



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP

KEPUTUSAN MENGINAP

(Studi pada konsumen Hotel Studio Inn & Suites Semarang)

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro**

Penyusun:

DITRA WARDANA

14020216140093

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

2020

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

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ditra Wardana
NIM : 14020216140093
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Menginap(Studi pada konsumen Hotel Studio Inn & Suites Semarang)

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan

Semarang, 23 Desember 2020

Pembuat Pernyataan,




Ditra Wardana

NIM 14020216140093

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Menginap (Studi pada konsumen Hotel Studio Inn & Suites Semarang)

Nama : Ditra Wardana

NIM : 14020216140093

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 23 Desember 2020

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.P.

NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



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

NIP. 19820321 200312 2002

Dosen Pembimbing

1. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si

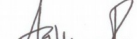
()

Dosen Penguji

1. Drs. Handoyo Djoko Waluyo, M.Si

()

2. Agung Budiarmo, S.Sos, MM

()

3. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si

()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Life’s too mysterious to take too serious”

-Mary Engelbreit

PERSEMBAHAN

- *One n only savior* Allah SWT, atas kemudahan yang senantiasa selalu diberikan.
- Kedua Orang tua tercinta, Mamah , Papah. Adik saya Ardy, Eyang “Ibuk”. *my source of motivation, happiness and blessing.*
- Mas Isal, Mas Fabi, Veda yang selalu menemani dan menghibur kejenuhan saya dalam proses ini.
- Sahabat saya Adhi, Vega, Egar terimakasih sudah mengajarkan banyak hal pengalaman dan mendengar keluh kesah saya selama perkuliahan ini.
- Keluarga Administrasi Bisnis 2016.
- Mas Faisal, Boy, Dhimcil, Mas Ari, Mas Lutfan, Joel dan timnas futsal Adbis. telah memberikan banyak cerita juara.
- Erika. *my best partner! we surely never forget how we pass this process*
- Dan terakhir. *I wanna thank Me. for being tough, for doing all this hard work, for having no days off, for never quittin’, for always being a giver, I wanna thank me for just being me at all times.*

ABSTRAKSI

Perkembangan jumlah hotel di Semarang yang sangat pesat, menimbulkan persaingan perhotelan di Semarang menjadi sangat ketat. Pertumbuhan yang tidak seimbang ini mengakibatkan terjadinya ketimpangan antara jumlah permintaan dengan suplai yang tersedia dan secara tidak langsung akan berimbas terhadap kelangsungan operasional hotel. Imbas dari ketimpangan antara pertumbuhan jumlah hotel dan jumlah kunjungan wisatawan berdampak pada hotel ini, terlihat bahwa dalam tiga tahun terakhir hotel ini mengalami fluktuasi jumlah pengunjung yaitu tahun 2017-2019.

Tipe penelitian adalah *eksplanatory research* dan pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*, *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden konsumen Hotel Studio Inn & Suites Semarang. Penelitian ini menggunakan sistem statistik SPSS versi 26 dan menggunakan analisis kuantitatif dengan uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana dan berganda, signifikansi uji t dan uji F.

Berdasarkan hasil tersebut maka disarankan bahwa Hotel Studio Inn & Suites harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan menambah dan memaksimalkan layanan parkir hotel seperti membuat system *vallet parking* yang akan memudahkan tamu ketika datang ke hotel serta dapat bekerja sama dengan perusahaan parkir seperti SAS *Parking* Indonesia serta perusahaan disarankan untuk selalu adaptif dengan perkembangan yang terjadi di lingkungan. Misalnya memperluas penggunaan teknologi di setiap aspek seperti jasa *online* yang mayoritas digunakan oleh masyarakat seperti aplikasi Pegipegi.com, Ticket.com, dll. Serta bekerja sama dengan perusahaan hotel online seperti RedDoorz dan Airyrooms untuk meningkatkan penjualan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Keputusan Menginap

The Influence of Service Quality and Price on Stay Decision (Study on Hotel Studio Inn & Suites Semarang consumers)

ABSTRACT

The development of the number of hotels in Semarang is going very fast, which makes competition for hotels in Semarang very tight. This unbalanced growth has led to an imbalance between the amount of demand and the available supply and will indirectly affect the continuity of the hotel activities. The impact of the disparity between the growth in the number of hotels and the number of tourist visits has an impact on this hotel, as it can be seen that this hotel has seen fluctuations in the number of visitors in the last three years, namely in 2017-2019.

This type of research is explanatory research and sampling using non-probability sampling, purposeful sampling, and unintentional sampling. Data collection using a questionnaire. The sample used was 100 consumer respondents from Hotel Studio Inn & Suites Semarang. This study uses the SPSS statistical system version 26 and employs quantitative analysis with validity, reliability, correlation coefficient, coefficient of determination, simple and multiple regression, significance t-test and F-test.

