

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA
TERHADAP KEPUASAN TAMU
HOTEL GRAND ORRI
BERASTAGI**

SKRIPSI

Oleh :

**VIONIKA SARI BR TARIGAN
NPM : 1912010016**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSHUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
2021**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA
TERHADAP KEPUASAN TAMU
HOTEL GRAND ORRI
BERASTAGI**

SKRIPSI

DISUSUN DAN DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA (S-1) PADA FAKULTAS SOSHUM UNIVERSITAS QUALITY
BERASTAGI

Oleh :

**VIONIKA SARI BR TARIGAN
NPM : 1912010016**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSHUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
2021**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vionika Sari Br Tarigan

NPM : 1912010016

Fakultas : Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan Tamu Hotel Grand Orri Berastagi merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain,kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain,maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, 3 juli 2021

Yang menyatakan



Vionika sari br Tarigan
NPM :1912010016

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Tamu
Hotel Grand Orri Berastagi
Nama : Vionika Sari Br Tarigan
NPM : 1912010016
Program Studi : Program Studi Manajemen
Fakultas : Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

Berastagi, 1 juli 2021

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama




Conie Nopinda Br Sitepu S.E, M.Si
NIDN :0112049001

Ketua Program Studi Manajemen



Conie Nopinda Br Sitepu S.E, M.Si
NIDN :0112049001

Pembimbing Pendamping



Herikson Tampubolon M.Si
NIDN :0108058902

Dekan Fakultas Soshum
Universitas Quality Berastagi




Dra. Menanti Sembiring M.Si
NIDN: 010306650

PERSETUJUAN PENGUJI

**UJIAN SKRIPSI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSHUM UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

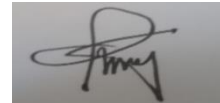
Conie Nopinda Br Sitepu ,S.E,M.Si
NIDN :0112049001



Herikson Tampubolon, M.Si
NIDN :0108058902



Dra.Menanti Sembiring,M.M
NIDN: 0103066503



Nama Mahasiswa : Vionika Sari Br Tarigan
NPM : 1912010016
Tanggal Ujian : 1 juli 2021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, atas segala rahmat dan kasih-Nya serta berkat-Nya yang berkelimpahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul: **“Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Grand Orri Berastagi.**

Tentunya proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan proposal skripsi ini.

Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Eduard M.Si, selaku Rektor Universitas Quality Berastagi
2. Ibu Dra.Menanti Sembiring, M.M selaku Dekan Fakultas Sosial Hukum Prodi Studi Manajemen Universitas Quality Berastagi.
3. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu , S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi dan Selaku Pembimbing I yang membimbing penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Herikson Tampubolon M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran,masukkan kepada penulis.
5. Bapak dan ibu dan jajaran staff Hotel Grand Orri Berastagi yang membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
6. Kepada Kedua orang tua Penulis, Bapak D.Tarigan dan ibu M.br Pinem yang sudah memotivasi dan memberikan dukungan positif dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Berastagi, 3 juli 2021
Penulis,

Vionika Sari Br Tarigan
NPM. 1912010016



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan penelitian	7
1.6 Manfaat penelitian	7
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1 Pemasaran dan Jasa	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa	9
2.1.3 Karakteristik Jasa	11
2.2 Bauran Pemasaran Jasa	12
2.2.1 Tinjauan tentang Harga	15
2.2.2 Indikator Harga	15
2.2.3 Tinjauan tentang Tempat.....	15
2.2.4 Indikator Tempat.....	16
2.2.5 Tinjauan tentang Proses	17
2.2.6 Indikator Proses.....	17
2.3 Kepuasan Pelanggan	18
2.3.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan	18
2.3.2 Strategi Kepuasan Pelanggan	19
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.3.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	24
2.3.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan	25
2.4 Penelitian Terdahulu	27
2.5 Kerangka Pemikiran	31
2.6 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.1.1 Tempat Penelitian	33
3.1.2 Waktu Penelitian	33
3.2 Jenis dan Sumber Data	34
3.3 Populasi Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	35
3.4 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	36

3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisis Data	43
3.6.1 Uji Kualitas Data	43
3.6.1.1 Uji Validitas.....	43
3.6.1.2 Uji Reabilitas.....	43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	44
3.6.2.1 Uji Normalitas	44
3.6.2.2 Uji Heterokedasititas	44
3.6.2.3 Uji Multikolinearitas	45
3.6.3 Analisis Regresi berganda	45
3.6.4 Uji Hipotesis	46
3.6.4.1 Uji (t).....	46
3.6.4.2 Uji (F).....	46
3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.1.1 Sejarah singkat Perusahaan	48
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	49
4.1.3 Struktur Organisasi.....	50
4.2 Analisis Deskriptif	51
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	5
4.2.2 Jenis kelamin	52
4.2.3 Pekerjaan	52
4.3 Tanggapan Responden.....	54
4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Bauran Pemasaran.....	54
4.3.2 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Tamu	57
4.4 Uji Validitas dan Reabilitas	62
4.4.1 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Bauran Pemasaran	62
4.4.2 Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Tamu.....	65
4.5 Pengujian Asumsi Klasik.....	66
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	72
4.7 Uji Hipotesis	74
4.7.1 Uji t.....	74
4.7.2 Uji F.....	75
4.7.3 Koefisien Determinasi(R^2)	76
4.8 Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tamu yang Menginap Di Hotel Grand Orri Berastagi Tahun 2016 – 2020	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 : Waktu Penelitian	33
Tabel 3.2 : Variabel Defenisi Operasional	37
Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.2 : Responden berdasarkan jenis kelamin	52
Tabel 4.3 : Responden berdasarkan pekerjaan	53
Tabel 4.4 :Tanggapan Responden Terhadap Varibel X1	54
Tabel 4.5 :Tanggapan Responden Terhadap Varibel X2	55
Tabel 4.6 :Tanggapan Responden Terhadap Varibel X3	57
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Tamu	57
Tabel 4.8 : Uji Validitas Harga	62
Tabel 4.9 : Uji Reabilitas Harga	62
Tabel 4.10 : Uji Validitas Tempat	63
Tabel 4.11: Uji Reabilitas Tempat	64
Tabel 4.12 : Uji validitas Proses	64
Tabel 4.13 : Uji Reabilitas Proses	65
Tabel 4.14 : Uji Validitas kepuasan Tamu	65
Tabel 4.15 : Uji Reabilitas kepuasa Tamu	66
Tabel 4.16 : Uji Normalitas Uji Kolmogrov Smirnov	67
Tabel 4.17: Uji Glejser	70
Tabel 4.18 : Uji Multikoleaneritas	72
Tabel 4.19 : Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.20: Uji (t)	74
Tabel 4.18 : Uji F	75
Tabel 4.19 : Koefisien Determinasi (R^2)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.2 Q-Q Plot.....	68
Gambar 4.3 Grafik Histogram.....	69
Gambar 4.4 Scaterplot.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Tabulasi Data Responden	89
Deskripsi variable Bauran Pemasaran.....	94
Deskripsi variable Kepuasan Tamu	98
Uji Validitas dan Uji Reabilitas Bauran Pemasaran	109
Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kepuasan Tamu	100
Uji Normalitas,Heterokedasitas,multikonealiritas	122
Kuesioner Penelitian	125





