



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL
BINTANG MULIA JEMBER**

*Analys Factors That Influence Stay Overnight Decision
At Bintang Mulia Hotel Jember*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**Yanuar Pristanto
NIM 090910202043**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu Yayuk Sri Wahyuningsih dan Bapak Susanto Sudirman;
2. Saudara pertama saya Yustika Irawan beserta keluarga;
3. Saudara kedua Oktrivia Ratna Juwita dan suami Doni Hendrawan;
4. Adik Sendi Intan Sari yang akan memasuki jenjang SMU;
5. Almarhumah mama Hanipah;
6. Rika Indra Handayani dan Sekeluarga;
7. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Inti dari strategi adalah memilih untuk melakukan aktivitas secara berbeda dari
para pesaing
(Michael Porter)

Kehidupan adalah untuk satu generasi, nama baik untuk selamanya
(Pepatah jepang)

Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen. Mussry, Jacky. 2012. *Pemasaran jasa manusia, teknologi, strategi (perspektif indonesia)*. jilid 1 edisi 7. Jakarta: Erlangga.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YANUAR PRISTANTO

NIM : 090910202043

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menginap Pada Hotel Bintang Mulia” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun. Berta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Juni 2013

Yang menyatakan,

Yanuar Pristanto

NIM 090910202043

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMEPENGARUHI
KEPUTUSAN MENGINAP PADA
HOTEL BINTANG MULIA**

Oleh

Yanuar Pristanto
NIM 090910202043

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Sri Wahyuni, M.Si
Dosen Pembimbing Anggota : Yuslinda Dwi H, S.Sos, M,AB

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menginap Pada Hotel Bintang Mulia Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : 31 Mei 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua tim Penguji

Drs. Totok Supriyanto, M.Si

NIP 195010041977021001

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dra. Sri Wahyuni, M.Si

NIP 195604091987022001

Yuslinda Dwi H, S. Sos, M.AB

NIP 197909192008122001

Anggota 1

Anggota 2

Drs. Didik Eko Julianto, M.AB

NIP 196107221989021001

Drs. Poerwanto, MA

NIP 194907151984031002

Mengesahkan

Dekan/Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Hary Yuswadi. MA

NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menginap Pada Hotel Bintang Mulia Jember; Yanuar Pristanto, 090910202043; 2013; 74 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat hunian hotel di Jember semakin baik, begitu juga dengan Hotel Bintang Mulia. namun di tahun 2012 tampak tingkat hunian turun menjadi 30.350 pengunjung dari sebelumnya tahun 2011 sebesar 32.305 pengunjung. Hal ini tidak bisa dibiarkan begitu saja jangan sampai tahun-tahun kedepan tingkat huniannya semakin turun. Oleh karena itu hal ini menjadi penting bagi peneliti untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menentukan keputusan menginap pada hotel tersebut. Tujuannya untuk meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menginap lebih baik.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan insidental sampling dan penentuan jumlah sampel menggunakan *time linier function* didapat hasil 62 responden. Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Bintang Mulia dan tamu hotel sebagai respondennya. Sumber data diperoleh dengan memberikan kuesioner pada tamu hotel secara insidental sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda, uji validitas dan reliabilitas, pengujian hipotesis melalui uji F dan t. Dari analisis tersebut diperoleh analisis regresi: $Y = 3,480 + 0,239 X_1 + 0,120 X_2 + 0,216 X_3 + 0,259 X_4$

