

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES
SUNSET ROAD BALI**



SKRIPSI

Cathrine Fellicia

00000045530

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES
SUNSET ROAD BALI**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Cathrine Fellicia

00000045530

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Cathrine Fellicia

NIM : 00000045530

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES SUNSET ROAD BALI

merupakan hasil karya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan / penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 6 Januari 2025

Yang menyatakan,



Cathrine Fellicia

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

“ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES SUNSET ROAD BALI“

Oleh

Nama : Cathrine Fellicia

NIM 00000045530

Program Studi : Manajemen

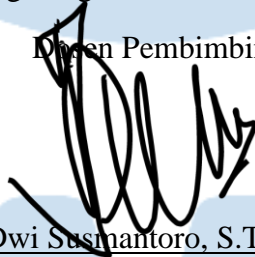
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 6 Januari 2025

Dosen Pembimbing



Thomas Dwi Susnantoro, S.T., M.S.M.

NIDN : 0306037103

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

NIDN : 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES SUNSET ROAD BALI

Oleh

Nama : Cathrine Fellicia

NIM : 00000045530

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, 9 Januari 2025

Pukul 14.00 s.d 15.30 dan dinyatakan

LULUS

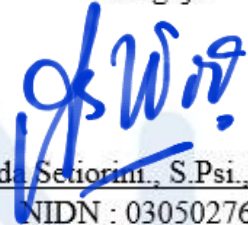
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par, M.M, CSCP
NIDN : 0312087404

Penguji



Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR
NIDN : 0305027607

Pembimbing



Thomas Dwi Susnantoro, S.T., M.S.M
NIDN : 0306037103

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cathrine Fellicia

NIM : 00000045530

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : **“ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES SUNSET ROAD BALI”**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (**pilih salah satu**):

- Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance* **).
- Lainnya, pilih salah satu:
 - Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 6 Januari 2025



Cathrine Fellicia

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES SUNSET ROAD BALI”

yang disusun sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan.
2. Bapak Dr. Andrey Andoko, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., selaku Ketua Program Studi (Kaprosdi) Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
5. Bapak Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya skripsi ini.
6. Ibu Yunita sebagai *Sales Manager*, yang telah mengizinkan penulis untuk meletakkan kuisioner secara langsung di Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.
7. Keluarga peneliti yang telah mendukung dan memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan

pengerjaan skripsi.

8. Seluruh teman-teman dari Banditato, LDNC, Caputo dan orang-orang terkasihi lainnya yang telah senantiasa membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga selesai menulis skripsi.
9. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dari penelitian ini.

Akhir kata, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada para pembaca yang telah mau meluangkan waktunya untuk membaca laporan ini. Peneliti berharap semoga laporan ini dapat memberikan banyak manfaat, baik sebagai sumber informasi maupun inspirasi bagi para pembaca.

Tangerang, 6 Januari 2025



Cathrine Fellicia

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY DAN
CUSTOMER SATISFACTION PADA HARRIS HOTEL &
RESIDENCES SUNSET ROAD BALI**

(Cathrine Fellicia)

ABSTRAK

Dengan berakhirnya status pandemi COVID-19 secara resmi, industri pariwisata khususnya pada industri perhotelan telah bangkit kembali secara perlahan. Hotel berlomba-lomba untuk meningkatkan okupansi hotel. *Service quality* menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan yang nantinya dapat memberikan dampak yang baik bagi reputasi perusahaan. Tujuan dari penelitian ini ada lah untuk mengetahui dimensi-dimensi *service quality* (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) apa saja yang mempengaruhi *customer satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali. Penelitian ini diikuti oleh total 210 responden yang telah memenuhi syarat penelitian ini, yaitu 42 responden pada *pre-test* dan 168 responden pada *main-test*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPLS 4, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tangibility, responsiveness, assurance* dan *empathy* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali kecuali *reliability*. Dengan demikian, perusahaan harus dapat selalu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dan dapat mencapai kepuasan pelanggan yang diharapkan dapat terus meningkat dan dapat memberikan dampakn positif terhadap hotel.

