

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN OLEH KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI  
THE ARISTA HOTEL PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Neneng Yulianti  
151510200**

**PROGRAM STUDI MANAJENEM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN OLEH KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI  
THE ARISTA HOTEL PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**



**Oleh :  
Neneng Yulianti  
151510200**

**PROGRAM STUDI MANAJENEM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI  
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN OLEH KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI  
THE ARISTA HOTEL PALEMBANG**

**Neneng Yulianti**

**151510200**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

**Palembang, September 2019**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Bina Darma Palembang**

**Pembimbing**



**(Efan Elpanso, S.E., M.M)**

**Dekan Fakultas Ekonomi**






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

ii

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**  
Skripsi Berjudul : **"PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OLEH KONSUMEN UNTUK  
MENGINAP DI THE ARISTA HOTEL PALEMBANG"**

Telah di pertahankan di depan penguji 5 September 2019 dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

**KOMISI PENGUJI**

- |                                      |         |   |
|--------------------------------------|---------|---|
| 1. Efan Elpanso, S.E., M.M           | Ketua   | (.....  .....)  |
| 2. Drs.H.Mukran Roni, M.B.A.         | Anggota | (.....  .....) |
| 3. Fitriya Fauzi, S.E., M.B.A, Ph.D. | Anggota | (.....  .....) |

**Palembang, September 2019**

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Bina Darma Palembang**

**Ketua Program Studi**

  
Universitas Bina Darma  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**(Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.)**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Neneng Yulianti

Nim : 151510200

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma Palembang 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 Skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah keinternet, sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

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

Palembang, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

  
Neneng Yulianti  
(151510200)

## ABSTRAK

Sektor Industri Pariwisata merupakan salah satu sektor yang banyak menghasilkan pendapatan bagi Negara. Sektor pariwisata juga merupakan sumber devisa yang cukup besar. Hal ini disebabkan antara lain oleh karena semakin giatnya kegiatan penggalakan pariwisata. Untuk itu, pemerintah terus berupaya memperbaiki sarana dan prasarana yang ada serta meningkatkan mutu dan kelancaran pelayanan guna pengembangan pariwisata yang lebih baik lagi. Untuk mendukung keberhasilan sektor pariwisata ini diperlukan berbagai sarana salah satunya adalah Hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Menginap di The Arista Hotel Palembang dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian ini adalah tamu yang menginap di The Arista Hotel Palembang. Jumlah sampel sebanyak 97 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, hal ini dapat di lihat dari uji F yaitu  $F_{hitung} 77,417$  dan  $F_{tabel} 3,09$  ( $77,417 > 3,09$ ) dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dengan masing-masing variabel dengan uji t yaitu XI (harga)  $t_{hitung} 3,170$  dan  $t_{tabel} 1,661$  ( $3,170 > 1,661$ ) dengan tingkat signifikan sebesar 0,002 kemudian X2 (Kualitas Pelayanan)  $t_{hitung} 7,804$  dan  $t_{tabel} 1,661$  ( $7,804 > 1,661$ ) dengan tingkat signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa harga kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang sangat penting dalam hal yang mempengaruhi keputusan pembelian oleh konsumen untuk menginap di The Arista Hotel Palembang.

**Kata kunci :** *Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian*

## **ABSTRACT**

*Tourism Industry Sector is one sector that generates a lot of income for the State. The tourism sector is also a significant source of foreign exchange. This is caused partly because of the increasingly active activity of promoting tourism. To that end, the government continues to work on improving existing facilities and infrastructure as well as improving the quality and smoothness of services for better tourism development. To support the success of the tourism sector, various facilities are needed, one of which is a hotel. This research aims to determine the effect of price and quality of service on consumers' decision to stay at The Arista Hotel Palembang by using multiple linear regression analysis techniques. The study population was guests staying at The Arista Hotel Palembang. The sample size was 97 respondents. The results of this study indicate that service quality and price have a positive and significant effect on consumer purchasing decisions, this can be seen from the F test namely Fcount 77.417 and Ftable 3.09 ( $77.417 > 3.09$ ) with a significant level of 0.000. With each variable with the t test, namely X1 (price) t count 3.170 and t table 1.661 ( $3.170 > 1.661$ ) with a significant level of 0.002 then X2 (Quality of Service) tcount 7.804 and t table 1.661 ( $7.804 > 1.661$ ) with a significant level of 0.000. This shows that service quality has an important contribution in terms of influencing consumers to stay at The Arista Hotel Palembang.*

