

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.

**PENGARUH SERVICESCAPE, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN SITUASI COVID 19 TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL GUNAWANGSA
MANYAR SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

Adji Teguh Pambudi

16110028

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA

2021

**PENGARUH SERVICESCAPE, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN SITUASI COVID 19 TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL GUNAWANGSA
MANYAR SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

ADJI TEGUH PAMBUDI

16110028

PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA

2021



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Adji Teguh Pambudi
NPM : 16110028
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen Perhotelan
Judul : Pengaruh Servicescape, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Situasi Covid 19 Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya.

Pembimbing,
Tanggal, 09 Januari 2021



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

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Tanggal :

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



LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH SERVICESCAPE, HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN SITUASI COVID 19 TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL GUNAWANGSA MANYAR SURABAYA

Oleh

Adji Teguh Pambudi

16110028

Dipertahankan di depan Pengaji
Pada tanggal 29 Januari 2021

Ketua Tim Pengaji



(Dr. Maria Widystuti, M.M)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Thyophida W.S. Panjaitan, S.E.,M.M)

Ketua Program Studi



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





LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH SERVICESCAPE, HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
SITUASI COVID 19 TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL
GUNAWANGSA MANYAR SURABAYA.**

Oleh

Adji Teguh Pambudi

16110028

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Pada Tanggal 29 Januari 2021

Ketua : Dr. Maria Widystuti,M.M

Anggota : 1. Dr. V. Ratna Ingawati,S.E.,M.M
2. Dr. Y. Budi Hermanto,M.M



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adji Teguh Pambudi
NPM : 161110028
Alamat Asli : Jl. Wonorejo Permai Utara Blok BB VI No. 22
No. Identitas (KTP) : 3578153006960006

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh *Servicescape*, Harga, Kualitas Pelayanan dan Situasi Covid 19 Terhadap Keputusan Menginap di Hotel 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 lain yang di publikasikan 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 hal yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

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

Surabaya, 10 Februari 2021

Hormat Saya,



Adji Teguh Pambudi



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Servicecape, Harga, Kualitas Pelayanan dan Situasi Covid 19 Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya”**. 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 menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika sekaligus dosen pembimbing yang telah bersedia mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Dr. Thyophoida 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 Kaprodi Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika.
5. Bapak dan Ibu staff karyawan Universitas Katolik Darma Cendika yang telah membantu saya selama menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika.
6. Bapak Rudi Wijaya selaku pimpinan Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Ary Nasution selaku HRD Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya yang telah banyak membantu penulis untuk melakukan penelitian selesai.

8. Bapak Adang Kurniawan selaku Executive Housekeeper Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya yang telah banyak membantu penulis dari awal penelitian hingga selesai.
9. Rekan-rekan Housekeeping Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian sampai selesai.
10. Ibu Indrianti Tanti dan Pak Michael yang sudah banyak membantu dan membimbing saya baik dalam memberikan arahan dan juga materi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Buat teman-teman Kontrakan Nirwana Eksekutif (Blok BB); Kak Dedi, Kak Anton, kak Tongam, Kak Alfan, Kak Risky, Kak Abadia, Kak Sius, Kak Novi, Kak Linda, Kak Lisbet, Kak Nena, Kak Resty, Kak Ikha, Andreas, Saud, Panji, Wily, Dodi, Yehezkiel, Refli, Andre Manika, Aprizal, Solfian, Edy, Yanus, Rony, Agnes, Nova, Putri, Delsi, Lisa, Yoan, Tina dan Rita yang juga sudah membantu saya dalam Doa dan memberikan semangat kepada saya dalam menulis skripsi ini.
12. Teman-teman angkatan 2016 atas kebersamaan dan bantuan yang berarti bagi penulis.
13. Seluruh Teman-teman Gereja Bala Keselamatan Korps 1 Surabaya yang telah memberikan dukungan berupa moral dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
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. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis tapi bagi para pembaca.





DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iiiv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 <i>Servicescape</i>	9
2.1.2 Harga	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Situasi Covid 19	15
2.1.5 Pengambilan Keputusan Konsumen.....	15
2.2 Pengaruh Antar Variabel	17
2.3 Penelitian Yang Terdahulu	18
2.4 Rerangka Pemikiran	24
2.5 Kerangka Konseptual	28
2.6 Hipotesa.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Objek Penelitian	29
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	29
3.3 Variabel Penelitian	31
3.4 Definisi Operasional Variabel	31

