

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS,
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGINAP
DI HOTEL GUNAWANGSA MERR SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

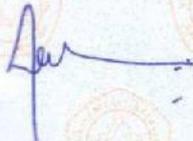
JUBAIDA
16110042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jubaida
NPM : 16110042
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas,
Terhadap Keputusan Konsumen Menginap Di Hotel
Gunawangsa MERR Surabaya.

Pembimbing



(Dr. V. Ratna Inggawati S.E., M.M)

Tanggal : 13/08/2020

Mengetahui :

Ketua Program Studi



(Lilik Indrawati, S.E., M.M)

Tanggal : 13/08/2020

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGINAP
DI HOTEL GUNAWANGSA MERR SURABAYA

Telah Diuji dan Dipertahankan di Hadapan
Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Program Studi Manajemen Pemasaran

Disusun Oleh :

Nama : Jubaida
NPM : 16110042
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

1. Romo Dr. Y. Budi Hermanto, MM (Ketua)

2. Dr. Thyophoida W.S.P, SE., MM (Anggota)

3. Dr. V. Ratna Inggawati S.E., M.M (Anggota)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Jubaida dengan NPM. 16110042
Telah Diuji pada 7 Agustus 2020 dan Dinyatakan LULUS Oleh :

Ketua TIM Penguji :



Romo Dr. Y. Budi Hermanto, MM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Thyphoida W.S.P. SE., MM

Ketua Program Studi



Lilik Indrawati, SE., MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Jubaida
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi / Manajemen Pemasaran
Alamat Asli : Sioban Kecamatan Sipora Selatan
No Identitas KTP : 1309025710960001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Menginap Di Hotel Gunawangsa MERR Surabaya** merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah di publikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working*, paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku secara umum, termaksud para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulis.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Katolik Darma Cendika termaksud pencabutan nilai mata kuliah kerja praktik.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, Agustus 2020

Hormat saya,



Jubaida

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : ***“Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Menginap Di Hotel Gunawangsa MERR Surabaya”***. Skripsi ini merupakan salah satu mata kuliah wajib dan merupakan syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi oleh penulis berkat adanya bantuan, dukungan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini dengan sampai selesai. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Romo Dr. Y. Budi Hermanto, MM selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dr. Thyophoida W.S.Panjaitan, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Ibu Lilik Indrawati, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Dr. V. Ratna Inggawati M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga, dan selalu memberi motivasi dan masukan untuk membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.





5. Bapak Agus Marsudi Selaku *General Manager*, Bapak Erwin Erianto sebagai HRD Hotel Gunawangsa MERR yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan penelitian skripsi.
6. Ibu Yanies Permatasari Selaku Asisten *Manager Front Office* yang selalu Sabar mendampingi dan mengajarkan banyak hal.
7. Seluruh Keluarga tertercinta di Mentawai, buat Mama Mida wati, Papa Edi Gaho dan Adek-adek ku yang kucintai yang selalu mendokan dan memberikan motivasi selama proses pembuatan skripsi sampai selesai.
8. Kakak Brisilia Indah Tangkelangi, Brygita Sari Bunga, Ko Fano dan tim sukses Ey 80 dan Ey 78 yang selalu memberikan Semangat dan Doa buat saya.
9. Teman-teman Ku tercinta Asrama Mentawai
10. Ce Natalia Hutapea, Ce Angelia beserta Tim Baptisan.

Penulis telah berusaha dalam menyusun skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan kemampuan dan pengalaman, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Juli 2020

Jubaida

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	vi
Daftar gambar.....	vii
daftar Lampiran.....	viii
Abstrak.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.1.1 Pengertian Hotel	6
2.1.2 Pemasaran Jasa	7
2.1.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa	7
2.1.3 Harga	8
2.1.3.1 Pengertia Harga	8
2.1.3.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Harga... ..	9
2.1.3.3 Tujuan Penetapan Harga	9
2.1.3.4 Peranan Harga	10
2.1.3.5 Dimensi Strategi Harga.....	11
2.1.3.6 Indikator Harga.....	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.4.2 Prinsip- Prinsip Kualitas Pelayanan	13





2.1.4.3	Karakteristik Kualitas Pelayanan	13
2.1.4.4	Fungsi Kualitas Pelayanan	14
2.1.4.5	Hal-Hal Yang Diperhatikan Dalam Kualitas Pelayanan	14
2.1.4.6	Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.5	Fasilitas	15
2.1.5.1	Pengertian Fasilitas	15
2.1.5.2	Jenis-Jenis Fasilitas	16
2.1.5.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Desain Fasilitas	16
2.1.5.4	Indikator Fasilitas.....	16
2.1.6	Keputusan Konsumen Menginap	17
2.1.6.1	Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan Konsumen Menginap	18
2.1.6.2	Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Menginap	18
2.1.6.3	Dimensi Keputusan Pembelian/ Menginap.....	19
2.1.6.4	Indikator Variabel Keputusan Menginap	20
2.1.7	Pengaruh Antar Variabel.....	21
2.1.7.1	Pengaruh Harga Terhadap Konsumen Menginap	21
2.1.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	21
2.1.7.3	Pengaruh Fasilitas Terhadap Konsumen Menginap	22
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.2.1	Penelitian Terdahulu 1	22
2.2.2	Penelitian Terdahulu 2	23
2.2.3	Penelitian Terdahulu 3	24
2.3	Rerangka Pemikiran	26



