

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS HOTEL
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN VERTU HOTEL
HARMONI JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh

ISMI YUSROH ARINI

NIM : 21700029

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN (D4)

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap
Loyalitas Pelanggan Vertu Hotel Jakarta

Penulis : Ismi Yusroh Arini

NIM : 2100029

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas
Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Rabu, tanggal 16 Juli 2024

Disahkan oleh:
Ketua Penguji

(Maria Ulfah Catur Afriasih, A.Pd., M.M)
(NIP.198605092019032011)

Anggota 1

(Liza Amalia Putri, SS., M.A.)
(NIP. 198406262019032013)

Anggota 2

(Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc)
(NIP.198402032019031005)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pengelolaan Perhotelan



(Maria Ulfah Catur Afriasih, A.Pd., M.M)
(NIP. 198605092019032011)

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap
Loyalitas Pelanggan Hotel Vertu Harmoni
Penulis : Isni Yusroh Arini
NIM : 21700029
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 19 Juni 2025.

Dosen Pembimbing 1



Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc.
NIP. 198402032019031005

Dosen Pembimbing 2



Antinah Latif, S.Kp.G., M.KM.
NIP. 1991112092019032003

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M.
NIP. 198809082022032008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismi Yusroh Arini
NIM : 21700029
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

**PENGARUH KELENGKEPAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN HOTEL VERTU HARMONI JAKARTA**

**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini,
saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 19 Juni 2025

Yang menyatakan,



Ismi Yusroh Arini
NIM: 21700029

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademika Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismi Yusroh Arini
NIM : 21700029
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Vertu Harmoni Jakarta beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptaan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Juni 2025

Yang menyatakan,



Ismi Yusroh Arini
NIM: 21700029

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of facility completeness on customer loyalty at Hotel Vertu Harmoni Jakarta. The study used a quantitative approach with analysis associative and Spearman correlation test on data from 250 respondents. The results show that customer perceptions of facilities are classified as very strong (mean = 4.43), as well as customer loyalty (mean = 4.46). The correlation test yielded a coefficient value of 0.436 with a significance of 0.000 ($p < 0.01$), indicating a positive and significant relationship between facility completeness and customer loyalty. This finding suggests that complete facilities can increase customer loyalty. This research is useful for hotel management as a basis for improving facilities and enriching academic studies on customer loyalty in the hotel industry, especially four-star hotels in Jakarta.

Keywords: facility completeness, customer loyalty, hospitality industry, Hotel Vertu Harmoni.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Vertu Harmoni Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis asosiatif dan uji korelasi Spearman terhadap data dari 250 responden. Hasil menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap fasilitas tergolong sangat kuat (mean = 4,43), begitu pula loyalitas pelanggan (mean = 4,46). Uji korelasi menghasilkan nilai koefisien 0,436 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$), menandakan adanya hubungan positif dan signifikan antara kelengkapan fasilitas dan loyalitas pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas yang lengkap dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bermanfaat bagi manajemen hotel sebagai dasar peningkatan fasilitas dan memperkaya kajian akademik mengenai loyalitas pelanggan di industri perhotelan, khususnya hotel bintang empat di Jakarta.

Kata kunci: kelengkapan fasilitas, loyalitas pelanggan, industri perhotelan, Hotel Vertu Harmoni.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap Loyalita Pelanggan Hotel Vertu Harmoni”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.Tr.Par. pada program Diploma IV (D4) Jurusan Pariwisata, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta Tahun Akademik 2024 / 2025.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada orang tua yang telah mendukung penuh di setiap perkuliahan dari awal hingga akhir. Selain itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, dan kesehatan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
3. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
4. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata
5. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
6. Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M., selaku Koordinator Program Studi
7. Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Pertama Skripsi
8. Antinah Latif, S.Kp.G., M.KM selaku Dosen Pembimbing kedua Skripsi
9. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta yang telah membimbing dan mengajari penulis dengan ilmu dan karakter selama ini
10. Putri Sri Rahmawani, selaku staf administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah melayani dan mengarahkan penulis selama berkuliah di Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
11. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada kakak Nurul Latifah atas doa, serta dukungan yang tak pernah putus.
12. Kepada Staf Hotel Vertu Harmoni yang telah membantu selama pengerjaan skripsi.
13. Kepada teman-teman seperjuangan skripsi terima kasih telah menjadi teman terbaik, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sejak semester satu perkuliahan hingga akhir. Meskipun setelah ini akan menjalani kehidupan masing-masing yang berbeda, kesibukan yang berbeda, dan mungkin berada di kota atau negara yang berbeda, semoga pertemanan ini selalu terjaga selamanya.
14. Malika Maharani Salsabila sebagai *partner* sejak awal masa perkuliahan. Terimakasih selalu sabar dalam menemani, membantu, meluangkan waktunya, tenaga dan pikiran, serta memberikan dukungan dan motivasinya selama empat

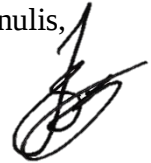
tahun ini hingga bisa menyelesaikan skripsi ini bersama-sama. Semoga segala hal baik yang telah direncanakan bisa terwujud dikemudian hari.

15. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghormatan setulusnya kepada Ayah Akhmad Khaidir dan Bunda Nurhayati. Terimakasih atas pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan namun beliau senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan dukungan serta perhatian hingga mampu menyelesaikan perkuliahan hingga mampu memperoleh gelar sarjana. lah dengan penuh kasih dan kesabaran membesarkan serta mendidik penulis hingga dapat mencapai titik ini. Peran dan cinta yang telah diberikan tak ternilai dan akan selalu penulis kenang sepanjang hidup.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan semoga dapat memberi manfaat informasi dan pengalaman bagi setiap pembaca. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai bekal penulis di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang terkait

Jakarta, 24 Juni 2025

Penulis,



Ismi Yusroh Arini

NIM: 21700029

DAFTAR ISI

ISMI YUSROH ARINI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Idenitifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Teori	10
1. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Hotel Terhadap Loyalitas pelanggan Vertu Hotel Harmoni.....	10
2. Hasil Penelitian Yang Relevan	20
B. Kerangka Berfikir	22
C. Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Desain Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel Penelitian	24
D. Definisi Operasional Variabel	26

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	31
F. Validitas dan Reliabilitas	32
G. Teknik Analisa Data	38
1. Analisis Deskriptif	39
2. Analisis Korelasi Rank Spearman	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Karakteristik Responden	41
2. Uji Normalitas	46
3. Gambaran Kelengkapan Fasilitas Hotel Terhadap Loyalitas Pelanggan	46
4. Analisis Korelasi Rank Spearman	67
B. Pembahasan.....	68
1. Kelengkapan fasilitas di Hotel Vertu Harmoni.....	68
2. Loyalitas Pelanggan di Hotel Vertu Harmoni	70
3. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap Loyalitas di Hotel Vertu Harmoni.	71
C. Keterbatasan Penelitian.....	73
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Implikasi	76
C. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Swimming Pool	6
Gambar 2 Lobby	6
Gambar 3 Room	6
Gambar 4 kerangka pemikiran.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Guest comment mengenai fasilitas	3
Tabel 2 Jumlah pengunjung Hotel Vertu Harmoni Jakarta	5
Tabel 3 Hasil Penelitian Yang Relevan	20
Tabel 4 Operasional Variabel	27
Tabel 5 Skala <i>likert</i>	32
Tabel 6 Uji Validitas Fasilitas	34
Tabel 7 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 8 Ukuran Uji Reliabilitas	36
Tabel 9 Uji Reliabilitas Variabel X (Kelengkapan Fasilitas)	37
Tabel 10 Uji Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	38
Tabel 11 Interpretasi Interval Mean Variabel	39
Tabel 12 Koefisien Korelasi	40
Tabel 13 Karakteristik Berdasarkan Usia	41
Tabel 14 Karakteristik Berdasarkan Domisili	42
Tabel 15 Karakteristik Berdasarkan Level Pekerjaan	43
Tabel 16 Karakteristik Berdasarkan Hasil Pendapatan	44
Tabel 17 Karakteristik Berdasarkan Tujuan Tamu Menginap	45
Tabel 18 Uji Normalitas	46
Tabel 19 Fasilitas Kamar	47
Tabel 20 Fasilitas Umum	48
Tabel 21 Fasilitas Pendukung	48
Tabel 22 Visual Kamar	49
Tabel 23 Letak Furnitur Interior	50
Tabel 24 Area Desain	51
Tabel 25 Tampilan Luar Bangunan	52
Tabel 26 Akses Area	53
Tabel 27 Tata Letak Memperkuat Citra	53
Tabel 28 Gambaran Fasilitas Hotel	55
Tabel 29 Keinginan Kembali	56
Tabel 30 Kecocokan Tamu	57
Tabel 31 Opsi Hotel Terpilih	57
Tabel 32 Merekomendasi Hotel	58
Tabel 33 Kepercayaan Tamu	59
Tabel 34 Melakukan Review	60
Tabel 35 Memberikan Tip	60
Tabel 36 Persepsi Kesesuaian	61
Tabel 37 Percaya Kualitas	62
Tabel 38 Ketidakminatan Beralih	63
Tabel 39 Komitmen Emosional	63
Tabel 40 Emosi dan ikatan psikologis	64
Tabel 41 Gambaran Loyalitas Pelanggan	66
Tabel 42 Korelasi Rank Spearman	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Diri Mahasiswa	82
Lampiran 2 Kartu Pembimbing 1.....	83
Lampiran 3 Kartu Pembimbing 2.....	84
Lampiran 4 Laporan Dokumentasi Seminar Proposal.....	85
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	86
Lampiran 6 Tabulasi Responden	87
Lampiran 7 Output SPSS	98
Lampiran 8 Kuisisioner	99
Lampiran 9 R Tabel	104
Lampiran 10 Sertifikat Magang.....	105