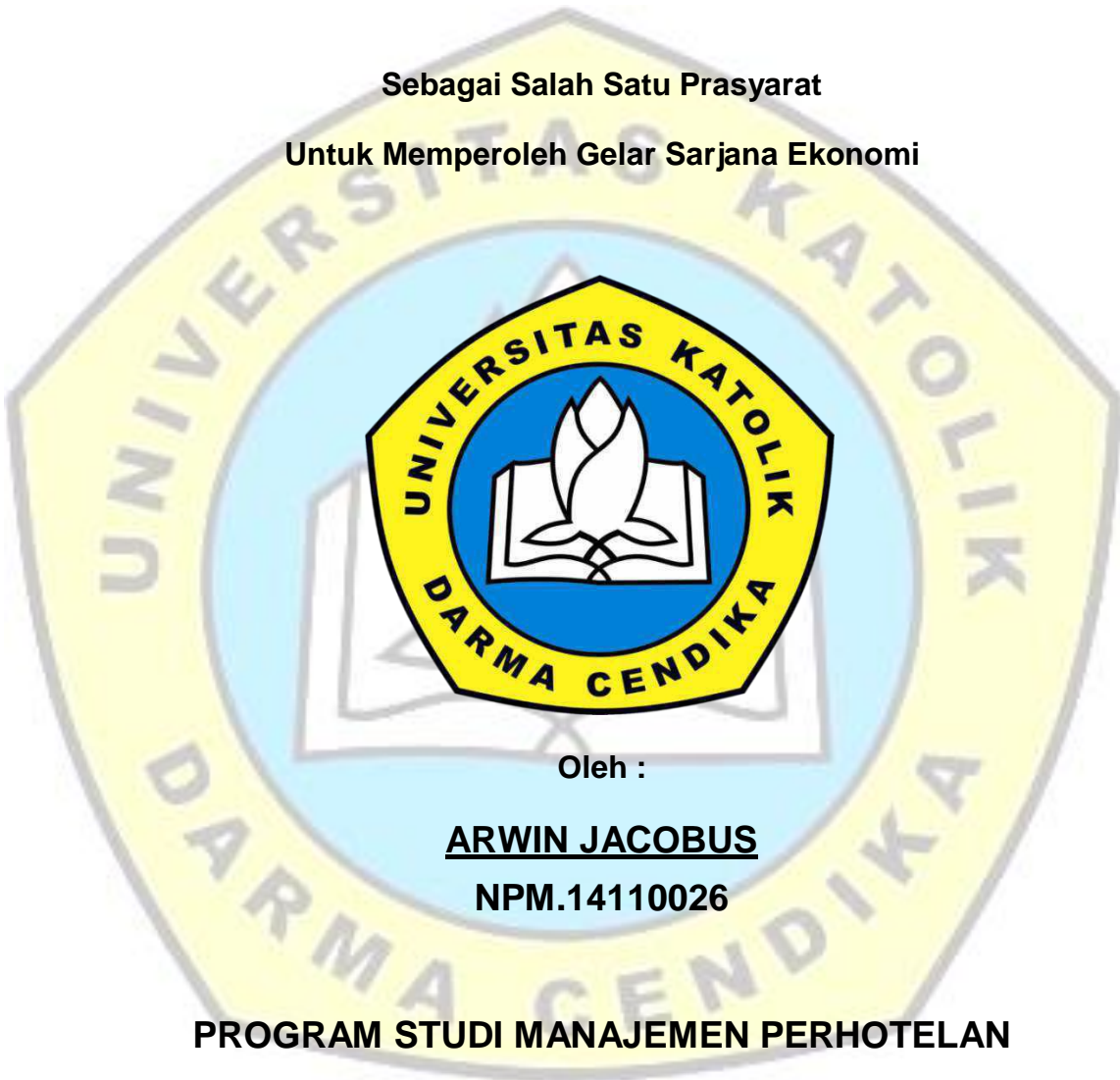


**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN TAMU MENGINAP PADA HOTEL FAIRFIELD  
BY MARRIOTT SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**ARWIN JACOBUS**

**NPM.14110026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH *SERVICESC*APE DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN TAMU MENGINAP PADA HOTEL FAIRFIELD  
BY MARRIOTT SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**ARWIN JACOBUS**

**NPM.14110026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

**SURABAYA**

**2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Arwin Jacobus

NPM : 14110026

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Judul Skripsi : Pengaruh *Servicescape* dan Harga Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

Pembimbing

Tanggal: 27 Juli 2018



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

Mengetahui:

Ketua Program Studi

Tanggal : 27 Juli 2018



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




**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi yang ditulis oleh **Arnio Jacobus** dengan NPM **14110026**

Telah diuji pada .

