

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA
TERHADAP PENINGKATAN HUNIAN DI OYO AMEGA CROWN
RESIDENCE**



OLEH:
DAVID DE CHARLOS DARI SAPUTRA
17110013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2021**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA
TERHADAP PENINGKATAN HUNIAN DI OYO AMEGA CROWN
RESIDENCE**



OLEH:

DAVID DE CHARLOS DARI SAPUTRA

17110013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2021**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA
TERHADAP PENINGKATAN HUNIAN DI OYO AMEGA CROWN
RESIDENCE**



OLEH:

DAVID DE CHARLOS DARI SAPUTRA

17110013

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

2021



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : David De Charles Dari Saputra

NPM : 171100013

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Terhadap Peningkatan Hunian di OYO Amega Crown Residence.

SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN PENYUSUNAN SKRIPSI JURUSAN MANAJEMEN

Dosen Pendamping

(Dr. Maria Widayastuti, M.M)

Tanggal : _____

Mengetahui,
Ketua Program Studi

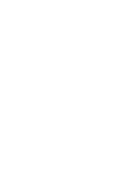
Universitas Katolik Darma Cendika
08952535362777

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

Tanggal : _____



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **David De Charles Dari Saputra** dengan NPM 1710013

Dinyatakan **LULUS** oleh:

Ketua Tim Pengaji


Dr. Y. Budi Hermanto, M.M.

Mengetahui,

Dosen Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

Jasa Penyelesaian Juga
0895223362177



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



Lilik Indrawati, SE, MM

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA TERHADAP PENINGKATAN HUNIAN DI OYO AMEGA CROWN RESIDENCE

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan
Tim Pengaji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jurusan Manajemen Perhotelan

Pada Hari....., Tanggal.....

Disusun Oleh:

Nama : David De Charles Dari Saputra
NPM : 17110013
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Perhotelan
Tim Pengaji :
Nama :

1. Dr. Y. Budi Hermanto, M.M (Ketua) 

Dr. Thopyphoida W. S. P M.M (Pengaji 1) 

3. Dr. Maria Widayastuti, M.M (Pengaji 2) 



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : David De Charles Dari Saputra
NPM : 17110013
Alamat Asli : Jln. Siwalankerto Timur 181/B
No. Identitas (KTP) : 5308052308990003

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Terhadap Peningkatan Hunian Di OYO Amega Crown Residence”

Merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, atau bentuk lain Skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil kerja saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi. Apabila kemudian hari terbukti saya telah 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 Universitas Katolik Darma Cendika.

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

Surabaya, 17 Juli 2021

Hormat Saya,



David De Charles Dari Saputra



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Terhadap Peningkatan Hunian Di OYO Amega Crown Residence**“. Proposal ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih Sarjana Ekonomi (S.E.) program Strata Satu (S -1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan ini berjalan, penulis menyadari bahwa tidak luput dari banyak kendala yang dialami. Kendala tersebut dapat diatasi karena adanya bantuan dari banyak pihak yang terlibat didalamnya, oleh karena itu penulis ingin menyaampaikan rasa terima kasih sebesar – besarnya kepada:

1. Romo/Bapak Dr. Y. Budi Hermanto, M.M. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika dan ketua dosen penguji yang mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk bimbingan dan saran dalam menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
2. Ibu Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan S. E. M.M., selaku Dekan Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E.,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Ibu Dr. Maria Widayastuti, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan maupun saran dalam menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
5. Drs. EC Bruno Hami Pahar, S.E., M.M., selaku dosen penguji yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk bimbingan dan saran dalam menyelesaikan tugas akhir dengan baik
6. Orang Tua dan keluarga besar, yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan tugas akhir dengan baik.



- Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
7. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa.
 8. Seluruh Teman yang telah memberikan dukungan berupa moral dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
 9. Tamu OYO Amega Crown Residence yang telah membantu kelancaran dalam menyusun tugas akhir ini dengan baik.

Penulis telah berusaha 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, Agustus 2021

DAVID DE CHARLOS D.S.





DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN COVER

TANDA SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR vi

ABSTRAK vii

BAB I PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang Masalah 1

 1.2 Rumusan Masalah 6

 1.3 Tujuan Penelitian

 1.4 Manfaat Penelitian 7

 1. Manfaat Teoritis 7

 2. Manfaat Praktis 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

 2.1 Landasan Teori 9

 2.1.1 Hotel 9

 2.1.2 Kualitas Pelayanan 9

2.1.6.2 Tujuan Kualitas Pelayanan	10
2.1.6.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Harga	11
2.1.3.1 Pengertian Harga	11
2.1.3.2 Tujuan Penetapan Harga.....	11
2.1.3.3 Indikator Harga.....	12
2.1.4 Citra	13
2.1.6.1 Pengertian Citra	13
2.1.6.2 Tujuan Citra	13
2.1.6.3 Indikator Citra.....	14
2.1.5 Peningkatan Hunian.....	14
2.1.5.1 Pengertian Peningkatan Hunian	14
2.1.5.2 Indikator Peningkatan Hunian	15
2.1.6 Pengaruh Antara Variabel Independen (X) Terhadap Variabel	15
2.1.6.1 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Hunian	15
2.1.6.2 Pengaruh Antara Harga Terhadap Peningkatan Hunian	16
2.1.6.3 Pengaruh Antara Citra Terhadap Peningkatan Hunian	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Rerangka Pemikiran.....	24
2.4 Rerangka Konseptual	25

