

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAPDI HOTEL
“SRIKANDI” KABUPATEN PACITAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Purnama Sidik

NIM : 11412756

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap
Keputusa Menginap Di Hotel "SRIKANDI" Kabupaten Pacitan
Nama : Purnama Sidik
N I M : 11412756
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat
untuk diujikan guna memperoleh gelar sarjana program Strata Satu(S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo,

Pembimbing I

SUKMONO HADI HUTOJO SE,MM
NIK.19510830 199903 14

Pembimbing II

EDI SANTOSO.SE,MM
NIK. 19740311 20010312

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi



TITI RAPINI,SE,MM
NIP. 19630505 199003 2 003

Dosen Penguji:

SUKMONO HADI HUTOJO SE,MM
NIK.19510830 199903 14

HADI SUMARSONO SE,M.Si
NIK.19760508 200501 11

SUJIONO SE,MM
NIK.19560616198909 12

ABSTRAKSI

Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen. Karena konsumen dalam memilih barang dan jasa di dasari motivasi yang nantinya mempengaruhi jenis, cita rasa barang dan jasa yang dibelinya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas, Fasilitas, dan Lokasi terhadap keputusan Menginap, penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis deskriptip, yaitu penelitian yang menggambarkan obyek-obyek yang berhubungan untuk pengambilan keputusan yang bersifat umum. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang Menginap di Hotel Dewi Sri Teleng Ria Pacitan. Sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang yang Menginap di Hotel "SRIKANDI" Kabupaten Pacitan diambil melalui teknik *accidental sampling* atau sampling kebetulan Pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Hasil analisis regresi linier berganda yaitu : $Y = 4,568 X_1 + 2,606 X_2 + (-0,552) X_3$. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel kualitas (4,568), diikuti oleh variabel Fasilitas (2,606), dan terakhir adalah variabel Lokasi (-0,552). Hasil uji t membuktikan bahwa hanya variabel kualitas dan Fasilitas saja yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan menginap di Hotel "SRIKANDI" Kabupaten Pacitan. Sedangkan untuk variabel Lokasi hasil uji t membuktikan tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya menurut konsumen, kedua variabel independen tersebut yaitu kualitas dan Fasilitas dianggap penting ketika akan Menginap di suatu Hotel, sedangkan untuk variabel Lokasi juga sangat penting ketika akan menginap di suatu hotel akan tetapi dari hasil uji t Membuktikan bahwa Variabel Lokasi mempunyai pengaruh yang berlawanan arah mungkin dikarenakan ada hotel lain yang sejenis di tempat tersebut dan lokasinya lebih strategis dibanding kan dengan Hotel "SRIKANDI". Dan Koefisien Determinasi (Adjuster R^2) yang diperoleh sebesar 0,867. hal ini berarti 86,7% keputusan Menginap dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas, Fasilitas, dan Lokasi, sedangkan sisanya yaitu 13,3 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH swt, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas, Fasilitas, dan Lokasi, Terhadap Keputusan Menginapdi Hotel “SRIKANDI” Kabupaten Pacitan” pada akhirnya dapat terselesaikan.

Skripsi ini dibuat sebagai syarat dalam menyelesaikan studi pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Skripsi ini merupakan hasil penelitian lapangan yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah yang terdiri dari lima bab yaitu: Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Hasil Dan Pembahasan serta Penutup yang berisi Kesimpulan dan Saran.

Terselesainya skripsi ini tidak mungkin tanpa berkat rahmat ALLAH swt dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan diiringi rasa syukur kepada ALLAH swt, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Titi rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan penuh bijaksana.
2. Edi Santoso, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Iiyang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi.

3. Sukmono Hadi Hutojo, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi.
4. Drs. Ec. Purwanto, MM selaku Dosen Wali selama penulis menjadi mahasiswa S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Seluruh Dosen Pengajar, Staf Tata Usaha, dan Petugas Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Seluruh Responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
7. Ayah, ibu, kakak, adik tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang dan tiada henti mendoakan, memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan studi serta penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu- persatu.

Semoga ALLAH swt berkenan membalas semua kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, diharapkan tulisan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penelitian sejenis dan bagi perusahaan. Kritik dan saran yang membangun dibutuhkan untuk penulisan karya ilmiah selanjutnya.

Ponorogo, maret 2016



Purnama Sidik
11412756

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo,.....



