

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI BLESS HOTEL  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Meraih Gelar Strata Satu Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

**ENDANG SETYO RINI**

**13.151.054**



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

**PALEMBANG**

**2017**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen  
Untuk Menginap Di Bless Hotel Palembang**

**Endang Setyo Rini**

**13.151.054**

**Skripsi**

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

**Palembang, Juni 2017**

**Fakultas ekonomi dan bisnis**

**Program studi manajemen**

**Pembimbing 1**

**Dr. H. Lin Yan Syah, SE.MS.i**

**Dekan,**

  
Universitas  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Dr. Emi Suwarni, SE,MS.i**

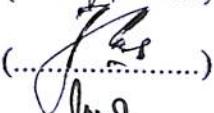
**Pembimbing 2**

**Irwan Septayuda, SE.MS.i**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI ini berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI BLESS HOTEL PALEMBANG**" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada tanggal 21 Juni 2017 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

### Komisi penguji

- |                                 |            |   |
|---------------------------------|------------|---|
| 1. Dr. H. Lin Yan Syah, SE.MS.i | ketua      | (   |
| 2. Irwan Septayuda, SE.MS.i     | sekretaris | (  |
| 3. Efan Elpanso, SE.MM          | anggota    | (  |
| 4. Asmanita, SE.MS.i            | anggota    | (  |

Palembang, juni 2017

Program studi manajmen

Fakultas ekonomi dan bisnis

Universitas Bina Darma,

Ketua program studi manajemen



(Heriyanto, SE.M.Si)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Endang Setyo Rini

Nim : 13151054

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (tugas akhir/skripsi/tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (ahli madya/sarjana/magister) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang alain, 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 dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah keinternet, sehingga dapat diakses public secara dering.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

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

Palembang,

Yang membuat pernyataan,



Nim : 13151054

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“SUCCESS IS MINE” (Endang Setyo Rini)*

*“ TO LIVE A CREATIVE LIFE, WE MUST LOSE OUR FEAR OF BEING  
WRONG.”(Anonymous)*

*“DON’T RAISE YOUR VOICE, IMPROVE YOUR ARGUMENT.”(Anonymous)*

*“TIADA KEYAKINAN LAH YANG MEMBUAT ORANG TAKUT MENGHADAPI  
TANTANGAN , DAN SAYA PERCAYA PADA DIRI SAYA SENDIRI.”*

*(Muhammad Ali)*

*Ku Persembahkan kepada :*

1. *Kedua Orang Tuaku yang Tercinta*
2. *Saudaraku*
3. *Dosen Pembimbing*
4. *Sahabatku & Teman-temanku*
5. *Almamaterku*

## **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 kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Bless Hotel Palembang dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian adalah tamu Bless Hotel Palembang. Jumlah sampel sebanyak 40 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Manajemen hotel sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menambah jumlah tamu yang menginap.

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, harga, keputusan pembelian*

## **ABSTRACT**

*Tourism industry sector is one of sectors that generate a lot of foreign exchange. Tourism sector also as a large source of foreign exchange. Therefore, the government continues to improve the existing facilities and improve the quality and smoothness of services for the development of better tourism. To support the success of this tourism sector, it takes a variety of means one of them is hotel. This study aims to determine the effect services quality and price of the consumer in the decision to choose Bless Hotel as their accommodation, research methods used by multiple linear regression analysis techniques. This study population was guests of Bless Hotel Palembang. The total sample of 40 respondents. The results showed that the quality of services and price has significant positive effect on consumer purchasing decisions. The Management of hotel should increase the quality of services so that can improve the amount of guest that will sleep at Bless Hotel.*

**Keywords:** services quality, price, purchasing decisions

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Nama** : Endang Setyo Rini  
**Jenis kelamin** : Perempuan  
**Tempat/tanggallahir** : Palembang, 31 Maret 1995  
**Agama** : Islam  
**Status** : Belum Menikah  
**NIM** : 13.151.054  
**Alamat Rumah** : Jln TPA Sukawinatan RT.36 RW.10 N0.5214  
**Alamat E-mail** : [Esrini65@gmail.com](mailto:Esrini65@gmail.com)

### **Pendidikan formal**

**Sekolah Dasar** : (2003-2007) SDN 133 Palembang  
**SMP** : (2007-2010) SMPN 46 Palembang  
**MAN** : (2010-2013) SMKN 6 Palembang  
**Perguruan Tinggi** : (2013-2017) S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Bina Darma Palembang.

### **Pendidikan Non Formal :**

- Peserta Lomba Pidato Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan (2010)
- Peserta Lomba TOYOTA ECO YOUTH 8-Perbaikan Lingkungan di Area Sekolah Tingkat SMA dan SMK se-Indonesia (2011)
- Menyelesaikan Pendidikan Bahasa Inggris di Gloria (2011)
- *Table Manner Course* di Grand Zuri Hotel Palembang (2011)
- Peserta Seminar Pemuda se-Kota Palembang Oleh Dnas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Palembang (2011)
- Peserta Lomba *English Fair* di Universitas Sriwijaya (2012)
- Peserta *Talk Show IBGK Education Expo* di Hotel Swarna Dwipa Palembang (2012)
- *Job Training Program* di Princess Hotel Palembang (2012)
- Peserta Kuliah Umum dan *Talkshow SCTV GOES TO CAMPUS* di Universitas Bina Darma
- Peserta Kegiatan *Business Plan Competition, Business Expo* dan Seminar di Universitas Bina Darma (2015)
- Peserta *Debate Competition* di Universitas Bina Darma
- *KET (Key English Test)* di Universitas Bina Darma (2015)
- *Table Manner Training* di Sintesa Peninsula Hotel Palembang (2015)
- Peserta Kunjungan Industri Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma (2016)
- Peserta Seminar *Career Coaching* di Universitas Bina Darma (2017)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap di Bless Hotel Palembang”**, dapat diselesaikan sebagai persyaratan untuk menyusun Laporan Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, doa, dukungan, serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis menyampaikanucapan terima kasih kepada :

