

SKRIPSI

**PENGARUH REPUTASI, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP PADA BLUE SKY HOTEL
PETAMBURAN JAKARTA**



OLEH :

NANDA CLARA PUTRI
19110016

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2022**

SKRIPSI

PENGARUH REPUTASI, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA BLUE SKY HOTEL PETAMBURAN JAKARTA

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.



OLEH :

NANDA CLARA PUTRI
19110016



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2022

**PENGARUH REPUTASI, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP PADA BLUE SKY HOTEL
PETAMBURAN JAKARTA**

SKRIPSI

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



OLEH :

NANDA CLARA PUTRI
19110016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nanda Clara Putri

NPM : 19110016

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen Perhotelan

Judul : Pengaruh Reputasi, *Electronic Word of Mouth*, Harga, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Pada Blue
Sky Hotel Petamburan Jakarta

Pembimbing

Tanggal : 20 Desember 2022

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

Mengetahui
Ketua Program Studi

Tanggal :

(Dr. Thyphoida W. S. Panjaitan, M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh Nanda Clara Putri dengan NPM 19110016

Telah Diuji pada 20 Desember 2012

Dinyatakan oleh :

Ketua Tim Penguji


()

Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,


()

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

Ketua Program Studi


()

Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH REPUTASI, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA
BLUE SKY HOTEL PETAMBURAN JAKARTA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

Pada Hari ~~Senin~~ Tanggal 20. Bulan 12... Tahun 2022

Disusun Oleh :

Nama : Nanda Clara Putri

NPM : 19110016

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen Perhotelan

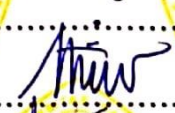
Tim Penguji

Nama :

1. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.

2. Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan., M.M.

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


.....

.....

.....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Clara Putri

NPM : 19110016

Alamat Asli : Kp. Krajan, Kec. Jangkar, Situbondo, Jawa Timur

No. Identitas (KTP) : 3512124208010001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Reputasi, *Electronic Word Of Mouth*, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Pada Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta” 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 dengan 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 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 tanggungjawab

Surabaya, 20 Desember 2022



Nanda Clara Putri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Reputasi, *Electronic Word of Mouth*, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Pada Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta”. Skripsi ini merupakan 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, peneliti tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

Rm. Adrian Adiredjo, S.TL., M.A., S.T.D., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Lilik Indrawati, S.E., M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika serta sebagai dosen pembimbing yang sudah sabar dan rela mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.



Dr. Thyophoida W. S. Panjaitan, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika serta dosen penguji peneliti yang tidak pernah bosan mengingatkan peneliti untuk selalu semangat dan berjuang selama kuliah

4. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M. Selaku dosen ketua penguji yang sudah bersedia menyediakan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan serta kritik dan saran terhadap skripsi saya
5. Deograsias Yoseph Y.F., S.E., M.M., selaku Dosen Wali pada tahun 2019/2020 yang banyak membantu dalam perwalian setiap semester dan selalu memberikan semangat selama menyelesaikan laporan skripsi ini
- Hendri Gunawan Darmanto dan Anik Setiyawati selaku orang tua peneliti yang senantiasa memberikan pelajaran, semangat, dan motivasi serta selalu sabar memberikan nasihat dan berjuang untuk pendidikan peneliti
- Adella Rachelmia selaku saudara kandung peneliti yang selalu memberikan dukungan dan semangat peneliti dalam menyelesaikan pendidikan sarjana
- Yehezkiel Jeremy Rampen yang telah mendukung, menemani, dan memberikan semangat kepada peneliti selama menyelesaikan pendidikan sarjana.
- Andi Setiawan, Karina Yolanda, Hadiono, Yanti Pangestu, Beni, Susi, Hadi Gunawan dan Gheofani selaku paman dan bibi peneliti yang selalu memberikan nasihat serta motivasi kepada peneliti selama menjalankan perkuliahan
10.  Adbeel, Klesia, Renatha, dan Hizkia selaku saudara sepupu peneliti yang selalu memberikan semangat kepada peneliti selama menyelesaikan laporan skripsi ini.
11. Margaretha Fanandi Sunputri, Wendy Shelma S., Florentina J. D., Angelin Novelia G., Ursula Yusiani P., dan Defanti Widyaningrum selaku sahabat

dekat peneliti yang bersama-sama berjuang menyelesaikan skripsi dan pendidikan sarjana

