

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGINAPAN REDDOORZ
(STUDI KASUS PADA WILAYAH KOTA BOGOR)**

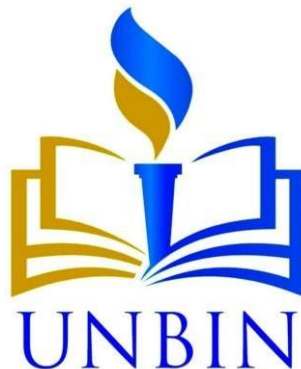
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

O L E H :

FIKRI HOERUMAN ABDULAH

NPM : S1-0218.239



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2025**

**PROGRAM STUDI PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGINAPAN REDDOORZ
(STUDI KASUS PADA WILAYAH KOTA BOGOR)

OLEH : FIKRI HORUMAN ABDULLAH

NPM : S1-0218239

PEMBIMBING

(DEDY MULYADI, S.Si., M.Kom)

Bogor, 23 Oktober 2024

**MENGETAHUI DEKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., M.M)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Alhamdulillah atas segala limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Penginapan Reddoorz (Studi Kasus Pada Wilayah Kota Bogor)”**.

Skripsi ini peneliti susun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna meraih gelar Sarjana pada Program Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak. Dr. Ismulyana Djan, SE, MM., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak. Dr. Yuli Anwar, SE, M.Ak., selaku Wakil Rektor I, Bapak. Dedy Mulyadi, S.Si. M.Kom., selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak. Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan tentang teknik penulisan skripsi ini.
4. Orang tua tercinta, Ibu Tuti Kustiawati, yang tak pernah berhenti mendoakan dan memberikan semangat, bimbingan serta dukungannya, yang

merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat di banggakan.

5. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Binaniaga Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Kepada sahabat saya yaitu, Arian GS dan Fazran AZ yang selalu memberi dukungan dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan Universitas Binaniaga Indonesia yang telah melalui perkuliahan bersama yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi dan saling mendukung satu sama lain.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi lingkungan akademik maupun lingkungan luas pada umumnya.

Bogor, Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Kegunaan Penelitian	12
G. Sistematika Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Kualitas Pelayanan	15
B. Pengertian Harga	17
C. Kepuasan Pelanggan.....	19
D. Penelitian Terdahulu.....	21
E. Kerangka Pemikiran	25
F. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel.....	29
C. Variabel Penelitian.....	31
D. Operasional Variabel	32
E. Jenis dan Sumber Data.....	33
F. Metode Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Mengenai Objek Penelitian.....	46
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
C. Profil Responden.....	51
D. Uji Asumsi Klasik.....	54
E. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	59

F.	Hasil Analisis Korelasi Berganda.....	64
G.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
H.	Hasil Uji Hipotesis.....	66
I.	Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	69
J.	Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUPAN.....		73
A.	Kesimpulan.....	73
B.	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		98

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Wisata	1
Tabel 2 TPK indonesia.....	2
Tabel 3 Rekomendasi 10 Aplikasi Booking Hotel Online.....	2
Tabel 4 Tingkat Penghuni Kamar Klafikasi Bintang.....	4
Tabel 5 Pra-survei Kepuasan Pelanggan.....	6
Tabel 6 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 7 Operasional variabel.....	33
Tabel 8 Skala likert	35
Tabel 9 Interpretasi Koefesien Korelasi.....	41
Tabel 10 Ringkasan Uji Validitas Kualitas Pelayanan	47
Tabel 11 Ringkasan Uji Validitas Harga	48
Tabel 12 Ringkasan Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	50
Tabel 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 16 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 17 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 18 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 19 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
Tabel 20 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 21 Uji Linearitas X1 Terhadap Y.....	56
Tabel 22 Uji Linearitas X2 Terhadap Y.....	56
Tabel 23 Uji Multikolinieritas	57
Tabel 24 Hasil Analisis Deskriptif	59
Tabel 25 Penafsiran Antar Kriteria	61
Tabel 26 Hasil Rata-Rata Hitung Tertimbang Variabel X1	62

Tabel 27 Hasil Rata-Rata Hitung Tertimbang Variabel X2	63
Tabel 28 Hasil Rata-Rata Hitung Tertimbang Variabel Y	64
Tabel 29 Uji Koefisien Korelasi.....	65
Tabel 30 Hasil Analisis Linear Berganda	65
Tabel 31 Hasil Uji F.....	67
Tabel 32 Hasil Uji T Pengaruh X1 Terhadap Y	68
Tabel 33 Hasil Uji T Pengaruh X2 Terhadap Y	68
Tabel 34 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ulasan Pelanggan	9
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3 Hasil Uji Heterokedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian.....	78
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	85
Lampiran 3 Uji Validitas.....	96
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	99
Lampiran 5 Analisis Deskriptif.....	100
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	102
Lampiran 7 Analisis Korelasi Berganda	105
Lampiran 8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	106
Lampiran 9 Uji Hipotesis	107
Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi	108
Lampiran 11 Tabel R	109
Lampiran 12 Tabel T.....	110
Lampiran 13 Tabel F	115