

**PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP MINAT KUNJUNG  
KEMBALI MELALUI KEPUASAN TAMU SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI PADA RID'S HOTEL PALEMBANG**



**SKRIPSI**

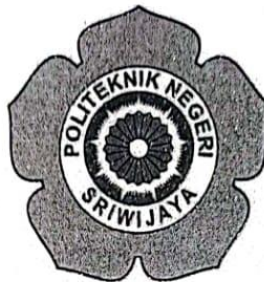
**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Refa Dhea Septilia  
NPM : 061940610307**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
2023**

**PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP MINAT KUNJUNG  
KEMBALI MELALUI KEPUASAN TAMU SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI PADA RID'S HOTEL PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Nama : Refa Dhea Septilia  
NPM : 061940610307**

**Menyetujui,**

**Palembang, 23 Agustus 2023**

**Pembimbing II,**

**Pembimbing I,**

**Purwati, S.E., M.M  
NIP 196507111988032002**

**Dr. Heri Setiawan, S.E, M.AB, CPMA  
NIP 197602222002121001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E, M.AB, CPMA  
NIP 197602222002121001**

**Yulia Pebrianti, S.E.I, M.Si  
NIP 198602262015042003**




## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Refa Dhea Septilia  
NPM : 061940610307  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh *Servicescape* Terhadap Minat Kunjung Kembali Melalui Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Mediasi Pada Rid's Hotel Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi.  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari : Rabu  
Tanggal : 23 Agustus 2023

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Munparidi, S.E., M.Si		24 Agustus 2023
2.	Esya Alhadi, S.E., M.M		24 Agustus 2023
3.	Alfitriani, S.ST.Par., M.Par.		24 Agustus 2023

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Refa Dhea Septilia  
NPM : 061940610307  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh *Servicescape* Terhadap Minat Kunjung Kembali Melalui Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Mediasi Pada Rid's Hotel Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 2<sup>0</sup> Agustus 2023

Penulis,



( Refa Dhea Septilia )

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Berusahalah dan berdoalah terus menerus, karena usaha yang diiringi dengan doa memang terbukti nyata hasilnya. Ingatlah, bahwa Allah SWT akan selalu ada di setiap langkah perjalananmu.**

*- Penulis*

**Saya persembahkan kepada:**

- **Kedua orang tua Saya**
- **Saudara-saudari Saya**
- **Teman seperjuangan**
- **Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya**

## ABSTRAK

Hotel dianggap sebagai salah satu industri pariwisata yang sangat penting, dimana dalam menjalankan aktifitas bisnisnya, hotel sangat memperhatikan komponen yang ada dalam lingkup *servicescape*. Kajian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh *servicescape* terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan tamu sebagai variabel mediasi pada Rid's Hotel. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis jalur (*path analysis*). Jumlah sampel yang digunakan sebesar 100 tamu hotel yang telah menginap di Rid's Hotel Palembang, dan ditetapkan menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil kajian ini mengungkap bahwa *servicescape* dapat memicu kepuasan tamu, *servicescape* berpengaruh positif terhadap minat kunjung ulang, kepuasan tamu dapat memicu minat berkunjung ulang, serta *servicescape* berperan penting dalam meningkatkan minat kunjung kembali melalui kepuasan tamu. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola hotel untuk berupaya meningkatkan minat tamu untuk dapat berkunjung kembali ke Rid's Hotel Palembang.

***Kata Kunci: Kepuasan Tamu, Hotel, Minat Kunjung Kembali, Servicescape***

## **ABSTRACT**

*Hotels are considered as one of the most important tourism industries, where in carrying out their business activities, hotels pay close attention to the components within the scope of the servicescape. This study aims to reveal the effect of servicescape on intention to return through guest satisfaction as a mediating variable at Rid's Hotel. This study uses a quantitative approach with path analysis. The number of samples used was 100 hotel guests who had stayed at Rid's Hotel Palembang, and were determined using a purposive sampling method. The results of this study reveal that servicescape can trigger guest satisfaction, servicescape has a positive effect on intention to return, guest satisfaction can trigger intention to return, and servicescape plays an important role in increasing intention to return through guest satisfaction. The results of this study can be a reference for hotel managers to try to increase guest interest in being able to return to Rid's Hotel Palembang.*

***Keywords: Guest Satisfaction, Hotel, Revisit Intention, Servicescape***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh *Servicescape* Terhadap Minat Kunjung Kembali Melalui Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Mediasi Pada Rid's Hotel Palembang"**.

Skripsi ini dibuat berdasarkan apa yang penulis temukan di objek penelitian yaitu pada Rid's Hotel Palembang. Semua kegiatan dan data dalam bentuk tertulis pada lampiran adalah merupakan bukti pengerjaan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan dalam penyelesaian skripsi ini, dengan adanya kekurangan tersebut penulis meminta masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan hal yang lebih baik dimasa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan membantu dalam menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca.

Palembang. Agustus 2023

Penulis



## UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPMA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan sekaligus sebagai dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan ilmu pengetahuan dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
5. Ibu Purwati, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Richie Subandriyo selaku General Manager Rid's Hotel Palembang yang telah memberikan izin penelitian untuk menyelesaikan skripsi saya.
7. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Rai Kumar dan Ibu Fatimah yang senantiasa tiada hentinya mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil, dan juga setiap paginya selalu meridhoi langkah kaki saya menuju kampus dengan peluk hangat.
8. Kedua saudari saya, Yukepit dan Dekna yang selalu menyemangati dan mengajak refreshing dikala penat melanda dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Aak yang telah membantu saya untuk mendapatkan izin penelitian di hotel tercinta.
10. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya, khususnya teman-teman seperjuangan dikelas 8 BPA, 8 BPB dan 8 BPM yang memberi semangat dan candaan pada saat bimbingan.