Dimana variabel promosi (X1), fasilitas (X2), Lokasi (X3) dan harga (X4) diuji menggunakan uji t menunjukkan bahwa keempat variabel independen secara signifikan (Nyata) mempengaruhi variabel dependen keputusan menginap (Y). Kemudian melalui uji F menunjukkan bahwa variabel promosi, fasilitas, lokasi dan harga secara signifikan mempengaruhi secara simultan variabel keputusan menginap. Angka *Adjusted R square* sebesar 0,614 menunjukkan bahwa bahwa 61,4 persen variabel keputusan menginap dapat dijelaskan melalui keempat variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 38,6 persen dijelaskan oleh variabel lain-lain.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menginap Pada Hotel Bintang Mulia Jember” skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikanstrata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi. MA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi
3. Drs. Poerwanto, MA selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis
4. Dra. Sriwahyuni, M.Si selaku Dosen Pembimbing utama dan Yuslinda Dwi H, S.sos, M,AB selaku Dosen pembimbing anggota yang telah melakukan banyak waktu, pikiran dan kesabaran dalam penulisan skripsi ini;
5. Drs. Sugeng Purnomo selaku Humas juga Manajer Hotel Bintang Mulia yang sudah mengijinkan peneliti untuk melakukan penelitian;
6. Ibu Yayuk Sri Wahyuningsih dan Bapak Susanto Sudirman sekeluarga yang memberi dorongan berupa motifasi hingga selesainya skripsi ini;
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember,10 Juni 2013

Yanuar Pristanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
PERNYATAAN	vi
PEMBIMBINGAN	vii
PENGESAHAN	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Jasa	10
2.1.3 Hotel	11
2.1.4 Perilaku Konsumen	15
2.1.5 Keputusan Menginap	16
2.1.6 Promosi	19
2.1.7 Fasilitas	20
2.1.8 Lokasi	22

2.1.9 Harga	23
2.2 Tinjauan Penelitian Sebelumnya	25
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis dan Sumber Data	29
3.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	30
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Variabel	31
3.4.1 Variabel Penelitian	31
3.4.2 Definisi Variabel	32
3.5 Kerangka Analisis	37
3.6 Hipotesis	37
3.7 Pengukuran	39
3.8 Metode Analisis Data	41
3.8.1 Analisis Kuantitatif	41
3.8.1.1 Uji Validitas	41
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	42
3.8.1.4 Analisis Regresi Berganda	42
3.8.1.5 Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji F dan R^2)	43
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.1 Struktur Organisasi	49
4.1.2 Visi Hotel Bintang Mulia	52
4.1.3 Misi Hotel Bintang Mulia	53
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	54
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.3 Statistik Deskriptif	56
4.4 Analisis Data	62

4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	62
4.4.3 Analisis Regresi Berganda	63
4.4.4 Pengujian Secara Bersama-sama (Uji F)	65
4.4.5 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	65
4.4.6 Pengujian Secara Parsial (Uji t)	66
4.5 Pembahasan	69
4.5.1 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Bintang Mulia	69
4.5.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Bintang Mulia	70
4.5.3 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Bintang Mulia	71
4.5.4 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Bintang Mulia	71
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Keterbatasan	74
5.3 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Hotel Bintang Tiga (***) di Jember	4
1.2 Data tingkat penjualan kamar tahun 2010-2012	5
1.3 Tingkat Okupansi Hotel di Jember	5
2.1 Penelitian Terdahulu	26
2.2 Hubungan Faktor-faktor Keputusan Menginap	28
3.1 Definisi Operasional	34
3.2 Nilai Skor	41
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2 Responden Berdasarkan Usia	55
4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap variabel Promosi.....	56
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Fasilitas....	57
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Lokasi	58
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Harga	59
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Keputusan Menginap	60
4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	62
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	63
4.12 Hasil Uji Regresi Berganda	64
4.13 Hasil Perhitungan Uji F	65
4.14 Hasil Perhitungan Uji t	66

DAFTAR GAMBAR

2.1	Proses Perilaku Pembelian	14
2.2	Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian	17
3.1	Kerangka Analisis	37
4.1	Struktur Organisasi Hotel Bintang Mulia	49

DAFTAR LAMPIRAN

A	Kuesioner	74
B	Data mentah kuesioner	78
C	Hasil output SPSS	81
D	Nilai Z Score	