

PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN DI ASTON BATAM HOTEL & *RESIDENCE*

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Sebagai Salah Satu

Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)

Universitas Negeri Padang



Oleh:

SABRI YUNUS

NIM. 21135108

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

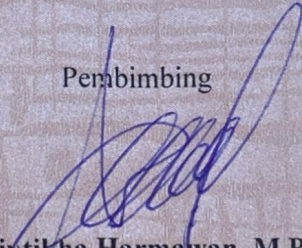
**PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE**

Nama : Sabri Yunus
NIM/BP : 21135108/2021
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, September 2025

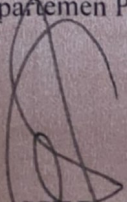
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Violintika Harmawan, M.Pd.
NIP. 199611162022032019

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Pasaribu, SST. Par, M. Si. Par, CHE
NIP. 198705202015041001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah mempertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

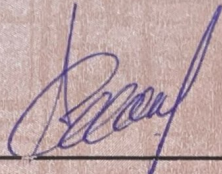
Judul : Pengaruh *Perceived Service Quality* Terhadap Kualitas
Pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence
Nama : Sabri Yunus
NIM/BP : 21135108/2021
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, September 2025

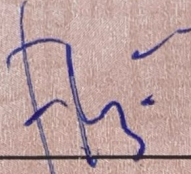
Nama

Tanda Tangan

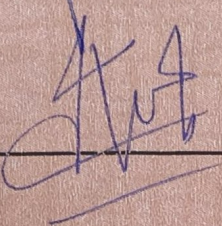
1. Ketua : Violintikha Harmawan, M.Pd.

1. 

2. Anggota : Fauza Afni, S.Pd., M.Si.

2. 

3. Anggota : Kurnia Illahi Manvi SST.Par, M.Par.

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl.Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp.(0751)7051186 Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabri Yunus
NIM/TM : 21135108/2021
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "**Pengaruh *Perceived Service Quality* terhadap Kualitas Pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence**" adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE
NIP. 198705202015041001

Saya yang menyatakan,



Sabri Yunus
NIM. 21135108

ABSTRAK

Sabri Yunus, 2025. Pengaruh *Perceived Service Quality* Terhadap Kualitas Pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence.

Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh *perceived service quality* terhadap kualitas pelayanan di Aston Batam. *Perceived service quality* mencerminkan penilaian tamu atas mutu pelayanan yang mereka alami selama masa menginap. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana *perceived service quality* memberikan dampak terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh Aston Batam Hotel & Residence.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui metode asosiatif kausal dengan teknik pengambilan sampel non probability sampling yang ditetapkan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan data menggunakan kuisioner dengan skala likert yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data terdiri dari deskripsi data, uji persyaratan analisis dengan uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linearitas. Serta pengujian hipotesis dengan uji regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS versi 26.00

Hasil penelitian menunjukkan *Perceived Service Quality* tergolong kedalam kategori sangat baik dengan tingkat capaian responden 86,7%, dan Kualitas Pelayanan kategori sangat baik dengan tingkat capaian responden 85,76%. Kontribusi *Perceived Service Quality* (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 82,5% sedangkan 17,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata Kunci: *Perceived Service Quality*, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Atas limpahan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Service quality* Terhadap Kualitas Pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan skripsi di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Di dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini tidak terlepas dari dukungan, semangat dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata.
3. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par., MM.Par. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan dorongan untuk menyelesaikan proposal ini.
4. Ibu Violintikha Harmawan, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan proposal ini.
5. Ibu Fauza Afni, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Penguji 1 Skripsi yang telah memberikan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.

6. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par. selaku Dosen Penguji 2 Skripsi yang telah memberikan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
7. Bapak Ibu dosen prodi Manajemen Perhotelan di Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan saran – saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staff Aston Batam Hotel & *Residence* yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian demi menyelesaikan proposal ini.
9. Almh Ibu, yang semasa hidup sampai sekarang selalu menjadi motivasi penulis untuk segera menyelesaikan proposal ini.
10. Saudara tercinta Kakak (Idya Junita), dan Abang (Adri Nurhasandi) yang telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi baik moril maupun materil kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya proposal ini masih perlu penyempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan agar dapat membantu proposal ini menjadi lebih baik. Dan semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Padang, 25 Agustus 2025
Penulis