12. Seluruh teman-teman angkatan 2019 Universitas Katolik Darma Cendika yang berjuang bersama peneliti untuk menyelesaikan pendidikan sarjana

13. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti cantumkan satu per satu yang juga mendukung peneliti dalam berbagai hal untuk menyelesaikan pendidikan sarjana.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Peneliti berharap adanya kritik dan saran yang membangun dari para pembaca, supaya menyempurnakan hasil penelitian peneliti. Skripsi ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi para peneliti lainnya untuk dapat diolah melalui penelitian yang akan datang, khususnya dalam bidang manajemen perhotelan.

Surabaya, 2022

Peneliti



DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Rumusan Masalah.....	7
3. Tujuan Penelitian.....	7
4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Reputasi	10
2.1.1.1. Pengertian Reputasi	10
2.1.1.2. Faktor Penentu Reputasi	10
2.1.1.3. Indikator Reputasi.....	11
2.1.2. <i>Electronic Word of Mouth</i>	12
2.1.2.1. Pengertian <i>Electronic Word of Mouth</i>	12
2.1.2.2. Karakteristik <i>Electronic Word of Mouth</i>	12
2.1.2.3. Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i>	13
2.1.3. Harga.....	13
2.1.3.1. Pengertian Harga	13
2.1.3.2. Tujuan Penetapan Harga.....	14
2.1.3.3. Faktor Penetapan Harga.....	14
2.1.3.4. Metode Penetapan Harga.....	15

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Segala bentuk penyalangan atau pengutipan dengan cara lain tanpa izin dari perpustakaan adalah pelanggaran hukum.





2.1.3.5. Dimensi Harga	15
2.1.3.6. Cara Menetapkan Harga	16
2.1.3.7. Indikator Harga	16
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.1.4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
2.1.4.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.5. Keputusan Menginap	18
2.1.5.1. Pengertian Keputusan Menginap	18
2.1.5.2. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	19
2.1.5.3. Indikator Keputusan Pembelian.....	19
2.2. Pengaruh Antar Variabel	20
2.2.1. Pengaruh Reputasi Terhadap Keputusan Menginap	20
2.2.2. Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Menginap	20
2.2.3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap	20
2.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	21
2.3. Penelitian Terdahulu	21
2.3.1. Penelitian Terdahulu 1	21
2.3.2. Penelitian Terdahulu 2	23
2.3.3. Penelitian Terdahulu 3	24
2.3.4. Penelitian Terdahulu 4	25
2.3.5. Penelitian Terdahulu 5	26
2.4. Rerangka Pemikiran.....	29
2.5. Kerangka Konseptual.....	30
2.6. Hipotesis	30
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1. Obyek Penelitian.....	32
3.2. Pendekatan Penelitian Dan Sumber Data	32
3.3. Variabel Penelitian.....	33



