

**“PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING ”  
(Studi kasus pada Hotel kamuna Garden )**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



**Disusun Oleh :**

**Daninta Fedro Riatsah Ginting**

Nomor Pokok : K.2018.1.34789

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Marketing

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUCECWARA PROGRAM STUDI MANAGEMANT**

**MALANG**

**2023**

**“PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI  
HOTEL DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING ”**

**(Studi kasus pada Hotel kamuna Garden )**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



**Oleh :**

**Daninta Fedro Riatsah Ginting**

**K.2018.1.3479**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUCECWARA PROGRAM STUDI MANAGEMANT**

**MALANG**

**2023**

## SKRIPSI

"PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING" (STUDI KASUS HOTEL KAMUNA GARDEN)

Oleh:  
DANINTA FEDRO RIATSAH GINTING  
K.2018.1.34789

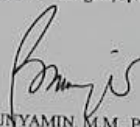
Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:  
09 Februari 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,



Dr. NUNUNG NURASTUTI UTAMI, SE., M.Si.

Mengetahui,  
Ketua STIE Malanguççwara,



Dr. BUN YAMIN, M.M., Ph.D

## 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 perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 27 Januari 2023



NPK: K.2018.1.34789

### **SURAT KETERANGAN RISET PERUSAHAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gike Harianto

Jabatan : *Manager*

Menerangkan bahwa :

Nama : Daninta fedro Riatsah Ginting

NPK : K.2018.1.34789

Program Studi : Manajemen Marketing, STIE Malangkucewara Malang

Telah melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening” pada bulan November 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semangat Gunung, 27 Januari 2023

Hotel Kamuna Garden



Gike Harianto  
Manager

## **ABSTRAK**

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digital marketing Hotel Kamuna Garden terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan Hotel Kamuna Garden terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan Hotel Kamuna Garden terhadap keputusan menginap, pengaruh digital marketing Hotel Kamuna Garden terhadap keputusan menginap, pengaruh kualitas pelayanan Hotel Kamuna Garden terhadap keputusan menginap dan mengetahui pengaruh digital marketing dan kualitas pelayanan Hotel Kamuna Garden terhadap keputusan menginap melalui kepuasan pelanggan. Jenis dari penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian kuantitatif, dengan populasi penelitian yaitu seluruh tamu yang sudah pernah menginap di Hotel Kamuna Garden dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: terdapat pengaruh digital marketing Hotel Kamuna Garden terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan Hotel Kamuna Garden terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan Hotel Kamuna Garden terhadap keputusan menginap, pengaruh digital marketing Hotel Kamuna Garden terhadap keputusan menginap, pengaruh kualitas pelayanan Hotel Kamuna Garden terhadap keputusan menginap dan pengaruh digital marketing dan kualitas pelayanan Hotel Kamuna Garden terhadap keputusan menginap melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Digital Marketing, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Keputusan Menginap

## **ABSTRACT**

*In general, this study aims to determine the effect of digital marketing at Kamuna Garden Hotel on customer satisfaction, the effect of the Quality of Service provided by Kamuna Garden Hotel on customer satisfaction, the effect of Kamuna Garden Hotel customer satisfaction on staying decisions, the influence of digital marketing at Kamuna Garden Hotel on staying decisions, the influence of the service quality of the Kamuna Garden Hotel on the decision to stay and determine the effect of digital marketing and the service quality of the Kamuna Garden Hotel on the decision to stay through customer satisfaction. The type of research conducted was quantitative research, with the study population being all guests who had stayed at the Kamuna Garden Hotel with a total sample of 100 respondents. The data analysis method used in this research is path analysis. Based on the results of the research and discussion that has been carried out, the following conclusions can be drawn: there is an influence of digital marketing at Kamuna Garden Hotel on customer satisfaction, the influence of the Quality of Service provided by Kamuna Garden Hotel on customer satisfaction, the influence of Kamuna Garden Hotel customer satisfaction on the decision to stay, digital influence the marketing of Kamuna Garden Hotel on the decision to stay, the influence of the service quality of the Kamuna Garden Hotel on the decision to stay and the influence of digital marketing and the service quality of the Kamuna Garden Hotel on the decision to stay through customer satisfaction.*

*Keywords: Digital Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction and Decision to Stay*

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB 1</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tujuan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Digital marketing .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terhadulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Model Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Grafik model konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Populasi dan sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Sumber Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Variabel Oprasionalisasi Dan Pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



3.6 Metode Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2 Program <i>Software</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.6 Uji Validitas Instrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**BAB IV .....** **Error! Bookmark not defined.**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....** **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Tingkat Usia responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Pendidikan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Digital Marketing ( $X_1$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3 Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4 Keputusan Mengingat ( $Y$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4 Uji Auto Korelasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Analisis Jalur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.1 Hipotesis 1 Digital Marketing berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	

4.7.2 Hipotesis Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

4.7.3 Hipotesis 3 Kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap keputusan Mengingat **Error! Bookmark not defined.**

4.7.4 Hipotesis 4 Digital marketing berpengaruh langsung terhadap keputusan Mengingat **Error! Bookmark not defined.**

4.7.5 Hipotesis 5 Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap keputusan Mengingat **Error! Bookmark not defined.**

4.7.6 Hipotesis 6 Digital marketing dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan Mengingat melalui kepuasan pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V** ..... **Error! Bookmark not defined.**

**KESIMPULAN DAN SARAN** ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1.1 Digital Marketing..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1.2 Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1.3 Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Kontribusi Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.3 Keterbatasan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.4 Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA** ..... **Error! Bookmark not defined.**