

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL ARIA CENTRA
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

PATRICIA ANGELINA DWIYANTI

16110006

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

2020



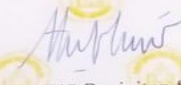


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Patricia Angelina Dwiyantri
NPM : 16110006
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Perhotelan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Aria Centra Surabaya

Pembimbing

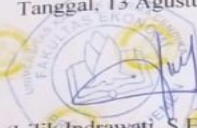
Tanggal, 13 Agustus 2020


(Dr. Thyophoida WS Panjaitan, S.E., M.M)

Mengetahui :

Ketua Program Studi :

Tanggal, 13 Agustus 2020


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



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Patricia Angelina Dwiyanti dengan NPM 16110006

Telah diuji pada Jumat, 7 Agustus 2020

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

(Thyophida WSP., S.E., M.M.)

Ketua Program Studi,

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



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Keputusan

Menginap Di Hotel Aria Centra Surabaya

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

Pada Hari Kamis, Tanggal 13 Agustus 2020

Disusun oleh :

Nama : Patricia Angelina Dwiyanti

NPM : 16110006

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

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

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

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



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Patricia Angelina Dwiyanti
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen
Alamat Asli : Jl. Grudo 3 No.10, Surabaya
No Identitas (KTP/SIM) : 3578055603980001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Aria Centra 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 termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

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

Surabaya, 13 Agustus 2020

Hormat saya,



Patricia Angelina Dwiyanti

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL ARIA CENTRA SURABAYA”**. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan meraih derajat Sarjana Ekonomi (SE) Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

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

1. Terima kasih kepada Tuhan Yesus atas segala berkat dan penyertaan-Nya dalam menyusun skripsi ini.
2. Romo Dr. Y. Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Dr. Thyophoida W.S.Panjaitan, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
5. Ibu V. Ratna Inggawati, S.E., M.M selaku penguji yang sudah banyak membantu memberi masukan didalam perbaikan skripsi ini.





6. Ibu Dr. Maria Widyasuti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Akademik yang sudah banyak membantu dan memberi semangat dalam perbaikan skripsi.
7. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah mengajar, mendidik dan membantu selama menempuh perkuliahan.
8. Teristimewa Orang Tua tercinta , buat Papa Yanoearioes Sareng Lesoe dan Mama Kristina Siti Asia serta Kakak Vincentius Yonas Sareng dan Adek Chornelio Martinus Sareng yang telah memberikan dukungan serta doa yang tulus kepada penulis dalam mempersiapkan diri untuk menjalani dan melalui tahap-tahap dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk Antonius Dimas Bima Parmana Putra yang dengan tulus menemani, membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
10. Untuk semua saudara sepupu Cornelia Reinha, Bonefasius Inocentio dan Agatha Emeraldal, Yosefina Weking, Martina Weking yang memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
11. Untuk teman-teman “Penyetan” Monic, Dimas, Ian, Angger, Ines, Felix, Waluyo yang memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
12. Untuk teman-teman “ROMUSA” Nando, Robby, Mathias, Teddy, Domi yang memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
13. Untuk teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi Kolo, Kathleen, Dicky, Esta.



14. Untuk teman-teman “Mepelayak” Bang Ifan, Micko, Vanes, Angel, Bella, Jojo yang telah memberikan semangat dalam menyusun skripsi.
15. Untuk teman-teman “SMK” Jevon, Valen, Anton yang telah memberikan semangat dalam menyusun skripsi.
16. Untuk teman-teman “Jegug Corp” yang juga memberikan dukungan dalam menyusun skripsi.
17. Dan tidak lupa untuk team Hotel Aria Centra terutama *Food and Beverage Service* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Kerja Praktek sebagai syarat untuk memenuhi Skripsi.
18. Untuk team Sanggar Merah Merdeka Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Kuliah Kerja Nyata sebagai syarat untuk memenuhi skripsi.
19. Untuk semua pihak yang menjadi obyek penelitian dalam menyusun skripsi.

Penulis hanya dapat berdoa semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan memberi kemurahan bagi berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Penulis

Patricia Angelina Dwiyantri

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN COVER

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI.....iv

DAFTAR TABEL.....vii

DAFTAR GAMBAR.....viii

ABSTRAK.....ix

BAB I PENDAHULUAN.....

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Rumusan Masalah.....4

1.3 Tujuan Penelitian.....4

1.4 Manfaat Penelitian.....5

1.4.1 Manfaat Teoritis.....5

1.4.2 Manfaat Praktis.....5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....6

2.1 Landasan Teori.....6

2.1.1 Hotel.....6

2.1.2 Kualitas Pelayanan.....6

2.1.3 Fasilitas.....9

2.1.4 Harga.....10

2.1.5 Keputusan Menginap.....11

2.2 Pengaruh Antar Variabel.....13

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Untuk Menginap.....13





2.2.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Untuk Menginap.....	13
2.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Untuk Menginap.....	14
2.3 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3.1 Jurnal Penelitian.....	14
2.3.2 Skripsi.....	18
2.4 Rerangka Pemikiran.....	20
2.5 Kerangka Konseptual.....	21
2.6 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Obyek Penelitian.....	23
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	23
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	23
3.2.2 Sumber Data.....	23
3.3 Variabel Penelitian.....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	25
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4.2 Teknik Pengukuran Data.....	27
3.5 Populasi dan Sampel.....	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel.....	28
3.6 Metode dan Teknik Analisa Data.....	28
3.6.1 Metode Penelitian.....	28
3.6.2 Teknik Analisa Data.....	29
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33



4.1.1 Sejarah Singkat.....	33
4.1.2 Informasi Mengenai Perusahaan.....	34
4.1.3 Struktur Organisasi.....	35
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Karakteristik Responden.....	38
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	43
4.3 Pembahasan dan Analisa Data.....	47
4.3.1 Uji Validitas.....	47
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	54
4.3.5 Uji Koefisien Determinasi.....	55
4.3.6 Uji t.....	56
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Aria Centra Surabaya.....	35
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	54
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Variabel Fasilitas (X2).....	55
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Variabel Harga (X3).....	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Hotel Menurut Klasifikasi Hotel 2016.....	1
Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	31
Tabel 4.1 Tipe Kamar Hotel Aria Centra Surabaya.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Hotel Aria Centra Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Hotel Aria Centra Surabaya Berdasarkan Usia....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Hotel Aria Centra Surabaya Berdasarkan Asal Kota.....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Hotel Aria Centra Surabaya Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Hotel Aria Centra Surabaya Berdasarkan Jumlah Penghasilan.....	41
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Hotel Aria Centra Surabaya Berdasarkan Tujuan Menginap.....	42
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Hotel Aria Centra Surabaya Berdasarkan Pertama Kali Mengenal.....	42
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Fasilitas.....	45
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.13 Hasil Ulang Uji Validitas.....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	51



Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	54



ABSTRAK

Oleh :

Patricia Angelina Dwiyanti

Perkembangan bisnis di Indonesia adalah fenomena yang menarik untuk diteliti, terlebih era globalisasi saat ini dalam bidang ekonomi yang terbuka. Dampak globalisasi ini menyebabkan industri jasa perhotelan menghadapi persaingan yang ketat. Pengelolaan hotel mestinya diikuti dengan penawaran pelayanan yang simpatik bagi para pengguna jasa hotel sehingga harus ditingkatkan. Keberhasilan sebuah bisnis perhotelan dalam meraih kepuasan tamunya ditentukan oleh keunggulan produknya, karena sebagian besar produknya berupa jasa. Dalam penelitian ini melalui kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga, pihak hotel diharapkan mampu ditingkatkan lagi sehingga dapat membuat tamu loyal dan memutuskan untuk menginap dengan harapan semua kebutuhan tamu terpenuhi. Penelitian ini dilakukan di Hotel Aria Centra Surabaya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap keputusan menginap tamu di Hotel Aria Centra Surabaya. Peneliti menggunakan regresi linear berganda dan mengambil sampel sebanyak 75 responden. Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas yang menyatakan bahwa semua item pernyataan dikatakan valid, uji reliabilitas dari semua variabel dikatakan reliabel, serta dilakukan uji asumsi klasik terpenuhi dan nilai adjusted R square 50,4% yang artinya kontribusi kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga masuk pada kategori sedang terhadap keputusan menginap. Hasil uji hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap pada Hotel Aria Centra Surabaya diperoleh hasil dari variabel kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ $0.146 < -1.994$ dengan tingkat signifikansi $> 0,05$. Variabel fasilitas dalam penelitian ini berpengaruh terhadap keputusan menginap pada Hotel Aria Centra Surabaya diperoleh hasil dari variabel fasilitas dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $8.403 > 1.994$ dengan tingkat signifikansi $< 0,05$. Variabel harga dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap pada Hotel Aria Centra Surabaya diperoleh hasil dari variabel harga dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ $-1.901 > -1.994$ dengan tingkat signifikansi $> 0,05$.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan keputusan menginap.



ABSTRACT

By :

Patricia Angelina Dwiyanti

The development of business in Indonesia is an interesting phenomenon to be researched, in the current era of globalization in an open economic sphere. The impact of globalization causes the hospitality services industry to face strict competition. Hotel management should be followed by a sympathetic service offering for users of hotel services so it should be improved. The success of a hospitality business in achieving its guest satisfaction is determined by the excellence of its products, because most of the products are services. In this research through the quality of service, facilities, and prices, the hotel is expected to be improved again so as to make loyal guests and decide to stay with the expectation of all guest needs fulfilled. This research was conducted at Hotel Aria Centra Surabaya. The purpose of this research is to make an impact on the quality of service, facilities and prices against the decision to stay at Hotel Aria Centra Surabaya. Researchers used multiple linear regression and skilled 75 respondents. In this study conducted a validity test stating that all statement items are said to be valid, the reliability test of all variables is said to be reliable, and the classical assumption test is fulfilled and the adjusted value of R square 50.4% which means the contribution of service quality, facilities, and price entry in the category of the decision to stay. The hypothesis test results in this study stated that the variable quality of service, no effect on the decision to stay at Hotel Aria Centra Surabaya obtained results from quality service variables with a value of T count $< t$ Table 0146 $< -1,994$ with a significant rate of > 0.05 . Variable facilities in this study influenced the decision to stay at Hotel Aria Centra Surabaya obtained the results of the facility variables with a value t count $> T$ table 8,403 $> 1,994$ with a signification rate of < 0.05 . Price variables in this study had no effect on the decision of stay at Hotel Aria Centra Surabaya obtained results from price variables with a value t count of $< t$ table $-1,901 > -1,994$ With the signification rate of > 0.05 .

Keywords: quality of service, facilities, price and stay decision.