3.3.1.	Variabel Bebas	33
3.3.2.	Variabel terikat	34
3.4.	Definisi Operasional Variabel Dan Pengukurannya.....	34
3.4.1.	Raputasi (X1).....	34
3.4.2.	<i>Electronic Word of Mouth</i> (X2).....	35
3.4.3.	Harga (X3)	35
3.4.4.	Kualitas Pelayanan (X4)	35
3.4.5.	Keputusan Menginap (Y).....	36
5.	Populasi Dan Sampel.....	37
3.5.1.	Populasi.....	37
3.5.2.	Sampel	37
6.	Metode Dan Teknik Analisis Data	38
3.6.1.	Uji Validitas	38
3.6.2.	Uji Reliabilitas	39
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.3.1.	Uji Normalitas	39
3.6.3.2.	Uji Multikolinearitas	39
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	40
3.6.4.	Uji Regresi Linier Berganda	40
3.6.5.	Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.6.6.	Uji T.....	41
4.	HASIL PENELITIAN	43
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
4.1.1.	Sejarah Singkat Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta (BSHPJ)	43
4.2.	Uji Validitas.....	44
4.3.	Uji Reliabilitas	45
4.4.	Deskripsi Hasil Penelitian	45
4.4.1.	Karakteristik Responden	46
4.4.1.1.	Tamu berdasarkan sumber <i>booking</i>	46
4.5.	Pembahasan dan Analisa Data.....	47
4.5.1.	Analisis Deskriptif	47
4.5.1.1.	Analisis Deskriptif Variabel Reputasi (X1)	48



4.5.1.2.	Analisis Deskriptif Terhadap Variabel EWOM (X2)	48
4.5.1.3.	Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Harga (X3)	50
4.5.1.4.	Analisis Deskriptid Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X4)	51
4.5.1.5.	Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Keputusan Menginap (Y)	52
4.5.2.	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.5.2.1.	Uji Normalitas	53
4.5.2.2.	Uji Multikolinearitas	54
4.5.2.3.	Uji Heteroskedastisitas	54
4.5.3.	Analisa Regresi Linear Berganda	55
4.5.4.	Koefisien Determinasi	57
4.5.5.	Uji t	57
AB 5	PENUTUP	62
1	Simpulan	62
2	Saran	62
	Daftar Pustaka	
	Lampiran	

DAFTAR TABEL

1.1. Tingkat Hunian Kamar hotel bintang di Jakarta Bulan Januari – Juli 2019 dan 2020.....	3
2.1. Penelitian Terdahulu	27
3.1. Interpretasi Koefisien Korelasi	41
4.1. Hasil Uji Validitas	44
4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber <i>Booking</i>	46
4.4. Rentang Rata-Rata Jawaban Responden	47
4.5. Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Reputasi (X1).....	48
4.6. Analisis Deskriptif Terhadap Variabel EWOM (X2).....	49
4.7. Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Harga (X3).....	50
4.8. Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X4).....	51
4.9. Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Keputusan Menginap (Y)	52
4.10. Uji Normalitas	53
4.11. Hasil Uji Multikolineritas.....	54
4.12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.13. Hasil Koefisien Determinasi.....	57
4.14. Hasil Uji t.....	57

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian di lingkungan yang berlaku.



DAFTAR GAMBAR

1.1.	Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang 2019 vc 2018.....	2
1.2.	Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang 2020 vs 2019	2
1.3.	Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang DKI Jakarta Maret 2020 – Januari 2022 (Persen)	4
1.	Rerangka Pemikiran.....	29
2.	Kerangka Konseptual.....	30
1.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54

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



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2. Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Responden
- Lampiran 5. Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 6. Uji Distribusi Frekuensi
- Lampiran 7. Uji Validitas
- Lampiran 8. Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Uji Normalitas
- Lampiran 10. Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 11. Uji Multikolinearitas dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 12. Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t
- Lampiran 13. Tabel r
- Lampiran 14. Tabel t

