

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI HOTEL WYNDHAM SURABAYA
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

NOVI RAMADANI

NPM : 19420135

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL
WYNDHAM SURABAYA**

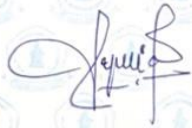
Diajukan Oleh :

NOVI RAMADANI

NPM : 19420135

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Ni Ketut Yulia Agustini, SE., MM

Tanggal, 2-2-2024

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM

Tanggal, 2-2-2024

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Novi Ramadani
NPM : 19420135
Alamat : Jl. Manukan Lor 1A No.06 Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Wyndham Surabaya (Studi Kasus Pada Pelanggan Di Hotel Wyndham Surabaya)**" bukan merupakan plagiasi dari skripsi orang lain. Apabila kemudian pernyataan ini tidak benar maka bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Dengan demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 3 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL
WYNDHAM SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NOVI RAMADANI

NPM : 19420135

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Ni Ketut Yulia Agustini, SE, MM

Anggota Dewan Penguji Lain



Dewi Nuraini, SE., M.SM



Dr. Dana Aditya, SE., MBA

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 2-2-2024.....



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat,dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI *HOTEL WYNDHAM SURABAYA*** “

Dalam penyusunan ini penulis menyadari bahwa menulis skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan, dukungan, bantuan, serta dorongan moral baik secara langsung maupun tidak langsung sampai terselesaikan penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL (K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr.Adrianto Trimarjono, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Surenggono, SE., MM selaku dosen wali yang menjadi tempat konsultasi perihal perkuliahan dan memberikan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Ni Ketut Yulia Agustini, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam proses penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan dan menjadi dasar pemikiran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan informasi perihal perkuliahan dan skripsi ini
8. Kepada Kedua Orang Tua Saya serta Kakak saya dan yang telah memberikan doa dan dukungan, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini .
9. Untuk teman teman saya Nadila Febrianti, Melinia Nilam, Rania Arifani, Intan Nanda resmitha, dan teman-teman Manajemen F angkatan 2019 . yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran kepada pembaca yang menjadikan penulisan skripsi ini sebagai referensi penelitian untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Surabaya, 19 Januari 2024

Novi Ramadani

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Skripsi	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	12
2.1.3 Persepsi Harga.....	16
2.1.4 Citra Merek	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Pengaruh Antar Variabel Penelitian	31
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.3.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.4 Hipotesis dan Model Analisis.....	32

2.4.1	Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Pendekatan Penelitian.....	34
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.2.1	Populasi Penelitian	34
3.2.2	Sampel Penelitian.....	34
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3	Identifikasi Variabel	36
3.4	Definisi Operasional Variabel	36
3.4.1	Kualitas Pelayanan	37
3.4.2	Persepsi Harga.....	37
3.4.3	Citra Merek	37
3.4.4	Kepuasan Pelanggan	38
3.5	Jenis Data, Sumber Data dan Skala Pengukuran.....	38
3.5.1	Jenis Data	38
3.5.2	Sumber Data.....	38
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	39
3.7	Teknik Analisis.....	40
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.7.2	Teknik Analisis Data.....	40
3.8	Uji Hipotesis.....	42
3.8.1	Uji Signifikansi t (Uji t)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	44
4.1.1	Sejarah Hotel Wyndham Surabaya	44
4.2	Data dan Deskripsi Hasil Penelitian	46
4.2.1	Deskripsi Responden.....	46
4.2.2	Deskripsi Variabel Bebas dan Terikat.....	48
4.3	Uji Instrumen (Pengujian Validitas dan Reliabilitas).....	54
4.4	Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis.....	56

4.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.4.2	Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	58
4.4.3	Uji t (t-test).....	59
4.5	Pembahasan	63
4.5.1	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	63
4.5.2	Pengaruh Persepsi harga Terhadap Kepuasan pelanggan	63
4.5.3	Pengaruh Citra merek Terhadap Kepuasan pelanggan	64
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN		66
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Saran.....	66
5.3	Keterbatasan	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....		74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 4. 1 Tampak Depan Hotel Wyndham Surabaya.....	44
Gambar 4. 2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1)	61
Gambar 4. 3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Persepsi Harga (X2)	61
Gambar 4. 4 Kurva Distribusi Uji t Citra Merek (X3).....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Skala Likert pada Kuesioner Penelitian	39
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 4. 5 Rentang Skala	49
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	49
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Persepsi Harga (X2).....	51
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Citra Merek (X3)	52
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan pelanggan (Y)	53
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Validitas	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 12 Model Persamaan Regresi.....	57
Tabel 4. 13 Tabel Koefisien Korelasi	59
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Uji t.....	60

ABSTRAK

Penulis memilih penelitian pada sektor perhotelan dikarenakan industri hotel memainkan peran penting dalam pariwisata. Wyndham Hotel Group adalah perusahaan hotel terbesar di dunia dari sisi jumlah. Hotel Wyndham Surabaya merupakan salah satu industri jasa perhotelan yang ada di Surabaya sebagai hotel bintang 5. Kegiatan utamanya adalah memberikan jasa dan pelayanan sebaik mungkin kepada para tamu hotel, hal ini akan sangat optimal jika di dukung dengan faktor harga dan kualitas pelayanan. Namun sebagai hotel bintang 5 di Kota Surabaya, tingkat okupansi Hotel Wyndham Surabaya dalam 3 tahun terakhir masih mengalami naik turun. menunjukkan bahwa ada suatu faktor yang mempengaruhinya termasuk baik itu harga atau kualitas pelayanannya. Oleh karena latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian lebih lanjut guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Wyndham Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Hotel Wyndham Surabaya, dengan sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi berganda. Dan dari hasil analisis, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima. namun untuk variabel persepsi harga diketahui tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The author chose research in the hotel sector because the hotel industry plays an important role in tourism. Wyndham Hotel Group is the largest hotel company in the world by volume. Wyndham Hotel Surabaya is one of the hospitality services industry in Surabaya as a 5 star hotel. Its main activity is to provide the best possible services and services to hotel guests, this will be optimal if supported by price and service quality factors. However, as a 5 star hotel in the city of Surabaya, the occupancy rate of the Wyndham Surabaya Hotel in the last 3 years has still experienced ups and downs. shows that there is a factor that influences it, including either price or service quality. Because of this background, the author conducted further research to determine the influence of service quality, price perception and brand image on customer satisfaction at the Wyndham Hotel Surabaya. This research is a quantitative descriptive study, where the population in this study is all customers at the Wyndham Hotel Surabaya, with a sample taken of 100 respondents who met the inclusion criteria. Sampling was carried out using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. The data analysis used in this research is a multiple regression test. And from the results of the analysis, it is known that the service quality and brand image variables have a significant effect on customer satisfaction. However, the price perception variable is known to have no significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Price Perception, Brand Image, Customer Satisfaction