Based on these results, it is suggested that the Studio Inn & Suites Hotel will maintain and improve the quality of the services provided by adding and maximizing hotel parking services, such as creating a valet parking system that will make it easier for guests to get to the hotel. come and cooperate with parking companies such as SAS Parking Indonesia. and companies are advised to always be alert to developments in the environment. For example, by expanding the use of technology in every aspect, such as online services, mostly used by the public, such as the Pegipegi.com application, Ticket.com, etc. As well as working with online hotel companies such as RedDoorz and Airyrooms to increase sales.

Keywords: Service Quality, Price, and Stay Decisions.

KATA PENGANTAR

Panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang memudahkan proses semua ini dari nihil, sampai pada titik penulisan ini yang berarti proses skripsi sudah berada di akhir penghujung karena ini menjadi salah satu syarat untuk memenuhi Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro, yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Mengingat(Studi pada konsumen Hotel Studio Inn & Suites Semarang)**. Penulisan skripsi ini tentu banyak melibatkan kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati yang tulus, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih di kesempatan ini kepada pihak yang telah membantu dan mendorong dalam penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada;

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk Menyusun skripsi ini.
4. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si, selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah banyak membantu memberikan arahan dan dorongan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Handoyo Djoko Waluyo, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran untuk penyusunan skripsi ini.
6. Agung Budiarmo, S.Sos, MM, dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu-ilmu baru yang bermanfaat selama proses perkuliahan.

8. Pihak Manajer Hotel Studio Inn & Suites Semarang Pak Arnes dan Bu Ariani yang telah memudahkan saya dalam proses pengambilan data di Hotel Studio Inn & Suites serta atas kesediaannya yang selalu memberikan jawaban yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Seluruh responden atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner yang telah saya berikan.

Semarang, November 2020

Penulis

Ditra Wardana

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Kerangka Teori.....	12
1.5.1 Keputusan Pembelian.....	12
1.5.1.1 Jenis-jenis Keputusan Pembelian.....	12
1.5.1.2 Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	12
1.5.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	13
1.5.2 Kualitas Pelayanan.....	15
1.5.3 Harga.....	18
1.5.3.1 Tujuan Penetapan Harga.....	19
1.5.3.2 Indikator Harga.....	19
1.5.4 Hubungan Antar Variabel.....	20
1.6 Penelitian Terdahulu.....	21
1.7 Hipotesis.....	23
1.8 Definisi Konsep.....	24
1.9 Definisi Operasional.....	25
1.9.1 Variabel Independen.....	25
1.9.2 Variabel Dependen.....	27
1.10 Metode Penelitian.....	28
1.10.1 Tipe Penelitian.....	28
1.10.2 Populasi dan Sampel.....	28
1.10.2.1 Populasi.....	28

1.10.2.2	Sampel.....	29
1.10.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	29
1.10.4	Jenis dan Sumber Data.....	33
1.10.4.1	Jenis Data.....	33
1.10.4.2	Sumber Data.....	34
1.10.5	Skala Pengukuran.....	34
1.10.6	Teknik Pengumpulan Data.....	35
1.10.7	Instrumen Penelitian.....	36
1.10.8	Teknik Analisis.....	37
1.10.8.1	Uji Validitas.....	37
1.10.8.2	Uji Reliabilitas.....	38
1.10.8.3	Analisis Regresi Sederhana.....	38
1.10.8.4	Analisis Regresi Berganda.....	39
1.10.8.5	Uji T (Parsial).....	41
1.10.8.6	Uji F (Simultan).....	43
BAB II.....		46
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		46
2.1.	Sejarah Hotel Studio Inn & Suites Semarang.....	46
2.2.	Visi dan Misi Hotel Studio Inn & Suites Semarang.....	47
2.3.	Bentuk Logo Hotel Studio Inn & Suites Semarang.....	47
2.4.	Budaya Hotel Studio Inn & Suites Semarang.....	48
2.5.	Struktur Organisasi Hotel Studio Inn & Suites Semarang.....	50
2.6	Ketenagakerjaan Hotel Studio Inn & Suites Semarang.....	53
2.7.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
2.7.2	Responden Berdasarkan Umur.....	56
2.7.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
2.7.4	Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	58
2.7.5	Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	59
2.7.6	Responden Berdasarkan Tujuan Menginap.....	60
2.7.7	Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	60
BAB III.....		51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.1.1	Uji Validitas.....	52
3.1.2	Uji Reliabilitas.....	56
3.2	Analisis dan Hasil Interpretasi Hasil Penelitian.....	58
3.2.1	Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan (X1).....	58

