

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN TAMU
MENGINAP DI FAVEHOTEL SIDOARJO**

SKRIPSI



OLEH:

RAFAEL ALVIANTO

NPM : 16110032

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

2020

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 PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN TAMU
MENGINAP DI FAVEHOTEL SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

RAFAEL ALVIANTO

NPM : 16110032

MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2020





LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rafael Alvianto
NPM : 16110032
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen Perhotelan
Judul : Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan di Favehotel Sidoarjo

Pembimbing

Tanggal :


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

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Tanggal :


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



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Rafael Alvianto** dengan NPM 16110032

Telah diuji pada 28 Juli 2020

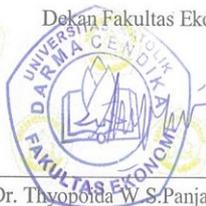
Dinyatakan **LULUS** oleh

Ketua Tim Penguji

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Program Studi



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



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MINGINAP DI FAVEHOTEL SIDOARJO

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen Perhotelan

Pada Hari Selasa Tanggal 28 Juli 2020

Disusun oleh :

Nama : Rafael Alvianto

NPM : 16110032

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

Nama

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

2. Drs. Bruno Hami P., M.M. (Anggota)

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



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafael Alvianto

NPM : 16110032

Alamat Asli : Pondok Sidokare Asri I-9, Sidoarjo

No. Identitas (KTP) : 3515082407980005

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap di Favehotel Sidoarjo

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 akademikyng 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.

Sidoarjo, 28 Juli 2020

Hormat Saya,

Rafael Alvianto

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Menginap Di Favehotel Sidoarjo”**. 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. Orang tua dan keluarga besar, yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Romo/Bapak Dr.Y.Budi Hermanto,M.M. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika dan dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan maupun saran dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Ibu Dr.Thyophoida W.S.Panjaitan,S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Ibu Lilik Indrawati,S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika.





5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa.
6. Seluruh Teman yang telah memberikan dukungan berupa moral dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
7. Tamu Favehotel Sidoarjo yang telah membantu kelancaran dalam menyusun tugas akhir ini dengan baik.

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

Sidoarjo, 28 Juli 2020

Rafael Alvianto

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
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	2
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Promosi.....	7
2.1.3 Harga.....	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5 Pengambilan Keputusan Konsumen	16
2.1.6 Pengaruh Antara Variabel Independen (X) Terhadap Variabel Dependen	18
2.2 Penelitian Yang Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Kerangka Konseptual	31





2.5 Hipotesa.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Obyek Penelitian	33
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	33
3.3 Variabel Penelitian	35
3.4 Definisi Operasional Variabel	35
3.5 Populasi dan Sampel	37
3.5.1 Populasi	37
3.5.2 Sampel	38
3.6 Teknik Pengambilan Data	39
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.7.1 Uji Validitas.....	41
3.7.2 Uji Reliabilitas	41
3.7.3 Analisis Deskriptif	42
3.8 Teknik Analisis Data	43
3.8.1 Koefisien Determinasi	44
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	44
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.8.4 Uji t	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	48
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	48
4.1.1 Profil Umum Hotel	44
4.1.2 Struktur Organisasi Hotel	440
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2.1 Deskripsi Responden Penelitian	51
4.3 Pembahasan Analisa Data	54
4.3.1 Hasil Uji Validitas	54
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
4.3.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	56
4.4 Hasil Koefisien Determinasi	59
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
4.6 Hasil Analisis Linear Berganda.....	62



4.7 Hasil Uji t	64
4.8 Pembahasan	67
4.8.1 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Menginap	67
4.8.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap	67
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	68
BAB V PENUTUP	70
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
Daftar Pustaka.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Hotel yang Berada di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2014 -2019	3
Tabel 1.2 Tingkat Hunian Hotel Kelas Bintang 3 di Kabupaten Sidoarjo Periode Bulan Juli – Desember Tahun 2019	4
Tabel 1.3 Rata-Rata Tingkat Hunian Favehotel Sidoarjo Periode Bulan Maret- Agustus 2019	5
Tabel 3.1 Skala Likert.....	40
Tabel 3.2 Indeks Persepsi Responden.....	43
Tabel 3.3 Tingkatan Kekuatan Hubungan Antar Seluruh Variabel Independent dan Dependen	44
Tabel 4.1 Daftar Spesifikasi Kamar di Favehotel Sidoarjo	49
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	56
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Promosi (X1)	56
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Harga (X2).....	57
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	58
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Menginap (Y)	58
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi Variabel Penelitian	59
Tabel 4.12 Hasil Nilai VIF Dan Angka <i>Tolerance</i>	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Variabel Penelitian	63
Tabel 4.14 Hasil Uji t Variabel Penelitian	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Favehotel Sidoarjo	50
Gambar 4.2 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	60
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	62
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel Promosi	65
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel Harga.....	66
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel Kualitas Pelayanan.....	66



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	



ABSTRAK

Pertumbuhan pembangunan hotel yang terus meningkat di Kabupaten Sidoarjo setiap periodenya sejalan dengan peningkatan tingkat hunian pada masing-masing hotel berbintang yang menjadi sarana pendukung kegiatan pariwisata di Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan tamu menginap di Favehotel Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu Favehotel Sidoarjo dengan jumlah sampel sebesar 85 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan SPSS 16 adalah sebagai berikut, nilai koefisien determinasi yang dilihat dari *adjusted r square* sebesar 0,849 atau 84,9 % menunjukkan bahwa kontribusi antara promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan tamu menginap memiliki hubungan yang kuat. Hipotesa pertama menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara promosi terhadap keputusan tamu menginap terbukti benar, dimana berdasarkan hasil SPSS 16 diketahui bahwa nilai $t_{hitung} (4,127) > t_{tabel} (1,990)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu menginap. Hipotesa kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap keputusan tamu menginap tidak terbukti dimana berdasarkan hasil SPSS 16 diketahui bahwa nilai $t_{hitung} (-2,041) < t_{tabel} (1,990)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,045 > 0,05$ sehingga variabel harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan tamu menginap. Hipotesa ketiga menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan menginap terhadap keputusan tamu menginap terbukti benar, dimana berdasarkan hasil SPSS 16 diketahui bahwa nilai $t_{hitung} (17,143) > (1,990)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu menginap

Kata Kunci : Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Tamu Menginap



ABSTRACT

The growth of hotel development that continues to increase in Sidoarjo regency every period is in line with the increase in occupancy rates in each star hotel which is a means of supporting tourism activities in Sidoarjo Regency. The purpose of this study was to determine the effect of promotion, price and service quality on the decision of guests staying at Favohotel Sidoarjo. The population in this study was a guest of Favohotel Sidoarjo with a sample size of 85 respondents. Based on the results of research conducted using SPSS 16 are as follows, the coefficient of determination seen from adjusted r square of 0.849 or 84.9% shows that the contribution between promotion, price and service quality to the decision of guests staying has a strong relationship. The first hypothesis states that there is a positive and significant effect between the promotion of the decision of guests staying overnight proven to be correct, where based on the results of SPSS 16 it is known that the value of tcount (4.127) > ttable (1.990) with a significance level of 0.000 < 0.05 so that the promotion variable has a positive effect and significant to the decision of guests staying overnight The second hypothesis states that there is a positive and significant effect between the price of the decision of guests staying not proven where based on the results of SPSS 16 it is known that the value of t-count (-2,041) < ttable (1,990) with a significance level of 0.045 > 0.05 so the variable price has a negative and significant effect on the decision of guests staying. The third hypothesis states that there is a positive and significant influence between the quality of stay services on the decision of guests staying proven right, where based on the results of SPSS 16 it is known that the value of tcount (17,143) > (1,990) with a significance level of 0,000 < 0.05 so that the variable quality of service influences positive and significant towards guest decisions staying

Keywords: Promotion, Price, Quality of Service, Guest Decisions Overnight

