

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS, DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL GUNAWANGSA MANYAR
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Lintang Megawati Thola

14110018

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

2018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lintang Megawati Thola

NPM : 14110018

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas,
dan *Physical Evidence*.

Pembimbing

Tanggal, 27 Juli 2018



Drs. Bruno Hami Pahar, M.M

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal, 27 Juli 2018



Lilik Indrawati, S.E., M.M

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Lintang Megawati Thola** dengan NPM **14110018**

Telah diuji pada tanggal 31 Juli 2018

Dinyatakan LULUS oleh :

Kctua Tim Penguji

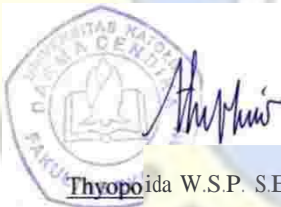


Dra. Maria Widyastuti., M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Thyopida W.S.P. S.E.M.M



Lilik Indrawati., S.E., M.M

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL GUNAWANGSA
MANYAR SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Danna Cendika

Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada hari Selasa Tanggal 31 Juli 2018

Disusun oleh :
Nama : Lintang Megawati Thola
NPM : 14110018
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim Penguji :

Nama

1. Dra. Maria Widyastuti., M.M (Ketua)
2. Drs. Bruno Hami Pahar, M.M. (Pembimbing)
3. V.Ratna Inggawati., S.E,M.M (Penguji)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Lintang Megawati Thola

Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran

AJamat asli : Jalan Mojopahit gang Sidomulyo VII no 1, RT/RW 02/01,
Kecamatan Prajurit Kulon, Kota Mojokerto

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas,
dan *Physical Evidence* terhadap Keputusan Konsumen
Menginap di Gunawangsa Manyar Surabaya

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lainnya 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 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 oranglain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Katolik Darma Cendika. Demikian Pernyataan ini saya nyatakan secara benar dan dengan penuh tanggungjawab dan integritas

Surabaya, Juli 2018

Hormat Saya,



Lintang Megawati Thola

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Physical Evidence* terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya”. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E) 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 penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak RD. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika
2. Ibu Thypoida W.S.P., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Ibu Lilik Indrawati S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Ibu Citra Anggraini Tresyanto S.E., M.M selaku Dosen Wali pada tahun akademik 2014/2015 yang selalu memberikan arahan pada saat melakukan konsultasi tiap semesternya.

5. Bapak Drs. Bruno Hami Pahar, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu staff dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
7. Bapak dan Ibu staff karyawan Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah membantu saya selama menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
8. Para donatur yang sudah memberikan beasiswa untuk penulis hingga akhirnya penulis bisa memberikan hasil akhir ditempat sidang.
9. Bapak Agus Marsudi selaku General Manager Gunawangsa Manyar Surabaya dan semua staff Hotel Gunawangsa Manyar yang selalu mendukung atas pengerjaan skripsi ini hingga terselesaikan dengan tepat waktu serta ijin yang diberikan selama ini.
10. Ibu atas jasa, dukungan, kesabaran, doa, serta tidak pernah lelah memberikan bimbingan dan memberikan cinta kasih dengan penuh ikhlas dari dulu hingga saat ini.
11. Saudara-saudari serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan penuh, semangat, dan doa demi kelancaran penyusunan skripsi ini
12. Sahabat sekaligus saudara yang tak lelah selalu memberikan dukungan, semangat, serta doa dari awal semester hingga akhir semester.

13. Teman-teman semua atas kebersamaan dan bantuannya selama ini yang berarti bagi penulis
14. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis saja melainkan bagi para pembaca.

Surabaya, 27 Juli 2018

Penulis



**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS, DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TEHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL GUNAWANGSA MANYAR
SURABAYA**

ABSTRAK

Oleh :

Lintang Megawati Thola

Persaingan dalam industri jasa pariwisata dan perhotelan kini berkembang semakin pesat, terutama pada bisnis industri jasa perhotelan. Berkembangnya bisnis industri jasa perhotelan di Surabaya dapat mempengaruhi persaingan dalam *hotelier*, oleh sebab itu perlunya strategi yang dibutuhkan untuk menarik konsumen serta mempertahankan konsumen. Penelitian ini mencakup pada harga, lokasi, promosi, kualitas pelayanan, fasilitas, dan *physical evidence*, penelitian ini dilakukan di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya dengan mengambil sampel sebanyak 150 konsumen yang akan menginap di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. Penelitian ini melakukan uji validitas, reliabilitas, dan uji hipotesis untuk melihat pengaruhnya.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel harga, fasilitas, dan *physical evidence* tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menginap dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} . Sedangkan variabel lokasi, promosi, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menginap dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} .

Kata Kunci : harga, lokasi, promosi, kualitas pelayanan, fasilitas, *physical evidence*, dan keputusan konsumen untuk menginap.

