

**ANALISIS FAKTOR (7Ps) DALAM KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK
MENGINAP DI THE ARISTA HOTEL PALEMBANG**

SKRIPSI



Oleh:

Mega Anggraini

151510021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2019

**ANALISIS FAKTOR (7Ps) DALAM KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK
MENGINAP DI THE ARISTA HOTEL PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

Mega Anggraini

151510021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR (7Ps) DALAM KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK
MENGINAP DI THE ARISTA HOTEL PALEMBANG

MEGA ANGGRAINI

151510021

Telah Disetujui Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen

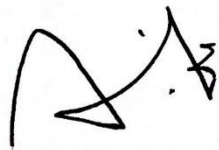
Palembang, September 2019

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Bina Darma.

Pembimbing



(M. Amirudin Syarif, S.Si.,M.M)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



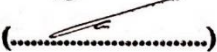


(Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN PENGUI

Skripsi berjudul "ANALISIS FAKTOR (7Ps) DALAM KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI 'THE ARISTA HOTEL PALEMBANG'" telah dipertahankan di depan komisi penguji September 2019 dan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUI

- | | | |
|---|---------|--|
| 1. M. Amirudin Syarif, S.Si., M.M. | Ketua |  |
| 2. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D | Anggota |  |
| 3. Asmanita, S.E., M.Si | Anggota |  |

Palembang, September 2019
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma
Ketua Program Studi


Fakultas Ekonom Dan Bisnis

Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mega Anggraini

Nim : 151510021

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain..
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas akhir/skripsi/tesis yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism cheker* serta diunggah di internet, secara dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima saksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Mega Anggraini
(NIM :151510021)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan faktor (7Ps) dalam keputusan konsumen untuk menginap di The Arsita Hotel Palembang. Sampel penelitian ini 70 yang menginap di The Arsita Hotel Palembang. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Adapun hasil penelitian produk tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan konsumen menginap $t_{hitung} 0.593 > 0.05$ dan $t_{hitung} -0.742 < t_{tabel} 1.667$. harga terdapat pengaruh terhadap keputusan konsumen menginap $sig t 0.032 < 0.05$ dan $t_{hitung} -19.622 > t_{tabel} 1.667$. tempat terdapat pengaruh terhadap keputusan konsumen menginap $sig t 0.059 < 0.05$ dan $t_{hitung} -10.850 > t_{tabel} 1.667$. promosi tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan konsumen menginap $sig t 0,065 < 0.05$ dan $t_{hitung} 9.686 > t_{tabel} 1.667$. orang terdapat pengaruh terhadap keputusan konsumen menginap $sig t 0,028 < 0.05$ dan $t_{hitung} 22.705 > t_{tabel} 1,667$. proses tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan konsumen menginap $sig t 0.836 > 0.05$ dan $t_{hitung} 0.208 > t_{tabel} 1.667$. Bukti fisik terdapat pengaruh terhadap keputusan konsumen menginap $sig t 0.012 < 0.05$ dan $t_{hitung} 55.198 > t_{tabel} 1.667$). Terdapat pengaruh faktor (7Ps) secara simultan terhadap keputusan konsumen menginap $sig F$ sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 6,919 > F_{tabel} 2,15$.

Kata kunci : faktor (7Ps) dan keputusan menginap

ABSTRACT

This study aims describe factors (7Ps) in consumer's decision stay at The Arsita Hotel Palembang. Sample of this study were 70 who stayed at The Arsita Hotel Palembang. Sampling using a purposive sampling method. As for results of product research there is no influence on consumer decisions staying $t_{0.593} > 0.05$ $t_{count} -0.742 < t_{table} 1.667$. price there is an influence on the decision of consumers staying overnight sig $t_{0.032} < 0.05$ $t_{-19.622} > t_{table} 1.667$. where there is an influence on decision consumers staying overnight sig $t_{0.059} < 0.05$ $t_{-10,850} > t_{table} 1.667$. promotion there is no influence on decision consumers staying overnight sig $t_{0.065} < 0.05$ $t_{count} 9668 > t_{table} 1.667$. people there is an influence on consumer decisions stay sig $t_{0.028} < 0.05$ $t_{count} 22.705 > t_{table} 1.667$. process had no effect on consumer's decision to stay overnight at $0.836 > 0.05$ $t_{count} 0.208 > t_{table} 1.667$. Physical evidence there is an influence on decision of consumers to stay sig $t_{0.012} < 0.05$ $t_{count} 55.198 > t_{table} 1.667$). There is simultaneous influence factors (7Ps) on consumer's decision stay sig F of $0,000 < 0.05$ $F_{count} 6.919 > F_{table} 2.15$.

