

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RIMBA  
PAPUA HOTEL**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



*Disusun Oleh:*

**GLORIA AZNATH OLIVIA WOPARI**

**Nomor Pokok : K.2018.1.34598**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Marketing**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUCECWARA**

**MALANG**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RIMBA  
PAPUA HOTEL**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



*Disusun Oleh:*

**GLORIA AZNATH OLIVIA WOPARI**

**Nomor Pokok : K.2018.1.34598**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Marketing**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUCECWARA**

**MALANG**

**2023**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
RIMBA PAPUA HOTEL

Oleh:  
GLORIA AZNATH OLIVIA WOPARI  
K.2018.1.34598

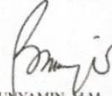
Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:  
10 Februari 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,



Dr. RINA RAHMAWATI, SE, MM, CAAC

Mengetahui,  
Ketua STIE Malangkeçwara,



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 31 Januari 2023



NPK: K. 2018.1.34598

## UCAPAN TERIMA KASIH

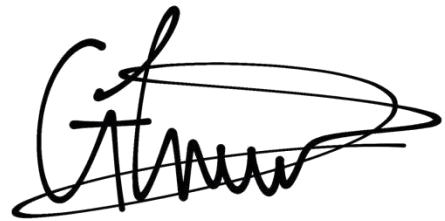
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin dan karunia nikmat yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik dan sesuai dengan yang di harapkan. Tak lupa dalam penyelesaian skripsi tentunya terdapat berbagai pihak yang turut serta membantu dalam kelancaran pengerjaan, oleh karen itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus, karena dengan nikmat karunia Nya lah penulis dapat menuntaskan skripsi hingga akhir.
2. Bapa dan mama saya yang selalu memberikan dukungan berupa doa, kasih sayang, dan perhatian hingga saat ini.
3. Drs. Bunyamin, Ph.D selaku ketua STIE Malangkecewara Malang.
4. Dra. Lindananti, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkecewara Malang.
5. Dr.Rina Rahmawati, SE, MM, CAAC selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Dr.Hanif Mauludin, SE, MSi. Selaku Dosen Wali.
7. UKM Apostolos dan STIE Malangkecewara Malang.
8. Rimba Papua Hotel beserta Karyawan selaku lokasi penelitian.
9. Sahabat seperjuangan yang telah memberi dorongan, semangat, dukungan, dan membantu dalam perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Keluarga saya adik-adik saya dan kakak-kakak saya yang sudah membantu saya selama penulisan skripsi ini.
12. Ka dian dan avri yang sudah membantu saya dalam penyusunan skripsi saya.
13. Diri saya sendiri yang sudah berusaha keras hingga ada sampai di titik ini.
14. Serta semua pihak yang turut membantu penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Malang, 10 Februari 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gloria Aznath Olivia Wopari', with a large, sweeping flourish at the end.

Gloria Aznath Olivia Wopari

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Rimba Papua. Jenis dari penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu kuesioner, dengan populasi penelitian yaitu seluruh pelanggan yang sudah menginap lebih dari satu kali di Rimba Papua Hotel dengan jumlah sample sebanyak 123 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, analisis deskriptis, pengujian asumsi klasik, uji kelayakan model, dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rimba Papua Hotel sedangkan harga dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rimba Papua Hotel. Namun demikian, Rimba Papua Hotel tetap harus meningkatkan kualitas dan fasilitas yang diberikan agar sesuai dengan harga yang ditetapkan, dan juga tetap mempertahankan citra merek yang baik.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, price, and brand image on Rimba Papua Hotel customer satisfaction. This type of research was quantitative research and the data collection method used was a questionnaire, with a study population of all customers who have stayed more than once at Rimba Papua Hotel with a total sample of 123 respondents. Sampling using sampling technique with purposive sampling method. The data analysis method used is instrument test, descriptive analysis, classical assumption test, model feasibility test, and multiple linear regression analysis. Based on the result of the research and discussion that has been carried out, the following conclusions can be drawn: Service quality has no effect on Rimba Papua Hotel customer satisfaction, while price and brand image have an effect on Rimba Papua Hotel customer satisfaction. However, Rimba Papua Hotel still has to improve the quality and facilities provided to match the price set, and also maintain a good brand image.*

***Keywords : Services Quality, Price, Brand Image, and Customer Satisfaction***



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas.....	iii
Daftar Riwayat Hidup.....	iv
Ucapan Terima Kasih .....	v
Abstrak.....	vii
Kata pengantar .....	x
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	5
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	5
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.3 Harga .....	8
2.1.4 Citra Merek.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	12
2.3. Hipotesis Penelitian .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1. Tempat Penelitian.....	15

3.2. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	15
3.3 Populasi dan Sampel.....	15
3.3.1 Populasi .....	15
3.3.2 Sampel.....	16
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.5 Teknik Analisis Data.....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	26
4.2. Deskripsi Responden .....	28
4.3. Uji Instrumen .....	29
4.3.1 Uji Validitas.....	29
4.3.2 Uji Reabilitas .....	29
4.4. Analisis Deskriptis .....	30
4.5 Pengujian Asumsi Klasik.....	31
4.5.1 Uji Normalitas .....	31
4.5.2 Uji Lineritas.....	31
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	32
4.6 Uji Kelayakan Model.....	33
4.7 Analisis Regresi Linear.....	34
4.8 Pembahasan.....	36
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>40</b>
5.1. Kesimpulan .....	40
5.2. Kontribusi Penelitian .....	40
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	41
5.4. Saran.....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>45</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	30
Tabel 4 Hasil Uji Normalitas.....	31
Tabel 5 Hasil Uji Lineritas.....	31
Tabel 6 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	32
Tabel 7 Hasil Koefisien Determinasi.....	33
Tabel 8 Hasil Uji F.....	33
Tabel 9 Hasil Analisis Regresi Linear.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hipotesis Penelitian.....	14
Gambar 2 gambar objek penelitian.....	27