

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *PRICE DISCOUNT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA REDDOORZ NEAR MIKIE HOLIDAY**

SKRIPSI

DIAJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA : Feri Fernandes Ginting

NPM : 1712010025



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

2021



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Pecerren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *PRICE DISCOUNT*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
REDDOORZ NEAR MIKIE HOLIDAY**

Nama : Feri Fernandes Ginting
NPM : 1712010025
Program Studi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Dra. Mehantri Sembiring, M.M
Tanggal :

Pembimbing Pendamping

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
Tanggal :

Diketahui :
Ketua Program Studi Manajemen

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
Tanggal :



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *PRICE DISCOUNT*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
REDDOORZ NEAR MIKIE HOLIDAY

SKRIPSI

Disusun Oleh:

FERI FERNANDES GINTING
NPM : 1712010025

Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana
Pada tanggal : 1 Juli 2021

Tim penguji :

Pembimbing

Dra. Menanti Sembiring, M.M
Tanggal :

Pembimbing Pendamping

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
Tanggal :

Program Studi Manajemen
Ketua

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
Tanggal :

Fakultas Ekonomi
Dekan

Dra. Menanti Sembiring, M.M
Tanggal :



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

BERITA ACARA LAPORAN
UJIAN TUGAS AKHIR (MEJA HIJAU)

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau) Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi yang dikukuhkan oleh Surat Keputusan Dekan Fakultas Sosial dan Hukum, Prodi Manajemen Universitas Quality Berastagi, di laksanakan pada Hari/Tanggal : Kamis, 1 Juli 2021

Nama : Feri Fernandes Ginting
NPM : 1712010025
Prog.Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday

Setelah mahasiswa tersebut diuji oleh para penguji, maka Panitia Ujian memutuskan sebagai berikut:

Dengan Nilai : A-

Dan dinyatakan : Lulus

Demikian berita acara/laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Berastagi, 1 Juli 2021

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau)

Ketua

(Dra. Menanti Sembiring, M.M)

Sekretaris

(Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si)

Penguji I : Dra. Menanti Sembiring, M.M

Penguji II : Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si

Penguji III : Benni Purba, SE., M.Si

Mengetahui

Dekan

(Dra. Menanti Sembiring, M.M)

Peserta Ujian

(Feri Fernandes Ginting)



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draf skripsi dari mahasiswa :

Nama	Feri Fernandes Ginting
NPM	1712010025
Jurusan	Manajemen
Judul Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday
Dosen Pembimbing	
1.	Dra. Menanti Sembiring, M.M
2.	Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si

Telah diperbaiki sesuai dengan hasil, oleh sebab itu skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

Disetujui Oleh :

No.	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Penguji I	
2	Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si	Penguji II	
3	Benni Purba, SE., M.Si	Penguji III	
4	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Pembimbing I	
5	Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si	Pembimbing 2	
6	Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si	Moderator	

Demikian surat perbanyak skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti dimaksud di atas.

Berastagi, 15 Juli 2021

Mengetahui

Dekan

Dra. Menanti Sembiring, M.M

Ketua Prodi Manajemen

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang, dengan limpah karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Price Discount* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday**.

Terimakasih penulis sampaikan kepada Ibu Dra. Menanti Sembiring, SE, M.M selaku pembimbing utama sekaligus dekan Fakultas Soshum Univeristas Quality Berastagi dan Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, SE, M.Si selaku pembimbing pendamping sekaligus ketua Program Studi Manajemen yang telah meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih kepada seluruh dosen dan seluruh staf Program Studi Manajemen Fakultas Soshum Univeristas Quality Berastagi serta rekan-rekan kuliah.

Akhirnya tidak terlupakan kepada Bapak, Ibu dan keluarga yang selama ini memberikan bantuan dan dorongan yang diperlukan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa akan membalasnya.

Penulis sadar tiada kesempurnaan di dunia kecuali Tuhan yang Maha Esa kepada Nyalah kita pulangkan, semoga segala kekurangannya dapat memberi manfaat kepada pembaca.

Berastagi, 19 Juni 2021

Feri Fernandes Ginting

NPM: 1712010025

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORITIS	
2.1. Kualitas Kualitas Pelayanan	8
2.1.1. Pengertian Kualitas Kualitas Pelayanan	8
2.1.2. Prinsip-Prinsip Kualitas Kualitas Pelayanan	9
2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.5. Hubungan Kualitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.2. <i>Price Discount</i>	15
2.2.1. Pengertian <i>Price Discount</i>	15
2.2.2. Jenis-Jenis <i>Price Discount</i>	16
2.2.3. Tujuan <i>Price Discount</i>	17
2.2.4. Indikator <i>Price Discount</i>	18
2.2.5. Hubungan <i>Price Discount</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3. Kepuasan Pelanggan	19
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.3.2. Model Kepuasan Konsumen	20
2.3.3. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	21
2.3.4. Elemen Yang Menyangkut Kepuasan Pelanggan	23
2.3.5. Indikator Kepuasan Pelanggan	24
2.4. Penelitian Terdahulu.....	24
2.5. Kerangka Konseptual.....	25
2.6. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	26
2.6.1. Variabel Penelitian.....	26
2.6.2. Definisi Operasional	26