Key words: factors (7Ps) and stay decisions

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Karunia Allah Yang Paling Lengkap Adalah Kehidupan Yang didasarkan Pada Ilmu Pengetahuan.

(Ali bin Abi Thalib)

Skripsi ini, saya persembahkan kepada :

- ❖ Kedua orang tua saya, ibu sumiatun dan bapak wagiran yang sangat saya sayangi.***
- ❖ Adekku satu-satunya, meggy ayu liawati yang ku cintai.***
- ❖ Para didik yang saya hormati.***
- ❖ Sahabat serta teman-teman seperjuangan.***
- ❖ Almameterku.***

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi :

Nama : Mega Anggraini
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ Tanggal Lahir : Bandarjaya 24 Januari 1997
Agama : Islam
Alamat Rumah : Ds. Bandarjaya, RT 01, RW 01 Kec.OKI
No. Telepon : 0823-0641-2315
Alamat Email : megaanggraini336@gmail.com

Pendidikan Formal :

SD : SD N 1 Air Sugihan (2002-2009)
SMP : SMP N 1 Air Sugihan (2009-2012)
SMA/ sederajat : SMA N 1 Air Sugihan (2012-2015)
Perguruan Tinggi : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang (2015-2019)

Seminar Yang Diikuti :

Seminar Kunjungan Industri ke PT. Indofood CBP Sukses Makmur, TBK (2016)
Seminar Ekonomi Kreatif (2016)
Seminar Table Maner Training (2017)
Seminar Wirausaha (2017)
Seminar Career Coach (2019)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul “Analisis Faktor (7Ps) Dalam Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di The Arista Hotel Palembang”.

Tujuan dari penelitian ini untuk melengkapi salah satu syarat untuk penulisan skripsi, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengalaman maka penulis menyadari adanya kekurangan. Untuk ini penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan laporan ini.

Pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih terhadap semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam rangka menyelesaikan penelitian ini, terutama kepada yang terhormat :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Darma.
4. M. Amirudin Syarif, S.Si.,M.M selaku pembimbing skripsi telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dan menyelesaikan penelitian ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam perkuliahan kepada penulis.
6. Ayah dan Ibu ku tersayang yang selalu memberikan doa dan semangat yang tiada henti.
7. Adikku tercinta Meggi Ayuliawati yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
8. Sahabatku yang selalu membantu dan memberikan semangat.
9. Pimpinan dan seluruh staf karyawan The Hotel Arista Palembang.

Dengan terselesaikannya penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, penyusun, pembaca dan pendengar serta kita semua. Terima kasih.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

Mega Anggraini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PENGESAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pemasaran Jasa.....	7
2.2 Bauran Pemasaran Jasa	8

2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran Jasa	9
2.2.2 Faktor-Faktor Bauran Pemasaran Jasa	10
2.2.3 Tujuan Bauran Pemasaran Jasa	11
2.2.4 Indikator Bauran Pemasaran Jasa.....	12
2.3 Keputusan Pembelian.....	13
2.3.1 Keputusan Pembelian.....	14
2.3.2 Proses Keputusan Pembelian	14
2.3.3 Indikator Keputusan Mengingat.....	15
2.4 Hubungan 7Ps Dengan Keputusan Mengingat.....	15
2.5 OTA (online travel agent) faktor pendukung 7Ps	16
2.6 Penelitian Terdahulu	17
2.7 Kerangka Konseptual	18
2.8 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	19
3.2 Rencana Penelitian	19
3.3 Identifikasi Variabel.....	19
3.4 Operasional Variabel.....	20
3.5 Metode Pengumpulan Data	21
3.6 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel	22
3.7 Instrumen Penelitian.....	24
3.8 Metode Analisa Data.....	25
3.9 Uji Hipotesis	22
3.9.1 Uji koefisien determinasi (R^2)	26