**Keywords:** Price, Service Quality, Purchasing Decision

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“ Selama ada keyakinan, semua akan menjadi mungkin” (Neneng Yulianti)**

**“Jangan menunda sebuah pekerjaan, lebih baik menyesali atas apa yang anda kerjakan, dari pada menyesali apa yang tidak pernah anda kerjakan, karena menunda-nunda adalah penghambat, bahkan pemutus jalan menuju kesuksesan” (Andri Wongso)**

**“Jawaban dari sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus asa”(Juproni)**

**Ku persembahkan kepada :**

- 1. Kedua orang tuaku  
yang sangat saya  
sayangi**
- 2. Saudaraku**
- 3. Sahabat dan teman-  
temanku**
- 4. Almamaterku**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Nama** : Neneng Yulianti  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Tempat/tanggal lahir** : Palembang, 15 september 1997  
**Agama** : Islam  
**Status** : Belum Menikah  
**Nim** : 151510200  
**Alamat Rumah** : Desa Saleh Agung, Kec. Air saleh, Dusun II, RT.05  
RW.03, Kab. Banyuasin, Palembang  
**Alamat E-mail** : [Nenengyuliantiyy@gmail.com](mailto:Nenengyuliantiyy@gmail.com)

### **Pendidikan Formal**

**Sekolah Dasar** : (2004-2009) SDN Negri Cempakan Desa Saleh Agung  
**MTS** : (2009-2012) MTS. Darul Ulum Air Saleh  
**SMA** : (2012-1025) SMA Unggulan Darussy syafa'ah  
Kota Gajah Lampung Tengah.  
**Perguruan Tinggi** : (2015-2019) S1 Program Studi Manajemen Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bina Darma  
Palembang.

### **Pendidikan Non Formal**

- Peserta Lomba Lk-Lk di Universitas Lampung (2013)

- Peserta Seminar Propolis Meliabiang di Hotel Arya Duta Palembang (2015)
- Anggota Himpunan Mahasiswa/siswi Manajemen (2016)
- Peserta Tax amnesty Pajak (2017)
- Peserta *Outbond* Himpunan Mahasiswa/siswi Manajemen (2017)
- Table Manner Training di Hotel Sintesa Peninsula Palembang (2017)
- Peserta Kuliah umum dan Talkshow SCTV *GOES TO CAMPUS* di Universitas Bina Darma Palembang (2017)
- Peserta kunjungan Industri Mahasiswa/siswi di PT. Indofood Palembang (2017)
- *Key English Test (KET) University of Combridge* di *English Language Center* Universitas Bina Darma Palembang (2017)
- *Entrepreneur Fair* Bina Darma ‘*Bussiness Plan Competition, Talkshow & Expo*’ di Palembang Indah Mall (2017)
- Peserta Seminar Motivasi Kami Indonesia (*Spirit of Indonesia*) di UIN Raden Fatah Palembang (2018)
- Peserta Seminar *Career Coaching* di Universitas Bina Darma Palembang (2019)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan HidayahNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian oleh konsumen untuk Mengingat di The Arista Hotel Palembang" dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program Sarjana Strata 1 (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dari penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M, selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. Muji Gunarto S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
3. Dr. Dina Mellita S.E.,M.Ec, Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma.
4. Efan Elpanso, S.E.,M.M. selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan dan masukan demi kemajuan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam perkuliahan kepada Penulis.

6. Ayah, Ibu, Kakak, Nenek dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moril, materil serta do'a yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini
7. Rosmalina Selaku HR & GA Manajer The Arista Hotel Palembang yang sudah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di Hotel tersebut dan Selalu membantu dalam memenuhi data-data yang di perlukan penulis.
8. M. Agus Pradita, M.Arif, Mega Anggraini Sebagai Sahabat yang yang senantiasa memberikan dorongan serta dukungannya.
9. Teman-teman Manajemen 8D dan semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini

Dalam Penulisan skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini dan semoga laporan skripsi ini bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Wassalamu'alikum Wr. Wb  
Palembang, 2019  
Penulis

Neneng Yulianti  
(Nim : 151510200)

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sitematika Penelitian.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.2 Pengertian Pemasaran jasa.....	15
2.2 Harga.....	17
2.2.1 Pengertian Harga.....	17
2.2.2 Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.2.3 Strategi Penentuan Harga.....	19
2.2.4 Kebijakan Penetapan Harga.....	21
2.2.5 Indikator Harga.....	21
2.3 Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
2.4 Keputusan Pembelian.....	29
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	29
2.4.2 Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	29
2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	32
2.5 Teori Hubungan Antar Variabel.....	33
2.5.1 Hubungan Harga dengan Keputusan Pembelian.....	33

