

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*,
FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN MENGINAP DI SOLL MARINA
HOTEL BANGKA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NAMA : SAKTIO ALIF PRABU
NIM : 3021211095

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2019**



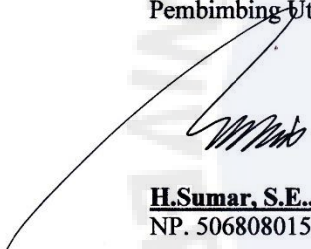
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Saktio Alif Prabu
NIM : 3021211095
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh *Customer Relationship Management*, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Soll Marina Hotel Bangka"

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


H. Sumar, S.E., M.M.
NP. 506808015


Hidayati, S.E., M.M.
NP. 506306010

Balunjuk, 01 Agustus 2019
Ketua Jurusan Manajemen




Dr. Hamsani, S.E., M.Sc.
NP. 506906008



PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

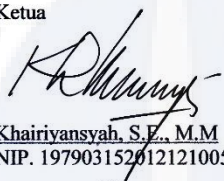
**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGINAP DI
SOLL MARINA HOTEL BANGKA**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh: Saktio Alif Prabu
Nomor Induk Mahasiswa: 3021211095

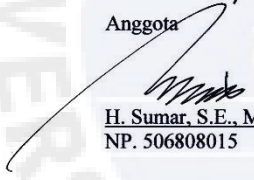
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal 08 Agustus 2019 dan
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dewan Penguji,

Ketua


Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP. 197903152012121005


Anggota


H. Sumar, S.E., M.M
NP. 506808015

Anggota


Dr. Dewi Valeriani, S.E., M.Si
NP. 506906004

Anggota


Hidayati, S.E., M.M
NP. 506306010

Balunjuk, 12 Agustus 2019
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen


Dr. Hidayati, S.E., M.Sc
NP. 506306010

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

“Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer Relationship management*, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Soll Marina Hotel Bangka”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diajukan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 28 Juli 2019

Penulis



Saktio Alif Prabu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Usaha yang giat dan ikhlas serta diiringi memohon bimbingan dari Allah SWT akan membuahkan hasil yang indah dan penuh rahmat dari-Nya. Allah akan membantu kita dari segi dan sudut manapun. Jadi percayalah dan mintalah yang terbaik kepada Allah.

“Jangan pernah takut dan menyerah atas cobaan yang kita hadapi,
Sesungguhnya Allah selalu bersama kita”

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT yang selalu memberiku kenikmatan menuntut ilmu hingga saat ini, dan ku jalani atas nama Allah SWT agar ilmu ini menjadi ilmu yang bermanfaat.
- ❖ Junjungan kita nabi besar Muhammad SAW, sholawat dan salam senantiasa disampaikan kepadanya.
- ❖ Yang sangat kusayangi, keluarga tercinta ama dan apa yang selalu memberikan semangat dan tanpa henti berkorban untuk kesuksesan ku.
- ❖ Adik-adik ku, kakak-kakak ku, sepupu-sepupu ku paman-paman ku dan seluruh sanak saudara yang ikut membantu dan mendukung ku
- ❖ Teman-teman dan seluruh rekan-rekan yang selalu memberi semangat dan dukungan untukku.

ABSTRACT

Saktio Alif Prabu. 3021211095. The Effects of Customer Relationship Management, Facility, and Location on Consumer Decision to Stay at Soll Matina Hotel Bangka.

This study was motivated by the large number of tourists visiting Bangka island. The visits affects the number of people who stay at Soll Marina Hotel Bangka. The purpose of this study is to investigate the effects os customer relationship management, facility, and location on consumer decition to stay at Soll Marina Hotel Bangka.

This study was a quantitative descriptive research with a sample 107 respondents. The sampling method used was Slovin,s formula with a 5% margin of error. The independent variables in this study were customer relationship management, facility, and location, while the dependent variable was decition to stay. To analyze the data, the present writer use multiple linear regression analysis weith t test, f test, and coefficient of determination (R^2).

