**TUGAS MANDIRI**

**METODOLOGI PENELTIAN**

**(PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN FASILITAS TERHADAP MINAT PENGUNJUNG UNTUK MENGINAP DI HOTEL BATAM VIEW)**

****

**NAMA : SAHLIMA TURNIP**

**NPM : 200910097**

**DOSEN : Dr. NUR ELFI HUSDA, Skom., M.SI.**

**PROGAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**

**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2022**

# **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan anugrah-Nya sehingga saya dapat menyusun proposal ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas terhadap Minat Pengunjung untuk Menginap di Hotel Batam View”. Saya bersyukur sekali karena dapat menyelesaikan proposal ini untuk memenuhi persyaratan dan memperoleh nilai Tugas Mandiri pada mata kuliah “Metodologi Penelitian Manajemen” pada Fakultas Ilmu sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam.

Proposal ini membahas tentang “Bagaimana pelayanan karyawan hotel Batam View dan apa saja fasilitas yang diberikan sehingga dapat menarik tamu untuk menginap di Hotel tersebut” serta tantangan atau tahapan apa saja yang dilakukan manajemen dan karyawan untuk memikat para tamu agar dapat menginap kembali. Saya menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saya berharap adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Semoga proposal sederhana ini dapat dipahami bagi siapapun yang membacanya. Sekiranya laporan yang telah disusun ini dapat berguna bagi saya sendiri maupun orang yang membacanya. Sebelumnya saya mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan saya harap agar dapat dimaklumi. Sekian dan Terimakasih

Batam, Juli 2022

Sahlima Turnip

**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR** i

**DAFTAR ISI** ii

**DAFTAR TABEL** iii

**DAFTAR GAMBAR** iv

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Identifikasi Masalah 3

1.3. Batasan Masalah 3

1.4. Rumusan Masalah 4

1.5. Tujuan Penelitian 4

1.6. Manfaat Penelitian 4

1.6.1. Manfaat Teoritis 4

1.6.2. Manfaat Praktis 4

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** 6

2.1 Kajian Teori 6

2.1.1 Kualitas Pelayanan 6

2.1.2 Kepuasan Pelanggan 7

2.2 Penelitian Terdahulu 9

2.3 Kerangka Pemikiran 10

2.4 Hipotesis 11

**BAB III METODE PENELITIAN** 12

3.1 Jenis Penelitian 12

3.2 Sifat Penelitian 12

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian 12

3.3.1 Lokasi Penelitian 12

3.3.2 Periode Penelitian 13

3.4 Populasi dan Sampel 13

3.4.1 Populasi 13

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel 13

3.4.3 Teknik Sampling 14

3.5 Sumber Data 14

3.6 Metode Pengumpulan Data 14

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian 15

3.7.1 Variabel Independen 15

3.7.2 Variabel dependen 15

Halaman

3.8 Metode Analisis Data 15

3.8.1 Analisis Deskriptif 15

3.8.2 Uji Kualitas Data 16

3.8.3 Uji Asumsi Klasik 16

3.8.4 Uji Pengaruh 17

3.9 Uji Hipotesis 18

3.9.1 Uji t 18

3.9.2 Uji F 18

**DAFTAR PUSTAKA** 19

# **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Penjualan PT. Rizki Evanti Bersahaja 2

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 9

Tabel 3.1 Periode Penelitian 13

Tabel 3.2 Skala Likert 14

# **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 10

# **BAB I PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini, dalam dunia bisnis ada atau sering terjadi persaingan antara satu perusahaan dengan perusahaan yang lain yang sama-sama bergerak di bidang yang sejenis (Defani Tri Armendo, 2022). Hotel yaitu suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan, fasilitas menginap seperti makanan, minumanan dan pastinya fasilitas kamar untuk beristirahat bagi tamu yang sedang ingin menginap atau tamu yang sedang melakukan travelling dan tidak sempat pulang ke rumah dan melakukan penginapan di sekitar area dengan dengan lokasinya (Wicaksono, 2020). Dimana sekarang ini orang-orang ini mengambil cuti dengan menghabiskan waktu berlibur atau biasa disebut dengan travelling (Aditya Maulana Pratama, 2020).

Industri perhotelan adalah industri bernilai miliaran dolar, yang mencakup banyak kegiatan, yang utamanya adalah bisnis hotel, jasa pariwisata, tempat acara penting, dan transportasi (Ali, 2021). Industri ini merupakan industri yang berkembang pesat, dimana faktor utamanya adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tidak ada properti industri perhotelan tidak akan bertahan jika mereka tidak berorientasi pada konsumen mereka, terutama untuk memenuhi kebutuhan, persyaratan dan harapan mereka, sehingga citra perusahaan akan meningkat. Industri perhotelan menghadapi kesulitan yang berbeda dari organisasi yang menghasilkan produk karena sifat layanan jasa yang berbeda dibandingkan dengan produk. Dalam industri jasa ada kemungkinan lebih besar untuk gagal, daripada dalam penjualan produk.