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



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

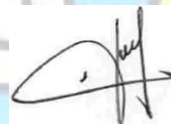
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

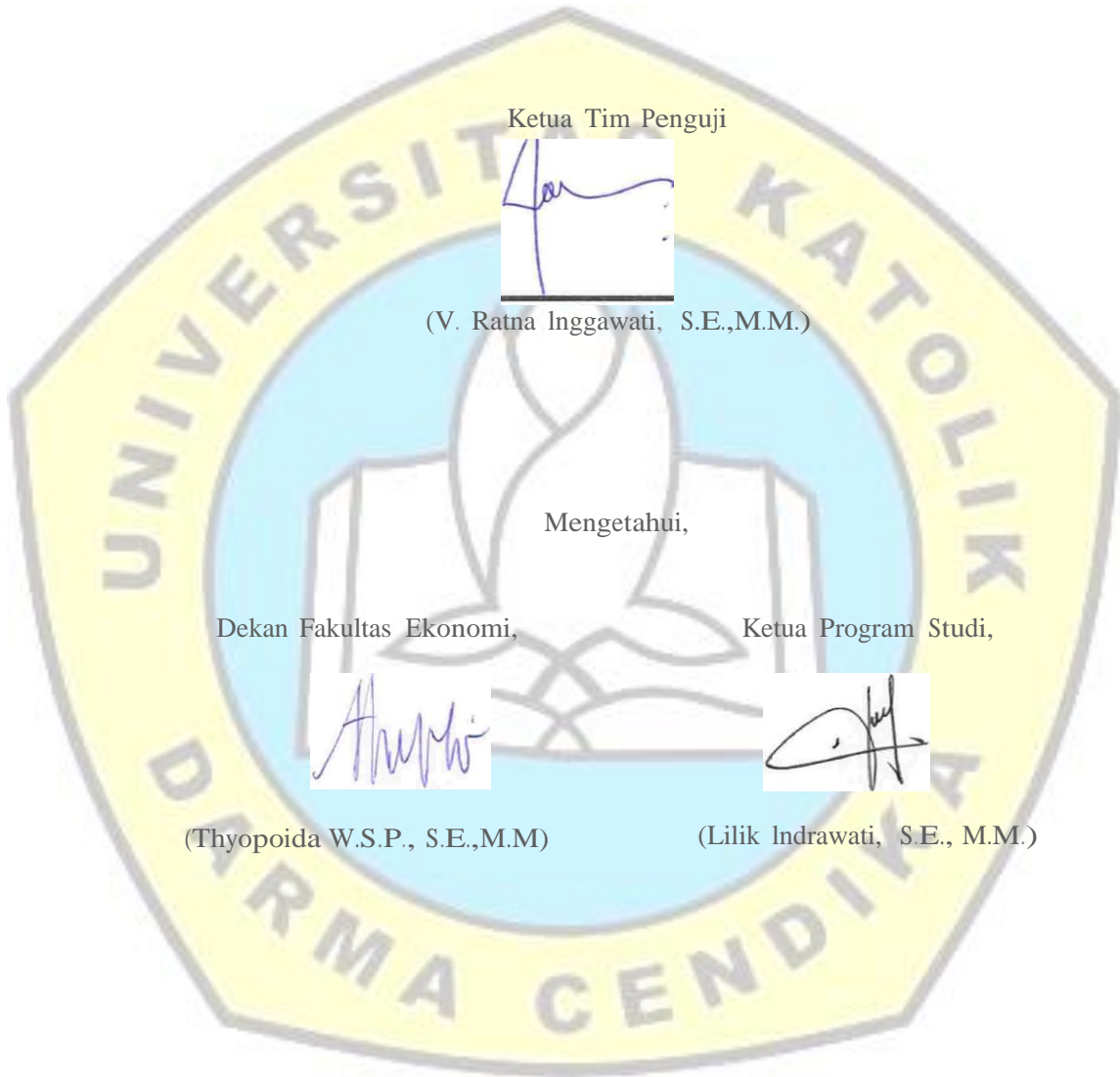


(Thyopoida W.S.P., S.E.,M.M)

