

**PENGARUH STRATEGI PROMOSI, KEPERCAYAAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *REPEAT ORDER* DI  
HOTEL SANTIKA  
(Studi Kasus pada Pelanggan Hotel Santika Premiere HI Bekasi)**

SKRIPSI



OLEH:  
RIFQI NUR FAHMI  
NIM: 112010720

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

**PENGARUH STRATEGI PROMOSI, KEPERCAYAAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *REPEAT ORDER* DI  
HOTEL SANTIKA  
(Studi kasus pada Pelanggan Hotel Santika Premiere HI Bekasi)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH:  
RIFQI NUR FAHMI  
NIM: 112010720

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi:

Nama Mahasiswa : Rifqi Nur Fahmi

NIM : 112010720

Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Promosi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Repeat Order di Hotel Santika (Studi Kasus Pelanggan Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 7 Agustus 2024

Pembimbing



Supartono, S.E., M.M.

0422066705

SKRIPSI

***PENGARUH STRATEGI PROMOSI, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP REPEAT ORDER DI HOTEL SANTIKA (Studi  
Kasus pada pelanggan Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi)***

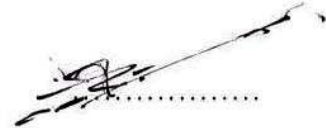
Dipersiapkan dan disusun oleh:  
Rifqi Nur Fahmi  
112010720

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jumat, tanggal 16, bulan Agustus, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Penguji  
Maha Putra, S.Pd., M.Pd  
NIDN: 0430089301

Tanda Tangan

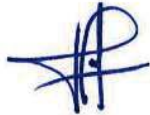


Anggota Penguji  
Wira Syuhada, S.E., M.M.  
NIDN: 0426077802

Tanda Tangan



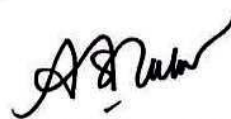
Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.  
NIDN: 0406068402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.  
NIDN: 0404046508

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rifqi Nur Fahmi  
NIM : 112010720  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang yang berlaku.

Bekasi, Agustus 2024

Tanda Tangan



Rifqi Nur Fahmi

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Pendidikan bukan tentang mengenai mengisi wadah yang kosong, *tapi* pendidikan merupakan proses untuk menyalakan api pikiran.”

(B. Yeats) “If you can’t fly then run, if you can’t run then walk, if you can’t walk then crawl, but whatever you do you have to keep moving forward.”. Artinya “Jika Anda tidak bisa terbang maka berlailah, jika Anda tidak bisa berlari maka berjalanlah, jika Anda tidak bisa berjalan maka merangkaklah, tapi apapun yang Anda lakukan, Anda harus terus maju.”

(Martin Luther King Jr)

“Usaha dan doa tergantung pada cita-cita. Manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.”

(Jalaluddin Rumi)

“Nasib memang di serahkan kepada manusia untuk di garap, tetapi takdir harus di tandatangani di atas materai dan tidak boleh di gugat kalau nanti terjadi apa apa, baik atau buruk.”

(Prof. Dr. Sapardi Djoko Damono)

“Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh, buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok, nikmati setiap momen dalam hidup, berpetualanglah.”

(Ayu Estiningtyas)

Karya ini di persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua ku bapak dan ibu ku tercinta yang senantiasa selalu memberi motivasi, doa dan dukungan sehingga mendorong semangat ku disetiap langkah untuk mencapai cita-citaku
2. Untuk wanitaku calon istriku yang selalu menemani serta senantiasa mendukung, mendoakan, memotivasi serta menginginkan yang terbaik untuk saya, dan tanpa pamrih telah memberikan kekuatan kepada saya untuk terus maju.
3. Teman-teman seperjuangan, kalian adalah sumber inspirasi dan dukungan selama perjalanan akademik ini. Kita telah bersama-sama mengatasi kesulitan, berbagi ilmu, dan merayakan keberhasilan. Terus semangat, selalu berusaha dan berdoa dalam mengejar mimpi kita untuk kesuksesan kita pada masa yang akan datang.
4. Bapak dan Ibu dosen yang senantiasa memberikan motivasi, pengetahuan, dan dukungan serta teladan yang sangat luar biasa

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridho-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini. Adapun judul proposal skripsi yang saya ajukan adalah "Pengaruh Strategi Promosi, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap *Repeat Order* di Hotel Santika (Studi Kasus Pengunjung Hotel Santika di Bekasi)".