2.5 Hipotesis Penelitian	25
 BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Obyek Penelitian.....	26
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	26
3.3 Variabel Penelitian	27
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	27
3.5 Populasi dan Sampel.....	31
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	42
4.1.1 Sejarah Singkat OYO <i>Amega Crown Residence</i>	42
4.1.2 Visi Misi OYO <i>Amega Crown Residence</i>	43
4.1.2.1 Visi	43
4.1.2.2 Misi.	43
4.1.2.3 Struktur Organisasi.....	44
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Karakteristik Responden.....	49
4.2.1.1 Jenis Kelamin	49
4.2.1.2 Usia.	50



4.2.1.3 Pekerjaan	50
4.3 Pembahasan dan Analisa Data.....	51
4.3.1 Uji Validitas.....	51
4.3.2 Uji Reabilitas.....	53
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	53
4.3.3.2 Uji Multikolineritas.....	54
4.3.3.3 Uji Heteroskedatitas.....	55
4.3.4 Regresi Linear Berganda.....	56
4.3.5 Koefisien Determinasi (r^2)	58
4.3.6 Uji t	58
BAB V Penutup	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran.....	63

Daftar Pustaka



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.	38
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.	49
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.	50
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Untuk Semua Variabel.	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Semua Variabel.	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas Semua Variabel.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.9 Uji t	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	24
Gambar 2.2 Rerangka Konseptual	25
Gambar 3.1 Uji t.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi OYO Amega Residence	44
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas untuk Variabel X1, X2, X3 dan Y.	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.	56
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Pelayanan(X1).....	59
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Variabel Harga(X2).....	60
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Variabel Citra(X3).....	61



ABSTRAK

Pertumbuhan pembangunan hotel yang terus meningkat di Kota Surabaya setiap periodenya sejalan dengan peningkatan tingkat hunian pada masing-masing hotel dan menjadi sarana pendukung kegiatan pariwisata di Kota Surabaya. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra terhadap peningkatan hunian di OYO Amega Crown Residence. Populasinya dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di OYO Amega Crown Residence, dengan jumlah sampel 75 responden berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan SPSS 26. Adalah sebagai berikut, nilai koefisien determinasi yang dilihat dari *adjusted square* sebesar 0,573 atay 57,3% menunjukan bahwa kontribusi antara kualitas pelayanan, harga, dan citra terhadap peningkatan hunian memiliki hubungan yang sedang. Hipotesa pertama menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap peningkatan hunian terbukti dimana hasil spss 26. Diketahui bahwa nilai t_{hitung} (2,984) > nilai t_{tabel} (1,99) dengan tingkat signifikan sebesar $0,004 < 0,005$ sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan hunian. Hipotesa kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara harga terhadap peningkatan hunian tidak terbukti dimana, berdasarkan hasil spss 26. Diketahui bahwa nilai t_{hitung} (1,446) < t_{tabel} (1,99) dengan tingkat signifikan sebesar $0,153 > 0,05$ sehingga variabel harga tidak berpengaruh terhadap peningkatan hunian. Hipotesa ketiga menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara citra terhadap peningkatan hunian terbukti, dimana berdasarkan hasil spss 26. Diketahui bahwa nilai t_{hitung} (2,381) > t_{tabel} (1,99) dengan tingkat signifikan $0,020 < 0,05$ sehingga variabel citra berpengaruh signifikan terhadap peningkatan hunian.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Citra, Peningkatan Hunian



ABSTRACT

The growth of hotel development that continues to increase in the city of Surabaya every period is in line with the increase in the occupancy rate of each hotel and becomes a means of supporting tourism activities in the city of Surabaya. This study includes quantitative research and the purpose of this study is to determine the effect of service quality, price and image on increasing occupancy at OYO Amega Crown Residence. The population in this study are guests who stay at OYO Amega Crown Residence, with a sample of 75 respondents based on the results of research conducted using SPSS 26. As follows, the coefficient of determination seen from the adjusted square of 0.573 or 57.3% shows that the contribution There is a moderate relationship between service quality, price, and image on increasing occupancy. The first hypothesis states that there is a significant effect between service quality on increasing occupancy as proven where the results of SPSS 26. It is known that the value of tcount ($2.984 > 1.99$) with a significant level of $0.004 < 0.005$ so that the service quality variable has a significant effect on increasing occupancy. . The second hypothesis states that there is a significant effect of price on increasing occupancy which is not proven, based on the results of SPSS 26. It is known that the value of tcount ($1.446 < 1.99$) with a significant level of $0.153 > 0.05$ so that the price variable has no effect on increase in occupancy. The third hypothesis states that there is a significant effect between the image on the increase in occupancy is proven, which is based on the results of SPSS 26. It is known that the value of tcount ($2.381 > 1.99$) with a significant level of $0.020 < 0.05$ so that the image variable has a significant effect on increasing occupancy.

Keywords: Quality of service, price, image, occupancy improvement