2.4 Kerangka Konseptual	27
2.5 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Obyek Penelitian.....	28
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	28
3.3 Variabel Penelitian	29
3.4 Definisi Operasional Variabel	29
3.5 Populasi dan Sampel.....	31
3.5.1 Populasi	31
3.5.2 Sampel	31
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	32
3.6.1 Metode Penelitian	33
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	33
3.6.2.1 Uji Validitas	34
3.6.2.2 Uji Realibilitas	34
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.2.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	36
3.6.2.5. Uji Koefisien Determinasi	38
3.6.2.6 Uji Parsial (Uji t).....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4. 1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Karakteristik Responden.....	50



4.2.2.1 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	50
4.2.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	51
4.2.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	51
4.2.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	52
4.2.2.5 Karakteristik Berdasarkan Alasan Menginap.....	53
4.3 Pembahasan Dan Analisa Data.....	53
4.3.1 Uji Validitas.....	55
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Uji Multikolinearitas.....	57
c. Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.3.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.3.6 Uji t.....	60
BAB V PENUTUP	
5.1 KESIMPULAN	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alasan Menginap.....	53
Tabel 4.6 Uji Validitas	54
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.9 Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.10 Uji Determinasi R^2	60
Tabel 4.11 Uji t.....	61





DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	27
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Gunawangsa MERR.....	43
Gambar 4.2 P-P Plot Uji Normalitas	57
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	58
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel Harga X_1 Terhadap Y	62
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel Kualitas Pelayanan X_2 Terhadap Y.....	63
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel Fasilitas X_3 Terhadap Y.....	64

LAMPIRAN

Lampiran 1.....	Kuesioner
Lampiran 2.....	Hasil Tanggapan Responden
Lampiran 3.....	Hasil Karakteristik Responden
Lampiran 4.....	.Hasil Uji Validitas
Lampiran 5.....Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 6.....	.Hasil Uji Multikolinearitas
Lampiran 7.....	.Hasil Uji Heteroskedasitas
Lampiran 8..... Analisis Regresi Linear
Lampiran 9	Uji Koefisien Determinasi
Lampiran 10..... Hasil Uji t



PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS, TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGINAP DI HOTEL GUNAWANGSA MERR SURABAYA

ABSTRAK

Demi menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaan ditengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya agar dapat mempertahankan konsumen pada perusahaan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti lebih spesifik menganalisis tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen menginap. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap keputusan konsumen menginap di hotel Gunawangsa MERR. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menginap dihotel Gunawangsa MERR dengan sampel sebanyak 75 responden. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.0 dimana berdasarkan hasil pengolahan data dapat dikatakan semua item pernyataan dikatakan valid. Karena nilai *Pearson Correlation* (R_{hitung}) yang dihasilkan lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,2272. Dan semua variabel dinyatakan reliabel karena *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan lebih besar. Serta Asumsi Klasik terpenuhi nilai *Adjusted R Square* 0,710 memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan menginap. Berdasarkan hasil uji t dapat dikatakan Harga X_1 dan Fasilitas X_3 berpengaruh terhadap keputusan menginap karena nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , sedangkan kualitas pelayanan X_2 tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap karena t_{hitung} yang dihasilkan lebih kecil dari t_{tabel} .

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Keputusan Menginap.



*INFLUENCE OF PRICES, QUALITY OF SERVICE, AND FACILITIES, ON
CONSUMER DECISIONS TO STAY
INHOTEL GUNAWANGSA MERR SURABAYA*

ABSTRACT

In order to maintain the survival of a company in the midst of highly competitive business competition, a company must be able to provide satisfaction to its customers in order to maintain consumers at the company. In this study, researchers more specifically analyzed the effect of price, service quality and facilities on consumer decisions to stay. This type of research used by researchers is a type of quantitative research. The purpose of this study was to determine the effect of price, service quality, and facilities on consumer decisions to stay at the Gunawangsa MERR hotel. The population in this study were consumers who stayed at the Gunawangsa MERR hotel with a sample of 75 respondents. Data processing uses SPSS version 25.0 where based on the results of data processing it can be said that all statement items are said to be valid. Because the resulting Pearson Correlation (Rhitung) value is greater than the rtabel value of 0.27272. And all variables are declared reliable because Cronbach's Alpha produced is greater. As well as the Classical Assumptions, the Adjusted R Square value of 0.710 has a strong influence on the decision to stay. Based on the results of the t test, it can be said that the price of X1 and the facilities of X3 have an effect on the decision to stay because the value of t count is greater than the value of t table, while the quality of service X2 does not affect the decision to stay because the resulting t count is smaller than t table.

Keywords: Price, Service Quality, Facilities, Decision to Stay.