EFFECT OF PRICE, LOCATION, PROMOTION, THE QUALITY OF SERVICE, FACILITIES, AND PHYSICAL EVIDENCE AFFECT CONSUMER DECISION TO STAY AT GUNAWANGSA MANYAR SURABAYA

ABSTRACT

by:

Lintang Megawati Thola

Competition in the tourism and hospitality services industry is now growing more rapidly, especially in the hospitality service industry businesses. The development of the hospitality service industry businesses in Surabaya can affect competition in the hotelier, therefore, the need for strategies required to attract customers and retain consumers. The studies included in the price, location, promotion, quality of service, facilities, and physical evidence, the study was conducted in Surabaya Hotel Gunawangsa Manyar by taking a sample of 150 consumers who will stay at the Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. This study was to test the validity, reliability, and hypothesis testing to see the effect.

The results of this study stated that the variable price, facilities, and physical evidence does not affect the consumer's decision to stay with t_{hitung} smaller than t_{tabel} . While variable locations, promotions, and quality of service quality has an influence on the consumer's decision to stay with t_{hitung} greater than t_{tabel}

Keywords: price, location, promotion, quality of service, facilities, physical evidence, and the consumer's decision to stay.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalah	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 LandasanTeori.....	9
2.1.1 Harga	9
2.1.1.1 PengertianHarga.....	9
2.1.1.2 KonsepHarga.....	10

2.1.1.3	PerananHarga	11
2.1.1.4	TujuanPenetapanHarga	12
2.1.1.5	Faktor-faktor yangMemengaruhiPenetapan Harga.....	13
2.1.2	Lokasi.....	14
2.1.2.1	PengertianLokasi.....	14
2.1.2.2	Faktor Yang MempengaruhiLokasi	14
2.1.2.3	PertimbanganPemilihanLokasi	16
2.1.3	Promosi.....	18
2.1.3.1	PengertianPromosi	18
2.1.3.2	Faktor – faktor yang MempengaruhiPropotional Mix	19
2.1.3.3	TujuanPromosi.....	20
2.1.4	KualitasPelayanan	22
2.1.4.1	PengertianKualitasPelayanan.....	22
2.1.4.2	DimensiKualitasPelayanan	23
2.1.5	Fasilitas.....	24
2.1.5.1	PengertianFasilitas	24
2.1.5.2	Faktor yang mempengaruhidesainFasilitasJasa	25
2.1.5.3	Kriterian Tata Letak	26
2.1.6	<i>Physical Evidence</i>	27
2.1.6.1	Pengertian <i>Physical Evidence</i>	27
2.1.6.2	BuktiFisikJasa (<i>Service Scapes</i>).....	28

2.1.7	Keputusan Mengingat.....	29
2.1.7.1	Pengertian Keputusan Mengingat	29
2.1.7.2	Tahap-tahap Pengambilan Keputusan.....	29
2.1.7.3	Proses Pengambilan Keputusan	30
2.2	Hubungan Antar Variabel	32
2.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Konsumen	32
2.2.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen	32
2.2.3	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Konsumen.....	33
2.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen	34
2.2.5	Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen.....	34
2.2.6	Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Keputusan Konsumen	35
2.3	Hasil Penelitian Terdahulu	35
2.3.1	Penelitian Terdahulu 1	35
2.3.2	Penelitian Terdahulu 2	36
2.3.3	Penelitian Terdahulu 3	37
2.3.4	Penelitian Terdahulu 4	38
2.3.5	Penelitian Terdahulu 5	39
2.3.6	Penelitian Terdahulu 6	41
2.4	Kerangka Pemikiran.....	42
2.5	Kerangka Konseptual	43
2.6	Hipotesis Penelitian.....	44

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	45
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	45
3.2.1	Pendekatan Penelitian	45
3.2.2	Sumber Data	46
3.3	Variabel Penelitian	46
3.4	Definisi Operational Variabel	47
3.4.1	Variabel Independen	47
3.4.2	Variabel Dependen	50
3.5	Populasi dan Sampel	50
3.5.1	Populasi	50
3.5.2	Sampel	50
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data	51
3.6.1	Metode Penelitian	51
3.6.2	Teknik Analisis Data	51
3.6.2.1	Uji Validitas	52
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	53
3.6.2.3	Uji Asumsi Klasik	53
3.6.2.3.1	Uji Normalitas	53
3.6.2.3.2	Uji Multikolinearitas	54
3.6.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas	55
3.6.3	Uji Regresi Linear Berganda	56
3.6.4	Koefisien Determinasi (R^2)	57

3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	58
--------------------------------	----

3.6.5.1 Uji t	58
---------------------	----

.BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	61
---	----

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	61
---------------------------------------	----

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	62
--	----

4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab	62
--------------------------------------	----

4.2 Deskriptif Hasil Penelitian	64
---------------------------------------	----

4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	64
---	----

4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	64
---	----

4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia Konsumen	65
---	----

4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Profesi Konsumen	67
--	----

4.2.2 Durasi Penyebaran Kuesioner	68
---	----

4.3 Pembahasan dan Analisis Data	68
--	----

4.3.1 Uji Validitas	68
---------------------------	----

4.3.2. Uji Reliabilitas	70
-------------------------------	----

4.3.3 Uji Asumsi Klasik	71
-------------------------------	----

4.3.3.1 Uji Normalitas.....	71
-----------------------------	----

4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	72
-------------------------------------	----

