

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, HARGA, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP
PADA HOTEL JATI WISATA KOTA
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NAMA : AKHMAD SAPUTRA

NIM : 302 11 11 052

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

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**

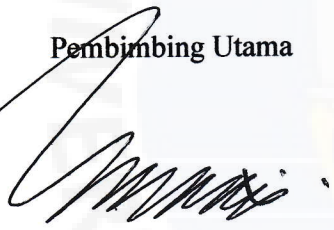


**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

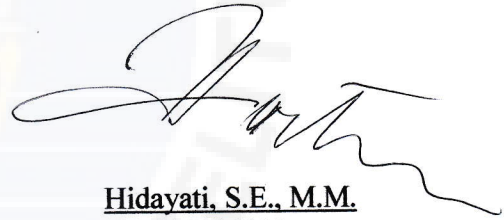
Nama : Akhmad Saputra
NIM : 302 11 11 052
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : “Analisis Pengaruh Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang”.

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



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

Balunijuk, 15 Februari 2016
Ketua Jurusan Manajemen



Maya Yusnita, S.E., M.Si.
NIP. 198605082014042001

PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL
JATI WISATA KOTA PANGKALPINANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh: **Akhmad Saputra**

Nomor Induk Mahasiswa: **302 11 11 052**

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal, 7 Maret 2016 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua



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

Anggota



Dony Yanuar, S.E., M.M
NP.107408040

Anggota



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

Balunijuk, 7 Maret 2016

Universitas Bangka Belitung

Fakultas Ekonomi

Jurusan Manajemen

Dekan



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

Ketua Jurusan Manajemen



Maya Yusnita, S.E., M.Si.
NIP. 198605082014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul: “ **Analisis Pengaruh Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang**”, adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan hukuman yang berlaku”.

Balunijuk, 15 Februari 2016

Penulis



Akhmad Saputra

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*"Gunakan sedikit waktu di masa mudamu,
untuk memikirkan masa depanmu."*

*"Memulai dengan penuh keyakinan
Menjalankan dengan penuh keikhlasan
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan."*

*"Jadilah seperti karang di lautan
yang tetap kokoh diterjang ombak,
walaupun demikian air laut tetap
masuk kedalam pori-porinya."*

*"Apabila Anda berbuat kebaikan kepada orang lain,
maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri."*

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

- ∞ *Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan kepada penulis dalam mencapai tujuan dan cita-cita.*
- ∞ *Untuk kedua orang tua ku, Ayahanda ku tercinta Al-kozat. M. Yunus dan Ibunda ku tersayang Musdalipah, terima kasih atas doa dan kasih sayang yang tulus sekaligus penyemangat hidup ku, terima kasih telah menjadi ayah dan ibu yang luar biasa dalam hidup ku.*
- ∞ *Untuk abang ku Iskandaria, S.H dan adik ku tersayang Putri Tasya Kamila serta keluarga besar ku, terima kasih telah memberikan support dalam penyelesaian skripsi ini.*
- ∞ *Untuk sahabat seperjuangan ku, Selvi, Dewi, Aci, Yessi, Selvia Angga, Helmi dan seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi angkatan 2011 yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas kebersamaan selama perkuliahan sampai dengan sekarang.*
- ∞ *Untuk sahabat-sahabat sekaligus keluarga KKN Kurau, terima kasih telah menjadi keluarga yang sangat menyenangkan selama KKN.*

- ∞ *Untuk sahabat-sahabat sekaligus keluarga MB Labana, terima kasih atas kebersamaan dan kegilaan yang luar biasa. Susah dan senang yang dialami selama mengembangkan MB Labana merupakan suatu pengalaman yang berharga dan tidak terlupakan.*
- ∞ *Untuk yang paling the best Fitria, Fatimah, Alien, Iis, Novi, Eko, Sapri, Pandi, Boy, Panji dll, yang selalu bisa bikin happy, terima kasih atas kegilaan, keseruan, dan selalu ingat motto kita "solidaritas tanpa batas selama ini."*
- ∞ *Almamaterku Universitas Bangka Belitung tempatku mendapatkan ilmu dan pelajaran yang selalu menjadi kebanggaan.*

ABSTRACT

Akhmad Saputra. 302 11 11 052. Analysis of the influence of Services, Price and Facilities to the Costumer's Decision Staying at the Jati Wisata Hotel, Pangkalpinang

The background of this research is a phenomenon in which service, price, and facilities influence a costumer's decision to stay at the Jati Wisata Hotel, Pangkalpinang. The research's purpose is to determine and examine the influence of service, prices and facilities on a costumer's decision to stay at Jati Wisata Hotel, Pangkalpinang.

