

**PENGARUH SOSIAL MEDIA DAN *E-commerce* TERHADAP  
INTENSITAS PENGUNJUNG ZOOM HOTEL DHARMAHUSADA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Agustian Virgianto**

**11110006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH SOSIAL MEDIA DAN *E-commerce* TERHADAP  
INTENSITAS PENGUNJUNG ZOOM HOTEL DHARMAHUSADA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Prasyarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agustian Virgianto  
NPM : 11110006  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Perhotelan  
Judul Skripsi : PENGARUH SOSIAL MEDIA DAN E-commerce  
TERHADAP INTENSITAS PENGUNJUNG ZOOM  
HOTEL DHARMAHUSADA SURABAYA

Pembimbing,  
Tanggal,



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

Mengetahui:  
Ketua Program Studi  
Tanggal,



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

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang di tulis oleh Agustian Virgianto dengan NPM (11110006)

Telah diuji pada hari JUMBU, tanggal 3 Agustus 2018

Dinyatakan LULUS oleh :

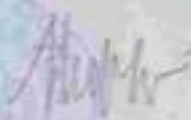
Ketua Tim Penguji



(Dr. Maria Widyanesti, M.M.)

Mengerahai,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Triyogis W.S.P., S.E., M.M.)

Ketua Program Studi



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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul skripsi "Pengaruh Sosial Media dan *E-Commerce* terhadap Intensitas Pengunjung Zoom Hotel Dharmahasada Surabaya".

Telah Diuji Dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Program Studi Manajemen

Pada Hari Jumat 3 Agustus 2021

D1811111101eb

Nama : Agustian Virgianto

NPM : 11110005

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

Nama

1. Ratna Inggawati, S.E., M.M.

(.....)

2. Drs. Bruno Hami, M.M.

(.....)

3. Dr. Maria Widyastuti, M.M.

(.....)



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agustian Virgianto  
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen Perhotelan  
Alamat asli : Ds Watugung RW 04 Prigen - Pasuruan  
No Identitas KTP : 1609066309970001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "Pengaruh Sosial Media dan *E-Commerce* Terhadap Intensitas Pengunjung Zoom Hotel Dharmahasuda Surabaya".

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual 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, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

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 Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar keserjanaan.

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

Surabaya,



Hormat saya,

Agustian Virgianto

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat Kasih Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“PENGARUH SOSIAL MEDIA DAN *E-Commerce* TERHADAP INTENSITAS PENGUNJUNG ZOOM HOTEL DHARMAHUSADA SURABAYA”** dengan tepat waktu.

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu prasyarat dalam menyusun skripsi yang menjadi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika di Surabaya.

Selama penyusunan skripsi ini, tentunya peneliti tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat adanya bantuan, bimbingan, dukungan dan semangat dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Romo Dr. Y. Budi Hermanto, M.M. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah menyediakan sarana dan fasilitas perkuliahan yang mendukung.
2. Ibu Thyophoida W.S.P., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E.,M.M.. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
4. Ibu V. Ratna Inggawati S.E.,M.M.. Selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan banyak waktu, tenaga serta pikiran dalam mendampingi dan membimbing peneliti, sehingga skripsi dapat selesai dengan baik.



5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan ilmu melalui perkuliahan yang sangat bermanfaat kepada peneliti.
6. Bapak Sudiro Manajer Marketing Zoom Hotel Dharmahasada Surabaya sebagai yang membantu mengenai data yang diperlukan peneliti dalam menyusun skripsi.
7. Kedua Orangtua yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, semangat dan cinta kasih sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi.
8. Rekan, sahabat, dan seluruh saudara peneliti yang tetap setia memberikan doa, dukungan dan semangat pada saat peneliti menemukan kendala dalam menyusun skripsi.
9. Semua orang yang membantu dan senantiasa mendoakan peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik untuk dunia akademis maupun praktis.