3.2.1.1	Karyawan Hotel Studio Inn & Suites memberikan informasi yang tepat.....	58
3.2.1.2	Kamar yang diberikan sesuai dengan yang di <i>booking</i> tamu.....	60
3.2.1.3	Hotel Studio Inn & Suites tepat waktu membersihkan kamar ketika tamu datang. .	61
3.2.1.4	Karyawan Hotel Studio Inn & Suites sigap dalam memberikan pelayanan.....	62
3.2.1.5	Karyawan Hotel Studio Inn & Suites bersedia membantu memilih kamar.....	63
3.2.1.6	Karyawan Hotel Studio Inn & Suites bersedia menjawab pertanyaan tamu.....	64
3.2.1.7	Karyawan Hotel Studio Inn & Suites mengetahui semua produk yang ditawarkan. .	65
3.2.1.8	Karyawan Hotel Studio Inn & Suites sopan saat melayani saudara.....	67
3.2.1.9	Karyawan Hotel Studio Inn & Suites memberikan rasa aman kepada tamu.....	68
3.2.1.10	Karyawan Hotel Studio Inn & Suites memberikan perhatian yang adil.....	69
3.2.1.11	Karyawan Hotel Studio Inn & Suites memahamai keinginan tamu.....	70
3.2.1.12	Karyawan Hotel Studio Inn & Suites ramah saat melayani tamu.....	72
3.2.1.13	Karyawan Hotel Studio Inn & Suites berpakaian dan berpenampilan rapi.....	73
3.2.1.14	Hotel Studio Inn & Suites memiliki tempat parkir yang mudah.....	74
3.2.1.15	Hotel Studio Inn & Suites memiliki kamar yang bersih.....	76
3.2.1.16	Hotel Studio Inn & Suites memiliki desain kamar yang menarik.....	77
3.2.1.17	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X1).....	78
3.2.2	Persepsi Responden terhadap Harga (X2).....	82
3.2.2.1	Hotel Studio Inn & Suites menawarkan harga yang terjangkau bagi tamu.....	82
3.2.2.2	Hotel Studio Inn & Suites menawarkan harga sesuai fasilitas yang ditawarkan.....	83
3.2.2.3	Hotel Studio Inn & Suites menawarkan harga yang lebih murah dari hotel lain.....	84
3.2.2.4	Hotel Studio Inn & Suites menawarkan harga yang sesuai manfaat yang.....	86
3.2.2.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Harga (X2).....	87
3.2.3	Persepsi Tentang Keputusan Menginap (Y).....	90
3.2.3.1	Hotel Studio Inn & Suites menjadi Prioritas utama memilih tempat menginap.....	90
3.2.3.2	Merasa nyaman di Hotel Studio Inn & Suites dan enggan ke tempat lain.....	92
3.2.3.3	Akan memberikan rekomendasi orang menginap di hotel Studio Inn&Suites.....	93
3.2.3.4	Menginap di Hotel Studio Inn & Suites karena hotel ini sesuai dengan kebutuhan. .	94
3.2.3.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Menginap (Y).....	96
3.3	Analisis Data.....	98
3.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap.....	101
3.3.1.1	Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap.....	101
3.3.1.2	Koefisien Determinasi (R ²).....	102
3.3.1.3	Regresi Linier Sederhana.....	103
3.3.1.4	Uji T.....	105
3.3.2	Analisis Pengaruh Harga Dengan Keputusan Menginap.....	106
3.3.2.1	Koefisien Korelasi Harga Dengan Keputusan Menginap.....	106

3.3.2.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	107
3.3.2.3	Regresi Linier Sederhana.....	108
3.3.2.4	Uji t.....	110
3.3.3	Analisis Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Menginap.....	111
3.3.3.1	Koefisien Korelasi.....	111
3.3.3.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	113
3.3.3.4	Regresi Linier Berganda.....	113
3.3.3.5	Uji F.....	115
3.4	Pembahasan.....	116
BAB IV.....		123
PENUTUP.....		123
4.1	Kesimpulan.....	123
4.2	Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....		127
LAMPIRAN.....		131