This is a descriptive quantitative research with a total sample of 98 respondents. The sampling technique used in this study is Accidental Sampling. In this research, the independent variables consist of service, price, and facilities, while the dependent variable is decision-making. The instruments are tested using validity and reliability tests. Meanwhile, the data analysis is performed using multiple linear regression analysis with t-test, F test, and the coefficient of determination of R^2 .

The research shows that for X_1 , the $t_{value} (2.353) > T_{table} (1.985)$; for X_2 , the $t_{value} (8.709) > T_{table} (1.985)$; and for X_3 $t_{value} (2.834) > T_{table} (1.985)$. therefore, all three independent variables of X_1 , X_2 , and X_3 have partial effects on the dependent variable of Y. The F test shows that $F_{value} (86.868) > F_{table} (2.70)$, whilw thw significance value is $0.000 < \alpha$ at the significance level of 0.05. This means that H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that the independent variables simultaneously, positively and significantly influence the dependent variable. The result of the analysis of the coefficient of determination indicates that the independent variables affect 72.6% of the dependent variable, while the remaining 27.4% is affected by variables outside the study.

Keywords: Service, Price, Facilities, Decision-making

ABSTRAK

Akhmad Saputra. 302 11 11 052. Analisis Pengaruh Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang.

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan fenomena yang ada menunjukkan bahwa pelayanan, harga dan fasilitas mempengaruhi keputusan konsumen untuk menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh pelayanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari pelayanan, harga dan fasilitas, sedangkan variabel terikatnya adalah pengambilan keputusan. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi R^2 .

Hasil penelitian variabel independen X_1 diperoleh $t_{hitung} (2,353) > T_{tabel} (1,985)$, variabel X_2 $t_{hitung} (8,709) > T_{tabel} (1,985)$, dan variabel X_3 $t_{hitung} (2,834) > T_{tabel} (1,985)$. Maka variabel X_1 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y, variabel X_2 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y dan variabel X_3 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (86,868) > F_{tabel} (2,70)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel *independen* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* secara positif dan signifikan. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel *independen* mempengaruhi variabel *dependen* sebesar 72,6%, dan sisanya 27,4% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

Kata kunci : Pelayanan, Harga dan Fasilitas dan Pengambilan Keputusan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada penulis dan kita semua. Shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan besar kita Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman, amin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang kesarjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kebaikan dan kemajuan di masa mendatang serta untuk kepentingan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Penulis 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 juga penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bustami Rahman, MS.c selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Khairiyansyah S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Ibu Maya Yusnita, S.E. M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta staf di lingkungan Universitas Bangka Belitung terutama Fakultas Ekonomi.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar yang selalu menjadi penyemangat dan penghilang rasa putus asa didalam pembuatan skripsi ini.
7. Ibu Inawati selaku Manajer Hotel Jati Wisata Pangkalpinang yang telah bekerjasama dalam memberikan data-data yang diperlukan penulis dalam penulisan skripsi.
8. Teman-teman seperjuangan khususnya Manajemen angkatan 2011.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi kita semua.

Balunijuk, 15 Februari 2016

Penulis,

Akhmad Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Manajemen Pemasaran	11

2.2	Pengertian Pemasaran	12
2.3	Pengertian Pelayanan	13
2.3.1	Kualitas Pelayanan	14
2.3.3	Faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur Pelayanan	15
2.4	Teori Harga	17
2.4.1	Tujuan Penetapan Harga	19
2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga	20
2.5	Teori Fasilitas	21
2.6	Teori Keputusan	22
2.6.1	Proses Pengambilan Keputusan	22
2.6.2	Faktor Mempengaruhi Keputusan	23
2.7	Penelitian Terdahulu	24
2.8	Kerangka Pemikiran	28
2.8.1	Hubungan Pelayanan terhadap Keputusan Mengingat	29
2.8.2	Hubungan Harga terhadap Keputusan Mengingat	29
2.8.3	Hubungan Fasilitas terhadap Keputusan Mengingat	30
2.9	Hipotesis	31
BAB III	METODE PENELITIAN	32
3.1	Pendekatan Penelitian	32
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	33