Penyusunan skripsi ini di ajukan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Supartono, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis serta penuh kesabaran, meluangkan waktu berharga, menyediakan fasilitas yang diperlukan, memberikan panduan yang sangat berharga, memberikan contoh yang menginspirasi kepada penulis dalam perjalanan menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Tim Penguji, Bapak Maha Putra.,S.Pd.,M.Pd. dan Wira Syuhada,S.E.,M.M. Terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
3. Dr. Ibu Yunita Ramadhani Ratnaningsih DS., S.E., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta semua staf yang telah memberikan rekomendasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Dr. Ibu Preatmi Nurastuti, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta seluruh jajaran staf yang telah memberikan kesempatan dan izin, serta memberikan dukungan moril yang sangat berarti bagi penulis.



5. Bapak Ir. Kurbandi Satpatmantyo BR., M.M., DBA, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Kepala Cabang Universitas Pelita Bangsa Bekasi, yang telah memberikan arahan selama perjalanan pendidikan penulis.
6. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra, SKM., M.M., DBA, sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa, yang telah memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis selama perjalanan akademik.
7. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis, yang menjadi landasan kuat dalam pengembangan keilmuan dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada orang tua tercinta telah mengasuh, mendidik, membesarkan, dan mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, serta pengorbanan yang tidak terhingga.
9. Untuk wanitaku calon istriku yang selalu menemani serta senantiasa mendukung, mendoakan, memotivasi serta menginginkan yang terbaik untuk saya, dan tanpa pamrih telah memberikan kekuatan kepada saya untuk terus maju.
10. Teman-teman seperjuangan, kalian adalah sumber inspirasi dan dukungan selama perjalanan akademik ini. Kita telah bersama-sama mengatasi kesulitan, berbagi ilmu, dan merayakan keberhasilan. Terus semangat, selalu berusaha dan berdoa dalam mengejar mimpi kita untuk kesuksesan kita pada masa yang akan datang. Teman-teman seperjuangan dari angkatan 2023 dan 2024 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, terima kasih atas diskusi berharga, saran, dan semangat yang tak pernah padam selama masa perkuliahan.
11. Calon istriku, yang mendukung penulis dan menjadi teman berdiskusi meskipun tengah sibuk dengan urusannya masing-masing.
12. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini. penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 7 Agustus 2024

Penulis,

Rifqi Nur Fahmi

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1 Hotel Santika .....	8
2.1.2 Repeat Order .....	9
2.1.3 Indikator <i>Repeat Order</i> .....	10
2.1.4 Strategi Promosi .....	11
2.1.5 Indikator Strategi Promosi .....	12
2.1.6 Kepercayaan .....	12
2.1.7 Indikator Kepercayaan .....	13
2.1.8 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.9 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	16
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	19
2.3.1 Pengembangan Hipotesis .....	19
2.3.2 Model Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	25
3.1.1 Jenis Penelitian .....	25
3.1.2 Desain Penelitian .....	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Defisini Operasional dan Pengukuran Variabel .....	30
3.4 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel .....	34

3.3.1 Populasi .....	34
3.3.2 Sampel .....	34
3.4 Sumber, Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data .....	35
3.4.1 Sumber Data .....	35
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4.3 Teknik Pengolahan Data .....	36
3.4 Metode Analisis .....	36
3.4.1 Uji Validitas .....	37
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	37
3.4.3 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.4.4 Uji Regresi Linear .....	40
3.4.5 Uji Hipotesis .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian .....	46
4.2 Pengujian Kuesioner .....	46
4.3 Hasil Analisis Demografi .....	47
4.3.1 Jenis Kelamin .....	47
4.3.2 Usia .....	48
4.3.3 Pendidikan Terakhir .....	48
4.3.4 Pekerjaan .....	49
4.3.5 Pendapatan atau Penghasilan Per Bulan .....	49
4.4 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Demografi .....	50
4.4.1 Jenis Kelamin .....	50
4.4.2 Usia .....	50
4.4.3 Pendidikan Terakhir .....	50
4.4.4 Pekerjaan .....	51
4.4.5 Pendapatan atau Penghasilan Per Bulan .....	51
4.5 Hasil Analisis dan Uji Hipotesis.....	51
4.5.1 Pembahasan .....	60
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1 Simpulan .....	65
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tebel 3.1 Jadwal Penelitian .....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	30
Tabel 3.3 Skala likert .....	36
Tebel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	45
Tebel 4.2 Usia Responden .....	45
Tebel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	45
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	46
Tabel 4.5 Pendapatan Per Bulan Responden .....	46
Tabel 4.6 Hasil Ujivaliditas .....	51
Tabel 4.7 Hasil Ujireabilitas.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Kologorov-Smirnov .....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas .....	54
Tabel 4.8 Hasil Regresi Linier Berganda .....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji T .....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji F .....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Histogram <i>Hotel Santika</i> .....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	26
Gambar 3.1 Desain Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Gambar Hotel Santika .....	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Grafik Histogram .....	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Normal P-P Plot of Regrsion .....	60
Gambar 4.1 Hasil Heterokedasitas .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Maping Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	70
Lampiran 2 Pernyataan Quesioner .....	74
Lampiran 3 Data Tabulasi X1, X2, X3 dan Y .....	77
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	92
Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas.....	93
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	93
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	95
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis .....	95
Lampiran 9 Distribusi Nilai T table .....	95
Lampiran 10 Distribusi Nilai F table .....	96