2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	34
2.6 Penelitian Terdahulu	35
2.7 Kerangka Pemikiran	38
2.8 Hipotesis	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian	40
3.2 Variabel Penelitian	40
3.3 Operasional Variabel	41
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.4.1 Data Primer	42
3.4.2 Data Sekunder	43
3.5 Teknik Pengukuran Variabel	44
3.6 Populasi dan Sampel	45
3.6.1 Populasi	45
3.6.2 Sampel	46
3.7 Uji Instrumen	47
3.7.1 Uji Validitas	47
3.7.2 Uji Reabilitas	49
3.8 Metode Analisis Data	50
3.9 Teknik Analisis Data	50
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.9.2 Analisis Koefisien Korelasi	51
3.9.3 Analisis Koefisien Data Determinasi $R^2$	53
3.10 Uji Hipotesis	54
3.10.1 Uji Secara Simultan (Uji F)	54
3.10.2 Uji Koefisien Regresi (Uji t)	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum The Arista Hotel Palembang	57
4.2 Visi Dan Misi The Arista Hotel Palembang	58
4.2.1 Visi	58
4.2.2 Misi	59
4.3 Struktur Organisasi	60
4.4 Pembagian Tugas Dan Wewenang	61
4.5 Karakteristik Responden	65
4.5.1 Responden Berdasarkan Berapa Kali menginap	66
4.5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.5.3 Responden Berdasarkan Usia	68
4.5.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	69
4.5.5 Responden Berdasarkan Pendapatan	70
4.6 Hasil Tabulasi Kuesioner	71
4.6.1 Hasil Tabulasi Harga (X1)	71
4.6.2 Hasil Tabulasi Kualitas Pelayanan (X2)	74
4.6.3 Hasil Tabulasi Keputusan Pembelian (Y)	79
4.7 Uji Instrumen	82
4.7.1 Uji Validitas	82

4.7.2 Uji Reabilitas.....	85
4.8 Uji Statistik.....	86
4.8.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	86
4.8.2 Analisis Koefisien Korelasi .....	88
4.8.3 Koefisien Determinasi $R^2$ .....	89
4.9 Pengujian Hipotesis.....	90
4.9.1 Uji F (Hipotesis Secara Simultan) .....	90
4.9.2 Uji t ( Hipotesis Secara Parsial) .....	91
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian .....	92
4.10.1Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	92
4.10.2Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	94
4.10.3Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	94
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Kamar hotel bintang 5 di Kota Palembang.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jumlah berapa kali menginap di The Arista Hotel Palembang.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	66
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	68
Tabel 4.5 Karakteristik berdasarkan Pendapatan.....	69
Tabel 4.6 Tabulasi Jawaban kuesioner Harga (X1) .....	70
Tabel 4.7 Tabulasi Jawaban kuesioner Kualitas Pelayanan (X2).....	73
Tabel 4.8 Tabulasi Jawaban kuesioner Keputusan Pembelian (Y) .....	78
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel X1 (Harga) .....	82
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) .....	83
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	83
Tabel 4.12 Uji Reabilitas.....	85
Tabel 4.13 Uji Regresi Linear Berganda.....	86
Tabel 4.14 Koefisien korelasi.....	87
Tabel 4.15 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi.....	88
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	88
Tabel 4.17 Uji F.....	89



Tabel 4.18 Uji t.....	90
-----------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Membeli.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Tahun 2019 Departemen Sales And Marketing The Arista Hotel Palembang.....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat balasan dari perusahaan
- Lampiran 2 : Lembar konsultasi skripsi
- Lampiran 3 : Lembar acc perbaikan komprehensif
- Lampiran 4 : Surat Keterangan lulus ujian sarjana program studi manajemen  
Strata satu
- Lampiran 5 : Surat keputusan Dekan Fakultas ekonomi dan bisnis tentang  
pembimbing penelitian mahasiswa
- Lampiran 6 : Formulir pengajuan judul penelitian
- Lampiran 7 : Formulir permohonan penggantian judul penelitian
- Lampiran 8 : Formulir pernyataan pas foto berjilbab
- Lampiran 9 : Formulir kelayakan penjiilidan
- Lampiran 10 : Kuesioner
- Lampiran 11 : Lembar Hasil seluruh Output penelitian (hasil spss)
- Lampiran 12 : Turnitin Skripsi