2.7. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian	30
3.1.1. Lokasi Penelitian	30
3.1.2. Objek Penelitian	30
3.1.3. Waktu Peneliiian	30
3.2. Populasi Dan Sampel	31
3.2.1. Populasi	31
3.2.2. Sampel	31
3.3. Jenis Penelitian	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data	32
3.5. Uji Instrumen Penelitian	33
3.5.1. Uji Validitas	31
3.5.2. Uji Realibilitas	34
3.6. Teknik Analisis Data	34
3.6.1. Uji Asumsi Klasik	34
3.6.1.1. Uji Normalitas	34
3.6.1.2. Uji Multikolonieritas	35
3.6.1.3. Uji Heteroskedastisitas	35
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.7. Uji Hipotesis	36
3.7.1. Uji t (Parsial)	36
3.7.2. Uji F (Simultan)	37
3.8. Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1. Karakteristik Responden	38
4.2. Uji Validitas	40
4.2.1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	40
4.2.2. Uji Validitas Variabel <i>Price Discount</i> (X_2)	41
4.2.3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	42
4.3. Uji Reliabilitas	43
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	43
4.4.1. Uji Normalitas	43
4.4.2. Uji Multikolinieritas	46
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	47
4.4.4. Hasil Analisis Kuantitatif Linier	48
4.5. Uji Hipotesis	49
4.6. Pembahasan	51
4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.6.2. Pengaruh <i>Price Discount</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Price Discount</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	56

5.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61

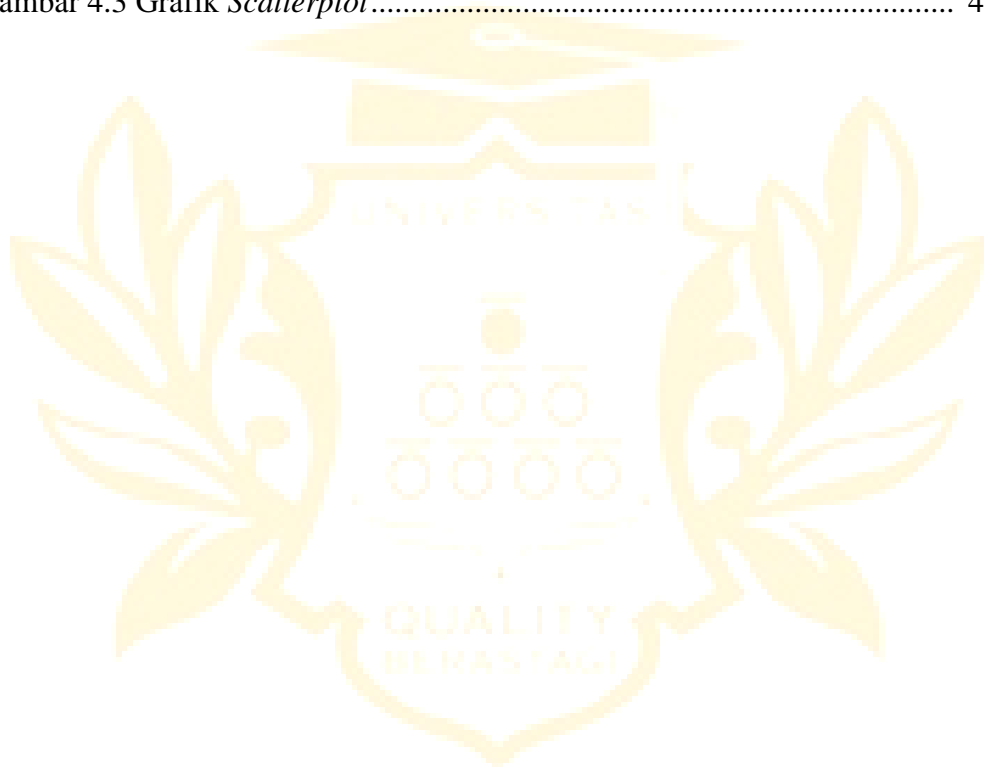


DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan Pelanggan Dalam Tiga Tahun Terakhir	4
Tabel 1.2	<i>Price Discount</i> di Hotel Reddoorz Near Mikie Holiday.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.2	Definisi Operasional	27
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 3.2	Daftar Jumlah Pelanggan Tahun 2020	31
Tabel 3.3	Instrumen Skala <i>Likert</i>	33
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	39
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	39
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	40
Tabel 4.5	Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	40
Tabel 4.6	Hasil Validitas Variabel <i>Price Discount</i> (X_2)	41
Tabel 4.7	Hasil Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.12	Hasil Uji T (Parsial)	49
Tabel 4.13	Hasil Uji F (Simultan).....	50
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1	Diagram Histogram.....	44
Gambar 4.2	Grafik Normal P-Plot.....	45
Gambar 4.3	Grafik <i>Scatterplot</i>	47



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Feri Fernandes Ginting

NPM : 1712010025

Fakultas : Sosial Dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday”** merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara 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.

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

Berastagi,
Yang Menyatakan,



Feri Fernandes Ginting
NPM: 1712010025