*The Influence of Promotional Strategies, Trust and Customer Satisfaction On Repeat Orders At The Santika Premiere Harapan Indah Hotel Bekasi (Case Study on Customers of The Santika Premier Haarapan Indah Hotel, Bekasi)*

Rifqi Nur Fahmi  
Supartono

***Abstract***

*This research was conducted on customers of the Santika Premiere Harapan Indah Bekasi Hotel, using a sample of 100 respondents. This research aims to examine the influence of the Trust and Satisfaction Promotion Strategy on Repeat Orders for Customers at the Santika Premiere Harapan Indah Bekasi Hotel, both partially and simultaneously. The method used in this research is a quantitative method with purposive sampling. The research results show that the Promotion Strategy partially has a significant effect on Repeat Orders for Santika Premiere Harapan Indah Bekasi Hotel Customers with a t-count value of  $4.765 > t\text{-table } 1.662$  and  $\text{sig} < 0.05$ . Trust partially has a significant effect on Repeat Orders at the Santika Premiere Harapan Indah Hotel, Bekasi with a t-count value of  $2.552 > t\text{-table } 1.662$  and  $\text{sig} < 0.05$ . Satisfaction also has a partially significant effect on Repeat Orders with a calculated t-value of  $4.586 > t\text{-table } 1.662$ , and  $\text{sig} < 0.05$ . Simultaneously, Trust and Satisfaction have a significant influence on Customer Repeat Orders. with an f-count value of  $15.092 > f\text{-table } 2.70$  and  $\text{sig} < 0.05$ . The magnitude of the influence of Promotion Strategy, Trust and Satisfaction on Repeat Orders for Santika Premiere Harapan Indah Bekasi Hotel Customers is 61.9%, while 38.1% is influenced by other variables. The results of this research are consistent with previous research which shows that Promotion Strategy, Trust and Satisfaction each have a significant impact on Repeat Orders at the Santika Premiere Harapan Indah Bekasi Hotel.*

***Keywords: Promotion Strategy, Trust, Satisfaction, Repeat Order Customer***



**PENGARUH STRATEGI PROMOSI, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP *REPEAT ORDER* DI HOTEL SANTIKA  
PREMIERE HARAPAN INDAH BEKASI  
(Studi Kasus pada Pelanggan Hotel Santika Premiere Harapan  
Indah Bekasi)**

Rifqi Nur Fahmi

Supartono

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi, dengan menggunakan sampel sebesar 100 responden. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Strategi Promosi Kepercayaan dan kepuasan terhadap Repeat Order Pelanggan Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Repeat Order dengan nilai t-hitung sebesar  $4,765 > t\text{-tabel } 1,662$  dan  $\text{sig} < 0,05$ . Kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Repeat Order dengan nilai t-hitung sebesar  $2,552 > t\text{-tabel } 1,662$  dan  $\text{sig} < 0,05$ . *Kepuasan* juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Repeat Order dengan nilai t-hitung sebesar  $4,586 > t\text{-tabel } 1,662$ , dan  $\text{sig} < 0,05$ . Secara simultan, Kepercayaan dan Kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap Repeat Order Pelanggan. dengan nilai f-hitung sebesar  $15,092 > f\text{-tabel } 2,70$  dan  $\text{sig} < 0,05$ . Besarnya pengaruh Strategi Promosi, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Repeat Order Pelanggan adalah sebesar 61,9%, sementara 38,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa Strategi Promosi, Kepercayaan dan Kepuasan masing-masing memiliki dampak signifikan terhadap Repeat Order Hotel santika

***Kata Kunci: Strategi Promosi, Kepercayaan, Kepuasan, Repeat Order Pelanggan***