Ketua Program Studi,



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



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICESC* DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN  
TAMU MENGINAP PADA HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT  
SURABAYA**

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen Perhotelan

Pada Hari \_\_\_\_\_, Tanggal Juli 2018

Disusun oleh :

Nama : Arwin Jacobus

NPM : 14110026

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji

Nama

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

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

3. Thyopoida W.S.P., S.E.,M.M (Anggota)

.....

..... ] ? .....



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama NPM : Arwin Jacobus

Alamat Asli : 14110026

No. Identitas (KTP) : Jl. Dukuh Pakis VI 478, Surabaya

: 3516082610950001

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

Pengaruh *Servicescape* dan Harga terhadap Keputusan Tamu Menginap pada Hotel Fairfield by Marriott 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 di publikasikan 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 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 termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

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

Surabaya, 27 Juli 2018

Hormat Saya,



Amin Jacobus

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Servicescape dan Harga Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel Fairfield by Marriott Surabaya”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) di Jurusan Manajemen Perhotelan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama Penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus, yang telah menyertai dan memberikan hikmat untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Orang tua dan keluarga besar, yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Romo / Bapak Dr. Y. Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Ibu Thyophoida W.S.P., S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
5. Ibu Lilik Indrawati, S.E, M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika.

6. Ibu Thyophoida W.S.P., S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa.
8. Buat teman-teman Jojobang, Ko Danny, Ko Ronald, Ko Wendy, Ce Patricia, Kak Bayu, Kak Marshel, dan semua teman-teman yang telah memberikan banyak dukungan saya dalam menyelesaikan laporan skripsi ini
9. Tamu Hotel Fairfield by Marriott Surabaya yang telah membantu kelancaran dalam menyusun skripsi.

Penulis telah berusaha dalam menyusun skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari 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, 27 Juli 2018