3.5 Populasi dan Sampel	34
3.5.1 Populasi.....	34
3.5.2 Sampel.....	34
3.6 Metode Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1 Metode Dalam Penelitian	35
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	36
3.6.2.1 Uji Validitas	36
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	37
3.6.2.3 Analisis Deskriptif	37
3.6.2.4 Uji Asumsi Klasik	39
3.6.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.6.2.6 Koefisien Determinan (R^2).....	42
3.6.2.7 Uji t	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	44
4.1 Gambaran Umum	44
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	46
4.2.1 Deskripsi Responden Penelitian	46
4.3 Pembahasan Analisis Data	49
4.3.1 Hasil Uji Validitas	49
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.3.3 Hasil Analisis Deskriptif	51
4.4 Hasil Koesfisien Determinasi	55
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.7 Hasil Uji t	60
4.8 Pembahasan.....	65
4.8.1 Pengaruh Servicescape Terhadap Keputusan Menginap.....	65
4.8.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap.....	65
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap....	66
4.8.4 Pengaruh Situasi Covid 19 Terhadap Keputusan Menginap.....	67
BAB V PENUTUP	68
5.1 Simpulan	68

5.2 Saran	69
Daftar Pustaka	

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.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Hotel Bintang 3 Di Kota Surabaya Pada Tahun 205 - 2019.....	2
Tabel 1.2 Data Penjualan Kamar di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya Periode Bulan Mei – September 2020	2
Tabel 3.1 Skala Likert	36
Tabel 3.2 Range Data Jawaban Responden	38
Tabel 3.3 Indeks Persepsi Responden.....	39
Tabel 4.1 Daftar Spesifikasi Kamar di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya.....	45
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Semua Variabel.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Realiabilitas.....	51
Tabel 4.7 Range Data Jawaban Responden.....	51
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Servicescape (X1).....	52
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Harga (X2).....	52
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	53
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel Situasi Covid 19 (X4).....	54
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Menginap (Y).....	54
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	55
Tabel 4.14 Hasil Nilai VIF dan Angka Tolerance.....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	27
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1 Logo Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya.....	45
Gambar 4.2 Uji Normalitas.....	56
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	58
Gambar 4.4 Kurva Uji t Servicescape.....	61
Gambar 4.5 Kurva Uji t Harga.....	62
Gambar 4.6 Kurva Uji t Kualitas Pelayanan.....	63
Gambar 4.7 Kurva Uji t Situasi Covid 19.....	64

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.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Kuesioner.....
Lampiran 2 Data Kuesioner.....
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....
Lampiran 5 Tabel Koefisien Determinasi.....
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas.....
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t.....
Lampiran 10 Tabel Uji t.....
Lampiran 11 Tabel Uji r.....



ABSTRAK

Pertumbuhan pembangunan hotel yang terus meningkat di Kota Surabaya setiap periodenya sejalan dengan peningkatan tingkat hunian pada masing-masing hotel berbintang yang menjadi sarana pendukung kegiatan pariwisata di Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *servicescape*, harga, kualitas pelayanan dan situasi covid 19 terhadap keputusan menginap di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel Gunawangsa Manyar Surabaya dengan jumlah sampel sebesar 90 responden, pengolahan data menggunakan aplikasi berbasis windows SPSS Versi 16. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut : Variabel *Servicescape* tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap dengan hasil t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,542 < 1,98827$) dengan nilai signifikan $0,589 > 0,05$. Variabel Harga berpengaruh secara signifikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,386 > 1,98827$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap dengan hasil t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,696 < 1,98827$) dengan nilai signifikan $0,488 > 0,05$. Variabel Situasi Covid 19 tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap dengan hasil t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-0,300 < 1,98827$) dengan nilai signifikan $0,765 > 0,05$.

Kata Kunci : *Servicescape*, Harga, Kualitas Pelayanan, Situasi Covid 19, Keputusan menginap.



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 star hotel which is a means of supporting tourism activities in the city of Surabaya. The purpose of this study was to determine the effect of *servicescape*, price, service quality and the covid 19 situation on the decision to stay at the Gunawangsa Manyar Hotel Surabaya. The population in this study were guests of the Gunawangsa Manyar Surabaya hotel with a total sample size of 90 respondents, processing data using windows-based applications SPSS Version 16. Based on the results of data processing, the following results were obtained: Variable Servicescape had no effect on the decision to stay with the results of tcount less than t table ($0.542 < 1.98827$) with a significant value of $0.589 > 0.05$. Price variable has a significant effect with tcount greater than ttable ($4.386 > 1.98827$) with a significant value of $0.000 < 0.05$. Service Quality variable does not affect the decision to stay with the results of t count smaller than t table ($0.696 < 1.98827$) with a significant value of $0.488 > 0.05$. The Covid 19 situation variable has no effect on the decision to stay overnight with the result of t count less than t table ($-0.300 < 1.98827$) with a significant value of $0.765 > 0.05$.

Keywords: *Servicescape, Price, Service Quality, Covid 19 Situation, Decision to Stay.*