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



ABSTRAK

Persaingan bisnis di Indonesia yang sangat pesat merupakan fenomena yang menarik untuk di cermati, apalagi dengan adanya globalisasi di sektor ekonomi yang membuka peluang untuk bersaing menarik konsumen lokal. Salah satu bisnis yang berkembang pesat di Indonesia yaitu perhotelan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah reputasi, *electronic word of mouth* (EWOM), harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menginap pada Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas yang hasilnya dinyatakan valid karena semua nilai r hitung pada penelitian ini $>$ dari r tabel. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa keseluruhan variabel memiliki Cronbach's Alpha $>$ 0,60 sehingga dinyatakan bahwa keseluruhan variabel yang diteliti bersifat reliabel atau konsisten. Uji asumsi klasik yang terdiri dari 3 (tiga) uji yaitu uji normalitas yang hasilnya menunjukkan bahwa variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan Y berdistribusi normal, uji multikolinieritas dimana nilai tolerance semua variabel $>$ 0,1 dan nilai VIF $<$ 10,00 yang menyatakan bahwa model regresi ini tidak mengalami multikolinieritas atau non multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas yang menunjukkan bahwa model regresi ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hasil uji regresi linear berganda yaitu $Y = 2,941 + 0,285 X_1 + 0,006 X_2 + 0,015 X_3 + 0,294 X_4$. Koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *adjusted R square* yaitu sebesar 0,345 atau 34,5% yang artinya variabel independen pada penelitian ini memberikan kontribusi rendah terhadap variabel dependen. Uji t pada penelitian ini menghasilkan variabel reputasi (X_1) memiliki nilai t hitung 3,186 $>$ t tabel 1,98525 dengan nilai sig. sebesar $0,002 < 0,05$ yang berarti bahwa reputasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap pada Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta, variabel EWOM (X_2) memiliki nilai t hitung 0,085 $<$ t tabel 1,98525 dengan nilai sig. sebesar $0,932 > 0,05$ yang artinya EWOM tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap pada Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta, variabel harga (X_3) memiliki nilai t hitung 0,154 $<$ t tabel 1,98525 dengan nilai sig. sebesar $0,878 > 0,05$ yang artinya harga tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap pada Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta, variabel kualitas pelayanan (X_4) memiliki nilai t hitung 3,925 $>$ t tabel 1,98525 dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa reputasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap pada Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta.



Kata kunci : Reputasi, *Electronic Word of Mouth*, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Menginap

ABSTRACT

Business competition in Indonesia which is very fast is an interesting phenomenon to be observed, especially with globalization in the economic sector which opens up opportunities to compete to attract local consumers. One of the businesses that is growing rapidly in Indonesia is hospitality. The purpose of this study was to determine whether reputation, electronic word of mouth (EWOM), price and service quality influence the decision to stay at the Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta. The data analysis technique in this study was to use a validity test whose results were declared valid because all the r count values in this study were $>$ from r table. The results of the reliability test showed that all variables had Cronbach's Alpha $>$ 0.60 so that it was stated that all the variables studied were reliable or consistent. The classic assumption test consists of 3 (three) tests, namely the normality test where the results show that the variables X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , and Y are normally distributed, the multicollinearity test where the tolerance value of all variables is $>$ 0.1 and the VIF value is $<$ 10.00 which states that this regression model does not experience multicollinearity or non-multicollinearity, and the heteroscedasticity test which indicates that this regression model does not experience symptoms of heteroscedasticity. The results of the multiple linear regression test are $Y = 2.941 + 0.285 X_1 + 0.006 X_2 + 0.015 X_3 + 0.294 X_4$. The coefficient of determination in this study shows that the value of the adjusted R square is 0.345 or 34.5%, which means that the independent variables in this study make a low contribution to the dependent variable. The t test in this study resulted in the reputation variable (X_1) having a t count value of 3.186 $>$ t table 1.98525 with a sig value. of 0.002 $<$ 0.05 which means that reputation has a significant effect on the decision to stay at the Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta, the EWOM variable (X_2) has a t count value of 0.085 $<$ t table 1.98525 with a sig. of 0.932 $>$ 0.05, which means that EWOM has no effect on the decision to stay at the Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta, the price variable (X_3) has a t count value of 0.154 $<$ t table 1.98525 with a sig. of 0.878 $>$ 0.05, which means that price has no effect on the decision to stay at the Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta, the service quality variable (X_4) has a t count value of 3.925 $>$ t table 1.98525 with a sig value. 000 $<$ 0.05 which means that reputation has a significant effect on the decision to stay at the Blue Sky Hotel Petamburan Jakarta.



Keywords : Reputation, Electronic Word Of Mouth, Price, Quality of Service, Decision to Stay