Penulis

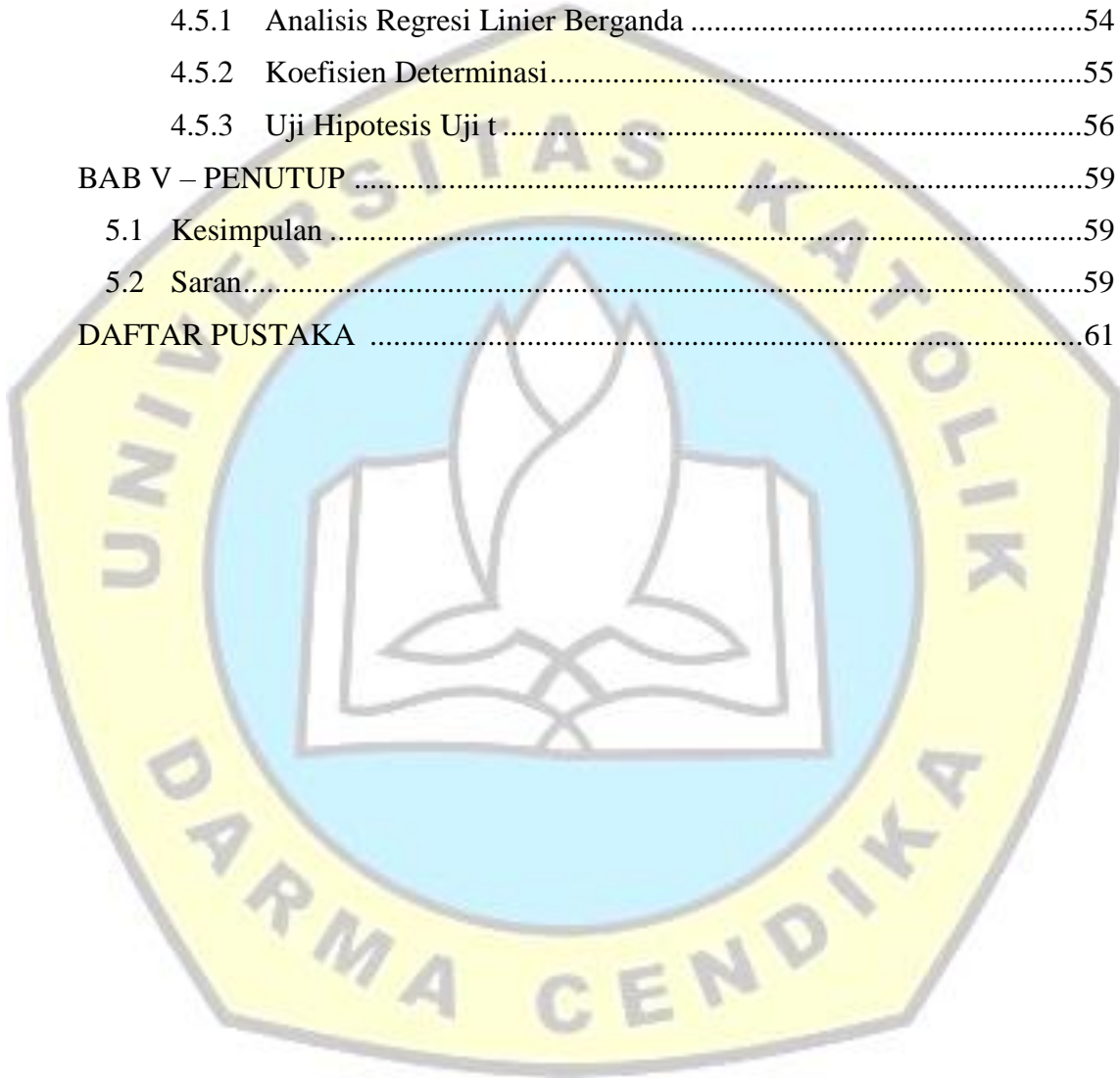


## DAFTAR ISI

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 Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
BAB II – TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 LANDASAN TEORI .....	10
2.1.1 Hotel.....	10
2.1.1.1 Pengertian Hotel.....	10
2.1.1.2 Klasifikasi Hotel.....	11
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	13
2.1.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa .....	13
2.1.3 Servicescape .....	14
2.1.3.1 Pengertian <i>Servicescape</i> .....	14
2.1.3.2 Dimensi <i>Servicescape</i> .....	14
2.1.4 Harga.....	16
2.1.4.1 Pengertian Harga .....	16
2.1.4.2 Tujuan Penetapan Harga .....	17
2.1.4.3 Indikator-Indikator Harga .....	17
2.1.5 Pengambilan Keputusan Konsumen .....	18
2.1.5.1 Pengertian Pengambilan Keputusan Konsumen .....	18
2.1.5.2 Proses Keputusan Pembelian .....	19
2.1.5.3 Tipe Pengambilan Keputusan Konsumen .....	21

2.1.6	Pengaruh Antara Variabel Independen (X) terhadap Variabel Dependen (Y) .....	23
2.1.6.1	Pengaruh Antara <i>Servicescape</i> Terhadap Keputusan Tamu Mengingat .....	23
2.1.6.2	Pengaruh Antara Harga Terhadap Keputusan Tamu Mengingat .....	23
2.2	Penelitian Terdahulu .....	23
2.3	Rerangka Pemikiran .....	27
2.4	Kerangka Konseptual .....	28
2.5	Hipotesa.....	29
<b>BAB III – METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		30
3.1	Obyek Penelitian .....	30
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	30
3.3	Variabel Penelitian .....	30
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5	Populasi dan Sampel .....	33
3.5.1	Populasi .....	33
3.5.2	Sampel .....	33
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7	Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	36
3.7.1	Uji Validitas .....	36
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	37
3.8	Teknik Analisis Data.....	38
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.8.3	Koefisien Determinasi .....	41
3.8.4	Uji t .....	41
<b>BAB IV – ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....		43
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	43
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	43
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	47
4.2.1	Karakteristik Responden .....	47
4.3	Pembahasan dan Analisa Data .....	48