Sabri Yunus

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kerangka Konseptual	17
C. Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Waktu dan Tempat Penelitian	19
C. Variabel Penelitian	19
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	20
E. Populasi dan Sampel Penelitian	21
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
H. Uji Instrumen.....	27
I. Teknik Analisis Data	30
J. Uji Persyaratan Analisis	34

K. Pengujian Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aston Batam Hotel & Residence	2
Gambar 2. Ulasan Negatif.....	6
Gambar 3. Ulasan Negatif.....	6
Gambar 4. Ulasan Negatif.....	7
Gambar 5. Kerangka Konseptual.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Tingkat Hunian Aston Batam Hotel & Residence	5
Tabel 2. Ulasan Negatif Tamu di Aston Batam Hotel & Residence	6
Tabel 3. Tingkat Hunian Aston Batam Hotel & Residence	22
Tabel 4. Pilihan Jawaban Skala Likert.....	25
Tabel 5. Kisi – Kisi Instrumen Penelitian	25
Tabel 6. Uji Validitas Variabel X	28
Tabel 7. Uji Validitas Variabel Y	29
Tabel 8. Uji Reabilitas Variabel X.....	30
Tabel 9. Uji Reabilitas Variabel Y.....	30
Tabel 10. Batas Interval dan Kategori Pilihan.....	33
Tabel 11. Batas Interval dan Kategori Pilihan.....	34
Tabel 12. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 13. Karakteristik Usia Responden	38
Tabel 14. Karakteristik responden berdasarkan lama menginap	39
Tabel 15. Deskripsi Data Total Variabel Perceived Service Quality.....	40
Tabel 16. TCR Variabel Perceived Service Quality (X)	41
Tabel 17. Jumlah TCR Indikator Perceived Service Quality	42
Tabel 18. Deskripsi Data Total Kualitas Pelayanan	43
Tabel 19. TCR Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	44
Tabel 20. Jumlah TCR Indikator Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 21. Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 22. Hasil Uji Homogenitas	48
Tabel 23. Hasil Uji Linearitas	49
Tabel 24. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	50
Tabel 25. Koefisien Variabel X Terhadap Y	50
Tabel 26. Koefisien Determinasi (R Square)	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin penelitian	62
Lampiran 2. Lembar Kuisisioner Penelitian.....	63
Lampiran 3. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian.....	66
Lampiran 4. Hasil Uji Coba Validitas.....	68
Lampiran 5. Hasil Uji Coba Reliabilitas.....	73
Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian	74
Lampiran 7. Deskripsi Data	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir, terutama di era globalisasi yang ditandai dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan akomodasi. Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7). Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai penyedia berbagai layanan yang mendukung kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pengertian hotel menurut Bagyono (2014:63) “Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya”.

Aston Batam Hotel & *Residence* merupakan hotel bintang 4 yang berada dibawah naungan Hotel Archipelago Internasional Indonesia. Berada di lokasi yang sangat strategis, di Jalan Sriwijaya No. 1 Kp. Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. hanya 8 menit dari Terminal Harbour Bay dan 25 menit dari Bandara Internasional Hang Nadim. Aston Batam Hotel and *Residence* menyediakan berbagai jenis fasilitas yang menarik serta menyediakan apartement, yang mana Aston Batam merupakan jenis city Hotel yang berpusat di tengah kota. Kota Batam sendiri berdekatan

dengan dua negara tetangga yaitu Singapore dan Malaysia. Hal ini menjadikan Aston Batam Hotel sebagai salah satu pilihan yang tepat untuk para wisatawan dan menjadi tantangan bagi hotel agar dapat mencapai kepuasan tamu dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.



Gambar 1. Aston Batam Hotel & Residence (2025)

Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai kepuasan tamu. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan tamu merasa puas dan kembali menginap di hotel yang sama. Menurut Tjiptono dan Chandra dalam jurnal (Widyaningrum, 2020) kualitas pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan dapat tercapai sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan tamu sehingga dapat mempengaruhi tingkat loyalitas tamu, rekomendasi positif serta peningkatan hotel di mata masyarakat dan calon konsumen. Kualitas layanan di Aston Batam Hotel & *Residence* tidak hanya mencakup kenyamanan fisik dalam fasilitas yang disediakan, tetapi juga mencakup interaksi yang terjadi antara staff hotel dengan tamu. Hal ini termasuk sikap ramah, kemampuan staff dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, kecepatan dalam merespon

permintaan tamu, serta kemampuan staff untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi tamu dengan baik

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima.