4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	73
---------------------------------------	----

4.4 Uji Regresi Linier Berganda	74
---------------------------------------	----

4.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76
---	----

4.5 Uji t	77
-----------------	----

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan..... 83

5.2 Saran 85

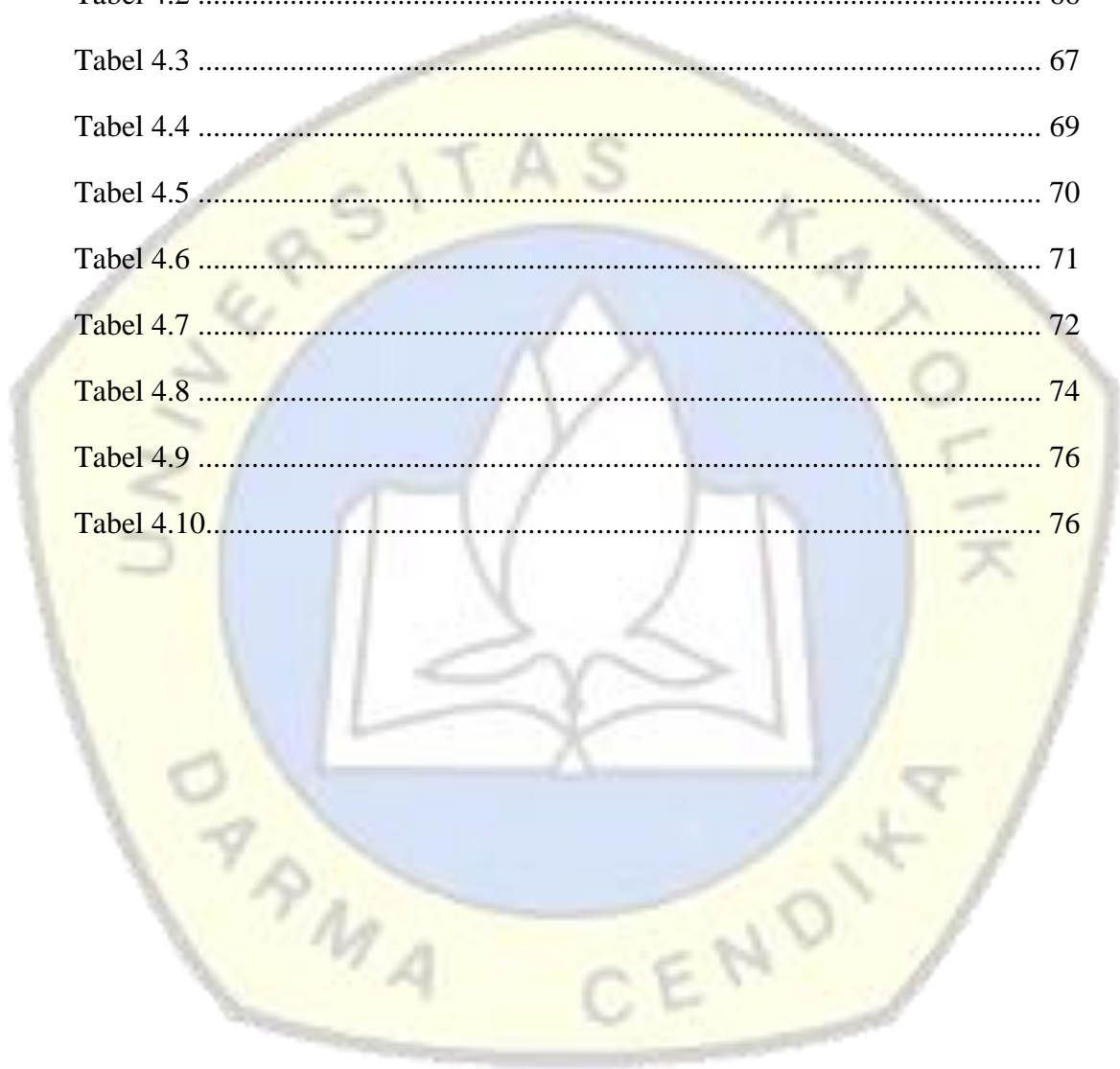
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	28
Tabel 3.1	58
Tabel 4.1	65
Tabel 4.2	66
Tabel 4.3	67
Tabel 4.4	69
Tabel 4.5	70
Tabel 4.6	71
Tabel 4.7	72
Tabel 4.8	74
Tabel 4.9	76
Tabel 4.10.....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	42
Gambar 2.2.....	43
Gambar 4.1.....	73
Gambar 4.2.....	78
Gambar 4.3.....	79
Gambar 4.4.....	79
Gambar 4.5.....	80
Gambar 4.6.....	81
Gambar 4.7.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 3 : Karakteristik Responden

Lampiran 4: Uji Validitas

Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

Lampiran 6: Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 8 : Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 9 : Uji t

Lampiran 10 : Tabel t

Lampiran 11 : Tabel r