3.3	Populasi dan Sampel	33
3.4	Tehnik Pengumpulan Data	35
3.4.1	Data Sekunder	35
3.4.2	Data Primer	35
3.5	Definisi Operasional Variabel	37
3.6	Tehnik Analisis Data	40
3.6.1	Analisis Deskriptif dan Analisis Verifikatif	40
3.6.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	42
3.6.4	Analisis Regresi Berganda	44
3.6.5	Pengujian Hipotesis	45
3.6.6	Analisis Koefisien Determinasi	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1	Profil Singkat Hotel Jati Wisata	48
4.1.2	Visi dan Misi Hotel Jati Wisata	49
4.1.2.1	Visi	49
4.1.2.2	Misi	49
4.1.3	Struktur Organisasi Hotel Jati Wisata	50
4.2	Hasil Deskriptif Penelitian	51
4.2.1	Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	51
4.2.2	Hasil Statistik Deskriptif	53
4.2.3	Rekapitulasi Deskriptif Variabel	71

4.3 Hasil Analisis Data	72
4.3.1 Uji Validitas	72
4.3.2 Uji Reliabilitas	73
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	74
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	77
4.3.5 Uji t	78
4.3.6 Uji F	80
4.3.7 Koefisien Determinasi (R ²)	81
4.4 Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Kamar dan Tamu Hotel.....	4
Tabel I.2	Data Fasilitas Hotel	5
Tabel I.3	Data Harga Kamar Hotel	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel III.1	Skala Pengukuran Variabel	37
Tabel III.2	Definisi Operasional Variabel	39
Tabel IV.1	Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel IV.2	Pendidikan Responden	51
Tabel IV.3	Usia Responden	52
Tabel IV.4	Indikator Penampilan	53
Tabel IV.5	Indikator Tempat Parkir	54
Tabel IV.6	Indikator Kerapian dan Kebersihan	54
Tabel IV.7	Indikator Pelayanan	55
Tabel IV.8	Indikator Ketelitian	55
Tabel IV.9	Indikator Keramahan	56
Tabel IV.10	Indikator Sigap	56
Tabel IV.11	Indikator Siap Melayani	57
Tabel IV.12	Indikator Cepat	58
Tabel IV.13	Indikator Karyawan	58
Tabel IV.14	Indikator Pengetahuan	59
Tabel IV.15	Indikator Pelayanan	59

Tabel IV.16	Indikator Keamanan	60
Tabel IV.17	Indikator Perhatian	60
Tabel IV.18	Indikator Pelayanan	61
Tabel IV.19	Indikator Perlakuan Khusus	62
Tabel IV.20	Indikator Kesesuaian Harga	62
Tabel IV.21	Indikator Kesesuaian Harga	63
Tabel IV.22	Indikator Memberikan Potongan Harga	63
Tabel IV.23	Indikator Pilihan Produk	64
Tabel IV.24	Indikator Kelengkapan	65
Tabel IV.25	Indikator Persediaan	65
Tabel IV.26	Indikator Persediaan	66
Tabel IV.27	Indikator Fasilitas	66
Tabel IV.28	Indikator Kesesuaian Harga	67
Tabel IV.29	Indikator Produk	68
Tabel IV.30	Indikator Kepuasan	68
Tabel IV.31	Indikator Melakukan Evaluasi	69
Tabel IV.32	Indikator Datang Kembali	69
Tabel IV.33	Indikator Mengambil Keputusan	70
Tabel IV.34	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel	71
Tabel IV.35	Hasil Uji Validitas	72
Tabel IV.36	Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel IV.37	Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel IV.38	Hasil Analisis Regresi Berganda	77

Tabel IV.39	Hasil Analisis Uji t	79
Tabel IV.40	Hasil Analisis Uji F	80
Tabel IV.41	Hasil Analisis Uji R ²	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.2	Kerangka Berpikir	28
Gambar IV.1	Struktur Organisasi	50
Gambar IV.2	Jenis Kelamin Responden	51
Gambar IV.3	Pendidikan Responden	52
Gambar IV.4	Usia Responden	52
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas	74
Gambar IV.6	Hasil Uji Heterokedastisitas	76



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 8 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 9 Surat Keterangan UPT Bahasa
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 Dokumentasi Foto