4.3.1 Uji Validitas .....	48
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	49
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	50
4.4.1 Uji Normalitas .....	50
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....	52
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.5 Teknik Analisis .....	54
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
4.5.2 Koefisien Determinasi .....	55
4.5.3 Uji Hipotesis Uji t .....	56
BAB V – PENUTUP .....	59
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	61

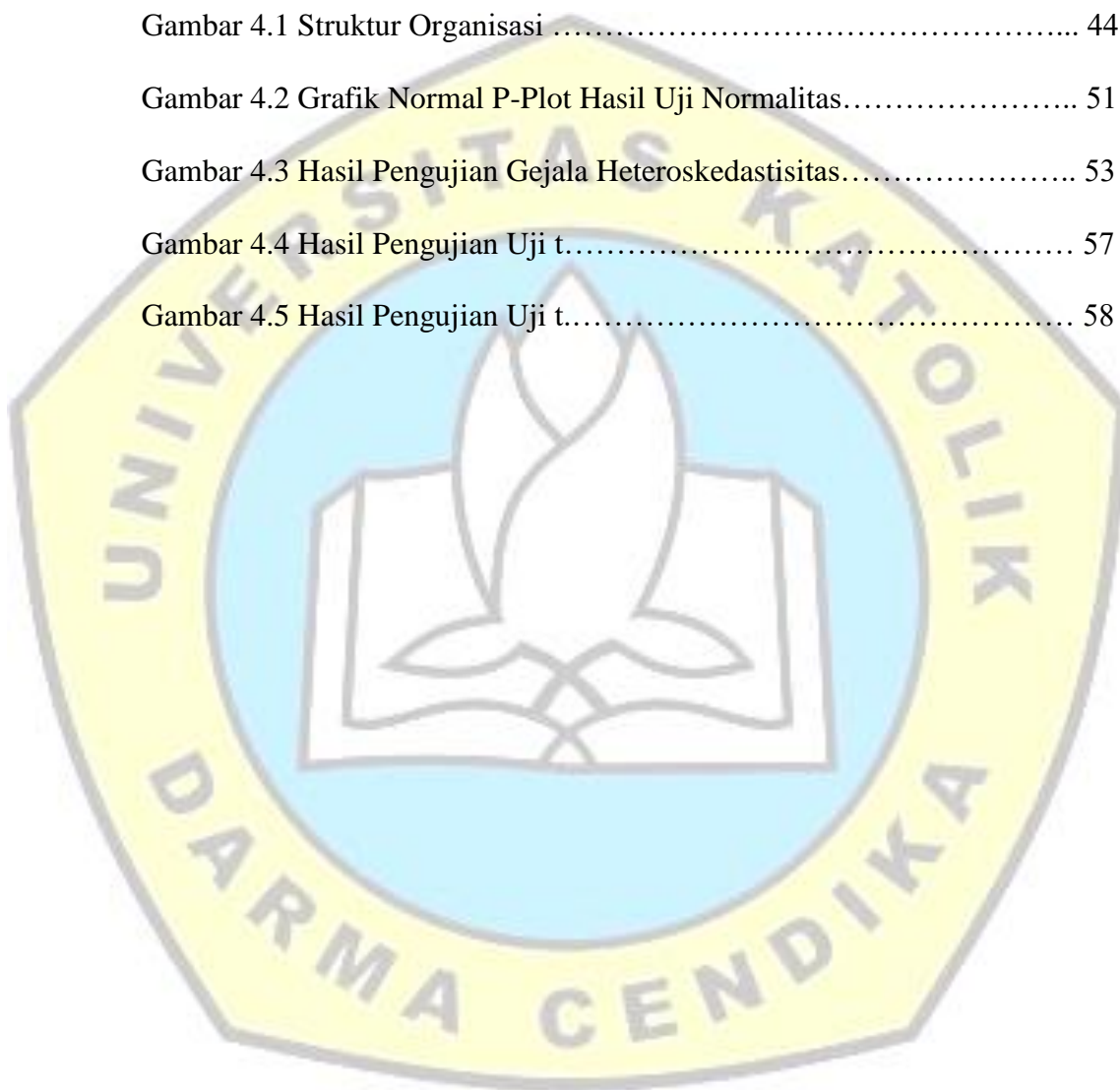


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Wisatawan Melalui Juanda Tahun 2012-2016.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Hotel Berbintang Provinsi Jawa Timur Tahun 2012-2016.	3
Tabel 1.3 Jumlah Hotel Berbintang Di Kota Surabaya Tahun 2015-2017.....	4
Tabel 1.4 Tingkat Hunian Kamar Hotel Tahun 2015 (Persen).....	4
Tabel 1.5 Tingkat Hunian Kamar Hotel Tahun 2016 (Persen).....	5
Tabel 1.6 Tingkat Hunian Kamar Hotel Tahun 2017 (Persen).....	6
Tabel 2.1 Klasifikasi Hotel.....	11
Tabel 3.1 Skala Likert.....	36
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden.....	47
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel.....	49
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.4 Uji Multikolinieritas.....	52
Tabel 4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.6 Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.7 Uji t.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Keputusan Pembelian.....	19
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual .....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	44
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot Hasil Uji Normalitas.....	51
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Gejala Heteroskedastisitas.....	53
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Uji t.....	57
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Uji t.....	58





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Quisioner .....



## ABSTRAK

Pertumbuhan pembangunan hotel yang meningkat di Surabaya setiap tahunnya, Hal tersebut sejalan dengan peningkatan kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara yang datang ke Surabaya dimana salah satu sarana pendukung pariwisata adalah hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan harga terhadap keputusan tamu menginap pada Hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel Fairfield by Marriott Surabaya dengan jumlah sampel sebesar 97 responden. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 16 adalah sebagai berikut nilai koefisien determinasi dilihat dari *adjusted r square* sebesar 0,058 atau 5,8% ini menunjukkan bahwa kontribusi antara *servicescape* dan harga terhadap keputusan tamu menginap sangat rendah. Hipotesa pertama menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *servicescape* terhadap keputusan tamu menginap tidak terbukti, dimana berdasarkan hasil SPSS 16 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} (-0,175) < t_{tabel} (-1,98472)$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,861 > 0,05$  sehingga tidak terdapat pengaruh signifikan antara *servicescape* terhadap keputusan tamu menginap. Hipotesa kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga dengan keputusan tamu menginap terbukti, dimana berdasarkan hasil spss diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} (2,688) > t_{tabel} (1,98472)$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,009 < 0,05$  sehingga terdapat pengaruh signifikan antara harga terhadap keputusan tamu menginap.

*Kata Kunci: Servicescape, Harga, Keputusan Menginap.*

## ABSTRACT

*The growth of construction increased in Surabaya hotel every year, it is in line with the increase in domestic and international tourists visit coming to Surabaya where one means supporting tourism is. The purpose of this study was to discover the influence of the servicescape and pricing of guests stay at the Hotel Fairfield by Marriott Surabaya. As for the population in this study was the guest of hotel Fairfield by Marriott Surabaya with a total sample of 97 respondents. Based on the results of processing the data using SPSS 16 are as follows seen from the determination of the coefficient values adjusted r square of 0.058 or 5.8% this shows that contribution among the servicescape and price against the decision of the guest stay very low. The first hypothesis States that there is a significant influence among the guest stay of servicescape is not proven, which based on the value of thitung is known that SPSS 16 thitung (-0.175) < ttabel (-1.98472) with a significant level of 0.861 > 0.05 so that there are no significant influence between the servicescape guest stay against the decision. The second hypothesis States that there is a significant influence of price with the guest's decision to stay proved to be, where it is known that spss results based on the value of thitung (2.688) > ttabel (1.98472) with a significant level of 0.009 < 0.05 so there was significant influence between the price of a guest's stay.*

*Keywords: Servicescape, Prices, Decision To Stay.*