(Purnama Sidik)

NIM. 11412756

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Abstraksi	iii
Kata Pengantar	iv
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Perumusan Masalah	5
1.3	Pembatasan Masalah	6
1.4	Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1	Tujuan Penelitian	7
1.4.2	Manfaat Penelitian	7

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Landasan Teori.....	9
2.1.1	Pengertian Pemasaran	9
2.1.2	Perilaku Konsumen	13



2.1.2.1	Pembelian Sebagai Suatu Poroses	13
2.1.2.2	Faktor-Faktor Lingkungan Ekstern Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
2.1.2.3	Faktor-Faktor Lingkungan Intern Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	15
2.1.2	Bauran Pemasaran	15
2.1.3	Pemasaran Jasa	16
2.1.4	Strategi Pemasaran Jaasa	19
2.1.5	Pemasaran Jasa Internasional	25
2.1.6	Kualitas Pelayanan	25
2.1.7	Pengaruh Antara Variabel Penelitian	29
2.1.7.1	Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Menginap	29
2.1.7.2	Pengaruh Antara Fasilitas Dengan Keputusan Menginap	30
2.1.7.3	Pengaruh Antara Lokasi Dengan Keputusan Menginap .	30
2.2	Penelitian Terdahulu	31
2.3	Kerangka Pemikiran	33
2.4	Hipotesis	34
2.4.1	Hipotesis I	35
2.4.2	Hipotesis II	35
2.4.3	Hipotesis III	35



BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Ruang Lingkup Pelitian	36
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.2.1	Populasi Penelitian	36
3.2.3	Sampel Penelitian	37
3.3	Metode Pengambilan Data	38
3.4	Variabel Penelitian	38
3.5	Definisi Operasional Variabel	39
3.5.1	Kualitas Pelayanan (X1)	39
3.5.2	Fasilitas (X2)	40
3.5.3	Lokasi (X3)	40
3.5.4	Keputusan Konsumen (Y)	40
3.6	Metode Analisis Data	41
3.6.1	Analisis Kuantitatif	41
3.6.2	Uji Validitas	42
3.6.3	Uji Reliabilitas	44
3.7	Uji Hipotesis	45
3.7.1	Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.7.2	Analisis Korelasi	47
3.7.3	Uji T (Uji Parsial).....	48
3.7.4	Uji F (Uji Secara Simultan)	49
3.7.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.8	Analisis Kualitatif	49

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum	51
4.1.1	Gambaran Umum Hotel “SRIKANDI” Kabupaten Pacitan	51
4.2	Deskripsi Responden Penelitian	53
4.2.1	Popil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.2	Popil Responden Berdasarkan Jenis Usia	54
4.2.3	Profil; Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.3	Angka Indeks Jawaban Responden Per Variabel	56
4.3.1	Nilai indeks jawaban responden terhadap kualitas pelayanan	56
4.3.2	Nilai indeks jawaban responden terhadap Fasilitas Hotel	58
4.3.3	Nilai indeks jawaban responden terhadap Lokasi Hotel	59
4.3.4	Nilai indeks jawaban responden terhadap Keputusan Menginap	61
4.4	Analisis Data dan Pembahasan	63
4.4.1	Hasil Uji Validitas	63
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	64
4.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda	65

4.4.4	Pengujian Hipotesis	68
4.4.4.1	Uji t	68
4.4.4.1.1	Vaiabel Kualitas	68
4.4.4.1.2	Variabel Fasilitas	69
4.4.4.1.3	Variabel Lokasi	70
4.4.4.2	Analisis Korelasi	71
4.4.4.2	Koefisien Determinasi	72
4.5	Uji F (uji serempak)	73
4.5.1	pembahasan	74
4.5.2	Pengaruh Variabel Kualitas Terhadap Keputusan Mengingat	75
4.5.3	Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Keputusan Mengingat	75
4.5.4	Pengaruh Variabel Lokasi Terhadap Keputusan Mengingat	76

BAB V. PENUTUP

5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA	80

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria Tingkat Validitas	42
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4	Nilai Indek Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.5	Nilai Indek Jawaban Responden Terhadap Fasilitas Hotel	52
Tabel 4.6	Nilai Indek Jawaban Responden Terhadap Lokasi Hotel	53
Tabel 4.7	Nilai Indek Jawaban Responden Terhadap Keputusan Mengingat	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian Secara Keseluruhan	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.11	Koefisien Determinasi	65
Tabel 4.12	Hasil Uji F (Uji Secara Serempak)	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Empat P Bauran Pemasaran	14
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1	Curva Pengujian Hipotesis Variabel Kualitas	62
Gambar 4.2	Curva Pengujian Hipotesis Variabel Fasilitas	63
Gambar 4.3	Curva Pengujian Hipotesis Variabel Lokasi	64
Gambar 4.5	Curva Pengujian Hipotesis Satu Arah Positif	66



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	KUESIONER
LAMPIRAN B	TABULASI DATA
LAMPIRAN C	UJI VALIDITAS
LAMPIRAN D	UJI RELIABILITAS
LAMPIRAN E	TABEL STATISTIK UJI T, F, DAN R