Kualitas pelayanan di sektor perhotelan sangat bergantung pada persepsi pelanggan terhadap pengalaman mereka selama menginap di hotel tersebut. Menurut Akbar (2015), persepsi merupakan hasil penilaian seseorang tentang apa yang dialami oleh panca inderanya. Persepsi masing-masing orang dapat berbeda akibat adanya ketidaksamaan dalam nilai dan harapan yang mereka miliki (Schiffman & Wisenblit, 2019).

Berdasarkan hasil pra-interview pada 20-22 Mei 2025 terhadap 5 orang tamu yang pernah menginap di Aston Batam Hotel & Residence menyebutkan kualitas pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence masih belum sempurna karena masih kurangnya indikator jaminan, dimana harus diperlukan pengawasan orang tua pada anak-anak pada area kolam renang. Hal ini sejalan dengan teori oleh Tjiptono (2014:282) yang menyebutkan bahwa jaminan adalah berkompetensi, dapat dipercaya, bebas dari keraguan. Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan

kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumen.

Selain itu indikator yang belum sempurna sepenuhnya yaitu pada fasilitas yang tidak memiliki playground untuk anak-anak. Hal ini sejalan dengan teori Tjiptono (2014) yang menyebutkan bahwa bukti fisik merupakan fasilitas fisik yang disediakan perusahaan. Berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan.

Dalam hal ini, *perceived service quality* atau persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima oleh tamu pasti sangat tinggi dan sangat mempengaruhi penilaian keseluruhan terhadap hotel. Jika persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima positif, mereka lebih cenderung untuk kembali menginap dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain. Namun, dalam praktiknya banyak hotel yang mengalami tantangan dalam menjaga persepsi positif pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan layanan yang diterima, atau ketidakmampuan hotel dalam beradaptasi dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan yang terus berkembang. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana persepsi pelanggan terhadap pelayanan di Aston Batam dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

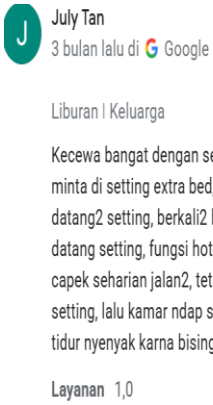
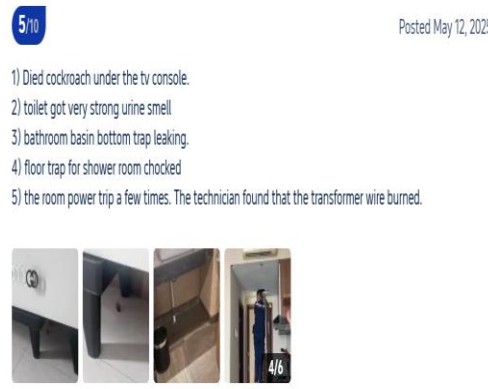
Tabel 1. Data Tingkat Hunian Aston Batam Hotel & Residence

Month	Room Sold		Occupancy	
	2024	2025	2024	2025
Januari	8200	7236	86%	78%
Februari	7522	7882	80%	82%
Maret	7725	8215	81%	86%
April	7002	6237	74%	71%
Mei	7528	7739	79%	80%
Juni	8002	8235	84%	88%

Sumber: Front Office Aston Batam Hotel & Residence (2025)

Dari tabel diatas diketahui tingkat hunian kamar di Aston Batam Hotel & Residence tingkat hunian pada bulan Januari yang awalnya tahun 2024 mencapai 86% mengalami penurunan menjadi 78%. tingkat hunian pada bulan Februari dan Maret mengalami kenaikan dibandingkan tahun lalu.pada bulan April kembali mengalami penurunan dari tahun 2024 yang mencapai 74% tetapi pada tahun 2025 hanya mencapai 71%. Occupancy kembali mengalami peningkatan pada bulan Mei dan Juni Berdasarkan data diatas ditemukan Fluktuatif room occupancy di Aston Batam Hotel & Residence yang disebabkan salah satunya oleh perbedaan persepsi tamu terhadap layanan dengan kualitas layanan yang diterimanya. Hal itu bisa jadi dikarenakan ditemukannya ulasan negatif para tamu yang terdapat di ulasan google dan TripAdvisor.