Kualitas layanan telah terungkap sebagai faktor kunci dalam mencari keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Memuaskan dan mempertahankan pelanggan telah diakui sebagai faktor penting dalam industri perhotelan. Saat ini tidak seperti sebelumnya, memenuhi permintaan konsumen tetap menjadi tantangan terbesar. Dalam industri perhotelan, konsumen tidak hanya menjadi bagian dari proses konsumsi yang sebenarnya, tetapi juga seringkali memiliki perspektif kualitas dan layanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelanggan industri perhotelan saat ini semakin lama semakin canggih, dan semakin menuntut (Ali, 2021). Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan dampak kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung untuk menginap.

Didalam usaha bisnis yang disebutkan semua akan berhubungan langsung dengan para pelanggan atau orang-orang yang ingin menginap suatu hotel. Dan pastinya salah satu faktor penentu yang membuat suatu usaha itu berhasil atau tidak yaitu dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan kepada pelanggan.

Kualitas layanan jasa adalah jenis penilaian pelanggan dari tingkat layanan yang didapat melalui tingkatan pelayanan yang diinginkan (Sintia Bela Aprilia, 2020). Sifat pelayanan jasa akan diberikan tugas operasi dan diselesaikan oleh perusahaan dan keberhasilan kerja perusahaandapat dilihat dari beberapa indikator dan elemen mulai termasuk tenaga kerja atau SDM, inovasi, kinerja, dan inklusi pelanggan, serta seberapa banyak setiap variabel ini memberikan sebuah kontribusi yang dibuat. Untuk bertahan di tengah persaingan yang ketat, mereka bersaing untuk menawarkan nilai lebih yang dapat menarik keuntungan pembeli. Dari berbagai macam makanan, minuman, hiburan, dan karakteristik yang menjadi sebuah ciri khas yang diberikan pelanggan. Terlebih lagi, perluasan berbagai dekorasi dan fasilitas lainnya untuk membantu kenyamanan agar pengunjung merasa nyaman di penginapan. Pelanggan yang menginap dalam memilih tempat menginap memiliki model yang berbeda, dengan perbedaan dalam aturan penentuan penginapan, pihak perusahaan diharapkan terus berupaya untuk lebih mengembangkan pelayanan dan meningkatkan secara terus-terusan.

Oleh karena itu, perusahaan atau manajemen perlu melakukan penelitian langsung untuk menilai apa yang dibutuhkan tamu tentang kualitas dan fasilitas yang dimiliki untuk menunjang kepuasan konsumen. Salah satu aspek yang menjadi sasaran dalam strategi pemasaran perusahaan adalah minat berkunjung untu menginap kembali (Henry Casandra Gultom, 2020). Oleh karena itu setiap hotel akan membuat sebuah karakteristik atau ciri khas hotel dan membuat berbagai macam penentuan harga agar menarik daya beli pada tamu. Menurut (Henry Casandra Gultom, 2020) yang berpendapat bahwa minat berkunjung lagi adalah karakteristik pelanggan dimana pelanggan ingin berkunjung lagi. Ketertarikan untuk menginap lagi oleh pelanggan bisa dilihat dari awal melihat adanya tarif harga atau biaya menginap, dan selanjutnya barang yang akan dibeli itu sendiri, baik menyangkut pelayanan maupun kualitas itu sendiri. Jika dilihat dari survei tamu dari aplikasi Traveloka yang memberikan kritik berbeda, banyak yang memberikan reaksi beragam tentang penginapan mereka selama berkunjung di Hotel Batam View. Mulai dari biaya,fasilitas dan pelayanan umumnya merupakan pusat utama untuk pelanggan. Banyak konsumen merasa puas dengan kualitas dan fasilitas yang dianggap tinggi dengan pelayanan dan harga yang sesuai.

Berbicara tentang Hotel, pada saat ini Hotel yang ingin saya lakukan penelitian adalah salah satu hotel yang berada di batam yaitu Hotel Batam View yang berada di Nongsa Tepatnya di Jl. Hang Lekir, Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau 29465. Dalam penelusuran atau pencarian yang telah saya teliti, Hotel ini masih dalam katergori hotel bintang 4 dengan view atau pemandangan yang mengarah ke pantai yang membuat para tamu tertarik dengan keindahannya. Fasilitas yang dimiliki hotel ini terdiri dari berbagai macam fasilitas AC, Restaurant, Kolam Renang, Resepsionins 24 Jam, parkir, lift, dan wifi dan masih banyak lagi

* 1. **Rumusan Masalah**

1. Apa pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Batam View?
2. Apa pengaruh fasilitas terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Batam View?
3. Apa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Batam View?
   1. **Tujuan Penelitian**
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Batam View.
5. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Batam View.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap minat pengunjung untuk menginap di Hotel Batam View.