

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur mahasiswa panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkat dan penyertaan-Nya sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan Skripsi sebagai salah satu bentuk persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Universitas Katolik De La Salle Manado dan syarat membuat laporan akhir.

Dalam proses penyelesaian Skripsi ini tidak lupa mahasiswa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah yang sudah menuntun, menopang serta memberkati segala proses kegiatan mahasiswa dalam penyelesaian Skripsi.
2. Kedua orang tua, Mami, Papi, Ama serta adik Liem yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan terlebih doa kepada mahasiswa.
3. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC. selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Merry Jeanned'Arc Korompis, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Patricia G.J. Petrus, S.E., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
7. Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc. sebagai dosen pembimbing I yang sangat membantu dalam memberikan dorongan, dukungan, arahan dan bimbingan
8. Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M. selaku Dosen Pembimbing II Skripsi saya yang telah membantu saya dan membimbing saya serta memberikan arahan kepada saya selama menyusun Skripsi.
9. Apolinaris Abdon Montolalu, S.S., M.S. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendukung dan membimbing saya selama perkuliahan.
10. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah mendidik dan membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan selama berada di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La

Salle Manado yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk diterapkan selama penyelesaian Skripsi.

11. Owner Penginapan Anda Road Manado Jeanette Minggu yang sudah memberikan data penelitian Skripsi.
12. Saudara Terdekat. Mami No & Ciei, terima kasih karena selalu mendukung, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Renaldo Wellieam, yang telah bersama penulis pada hari-hari yang tidak mudah, terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan, terima kasih untuk setiap doa, dukungan dan bantuan yang terus diberikan kepada penulis sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat Pejuang S.M. Militia, Enis dan Feysilia (almh), yang selalu memberikan semangat serta dukungan selama berada dalam perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman seperjuangan. Rojer, Edo, Angelica dan Gracia. Yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
16. Sahabat-sahabat terdekat. Clarissa, Natalia, Ditha yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang sudah tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan Terima Kasih.

Penulis berharap Skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan dapat menambah wawasan serta pengetahuan. Penulis juga menyadari bahwa dalam pembuatan Skripsi ini belum sempurna dan masih terdapat kekuarangan. Untuk itu penulis memohon kritik dan saran dalam revisi nanti.

Manado, 5 Juni 2024

Anggelina Putricia Lumoring

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:  
**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGINAPAN ANDA  
ROAD MANADO**

Merupakan karya orisinal yang telah saya tulis tanpa mengambil tulisan orang lain baik meniru secara menyalin keseluruhan ataupun sebagian kalimat yang menunjukkan hasil penelitian dan gagasan karya orang lain. apabila saya terdapat telah melanggar aturan dengan meniru gagasan dan penulisan orang lain maka saya akan menerima konsekuensi pembatalan gelar beserta sertifikat ijazah yang batal di terima.

Manado, 5 Juni 2024

Pihak yang memberikan pernyataan



**Anggelina Putricia Lumoring**


Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan

  
**Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc.**

Saksi II Selaku Pembina dan Anggota Dewan Penguji

  
**Dr. Ivonne Angelic Umboh, SE., M.Si.**

Saksi III Selaku Pembina dan Anggota Dewan Penguji

  
**Patricia G. J. Petrus, SE., M.M.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Batasan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.6.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Pendahuluan .....	11
2.2 Landasan Teori.....	11
2.3 Promosi.....	16
2.3.1 Tujuan Promosi .....	17
2.3.2 Bauran Promosi .....	18
2.4 Kualitas Pelayanan .....	20

2.5 Fasilitas.....	20
2.6 Kepuasan Konsumen.....	21
2.7 Peneliti Terdahulu .....	23
2.8 Model Penelitian Empirik .....	27
2.9 Hipotesis.....	27
<b>BAB III.....</b>	<b>31</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Pendahuluan .....	31
3.2 Objek Penelitian dan jangka waktu penelitian .....	31
3.2.1 Objek Penelitian .....	31
3.2.2 Jangka Waktu Penelitian .....	32
3.3 Jenis Penelitian Serta Data dan Sumber Data Penelitian .....	32
3.3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.3.2 Data dan Sumber Data Penelitian.....	33
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.4.1 Populasi .....	33
3.4.2 Sampel dan Metode Pengambilan Sampel .....	34
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6 Skala Pengukuran Data Kuesioner.....	35
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data.....	36
3.7.1 Uji Validitas.....	36
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.8 Definisi Variabel Penelitian .....	37
3.8.1 Definisi Operasional Variabel .....	37
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.9.1 Uji Normalitas .....	39
3.9.2 Uji Multikolinearitas .....	40
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas .....	40
3.10 Uji Regresi Linear Berganda .....	41
3.11 Uji Hipotesis .....	41
3.11.1 Uji T (Partial Test).....	41
3.11.2. Uji Simultan (Uji F).....	42

3.11.3. Uji Koefisien Korelasi atau Uji R.....	43
3.11.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
<b>BAB IV .....</b>	<b>44</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>44</b>
4.1 Pembahasan.....	44
4.2 Proses dan Hasil Analisis .....	44
4.2.1 Karakteristik Responden .....	44
4.2.2 Uji Validitas.....	47
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	48
4.2.4 Uji Normalitas .....	50
4.2.5 Uji Multikolinearitas .....	51
4.2.6 Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
4.4 Uji Hipotesis.....	55
4.4.1 Uji Parsial (Uji T).....	55
4.4.2 Uji Simultan (Uji F).....	57
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ).....	59
4.4.4 Korelasi Koefisien Berganda (R) .....	59
4.5 Analisa Hasil dan Pembahasan .....	60
<b>BAB V.....</b>	<b>65</b>
<b>KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Pendahuluan .....	65
5.2 Kesimpulan Dari Masing-Masing Hipotesis Dan Masalah Penelitian.....	65
5.3 Implikasi Pada Teori Manajemen .....	66
5.4 Implikasi Pada Kebijakan Manajemen.....	68
5.5 Keterbatasan Penelitian .....	69
5.6 Agenda Penelitian Mendatang .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampak Depan Penginapan Anda Road.....	6
Gambar 1. 2 Kamar Penginapan Anda Road .....	6
Gambar 1. 3 Lobby Penginapan Anda Road.....	7
Gambar 1. 4 Fasilitas Parkiran .....	7
Gambar 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin... ..	44
Gambar 4.2 Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.3 Berdasarkan Pekerjaan... ..	46
Gambar 4.4 Hasil Model Emprik... ..	60

UKDLSM

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Akomodasi Hotel Bintang .....	2
Tabel 1. 2 Akomodasi Hotel Non Bintang .....	2
Tabel 1. 3 Data Penjualan 6 Bulan 2024.....	3
Tabel 1. 4 Data Penghasilan Per Tahun .....	4
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu .....	23
Tabel 2. 2 Perbandingan Dengan Peneliti Terdahulu .....	25
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian Proposal .....	32
Tabel 3. 2 Definisi Oprasional .....	38
Tabel 4.1 Uji Validitas.....	47
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.3 Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.4 Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.5 Uji Heterokedastisitas.....	53
Tabel 4.6 Analisi Linear Berganda .....	54
Tabel 4.7 Uji Hipotesis (Uji T).....	56
Tabel 4.8 Uji Simultan (Uji F).....	58
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pemohonan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Berita Acara Wawancara ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Lembar Kuesioner Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Tabulasi Data Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**

UKDLSM

UKDLSM