Tabel 2. Ulasan Negatif Tamu di Aston Batam Hotel & Residence

No	Gambar	Keterangan
1	 Gambar 2. Ulasan Negatif <i>Sumber: google review</i>	Ditemukannya keluhan terhadap kualitas pelayanan dimana tamu request extra bed namun tidak terpenuhi dalam waktu cepat. Dalam hal ini indikator daya tanggap dalam kualitas layanan belum terpenuhi
2	 Gambar 3. Ulasan Negatif <i>Sumber: TripAdvisor</i>	Adanya tamu yang mengeluhkan 1. Kecoak mati dibawah konsol TV 2. Toilet bau pesing 3. Perangkat air di dasar wastafel kamar mandi bocor 4. Perangkat air di lantai kamar mandi tersumbat 5. Listrik di kamar mati beberapa kali. Yang membuktikan tidak terpenuhinya indikator kualitas pelayanan Reliabilitas

3	 Crystal Seah 4 bulan lalu di  Google 1/5 (Diterjemahkan oleh Google) Kami memesan apartemen 2 kamar tidur untuk menginap semalam pada tanggal 27 Desember dan diberi tahu melalui aplikasi Booking.com bahwa waktu check in adalah pukul 14.00. Ketika kami mendaftar pada pukul 15.00, kami diberi tahu bahwa kamar kami belum siap karena banyak orang yang check out. Jika hotel membutuhkan lebih banyak waktu bagi tamu untuk check out, mereka seharusnya tidak menyarankan waktu check in pukul 14.00. Saat saya menulis ini, keluarga saya (termasuk bayi) dan saya masih menunggu kamar kami siap dan sudah hampir 2 jam sejak waktu check in. Waktu tunggu yang sangat lama untuk hotel bintang 4. Tidak akan pernah datang ke sini lagi. Gambar 4. Ulasan Negatif Sumber: Google Review	Ditemukan keluhan tamu mengenai ketidaksesuaian waktu check in yang di janjikan dengan yang dialami hal ini membuktikan kurangnya kompetensi dan tidak dapat dipercaya sehingga tidak terpenuhinya indikator jaminan
---	---	---

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence belum maksimal. Masih terdapat pengalaman kurang menyenangkan dan tidak memuaskan bagi tamu yang mengakibatkan turunnya tingkat kepuasan tamu dan naiknya keluhan tamu. Hal ini dapat berdampak negatif terhadap reputasi hotel. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi “Pengaruh *Perceived Service Quality* Terhadap Kualitas Pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence”. Sehingga dapat memberikan solusi yang bermanfaat terhadap manajemen Aston Batam Hotel & Residence.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, dapat melakukan identifikasi masalah yang akan menjadi acuan dalam penelitian ini. Adapun identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Reliabilitas dalam Pelayanan

2. Terdapat keluhan dari tamu mengenai lambatnya respon staf hotel terhadap permintaan atau keluhan.
3. Fasilitas yang masih belum sempurna.
4. Belum terpenuhinya jaminan terhadap keamanan tamu .
5. Fluktuatif Room Occupancy
6. Terdapat keluhan tamu pada platform review seperti Google dan TripAdvisor yang berkaitan langsung dengan aspek kualitas pelayanan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah penulis uraikan, adapun Batasan masalahnya adalah:

1. *Perceived Service quality*
2. Kualitas layanan
3. Pengaruh *perceived service quality* terhadap kualitas pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence

D. Rumusan masalah

1. Bagaimana *perceived service quality* di Aston Batam Hotel & Residence?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence?
3. Bagaimana pengaruh *perceived service quality* terhadap kualitas pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengidentifikasi pengaruh *perceived service quality* terhadap kualitas pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence.

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi dimensi dimensi *perceived service quality* yang mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence.
- b. Menganalisis hubungan antara dimensi *perceived service quality* dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu di Aston Batam Hotel & Residence.
- c. Memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen Aston Batam Hotel & Residence untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis *perceived service quality*

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Aston Batam Hotel & Residence.

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai dimensi dimensi pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence.

2. Bagi Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Penelitian diharapkan dapat menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada departemen Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan mengenai *perceived service quality* terhadap kualitas layanan.