3.9.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	26
3.9.3 Uji F	27
3.9.4 Uji t	27
BAB IV GAMBAR UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambar Umum The Arista Hotel Palembang	28
4.1.1 Sejarah Singkat The Arista Hotel Palembang.....	28
4.1.2 Visi Dan Misi The Arista Hotel Palembang	29
4.1.3 Struktur Organisasi The Arista Hotel Palembang.....	30
4.1.4 Fasilitas Dan Jasa The Arista Hotel Palembang	35
4.1.5 Prinsip Melayani Tamu Di The Arista Hotel Palembang	35
4.1.6 Penghargaan The Arista Hotel Palembang	35
4.1.7 Logo The Arista Hotel Palembang.....	36
4.2 Pembahasan.....	37
4.2.1 Tingkat Pengiriman Dan Pengambilan Kuesioner	37
4.2.2 Karakteristik Responden	37
4.2.3 Diskripsi Variabel Responden.....	41
4.3 Uji Instrumen	42
4.3.1 Uji Validitas	42
4.3.2 Ujireabilitas	46
4.4 Hasil Tabulasi Kuesiner	47
4.4.1 Hasil Tabulasi Produk (X1)	47
4.4.2 Hasil Tabulasi Harga (X2)	49
4.4.3 Hasil Tabulasi Tempat (X3).....	50
4.4.4 Hasil Tabulasi Promosi (X4).....	52

4.4.5 Hasil Tabulasi Orang (X5)	53
4.4.6 Hasil Tabulasi Proses (X6).....	55
4.4.7 Hasil Tabulasi Bukti Fisik (X7)	56
4.4.8 Hasil Tabulasi Keputusan Menginap (Y).....	57
4.5 Uji Statistik	59
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda	59
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.6 Uji Hipotesis	64
4.6.1 Uji F	64
4.6.2 Uji t	64
4.7 Diskripsi Hasil Dan Pembahasan Penelitian	67
4.7.1 Hasil Penelitian Analisis Data.....	67
4.7.2 Pembahasan Faktor (7Ps) Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di The Arista Hotel Palembang	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hotel Bintang 5 Kota Palembang	1
Tabel 1.2 Review Konsumen 2018	2
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	20
Tabel 4.1 Tingkat Pengiriman dan Pengambilan Kuesioner.....	37
Tabel 4.2 Frekuensi Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.3 Frekuensi Usia Responden.....	38
Tabel 4.4 Frekuensi Pekerjaan Responden	39
Tabel 4.5 Frekuensi Jenis Kamar Responden	39
Tabel 4.6 Frekuensi Jumlah Menginap Responden	40
Tabel 4.7 Frekuensi Harga Kamar Yang Di Pesan Responden	41
Tabel 4.8 Variabel X1 (Produk).....	42
Tabel 4.9 Variabel X2 (Harga).....	43
Tabel 4.10 Variabel X3 (Tempat)	43
Tabel 4.11 Variabel X4 (Promosi).....	44
Tabel 4.12 Variabel X5 (Orang)	44
Tabel 4.13 Variabel X6 (Proses).....	45
Tabel 4.14 Variabel X7 (Bukti Fisik)	45
Tabel 4.15 Variabel Y (Keputusan Menginap)	46
Tabel 4.16 Uji Reabilitas.....	47
Tabel 4.17 Tabulasi Produk (X1).....	47
Tabel 4.18 Tabulasi Harga (X2).....	49
Tabel 4.19 Tabulasi Tempat (X3)	50
Tabel 4.20 Tabulasi Promosi (X4).....	52

Tabel 4.21 Tabulasi Orang (X5)	53
Tabel 4.22 Tabulasi Proses (X6)	55
Tabel 4.23 Tabulasi Bukti Fisik (X7)	56
Tabel 4.24 Tabulasi Keputusan Menginap (Y)	57
Tabel 4.25 Uji Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.26 Koefisien Dertiminasi (R^2).....	63
Tabel 4.27 Uji F	64
Tabel 4.28 Uji t	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Segitiga Pemasaran Jasa.....	7
Gambar 2.2 Marketing Mix	9
Gambar 2.3 Bagan kerangka berpikir	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Departemen Sales Dan Marketing	30
Gambar 4.2 Logo The Arista Hotel Palembang.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner
2. Lampiran Uji Validitas
3. Lampiran Uji Reabilitas
4. Lampiran Uji Regresi Linier Berganda
5. Lampiran Uji Dertiminasi R^2
6. Lampiran Uji t
7. Lampiran Uji F
8. Lampiran Tabulasi Kuesioner
9. Lampiran Kartu Peserta Seminar Proposal
10. Lampiran Surat Balasan The Arista Hotel Palembang
11. Lampiran Surat Pernyataan Berhijab
12. Lampiran Formulir Perbaikan Komprehensif
13. Lampiran Lembar Konsultasi
14. Lampiran Hasil Plagiat Skripsi
15. Lampiran Keterangan Lulus Ujian Skripsi