The result of the descriptive analysis on the variables showed that, base on the score range of 2.61-3.40, the mean of variable customer relationship management (X1) was 3.37, the mean for variable facility (X2) was 3.31, and the mean for variable location (X3) was 3.33. The t test result for variable customer relationship management (X1) was $t_{count} (5.575) > t_{table} (1.659)$, the t test for variable facility (X2) was $t_{count} (4.242) > t_{table} (1.659)$, and the t test for variable location (X3) was $t_{count} (4.287) > t_{table} (1.659)$. It was concluded that each of the variables customer relationship management, facility, and location has positive partial effect on decition to stay. The result of f test $f_{count} (401.440) > f_{table} (2.69)$. This means that the three independent variables simultaneously affected the variable decition to stay at Soll Marina Hotel Bangk. The coefficient of determination (R^2) showed that the variable customer relationship management, facility, and location affected 91.9% of the decition to stay.

Keywords: Customer Relationship Management, Facility, Location And Decision to stay.

ABSTRAK

Saktio Alif Prabu. 3021211095. Pengaruh *Customer Relationship Management*, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Soll Marina Hotel Bangka.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya kunjungan wisatawan yang berkunjung ke pulau Bangka. Kedatangan wisatawan akan berdampak terhadap kunjungan konsumen yang akan menginap di Soll Marina Hotel Bangka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh *customer relationship management*, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan konsumen menginap di Soll Marina Hotel Bangka.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah 107 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode slovin dengan kelonggaran sebesar 5%. Variabel bebas yaitu *customer relationship management*, fasilitas dan lokasi, sedangkan variabel terikat yaitu keputusan menginap. Metode analisis menggunakan analisis linier berganda dengan uji t, uji f dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil analisis deskriptif pada variabel dengan nilai rata-rata variabel *customer relationship management* (X1) sebesar 3.37, variabel fasilitas (X2) sebesar 3.31, variabel lokasi (X3) sebesar 3.33, berdasarkan rentang skor berada pada 2.61-3.40. Hasil penelitian pada variabel *customer relationship management* (X1) diperoleh t hitung (5.575) > t tabel (1.659), variabel fasilitas (X2) diperoleh t hitung (4.242) > t tabel (1.659), variabel lokasi (X3) diperoleh t hitung (4.287) > t tabel (1.659). Populasi ini menyimpulkan *customer relationship management*, fasilitas dan lokasi secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan menginap. Secara simultan ketiga variabel berpengaruh keputusan menginap di Soll Marina Hotel dengan diperoleh hasil uji f yang menunjukkan f hitung (401.440) > f tabel 2.69. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel *customer relationship management*, fasilitas dan lokasi mempengaruhi keputusan menginap sebesar 91.9%.

Kata kunci: *Customer relationship management*, fasilitas, lokasi dan keputusan menginap.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, maha mengetahui, maha adil lagi maha mengabulkan atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna melengkapi persyaratan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Shalawat serta salam saya haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan pegangan hidup ini bagi setiap makhluk untuk sadar dengan ketidak sempurnaannya, dan berusaha berbuat baik bagi sesama. Semoga kita mendapatkan syafaatnya dihari akhir.

Bukan tanpa rintangan, banyak proses dan yang harus dilewati, banyak pula pihak yang turut mendukung dan membantu guna kelancaran penulisan skripsi ini. Segala daya dan upaya telah saya kerahkan untuk menyelesaikannya. Namun tanpa bantuan dari pihak lain dengan keiklasan hati tentu skripsi ini tidak mungkin dapat terwujud. Untuk itu penulis banyak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Bapak H.Sumar, S.E., M.M.** sebagai dosen pembimbing utama dan **Ibu Hidayati, S.E., M.M.** sebagai dosen pembimbing pendamping, atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa penyusunan skripsi.

