

**PENGARUH PERAN LOKASI, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERMALAM DI
HOTEL FLORES MANDIRI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



OLEH :
MARIO REGINALDUS SATU
K.2016.1.33782

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEÇWARA
MALANG
2020

**PENGARUH PERAN LOKASI, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERMALAM DI
HOTEL FLORES MANDIRI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

MARIO REGINALDUS SATU

Nomor Pkok : K.2016.1.33782

Jurusan : Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEÇWARA**

MALANG

2020

LEMBAR PENGESAHAN

S K R I P S I

PENGARUH PERAN LOKASI,FASILITAS,KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
BERMALAM DI HOTEL FLORES MANDIRI

Oleh :

MARIO REGINALDUS SATU

K.2016.1.33782

Telah dipertahankan di depan dosen pengaji pada tanggal :

16 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

ttd

Dr. SETIYAWAN , MS

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara

Drs. BUNYAMIN M.M., Ph.D
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 18 Agustus 2020



Mario Reginaldus Satu

NPK: K.2016.1.33782

SURAT KETERANGAN RISET



HOTEL FLORES MANDIRI

JLN. MELATI NO. 1 ENDE-FLORES-NTT

NO. TELP. 2627136, Email: hotel_floresmandiri@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

No: 54/hotelFM/VI/2020

Yang bertanda tangan ini di bawah ini Manajer Hotel Flores mandiri menerangkan bahwa:

Nama	: Mario Reginaldus Satu
NPK	: K.2016.133782
Jurusan	: Manajemen

Benar nama tersebut di atas telah melaksanakan penelitian dengan data yang diambil dari Hotel Flores Mandiri untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul:

PENGARUH PERAN LOKASI, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERMALAM DI HOTEL FLORES MANDIRI.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan Kuasa-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Peran Lokasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Bermalam Di Hotel Flores Mandiri” dengan sebaik-baiknya. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada studi Manajemen di STIE Malangkuçeçwara. Dalam penulisan skripsi ini, banyak hambatan yang penulis hadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penulisan skripsi ini tidak lain berkat bantuan, dorongan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, MM, PH. D. Selaku ketua STIE Malangkuçeçwara
2. Ibu Dra. Lindanaty, MM. Selaku ketua program studi Manajemen.
3. Bapak Dr Setiyawan MS. Selaku dosen pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Hariyanto, M.Si. Selaku dosen wali yang selalu membantu dan menyemangati selama tahap perkuliahan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STIE Malangkuçeçwara atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama empat tahun ini
6. Bapak Polikarpus Satu dan Mama Vilomena Peti yang selalu memberikan semangat dan menasehati saya, yang telah menghabiskan banyak uang sejak dalam perut sampai saat ini, yang merawat dengan cinta dan kasih sayang yang sangat luar biasa, selalu setia mendoakan. Terima kasih untuk semua perjuangan bapak dan mama untuk saya.
7. Kakak Adik-adik saya Sil, Aldi, Hendra, Hendrik, Elin yang selalu menjadi alasan untuk saya agar rajin kuliah dan bisa lulus tepat waktu.
8. Bella Roswita Marcy yang selalu rewel bikin pusing kepala untuk menyelesaikan skripsi.

9. Teman seperjuangan Yeni Mali yang baik hati sudah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman seperantuan yang berjuang bersama di malang “One Heart” Cindy Resi, Angel Loe, Yutta Manek, Ian Nahak, Selvy Tresna, Gideon Mali, Yeni Mali, Grace Fahik, Santy Manafe, Aldianatonis, Fandy Bendhard, Rio Polu, Sandurian, kalian semua luar biasa semangat untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan orang tua, saling membantu menghibur dalam keadaan suka dan duka.
11. Teman-teman Manajemen 2016, khususnya kelas C, terima kasih untuk semangat, serta kebersamaan yang terjalin selama ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja samanya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan berkat dan rahmat-Nya selalu.

Malang, 13 agustus 2020
Penulis,

Mario Reginaldus Satu

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh dari Peran Lokasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Bermalam di Hotel Flores Mandiri. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif sampel penelitian ini adalah pengunjung yang menginap di Hotel Flores Mandiri sebanyak 80 responden, metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Autokorelasi dan Uji Heteroskedasitas, Analisis Regresi Berganda, Uji Statistik terdiri dari Uji f, Uji t, dan Uji Koefisien Determinasi. Dengan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) sebagai alat analisis. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah Lokasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Bermalam

Kata Kunci : Lokasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Beramalam

Abstractact

This research was conducted with the aim of examining the effect of the role of location, facilities, service quality on the decision to stay overnight at the Hotel Flores Mandiri. This research uses a quantitative research type. The sample of this research is visitors who stay at Hotel Flores Mandiri as many as 80 respondents, the analysis method used is descriptive analysis, validity test, reliability test, classical assumption test which consists of normality test, multicollinearity test, autocorrelation test and Heteroscedacity Test, Multiple Regression Analysis, Statistical Test consists off test, t test, and determination coefficient test. With the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) as an analysis tool. The results obtained from this study are location, facilities, service quality and have a positive and significant effect on overnight decisions

Keywords : Location, facilities, service quality and decision making

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul "**Pengaruh Peran Lokasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Bermalam di Hotel Flores Mandiri**". Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi : Peran Lokasi, fasilitas, kualitas pelayanan, perilaku konsumen dan keputusan pembelian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan seluruh kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan tepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 13 Agustus 2020

Penulis,

Mario Reginaldus Satu

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iii
Lembar Surat Keterangan Riset.....	iv
Lembar Riwayat Hidup	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Model Konseptual Penelitian.....	41
2.4 Pengembangan Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Obyek dan Sumber Data Penelitian.....	44
3.3 Variabel,Operasionalisasi, dan Pengukuran	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	48
3.5 Prosedur Analisis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54

4.1 Gambaran Umum	54
4.2 Analisis Deskriptif	56
4.3 Pengujian Model dan hipotesis	67
4.4 Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Kontribusi Penelitian.....	83
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	84
5.4 Saran-saran	84
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	46
Tabel 4.1 Tarif Hotel Flores Mandiri	55
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Lokasi (X1)	58
Tabel 4.6 Frekuesi Jawaban Variabel Fasilitas (X2)	60
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	62
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Bermalam (Y)	63
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	65
Tabel 4.10 Uji Validitas	67
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi	71
Tabel 4.14 Analisis Regresi Berganda	72
Tabel 4.15 Uji f	74
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Normal P-Plot Smirnov	69
Gambar 4.2 Scatterplot.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	94
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian	97
Lampiran 3 Hasil Olah Data.....	101
Lampiran 4 Log Bimbingan Skripsi	106