Surabaya,

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>.BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori	
2.1.1 Media Sosial .....	9
2.1.2 E-commerece .....	13
2.1.3 Intensitas Pengunjung.....	13
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Hipotesis Penelitian.....	25
2.4 Rerangka Konseptual .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1 Obyek Penelitian .....	27
3.2 Pendekatan Penelitian .....	27
3.3 Variabel Penelitian.....	28
3.3.1 Variabel Bebas (X) .....	28
3.3.2 Variabel Terikat (Y) .....	29
3.4 Devinisi Operasional Variabel .....	29

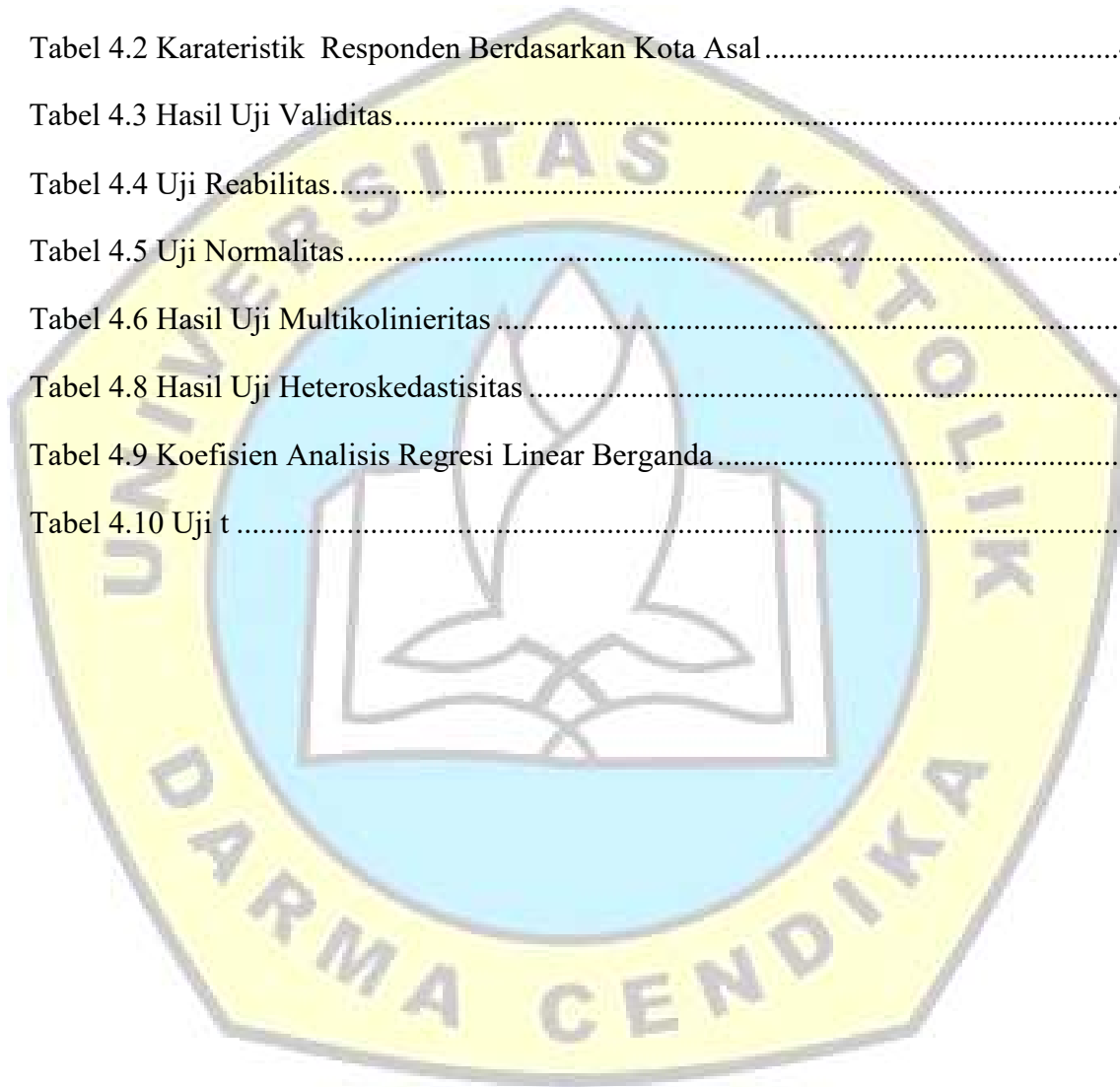
3.5	Populasi dan Sampel .....	32
3.6	Prosedur Pengumpulan Data .....	34
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	35
3.7.1	Validitas Alat Ukur .....	35
3.7.2	Reliabilitas Alat Ukur .....	36
3.8	Teknik Analisis .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>42</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	42
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
4.3	Pembahasan dan Analisa Data.....	46
4.3.1	Uji Validitas.....	46
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	48
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	49
4.3.3.1	Uji Normalitas.....	49
4.3.3.2	Uji Multikolinieritas.....	50
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
4.3.4.1	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	54
4.3.4.2	Koefisien Determinasi .....	55
<b>BAB V PENUTUPAN.....</b>		<b>57</b>
5.1	Simpulan.....	57
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	57
5.3	Saran.....	58

