

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
HOTEL SAPADIA PASIR PENGARAIAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir  
Penggaraian*



**OLEH :**

**MINTA ITO**

**NIM : 2125004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
TAHUN 2025**

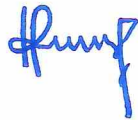
## HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Minta Ito  
Nim : 2125004  
Judul Penelitian : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sapadia Pasir Pengaraian.

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Kamis, 30 Juli 2025 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 12 Agustus 2025

Pembimbing 1



Hidayat, SE., MM. CPHCM  
NIDN. 1027058603

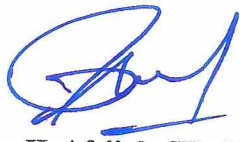
Pembimbing 2



Sherliyana Angraini, SE., M.Si  
NIDN. 1028069201

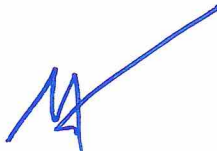
Penguji Ujian Akhir komprehensif

Penguji I



Dr. H. Afrijal, SE., MM., Ak., CA  
NIDN. 1027076902

Penguji II



Makmur, SE., MMA, Ph.D  
NIDN. 1010038001

Penguji III



Ratna Dewi, SE., MM  
NIDN. 1016069401

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Nurhayati, S.E., M.Si  
NIDN. 1026068605

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Minta Ito

Nomor Mahasiswa : 2125004

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sapadia Pasir Pengaraian.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah di ajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di acu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka, apabila dikemudian ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diberikan karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 30 juli 2025

Yang membuat pernyataan



Minta Ito

## ABSTRAK

**MINTA ITO, NIM:2125004. PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL SAPADIA PASIR PENGARAIAN.**

**PEMBIMBING 1 : HIDAYAT, SE., MM., CPHCM**

**PEMBIMBING 11: SHERLIYANA ANGGRAINI, SE., M. Si**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Sapadia Pasir Pengaraian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap hotel Sapadia Pasir Pengaraian. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen (harga dan kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan). Hasil analisis menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Sapadia, semakin besar minat masyarakat untuk berkunjung di hotel Sapadia Pasir Pengaraian. Kualitas pelayanan juga ditemukan memiliki pengaruh signifikan, di mana pelanggan dengan diberikan kualitas pelayanan yang positif menunjukkan kepuasan yang lebih besar untuk berkunjung. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.909 mengindikasikan bahwa 90.9% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, disarankan agar hotel terkait meningkatkan kualitas pelayanan untuk memperkuat kepercayaan dan kenyamanan pelanggan pada saat berkunjung. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur yang ada dan menyediakan wawasan bagi pengembangan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Hotel Sapadia Pasir Pengaraian, Regresi Linier Berganda

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis mengucapkan syukur terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan anugerah dan kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan judul, **Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sapadia Pasir Pengaraian** Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa bantuan dari banyak pihak. Beberapa diantara mereka adalah:

1. Bapak Dr. Hardianto, M. Pd selaku rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Nurhayati, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Arfianti Novita Anwar, S.IP., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.
4. Bapak Hidayat, SE., MM., CPHCM selaku pembimbing I, yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Sherliyana Anggraini, SE., M. Si selaku pembimbing II, yang juga telah mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan staf di fakultas Ekonomi Pasir Pengaraian yang banyak membantu untuk kelancaran studi.
7. Kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan semangat, toleransi dan dorongan lahir batin serta doa sehingga senantiasa skripsi ini. Disamping itu juga kepada adik saya yang telah memberikan dorongan dan semangat.
8. Rekan-rekan seperjuangan yang tidak bosan–bosannya memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Responden, yang dengan sabar hati menjawab segala pertanyaan penulis selama melakukan riset.
10. Semua pihak yang tak mungkin penulis sebut satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Tentu saja, penulis mengucapkan terimakasih yang setulus hati kepada mereka. Penulis juga menyampaikan rasa terimakasih kepada keluarga penulis dan juga kepada seluruh rekan-rekan yang ikut mendukung penyusunan Skripsi ini.

penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, peneliti lain dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, 30 juli 2025

Minta Ito

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERTANYAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS ..</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Harga .....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	21
2.3 Kerangka Konseptual .....	24
2.4 Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	26
3.2 Populasi Dan Sampel.....	26
3.2.1 Populasi .....	26
3.2.2 Sampel .....	26
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	28

3.3.1	Data Primer.....	28
3.3.2	Data Sekunder.....	28
3.4	Teknik Pengambilan Data .....	29
3.4.1	Observasi .....	29
3.4.2	Kuesioner.....	29
3.4.3	Dokumentasi.....	29
3.5	Definisi Operasional.....	30
3.6	Instrumen Penelitian.....	31
3.7	Teknik Analisis Data .....	32
3.7.1	Uji Kualitas Data .....	32
3.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	33
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.7.4	Uji Hipotesis .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.1.1	Profil Objek Penelitian .....	38
4.2	Karakteristik Responden .....	38
4.2.1	Deskripsi Data Responden.....	38
4.2.2	Deskripsi Kuesioner Penelitian .....	40
4.3	Analisis Data Penelitian .....	43
4.3.1	Uji Kualitas Data .....	43
4.3.1.1	Uji Validasi.....	43
4.3.1.2	Uji Reabilitas .....	46
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	47
4.3.2.1	Uji Normalitas .....	47
4.3.2.2	Uji Multikolinieritas .....	51
4.3.2.3	Uji Heterokedastisitas .....	52
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.3.4	Uji Hipotesis .....	54
4.3.4.1	Uji Parsial .....	54
4.3.4.2	Uji Simultan (f).....	56
4.3.4.3	Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	57

4.4 Pembahasan.....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Room Rate List .....	3
Tabel 1.2 Total Pelanggan Menginap 2024 .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	30
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban .....	32
Tabel 4.1 Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Harga (X1).....	40
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2).....	41
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	42
Tabel 4.6 Terhadap Harga.....	43
Tabel 4.7 Terhadap Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.8 Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.10 Uji Normalitas Secara Statistik .....	49
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.12 Uji Parsial (t).....	54
Tabel 4.13 Uji Simultan (f) .....	56
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	24
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P plot.....	48
Gambar 4.2 Uji Multikolinieritas.....	51
Gambar 4.3 Uji Heterokesdastisitas.....	52