Kata Kunci : *Service Quality, Customer Satisfaction, Hotel*



**ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER
SATISFACTION PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES SUNSET
ROAD BALI**

(Cathrine Fellicia)

ABSTRACT (English)

With the official end of the COVID-19 pandemic status, the tourism industry, especially the hotel industry, has slowly recovered. Hotels are competing to increase hotel occupancy. Service quality is important to increase satisfaction which can later have a positive impact on the company's reputation. The purpose of this study is to determine what dimensions of service quality (tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy) affect customer satisfaction at Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali. This study was attended by a total of 210 respondents who had met the requirements for this study, namely 42 respondents in the pre-test and 168 respondents in the main-test. Data analysis in this study used the SMART PLS 4 application. The results of this study indicate that tangibility, responsiveness, assurance and empathy influence customer satisfaction at Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali except for reliability. Thus, the company must always provide high-quality service to meet customer expectations and achieve customer satisfaction, which is expected to continue to increase and positively impact the hotel.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, Hotel.*

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Batasan Penelitian.....	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II	16
LANDASAN TEORI	16
2.1 Tinjauan Teori.....	16
2.1.1 <i>Operation Management</i>	16
2.1.2 Sepuluh Keputusan Manajemen Operasional.....	18

2.1.3 <i>Quality Management</i>	20
2.1.4 <i>Total Quality Management</i>	21
2.1.5 <i>Service Quality</i>	23
2.1.6 <i>Dimensions of Service Quality</i>	25
2.1.7 <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.2 Model Penelitian.....	28
2.3 Hipotesis	29
2.3.1 Terdapat pengaruh positif antara dimensi <i>Tangibility</i> dari <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3.2 Terdapat pengaruh positif antara dimensi <i>Reliability</i> dari <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3.3 Terdapat pengaruh positif antara dimensi <i>Responsiveness</i> dari <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.3.4 Terdapat pengaruh positif antara dimensi <i>Assurance</i> dari <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.3.5 Terdapat pengaruh positif antara dimensi <i>Empathy</i> dari <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.4 Penelitian Terdahulu.....	31
BAB III	34
METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
3.1.1 Gambaran Perusahaan	34
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	38
3.1.3 Prinsip Dasar Perusahaan	39
3.2 Desain Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel.....	43
3.3.2.1 <i>Sample Size</i>	45

3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Variabel Penelitian	46
3.5.1 Variabel Eksogen	46
3.5.2 Variabel Endogen	46
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Analisi Data <i>Pre-test</i>	51
3.6.1.1 Uji Validitas	51
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	53
3.6.2 Analisis Data Penelitian	53
3.6.2.1 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	55
3.6.2.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
BAB IV	59
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	59
4.2 Karakteristik Responden	60
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	61
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan	62
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Domisili	64
4.2.6 Profil Responden Berdasarkan Rata Rata Frekuensi Check-in	65
4.2.7 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	66
4.2.8 Profil Responden Berdasarkan Rata Rata Durasi Menginap	67
4.3 Analisis Deskriptif	68
4.3.1 <i>Tangibility</i>	68
4.3.2 <i>Reliability</i>	70
4.3.3 <i>Responsiveness</i>	72

4.3.4 Assurance	73
4.3.5 Empathy.....	75
4.3.6 Customer Satisfaction.....	76
4.4 Uji Instrument Pre Test	78
4.4.1 Uji Validitas Pre-Test.....	78
4.4.2 Uji Reliabilitas Pre-Test	80
4.5 Uji Instrumen Main-Test	83
4.5.1 Hasil Uji <i>Outer Model (Measurement Model)</i>	83
4.5.2 Hasil Uji <i>Inner Model (Structural Model)</i>	90
4.6 Uji Hipotesis.....	91
4.7 Interpretasi Hasil Penelitian	96
4.7.1 Pengaruh <i>Tangibility</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali	96
4.7.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali	96
4.7.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali	98
4.7.4 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali	98
4.7.5 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali	99
4.8 Implikasi Majerial	101
4.8.1 Upaya untuk Meningkatkan Pengaruh <i>Tangibility</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.....	101
4.8.2 Upaya untuk Meningkatkan Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.....	102
4.8.3 Upaya untuk Meningkatkan Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali	103
4.8.4 Upaya untuk Meningkatkan Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.....	103