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi tamu menginap Hotel Studio Inn & Suites Semarang.....	7
Tabel 1.2 Tipe, jumlah, dan harga kamar Hotel Studio Inn & Suites Semarang.....	8
Tabel 1.3 Fasilitas Hotel Studio Inn & Suites Semarang.....	9
Tabel 2.1 Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 2.2 Umur Responden.....	56
Tabel 2.3 Pekerjaan Responden.....	57
Tabel 2.4 Asal Daerah Responden.....	58
Tabel 2.5 Pendapatan Per Bulan Responden.....	59
Tabel 2.6 Tujuan Menginap Responden.....	60
Tabel 2.7 Sumber Informasi Responden.....	61
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	53
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Harga (X2).....	55
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Menginap (Y).....	56
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 3.5 Karyawan Hotel Studio Inn & Suites memberikan informasi yang tepat.....	59
Tabel 3.6 Kamar yang diberikan sesuai dengan yang di booking tamu.....	60
Tabel 3.7 Kamar yang diberikan sesuai dengan yang di booking tamu.....	61
Tabel 3.8 Karyawan Hotel Studio Inn & Suites sigap dalam memberikan pelayanan.....	62
Tabel 3.9 Karyawan Hotel Studio Inn & Suites bersedia membantu memilih kamar.....	63
Tabel 3.10 Karyawan Hotel Studio Inn & Suites bersedia menjawab pertanyaan tamu.....	65
Tabel 3.11 Karyawan Hotel Studio Inn & Suites mengetahui produk yang ditawarkan.....	66
Tabel 3.12 Karyawan Hotel Studio Inn & Suites sopan saat melayani saudara.....	67
Tabel 3.13 Karyawan Hotel Studio Inn & Suites memberikan rasa aman kepada tamu.....	68
Tabel 3.14 Karyawan Hotel Studio Inn & Suites memberikan perhatian adil terhadap tamu.....	69
Tabel 3.15 Karyawan Hotel Studio Inn & Suites memahami keinginan tamu.....	71
Tabel 3.16 Karyawan Hotel Studio Inn & Suites ramah saat melayani tamu.....	72
Tabel 3.17 Karyawan Hotel Studio Inn & Suites berpakaian dan berpenampilan rapi.....	73
Tabel 3.18 Hotel Studio Inn & Suites memiliki tempat parkir yang mudah.....	75
Tabel 3.19 Hotel Studio Inn & Suites memiliki kamar yang bersih.....	76
Tabel 3.20 Hotel Studio Inn & Suites memiliki desain kamar yang menarik.....	77
Tabel 3.21 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 3.22 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	81
Tabel 3.23 Hotel Studio Inn & Suites menawarkan harga yang terjangkau bagi tamu.....	83
Tabel 3.24 Hotel Studio Inn & Suites menawarkan harga sesuai fasilitas yang ditawarkan.....	84
Tabel 3.25 Hotel Studio Inn & Suites menawarkan harga yang lebih murah dari hotel lain.....	85
Tabel 3.26 Hotel Studio Inn & Suites menawarkan harga sesuai manfaat diperoleh tamu.....	86
Tabel 3.27 Rekapitulasi Variabel Harga.....	87
Tabel 3.28 Kategorisasi Variabel Harga.....	90
Tabel 3.29 Hotel Studio Inn & Suites menjadi Prioritas dalam memilih tempat menginap.....	92
Tabel 3.30 Merasa nyaman di Hotel Studio Inn & Suites dan enggan ke tempat lain.....	92
Tabel 3.31 Akan rekomendasikan kepada orang menginap di hotel Studio Inn & Suites.....	94
Tabel 3.32 Menginap di Hotel Studio Inn & Suites karena hotel ini sesuai kebutuhan.....	95
Tabel 3.33 Rekapitulasi Variabel Keputusan Menginap.....	96
Tabel 3.34 Kategorisasi Variabel Keputusan Menginap.....	98
Tabel 3.35 Tabulasi Silang antara Kualitas Pelayanan dan Keputusan Menginap.....	100
Tabel 3.36 Tabulasi Silang antara Harga dan Keputusan Menginap.....	101

Tabel 3.37 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Mengingat.....	107
Tabel 3.38 Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Mengingat. .	108
Tabel 3.39 Uji Regresi Linier Sederhana Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	112
Tabel 3.40 Uji Regresi Linier Sederhana Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	113
Tabel 3.41 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Harga terhadap Keputusan Mengingat. .	115
Tabel 3.42 Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan Harga Keputusan Pembelian.....	117
Tabel 3.43 Uji variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan mengingat.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Hipotesis.....	24
Gambar 1.2 Kurva Hasil Uji t (two tail).....	43
Gambar 1.3 Kurva Uji F.....	45
Gambar 2.1 Logo Hotel Studio Inn & Suites Semarang.....	48
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Hotel Studio Inn & Suites Semarang.....	50
Gambar 3.1 Hipotesis t-Test Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menginap.....	105
Gambar 3.2 Hipotesis t-Test Variabel Harga terhadap Keputusan Menginap.....	111
Gambar 3.3 Pengujian Hipotesis F-Test.....	116