Selain itu penulis juga ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada mereka yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam rangka menyelesaikan karya ini, mereka adalah:

1. Bapak Dr.Ir Muhammad Yusuf, M.Si selaku Rektor Univeritas Bangka Belitung.
2. Bapak Dr.Ir Ismed Inonu, M.Si selaku Wakil Rektor I Bidang Akademi dan Kemahasiswaan.
3. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak H.Sumar, S.E., M.M selaku pendamping utama yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Hidayati, S.E., M.M selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Hamsani, S.E., M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf akademik dilingkungan Universitas Bangka Belitung.
8. Kedua orang tua ku yang tersayang Bapak Budrianto dan Ibu Jusmaliar yang senantiasa memberikan kasih sayang dan pengorbanan serta doanya untuk keberhasilanku dan keluarga besarku, kakak-kakak, adik-adik, sepupu-sepupu dan sanak saudara semuanya.
9. Rekan-rekan Keluarga Mahasiswa Minang(KMM) tercinta yang selalu memberi bantuan dan dukungan.
10. Rekan-rekan Komunitas Photographer Universitas Bangka Belitung yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

11. Rekan-rekan komunitas Fotografer Bangka Belitung Island dan keluarga Sulthan Production.
12. Monica Merici Clarentina Keles yang selalu menemani dan mendukung penulis dengan sabar agar tetap semangat dalam mengerjakan skripsi.
13. Rekan-rekan seperjuangan sewaktu mengerjakan skripsi
14. Rekan-rekan alumni kelas MN2 angkatan 2012 yang selalu memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tiada manusia yang sempurna, jauh sebelumnya penulis meminta maaf setulus hati kepada semua pihak atas semua kesalahan yang pernah dilakukan. Serta penulis harapkan kritik yang arif serta saran yang konstruktif. Tidak lain supaya diwaktu yang akan datang kami dapat menyajikan karya ilmiah yang lebih baik dari sebelumnya. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya, pihak-pihak yang berkepentingan, serta bagi peneliti khususnya.

Balunjuk, Juli 2019

Penulis

Saktio Alif Prabu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11

BAB II	LANDASAN TEORI	12
2.1	Manajemen	12
2.1.1	Pengertian Manajemen	12
2.2	Manajemen Pemasaran	13
2.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.2	Pengertian Pemasaran.....	14
2.2.3	Konsep Pemasaran.....	15
2.3	<i>Customer Relationship Management</i>	18
2.3.1	Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	18
2.3.2	Dimensi <i>Customer Relationship Management</i>	20
2.4	Fasilitas	22
2.4.1	Pengertian Fasilitas	22
2.4.2	Dimensi Fasilitas	23
2.5	Lokasi	25
2.5.1	Pengertian Lokasi	25
2.5.2	Dimensi Lokasi	26
2.6	Keputusan Konsumen	27
2.6.1	Pengertian Keputusan Konsumen.....	27
2.6.2	Proses Pengambilan Keputusan	28
2.6.3	Faktor Mempengaruhi Keputusan.....	29
2.7	Penelitian Terdahulu	29
2.8	Kerangka Berpikir	32

2.8.1	Gambaran <i>Customer Relationship Management</i> , Fasilitas, Lokasi, dan Keputusan Mengingat	33
2.8.2	Hubungan <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Keputusan Konsumen	34
2.8.3	Hubungan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen	34
2.8.4	Hubungan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen	35
2.8.5	Hubungan <i>Customer Relationship Management</i> , Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Mengingat	35
2.9	Hipotesis	36
BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1	Pendekatan Penelitian	38
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.3.1.	Definisi Operasional Variabel	39
3.3.2	Pengukuran Variabel	41
3.4	Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	42
3.5	Jenis Data	43
3.5.1	Data Primer	43
3.5.2	Data Sekunder	44
3.6	Teknik Pengumpulan Data	44
3.7	Teknik Analisis Data	45