- 11.Seluruh karyawan dan dosen pengajar Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
- 12.Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSERTUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelititan .....	6
1.5.1 Manfaat Praktis .....	6
1.5.2 Manfaat Teoritis.....	6
1.6 Sistematika Penelitian.....	7
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Pariwisata.....	9
2.2 Akomodasi .....	10

2.3	Hotel .....	11
2.4	<i>Servicescape</i> .....	13
2.5	Kepuasan Tamu .....	15
2.6	Minat Kunjung Kembali .....	16
2.7	Hipotesis Penelitian .....	18
2.8	Kerangka Berpikir .....	21
2.9	Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III</b>	<b>METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	27
3.2	Lokasi Penelitian .....	27
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4	Populasi dan Sampel.....	28
	3.4.1 Populasi.....	28
	3.4.2 Sampel.....	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6	Skala Pengukuran .....	30
3.7	Operasional Variabel .....	31
3.8	Uji Instrumen Penelitian .....	32
	3.8.1 Uji Validitas .....	32
	3.8.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.9	Koefisien Determinasi .....	33
3.10	Uji Hipotesis .....	33
	3.10.1 Uji Parsial.....	33
	3.10.2 Uji Sobel .....	34
3.11	Uji Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	34
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
	4.1.1 Profil Perusahaan Rid's Hotel.....	36
4.2	Karakteristik Responden.....	37
	4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
	4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
	4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan	

	Pendidikan Terakhir.....	39
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ....	39
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Pada Rid's Hotel.....	40
4.3	Analisis Dekriptif.....	41
4.3.1	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Servicescape .....	41
4.3.2	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Tamu.....	43
4.3.3	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Kunjung Kembali .....	45
4.4	Uji Instrumen Penelitian .....	46
4.4.1	Uji Validitas .....	46
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	48
4.5	Koefisien Determinasi .....	48
4.5.1	Persamaan I.....	49
4.5.2	Persamaan II.....	49
4.6	Uji Hipotesis .....	50
4.6.1	Uji Parsial (Uji t).....	50
4.6.2	Uji Sobel .....	53
4.7	Analisis <i>Path</i> .....	54
4.8	Pembahasan .....	55
4.8.1	Pengaruh Variabel Servicescape (X) Terhadap Kepuasan Tamu (Z) .....	55
4.8.2	Pengaruh Variabel Servicescape (X) Terhadap Minat Kunjung Kembali (Y).....	57
4.8.3	Pengaruh Variabel Kepuasan Tamu (Z) Terhadap Minat Kunjung Kembali (Y).....	59
4.8.4	Pengaruh Variabel Servicescape (X) Terhadap Minat Kunjung Kembali (Y) Melalui Kepuasan Tamu (Z) Sebagai Variabel Mediasi.....	60
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1	Kesimpulan .....	62
5.2	Saran .....	62

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 63

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1	Skala Likert .....	31
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Pada Rid's Hotel .....	40
Tabel 4.6	Frekuensi Variabel Servicescape .....	41
Tabel 4.7	Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Servicescape .....	42
Tabel 4.8	Frekuensi Variabel Kepuasan Tamu .....	43
Tabel 4.9	Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Tamu.....	44
Tabel 4.10	Frekuensi Variabel Minat Kunjung Kembali .....	45
Tabel 4.11	Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Minat Kunjung Kembali .....	46
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	47
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.14	Hasil Uji koefisien Determinasi .....	49
Tabel 4.15	Hasil Uji koefisien Determinasi .....	49
Tabel 4.16	Hasil Uji t Persamaan I.....	50
Tabel 4.17	Hasil Uji t Persamaan II .....	51

Tabel 4.18 Hasil Uji t Model I .....	51
Tabel 4.19 Hasil Uji t Model II .....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Servicescape</i> Rid's Hotel .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	21
Gambar 4.1 Rid's Hotel.....	36
Gambar 4.2 Uji Sobel .....	53
Gambar 4.3 Diagram Jalur.....	54

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Izin Pengambilan Data
Lampiran 2	Permohonan Surat Pengambilan Data Dari Polsri
Lampiran 3	Surat Balasan Dari Rid's Hotel
Lampiran 4	Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
Lampiran 5	Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
Lampiran 6	Lembar Bimbingan Pembimbing I
Lampiran 7	Lembar Bimbingan Pembimbing II
Lampiran 8	Form Kunjungan Mahasiswa
Lampiran 9	Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara
Lampiran 10	Lembar Hasil Wawancara
Lampiran 11	Kuesioner Penelitian
Lampiran 12	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
Lampiran 13	Daftar Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden
Lampiran 14	Daftar Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 15	Hasil Uji Validitas
Lampiran 16	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 17	Tabel Uji Parsial
Lampiran 18	Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi
Lampiran 19	Dokumentasi Kunjungan Ke Rid's Hotel Palembang
Lampiran 20	Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran 21	Revisi
Lampiran 22	Tanda Persetujuan Revisi