



**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
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERNYATAAN</b> .....	vi
<b>PEMBIMBINGAN</b> .....	vii
<b>PENGESAHAN</b> .....	viii
<b>RINGKASAN</b> .....	ix
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	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
<b>2.2 Tinjauan Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>29</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>30</b>
3.3.1 Populasi .....	30
3.3.2 Sampel .....	30
<b>3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Variabel .....</b>	<b>31</b>
3.4.1 Variabel Penelitian .....	31
3.4.2 Definisi Variabel .....	32
<b>3.5 Kerangka Analisis .....</b>	<b>37</b>
<b>3.6 Hipotesis .....</b>	<b>37</b>
<b>3.7 Pengukuran .....</b>	<b>39</b>
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>41</b>
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
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>48</b>
4.1.1 Struktur Organisasi .....	49
4.1.2 Visi Hotel Bintang Mulia .....	52
4.1.3 Misi Hotel Bintang Mulia .....	53
<b>4.2 Deskripsi Responden Penelitian .....</b>	<b>54</b>
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
<b>4.3 Statistik Deskriptif .....</b>	<b>56</b>
<b>4.4 Analisis Data .....</b>	<b>62</b>

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
<b>4.5 Pembahasan .....</b>	<b>69</b>
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
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Keterbatasan .....	74
5.3 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>

## 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 .....	