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	45
3.7.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.4 Uji Regresi Berganda	49
3.7.5 Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1. Profil Singkat Soll Marina Hotel	52
4.1.2. Visi, Misi Dan Struktur Organisasi Soll Marina Hotel Bangka	53
4.2. Hasil deskriptif penelitian	54
4.2.1. Hasil deskriptif karakteristik responden	54
4.2.2. Hasil statistil deskriptif	57
4.3. Hasil Analisis Data	81
4.3.1. Uji validitas.....	81
4.3.2. Uji reliabilitas	82
4.3.3. Uji asumsi klasik.....	83
4.3.4. Analisis regresi berganda.....	86
4.3.5. Uji t	88
4.3.6. Uji F	90
4.3.7. Analisis koefisien determinasi	90
4.4. Pembahasan	91
BAB V PENUTUP.....	93
5.1. Kesimpulan	93

5.2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Fasilitas Soll Marina Hotel	4
Tabel I.2	Data Pengunjung Soll Marina Hotel Tahun 2013 sampai 2016	5
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
Tabel III.2	Skor Skala Likert	42
Tabel III.3	Kategori Skala.....	46
Tabel IV.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel IV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel IV.4	Indikator melakukan komunikasi dengan pelanggan.....	57
Tabel IV.5	Indikator Memberi Promo Terbaik Kepada Pelanggan	58
Tabel IV.6	Indikator Menggunakan Media Telpon	58
Tabel IV.7	Indikator Menggunakan Media Sosial.....	59
Tabel IV.8	Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel <i>Customer Relationship management</i>	60
Tabel IV.9	Indikator Tekstur Bangunan	60
Tabel IV.10	Indikator Warna	61
Tabel IV.11	Indikator Arsitektur.....	61
Tabel IV.12	Indikator Interior	62
Tabel IV.13	Indikator Pewarnaan Ruangan	63
Tabel IV.14	Indikator Penyimpanan Barang Berharga.....	63

Tabel IV.15 Indikator Pengaturan Cahaya.....	64
Tabel IV.16 Indikator Bentuk Lambang	65
Tabel IV.17 Indikator Tempat Ibadah.....	65
Tabel IV.18 Indikator Tempat Luas.....	66
Tabel IV.19 Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel Fasilitas.....	66
Tabel IV.20 Indikator Mudah dilalui	67
Tabel IV.21 Indikator Mudah Dijangkau.....	68
Tabel IV.22 Indikator Dijalan Raya Utama	68
Tabel IV.23 Indikator Mudah Dilihat	69
Tabel IV.24 Indikator Luas	70
Tabel IV.25 Indikator Aman	70
Tabel IV.26 Indikator Tempat Yang Luas	71
Tabel IV.27 Indikator Perluasan Usaha	72
Tabel IV.28 Indikator Daerah yang Mendukung	72
Tabel IV.29 Indikator Lingkungan yang Kondusif.....	73
Tabel IV.30 Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel Lokasi.....	73
Tabel IV.31 Indikator bermanfaat.....	74
Tabel IV.32 Indikator kebutuhan	75
Tabel IV.33 Indikator Kenyamanan.....	75
Tabel IV.34 Indikator Mengetahui.....	76
Tabel IV.35 Indikator Menyenangkan	77
Tabel IV.36 Indikator Mudah	77

Tabel IV.37 Indikator Aman	78
Tabel IV.38 Indikator Respon Positif	78
Tabel IV.39 Indikator Pengajuan Komplain Mudah.....	79
Tabel IV.40 Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel Keputusan Mengingat	80
Tabel IV.41 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel	80
Tabel IV.42 Hasil Uji Validitas	81
Tabel IV.43 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel IV.44 Hasil Uji Multikolinieritas	85
Tabel IV.45 Hasil Analisis Regresi Berganda Coefficient	86
Tabel IV.46 Hasil Analisa Uji t.....	88
Tabel IV.47 Hasil Analisis Uji F.....	90
Tabel IV.48 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar IV.1 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar IV.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Gambar IV.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Gambar IV.4 Hasil Uji Normalitas	83
Gambar IV.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86