4.8.5 Upaya untuk Meningkatkan Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali.....	104
BAB V.....	106
SIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran.....	108
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	108
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	113
Lampiran A Hasil Persentase Turnitin	113
Lampiran B Kuisisioner	121
Lampiran C Hasil Uji Pre-Test.....	130
Lampiran D Hasil Main-test.....	138
Lampiran E Jurnal Utama.....	141
Lampiran F Form Bimbingan	158
Lampiran G Bukti Kuisisioner	160
Lampiran H Hasil Kuisisioner	161



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	47
Tabel 3.2 Ketentuan Uji Validitas.....	52
Tabel 3.3 Ketentuan Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 3.4 <i>Outer Model</i>	56
Tabel 3.5 <i>Inner Model</i>	57
Tabel 4.1 Kategori Interval Mean.....	68
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Tangible</i>	69
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i>	70
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	72
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Assurance</i>	73
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Empathy</i>	75
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	77
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Pre-test</i>	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test.....	81
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Convergent Validity Main-test</i>	86
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Discriminant Validity Main-test</i>	89
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Bootstrapping Main-test</i>	91

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Perkembangan Pariwisata Bali Desember 2021	3
Gambar 1.2 Data Perkembangan Pariwisata Bali Desember 2023	4
Gambar 1.3 Data Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2023	5
Gambar 1.4 Data Banyaknya Hotel Bintang	7
Gambar 1.5 Ulasan Tamu	8
Gambar 1.6 Ulasan Tamu.....	9
Gambar 1.7 Mini Survey Pengaruh Ulasan terhadap Keputusan	10
Gambar 2.1 Pembagian fungsi pada organisasi	17
Gambar 2.2 Contoh Rantai Pasok Dari Sirup	17
Gambar 2.3 <i>The Flow of Activities Necessary to Achieve Total Quality Management</i>	28
Gambar 2.4 Model Penelitian	28
Gambar 3.1 HARRIS Hotel & Residences Sunset Road Bali.....	34
Gambar 3.2 Logo HARRIS Hotel & Residences Sunset Road Bali	35
Gambar 3.3 Villa Lilly	36
Gambar 3.4 Kecak Grand Ballroom.....	37
Gambar 3.5 Harris Cafe	38
Gambar 3.6 Klasifikasi Desain Penelitian.....	40
Gambar 3.7 Klasifikasi Teknik Sampling.....	43
Gambar 3.8 Alur Analisis Penelitian SEM.....	54
Gambar 4.1 Data Jenis Kelamin Responden	60
Gambar 4.2 Data Usia Responden.....	61
Gambar 4.3 Data Status Perkawinan Responden.....	62
Gambar 4.4 Data Pendidikan Akhir Responden.....	63
Gambar 4.5 Data Jenis Kelamin Responden	64

Gambar 4.6 Data Rata-rata Frekuensi <i>Check-in</i> Responden	65
Gambar 4.7 Data Tujuan Perjalanan Responden.....	66
Gambar 4.8 Data Rata-rata Durasi Menginap Responden	67
Gambar 4.9 Hasil Uji <i>Outer Model (Measurement Model)</i>	84
Gambar 4.10 Hasil Uji <i>Inner Model (Path Coefficient)</i>	95
Gambar 4.11 Kritik Pengunjung Hotel	101
Gambar 4.12 Kritik Pengunjung Hotel	102



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Presentase Turnitin.....	113
Lampiran B Kuisisioner.....	121
Lampiran C Hasil Uji Pre-Test.....	130
Lampiran D Hasil Uji Main-Test.....	138
Lampiran E Jurnal Utama.....	141
Lampiran F Form Bimbingan.....	158
Lampiran G Bukti Kuisisioner.....	160
Lampiran H Hasil Kuisisioner.....	161

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA