



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
HARGA YANG DIBERIKAN HOTEL TERHADAP
KEPUTUSAN PENGUNJUNG UNTUK MENGINAP
(Studi Pada Hotel Sriwedari Yogyakarta)**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Meyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Egar Fadhil Pradesya

14020216140090

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Yang bertanda tangan di bawah ini

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Nama Lengkap | : Egar Fadhil Pradesya |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa | : 14020216140090 |
| 3. Tempat/Tanggal Lahir | : Yogyakarta/06 April 1998 |
| 4. Departemen/Program Studi | : S-1 Administrasi Bisnis |
| 5. Alamat | : Jl gg kamboja TR III nomer 749 Yogyakarta |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga yang Diberikan Hotel Terhadap Keputusan Pengunjung Untuk Menginap (Studi Pada Hotel Sriwedari Yogyakarta)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab

Semarang, 12 Juni 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si

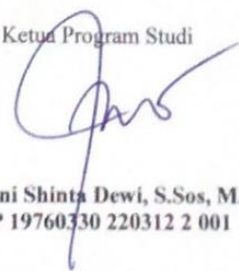
NIP 19760330 220312 2 001

Pembuat Pernyataan,


Egar Fadhil Pradesya

NIM 14020216140090

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 19760330 220312 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga yang Diberikan Hotel Terhadap Keputusan Pengunjung Untuk Menginap (Studi Pada Hotel Sriwedari Yogyakarta)

Nama Penyusun : Egar Fadhil Pradesya

NIM : 14020216140090

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Semarang, 12 Juni 2023

Dekan

Wakil Dekan Akademik dan Kemahasiswaan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 19640827.199001.1.001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 19690822.199403.1.1003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si (.....)

2. Dr. Hari Susanta N, M.Si (.....)

Dosen Penguji :

1. Agung Budiarmo, S.Sos., MM (.....)

2. Dr. Hari Susanta N, M.Si (.....)

3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si (.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan Dia mendapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu Dia memberikan petunjuk (QS. Ad-Duha: 7)”

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta, Mama dan papa yang selalu mensupport segalanya, terimakasih atas waktu, perhatian dan kasih sayangnya.
2. Pakde saya Dr Denny Pramagnoritrit Sp.Rad dan Bude saya Erny handayani beserta keluarga yang sudah memberikan perhatian, arahan, dan support tanpa henti
3. Bude Anne Pramagdiyanti beserta keluarga yang sudah memberikan support tanpa henti kepada saya
4. Kakak adik kandung saya Dr. Ezra Senna Pradesya, Ennara Muhammad Pradesya, Atina Hika Cahyani dan Jeosyan Amna Wikramawardana yang selalu memberikan semangat kepada saya di saat kuliah dan skripsian
5. M. Harits Rahman, Lutfi Iffanul Maula sebagai teman dekat yang tanpa henti selalu menjadi *support system* tanpa kenal lelah dan membantu tanpa mengenal waktu
6. Teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan 2016 yang telah memberikan *support* dan berproses bersama selama kuliah
7. Joko Aryanto dan Topik CF yang menemani saya setiap waktu tanpa Lelah

ABSTRAK

NAMA : Egar Fadhil Pradesya
NIM : 14020216140090
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Yang Diberikan Hotel Terhadap Keputusan Pengunjung Untuk Menginap (Studi Pada Hotel Sriwedari Yogyakarta)

Permasalahan dalam penelitian ini adalah saat ini keputusan tamu untuk menginap di hotel Sriwedari semakin rendah. Diduga terdapat faktor yang mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di Hotel Sriwedari yang berdasarkan riset gap adalah kualitas pelayanan, fasilitas hotel dan harga.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas hotel dan harga terhadap keputusan tamu untuk menginap di hotel Sriwedari. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan *purposive sampling* sehingga dapat diambil 100 responden tamu yang sudah pernah menginap di Hotel Sriwedari, Yogyakarta. Analisis data yang digunakan adalah regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap, fasilitas hotel berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap, harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap dan kualitas pelayanan, fasilitas hotel dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan menginap.

Kata kunci : kualitas pelayanan, fasilitas hotel dan harga, keputusan menginap

ABSTRACT

NAME : Egar Fadhil Pradesya

NIM : 14020216140090

TITLE : *The Effect of Service Quality, Facilities and Prices Provided by Hotels on Visitors' Decisions to Stay (Study at Hotel Sriwedari Yogyakarta)*

The problem in this study is that currently the decision of guests to stay at the Sriwedari hotel is getting lower. It is suspected that there are factors that influence the guest's decision to stay at the Sriwedari Hotel which is based on gap research, namely the quality of service, hotel facilities and price. This research was conducted to analyze the effect of service quality, hotel facilities and price on the guest's decision to stay at the Sriwedari hotel. In this study, a non-probability sampling technique was used with purposive sampling so that 100 guest respondents who had stayed at the Sriwedari Hotel, Yogyakarta, could be taken. The data analysis used is regression. The results showed that service quality had a significant effect on the decision to stay, hotel facilities had a significant effect on the decision to stay, price had a significant effect on the decision to stay and service quality, hotel facilities and price together had a positive effect on the decision to stay.

Keywords: service quality, hotel facilities and price, decision to stay

KATA PENGANTAR

Segala puji saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga peneliti menyelesaikan naskah skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Yang Diberikan Hotel Terhadap Keputusan Pengunjung Untuk Menginap (Studi Pada Hotel Sriwedari Yogyakarta)”**. Naskah skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata I pada Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Peneliti menyadari bahwa naskah skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah mendorong dan membantu dalam penyusunannya.

Izinkan dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan memberi semangat diantaranya kepada:

1. Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan dosen pembimbing I saya yang telah memberikan kesempatan dan arahan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Hari Susanta N, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi II yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Agung Budiarmo, S.Sos., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji penulis.
5. Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.si. selaku sekretaris Program Studi Administrasi Bisnis yang telah membantu kegiatan akademik.
6. Seluruh dosen Departemen Administrasi Bisnis FISIP UNDIP yang telah memberikan ilmu untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Papa Mama dan kakak yang selalu mengingatkan, mendoakan, dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.
8. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner yang saya berikan.
9. Teman-teman yang menjadi penyemangat bagi saya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik, saran serta masukan agar naskah skripsi ini dapat diperbaiki lagi dan bermanfaat bagi pembaca serta bagi penelitian selanjutnya.

Semarang, 16 Juni 2023

Egar Fadhil Pradesya

NIM 1402021614009

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
1.5. Tinjauan Literatur.....	9
1.5.1. Pemasaran	9
1.5.2. <i>Consumer Behaviour</i>	10
1.5.3. Kualitas Pelayanan	11
1.5.4. Fasilitas Hotel.....	14
1.5.5. Harga	17
1.5.6. Keputusan Pembelian	19
1.6. Hubungan Antar Variabel.....	23
1.6.1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap	23
1.6.2. Pengaruh Fasilitas hotel terhadap keputusan menginap	24
1.6.3. Pengaruh Harga terhadap keputusan menginap	25
1.6.4. Pengaruh Kualitas pelayanan, fasilitas hotel, dan harga terhadap keputusan menginap	26
1.7. Hipotesis	27
1.8. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	28
1.8.1. Definisi Konsep.....	28
1.8.1.1. Kualitas Pelayanan	28

1.8.1.2. Fasilitas Hotel.....	28
1.8.1.3. Harga.....	29
1.8.1.4. Keputusan Menginap.....	29
1.8.2. Definisi Operasional.....	29
1.9. Metode Penelitian.....	30
1.9.1. Desain Penelitian.....	30
1.9.2. Populasi dan Sampel.....	30
1.9.2.1. Populasi.....	30
1.9.2.2. Sampel.....	31
1.9.3. Jenis Data.....	31
1.9.4. Sumber Data.....	31
1.9.5. Teknik Pengumpulan Data.....	32
1.9.6. Analisis dan Interpretasi Data.....	32
BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL SRIWEDARI.....	40
2.1. Sejarah Hotel Sriwedari Yogyakarta.....	40
2.2. Visi dan Misi Hotel Sriwedari Yogyakarta.....	40
2.2.1. Visi.....	40
2.2.2. Misi.....	40
2.3. Nilai dan Strategi Hotel Sriwedari Yogyakarta.....	40
2.3.1. Nilai Perusahaan.....	40
2.3.2. Strategi Perusahaan.....	41
2.4. Lokasi Hotel Sriwedari Yogyakarta.....	41
2.5. Fasilitas Hotel Sriwedari Yogyakarta.....	42
2.6. Struktur Organisasi Hotel Sriwedari Yogyakarta.....	45
2.7. Identifikasi Responden.....	49
2.7.1. Usia Responden.....	49
2.7.2. Frekuensi Kunjungan ke Hotel Sriwedari.....	50
2.7.3. Pekerjaan Responden.....	50
2.7.4. Keputusan Menginap Responden.....	51
BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS HOTEL, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL SRIWEDARI YOGYAKARTA.....	53

3.1. Uji Instrumen Penelitian	53
3.1.1. Uji Validitas	53
3.1.2. Uji Reliabilitas	55
3.2. Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Hotel terhadap Keputusan Menginap	56
3.2.1. Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	56
3.2.2. Persepsi Responden Mengenai Fasilitas Hotel	61
3.2.3. Persepsi Responden Mengenai Harga	66
3.2.4. Persepsi Responden Mengenai Keputusan Menginap.....	69
3.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	72
3.5.1. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	72
3.5.2. Rekapitulasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap.....	74
3.5.3. Koefisien Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	74
3.5.4. Regresi Sederhana Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	75
3.5.5. Koefisien Determinasi Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	76
3.5.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	76
3.6. Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap	77
3.6.1. Tabulasi Silang Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap	77
3.6.2. Rekapitulasi Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap	79
3.6.3. Koefisien Korelasi Antara Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap	79
3.6.4. Regresi Sederhana Antara Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap	80
3.6.5. Koefisien Determinasi Antara Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap.....	80
3.6.6. Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap.....	81
3.7. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap	82
3.7.1. Tabulasi Silang Harga Terhadap Keputusan Menginap	82
3.7.2. Rekapitulasi Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap	84
3.7.3. Koefisien Korelasi Antara Harga Terhadap Keputusan Menginap.....	84
3.7.4. Regresi Sederhana Antara Harga Terhadap Keputusan Menginap	84
3.7.5. Koefisien Determinasi Antara Harga Terhadap Keputusan Menginap	85
3.7.6. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap.....	86

3.8. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel, dan Harga Terhadap Keputusan Menginap Secara Bersama-sama	87
3.8.1. Koefisien Korelasi Antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel, dan Harga Terhadap Keputusan Menginap	88
3.8.2. Regresi Linear Berganda Antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel, dan Harga Terhadap Keputusan Menginap	88
3.8.3. Koefisien Determinasi Antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel, dan Harga Terhadap Keputusan Menginap	89
3.8.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel, dan Harga Terhadap Keputusan Menginap	90
3.9. Pembahasan	91
3.9.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	91
3.9.2. Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap	92
3.9.3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap	93
3.9.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel, dan Harga Terhadap Keputusan Menginap	93
BAB IV PENUTUP	95
4.1. Kesimpulan	95
4.2. Saran	97
4.3. Rekomendasi Penelitian Berikutnya	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Okupansi Hotel Sriwedari Tahun 2019-2021	2
Tabel 1.2 Definisi Operasional	29
Tabel 1.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	34
Tabel 2.1 Umur Responden	49
Tabel 2.2 Frekuensi Kunjungan ke Hotel Sriwedari.....	50
Tabel 2.3 Pekerjaan Responden.....	51
Tabel 2.4 Keperluan Menginap Responden	52
Tabel 3.1 Uji Validitas	54
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 3.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Variabel Fasilitas Hotel	61
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Variabel Harga	66
Tabel 3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Variabel Keputusan Menginap	69
Tabel 3.7 Crosstabs antara Kualitas Pelayanan dan Keputusan Menginap	73
Tabel 3.8 Rekapitulasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	74
Tabel 3.9 Crosstabs antara Fasilitas Hotel dan Keputusan Menginap	78
Tabel 3.10 Rekapitulasi Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap.....	79
Tabel 3.11 Crosstabs antara Harga dan Keputusan Menginap	83
Tabel 3.12 Rekapitulasi Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap.....	84
Tabel 3.13 Rekapitulasi Perhitungan Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Hipotesis.....	27
Gambar 1.2 Kurva Uji t (Uji 2 pihak).....	37
Gambar 1.3 Kurva Uji F.....	39
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel Sriwedari Yogyakarta.....	46
Gambar 3.1 Pengujian Hipotesis dengan Uji t Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Keputusan Menginap (Y)	77
Gambar 3.2 Pengujian Hipotesis dengan Uji t Fasilitas Hotel (X_2) Terhadap Keputusan Menginap (Y).....	82
Gambar 3.3 Pengujian Hipotesis dengan Uji t Harga (X_3) Terhadap Keputusan Menginap (Y)	86
Gambar 3.4 Pengujian Hipotesis dengan Uji F Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas Hotel (X_2), dan Harga (X_3) Terhadap Variabel Keputusan Menginap (Y).....	90