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2.2 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.3 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal.....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.4 Uji Reabilitas.....	48
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.9 Koefisien Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.10 Uji t .....	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia .....	3
Gambar 1.2 Beranda Instagram Hotel Zoom Surabaya .....	5
Gambar 2.1 Hasil Survei <i>DailySocial</i> Pola Konsumsi Konsumen Indonesia Terhadap Layanan <i>E-commerce</i> Khususnya Online Travel Agent .....	15



## ABSTRAK

Oleh: AGUSTIAN

VIRGIANTO

Penelitian ini dilakukan selain untuk mengetahui dan memahami pentingnya media kedua untuk berkomunikasi melalui virtual dengan kata lain berkomunikasi tanpa bertatap muka, komunikasi yang dilakukan disini memiliki arti berpromosi dengan memanfaatkan dampak dari globalisasi yaitu sosial media dan *E-Commerce* yang diharapkan dapat menarik pengunjung sebanyak mungkin melalui komunikasi yang dilakukan.

Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden yang pernah menginap pada Zoom Hotel Dharmahasada Surabaya minimal 1 kali. Hasil penelitian dengan menggunakan program SPSS Statistik menunjukkan bahwa pengaruh sosial media berpengaruh signifikan terhadap intensitas pengunjung dengan hasil  $-t_{tabel} -1,660 \leq t_{hitung} 1,106 \leq t_{tabel} 1,660$ , *E-Commerce* berpengaruh terhadap intensitas pengunjung dengan hasil  $-t_{tabel} -1,660 \leq t_{hitung} -0,427 \leq t_{tabel} 1,660$  dan secara simultan penerapan sosial media dan *e-Commerce* terhadap intensitas pengunjung dengan hasil nilai koefisien determinasi R sebesar 0,338 (nilai 0,338 adalah pengkuadratan dari nilai koefisien korelasi atau R, yaitu  $0,114 \times 0,114 = 0,338$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Sosial media dan *E-Commerce* berpengaruh terhadap intensitas pengunjung dengan arah positif. Bila penggunaan sosial media dan *E-Commerce* semakin meningkat, maka intensitas pengunjung semakin meningkat. Hal ini mengidentifikasi bahwa bila konten sosial media dan *E-Commerce* semakin baik maka membuat Zoom Hotel Dharmahasada Surabaya cenderung untuk mendapatkan pengunjung lebih banyak.

Kata Kunci : sosial media, *E-Commerce* dan intensitas pengunjung

## ABSTRACT

*The study is done in addition to know and understand the importance of media both to communicate through virtual in other words communicating without face to face, communication done here having meaning promotion with priority the impact of globalization the social media and e-commerce to attract them as much as possible through communication done.*

*The question about 100 respondents stayed on zoom hotel dharmahasada surabaya at least 1 times. The research on the spss statistics show that the impact of social media significant against the intensity of visitors  $-t_{tabel} -1,660 \leq t_{hitung} 0,137 \leq t_{tabel} 1,660$ , E-Commerce. e-commerce influences intensity visitors to the  $-t_{tabel} -1,660 \leq t_{hitung} -0,119 \leq t_{tabel} 1,660$ . and simultaneously the application of social media and e-commerce against the intensity of visitors to the count  $F_{hitung} 0,014 \leq F_{tabel} 2$*

*The research results show that the influence of social media and e-commerce had an influence on the intensity of visitors with a positive direction. If the use of social media and e-commerce is getting meningkat, so the intensity of meningkat visitors. It is clearly identify that when social media content and e-commerce is getting better it makes zoom hotel dharmahasada surabaya tending to get many visitors of more.*

Keyword : Social Media, *E-Commerce* dan Visitor Intensity