3. Bagi Penulis

- a. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh *perceived service quality* terhadap kualitas pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence.
- b. Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains terapan serta pengalaman dalam melaksanakan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa “Pengaruh *Perceived Service quality* Terhadap Kualitas Pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence” dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Perceived Service Quality tergolong kedalam kategori sangat baik dengan melakukan pengukuran menggunakan indikator kinerja staff, proses layanan, dan jumlah layanan. Dari pengukuran indikator tersebut *perceived service quality* di Aston Batam Hotel & Residence digolongkan sangat baik, dengan olahan data secara keseluruhan diperoleh hasil tingkat capaian responden 86,7%
2. Kualitas Pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence dinilai dengan melakukan pengukuran menggunakan indikator reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. dari pengukuran indikator tersebut, Kualitas Pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence secara keseluruhan tergolong kedalam kategori sangat baik dengan olahan data secara keseluruhan diperoleh hasil tingkat capaian responden 85,76.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *perceived service quality* terhadap kualitas pelayanan di Aston Batam Hotel & Residence Maka dapat

disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Koefisien Determinan memperoleh nilai R^2 sebesar 0,825 dimana dapat diartikan bahwa pengaruh *perceived service quality* terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 82,5%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dalam hal ini terdapat beberapa yang disarankan kepada pihak sebagai berikut:

1. Bagi Aston Batam Hotel & Residence

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived service quality* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu Aston Batam Hotel & Residence diharapkan berfokus pada indikator-indikator yang diujikan dalam penelitian ini. Masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan lagi yaitu pada indikator kinerja staff dimana staf hotel melayani dengan cepat dan efisien. Selanjutnya untuk indikator reabilitas dimana hotel mampu memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan dan tidak terjadinya kesalahan dalam pelayanan yang diterima. Serta pada indikator empati harus meningkatkan pemahaman staff terhadap permasalahan yang dialami tamu.

2. Bagi Departemen Pariwisata dan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Penelitian ini bisa menjadi bahan untuk menambah wawasan materi pembelajaran kepada mahasiswa/i dan sebagai bahan referensi tambahan dalam menambah ilmu pengetahuan mengenai kepariwisataan serta menjadi informasi

tambahan yang memadai khususnya terkait materi “Pengaruh *Perceived Service Quality* Terhadap Kualitas Pelayanan”.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Bagi peneliti lain diharapkan untuk dapat memperluas ruang lingkup penelitian, yang saat ini hanya terbatas pada satu hotel saja, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk mengetahui pengaruh *perceived service quality* terhadap kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar. (2015). *Psikologi persepsi konsumen dalam layanan*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Amanda, Y., Yanuar, R., & Devianto. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Asti, M., & Ayuningtyas, P. (2020). *Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan hotel*. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 12(1), 45–58.
- Aria, D., & Atik, M. (2018). *Kualitas pelayanan di industri perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2014). *Dasar-dasar operasional hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Cesariana, E. (2022). *Kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan hotel*. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 9(2), 90–102.
- Darma, A. (2021). *Statistika untuk penelitian sosial dan ekonomi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dasrianto. (2019). *Statistik deskriptif untuk ilmu sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hurdawaty, E. & Parantika, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 2(3), 123-134.
- Indrasari, M. (2019). *Manajemen pemasaran jasa*. Surabaya: Unesa Press.
- Kasinem. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kasmir. (2017). *Etika customer service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, H., & Ratnasari, S. L. (2021). Pengaruh perceived service quality terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Santika Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 78–89.
- Mulyono, S. (2019). *Statistika untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahardjo, B., & Yulianto, A. (2021). *Manajemen kualitas jasa*. Malang: Universitas Negeri Malang Press.
- Schiffman, L., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer behavior* (12th ed.). Boston: Pearson.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjianto, A., & Japariato, E. (2017). Pengaruh perceived service quality terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening di Hotel Kartika Graha Malang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(2), 103–113.
- Sualang, L. (2020). *Kepuasan pelanggan dalam pelayanan jasa*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 7(3), 215–223.
- Ting, H., Ming, W. W. P., Run, E. C. D., Choo, S. L. Y., & Hwa, C. J. (2018). Service quality and customer satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(10), 678–693.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen pemasaran jasa* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2020). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Widyaningrum, A. (2020). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(2), 55–63.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar psikologi umum*. Yogyakarta: Andi.
- Yudita, A., & Sugiyono, M. (2021). *Kepuasan pelanggan hotel berbintang di Indonesia*. Jurnal Pariwisata Indonesia, 10(2), 132–140.
- Yurindera, S. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Surabaya: UINSA Press.