

**LAPORAN SKRIPSI**

**DAYA TARIK *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS PELAYANAN:  
IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
HOTEL BUDGET SEMARANG**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2026**

# LAPORAN SKRIPSI

## DAYA TARIK *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS PELAYANAN: IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL BUDGET SEMARANG

Diajukan dalam Rangka Memenuhi

Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen



**BAYU EKA PRASETYA**

**22.D1.0138**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2026**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel budget di Kota Semarang. Pertumbuhan hotel budget yang pesat serta meningkatnya persaingan menuntut pengelola untuk meningkatkan kualitas pengalaman tamu, baik melalui lingkungan fisik maupun pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden yang pernah menginap di hotel budget dalam enam bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive convenience sampling*, dan data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 1–5. Instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa *servicescape* dan kualitas pelayanan berada pada kategori baik, sementara kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat baik. Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa Daya Tarik *Servicescape* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, serta kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola hotel budget untuk meningkatkan daya saing melalui optimalisasi lingkungan fisik, peningkatan responsivitas staf, serta pemberian pelayanan yang lebih personal guna memperkuat kepuasan dan potensi kunjungan ulang pelanggan.

Kata kunci: *Servicescape*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Hotel Budget.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of servicescape and service quality on customer satisfaction at budget hotels in Semarang. The rapid growth of budget hotels and increasing competition require hotel managers to improve guest experience through both physical environments and service performance. This research employs a quantitative approach with 100 respondents who had stayed at a budget hotel within the last six months. The sampling technique used was purposive convenience sampling, and data were collected using a Likert-scale questionnaire. All research instruments were confirmed valid and reliable with Cronbach's Alpha values exceeding 0.70. The descriptive results indicate that servicescape and service quality are perceived as good, while customer satisfaction is rated very good. Multiple regression analysis shows that servicescape has a positive effect on customer satisfaction, service quality has a positive effect on customer satisfaction, and both variables simultaneously have a significant impact on customer satisfaction. This study provides practical implications for budget hotel managers to enhance competitiveness by optimizing the physical environment, improving staff responsiveness, and offering more personalized services to strengthen customer satisfaction and revisit intention.*

*Keywords: Servicescape, Service Quality, Customer Satisfaction, Budget Hotel.*