1. Bapak **Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.SC.**, selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Ibu **Dr. Emi Suwarni., SE.,M.Si.**,selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak **Heriyanto, SE., M.Si.**, selaku ketua program Studi Manajemen Universitas Bina Darma.
4. Bapak **Dr. H. Lin Yan Syah, S.E., M.Si.**, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan bimbingan

dan masukan, juga doa dan semangat sehingga Laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak **Irwan Septayuda, SE., M.Si.**, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan bimbingan dan masukan, juga doa dan semangat sehingga Laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
7. Kepada **Bless Hotel Palembang** yang telah memberikan bantuan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tuaku tercinta, terima kasih untuk doa yang tidak pernah putus, perhatian, dan kasih saying.
9. Semua teman-teman sejati dan seperjuangan angkatan 2013 yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungannya dalam menyelesaikan Laporan skripsi ini.

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

Semoga allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-nya dan Laporan  
Praktek Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Palembang , 2017

Penulis

Endang Setyo Rini

(13.151.054)

## **DAFTAR ISI**

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Skripsi .....	ii
Halaman Pengesahan Penguji .....	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Motto Dan Persembahan .....	v
Abstrak .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Daftar Riwayat Hidup .....	viii
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel .....	xvii
Daftar Gambar.....	xix
Daftar Lampiran .....	xx

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang Masalah .....	1
1.2	Perumusan Masalah .....	6
1.3	Tujuan Penelitian.....	7
1.4	Ruang Lingkup Permasalahan.....	8
1.5	Manfaat Penelitian.....	8

<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1    Landasan Teori .....	10
2.1.1    Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2    Pengertian Pemasaran Jasa .....	10
2.1.2.1 Definisi Jasa .....	11
2.1.2.2 Karakteristik Jasa .....	13
2.1.3    Pengertian Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3.1 Dimensi Perilaku Konsumen.....	14
2.1.4    Definisi Kualitas pelayanan.....	15
2.1.4.1 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4.2 Indikator Kualitas pelayanan .....	19
2.1.5    Pengertian Harga .....	22
2.1.5.1 Harga .....	22
2.1.5.2 Tujuan Penetapan Harga .....	23
2.1.5.3 Strategi Penentuan Harga .....	22
2.1.5.4 Kebijakan Penetapan Harga .....	24
2.1.5.5 Indikator Harga .....	24
2.1.6    Keputusan Pembelian.....	25
2.1.6.1 Tahap-tahap Keputusan Pembelian Konsumen	25
2.1.6.2 Indikator Keputusan Pembelian .....	27
2.2    Penelitian Terdahulu .....	28
2.2.1    Kerangka Pemikiran .....	31
2.2.2    Hipotesis .....	31

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1    Objek Penelitian .....	33
3.2    Variabel Penelitian.....	33
3.3    Operasional Variabel.....	34
3.4    Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4.1 Data Primer .....	35
3.4.2 Data Sekunder .....	36
3.5    Teknik Pengukuran Variabel .....	36
3.6    Populasi dan Sampel .....	37
3.6.1 Populasi .....	37
3.6.2 Sampel .....	38
3.7    UjiInstrumen .....	38
3.7.1 Uji Validitas .....	38
3.7.2 Uji Realibilitas .....	38
3.8    Metode Analisis Data .....	39
3.8.1 Analisis Data .....	39
3.9    Teknik Analisis Data .....	40
3.9.1  Analisis Regresi Berganda .....	40
3.9.2  Analisis Koefisien Kolerasi.....	41
3.9.3  Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
3.10   Uji Signifikan .....	44
3.10.1 Uji T .....	44
3.10.2 UjiF .....	44

<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1    Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.1.1 sejarah perusahaan .....	46
4.1.2 Visi Misi perusahaan .....	46
4.1.3 Struktur Organisasi .....	47
4.1.4 Pembagian Tugas .....	49
4.2    Karakteristik Responden .....	58
4.3    Hasil Tabulasi. ....	61
4.4    Hasil Analisis Data .....	35
4.5    Uji Hipotesis .....	74
7.6    Pembahasan .....	38
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
5.1    Kesimpulan .....	81
5.2    Saran .....	81

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Daftar Hotel Bintang 2 di Palembang .....	4
Tabel 1.2 Daftar Harga Kamar Bless Hotel .....	5
Tabel 2.1 PenelitianTerdahulu.....	32
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran .....	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden.....	39
Tabel 3.3 Pedoman untuk memberikan interperensi koefisien kolerasi .....	43
Tabel 4.1Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.3 Krakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	61
Tabel 4.5 Tabulasi Hasil Kuisinoer Variable (X1).....	39
Tabel 4.6 Tabulasi Hasil Kuisioner Variabel (X2) .....	63
Tabel 4.7 Tabulasi Hasil Kuisioner Variabel (Y) .....	64
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	66
Tabel 4.9 Tabel uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	67
Tabel 4.10 Uji Validitas Harga (X2).....	68
Tabel 4.11 Tabel uji Reabilitas Harga (X2).....	69
Tabel 4.12 Uji Validitas Keputusan Pembelian(Y) .....	69

Tabel 4.13 Tabel uji Reabilitas Keputusan Pembelian (Y).....	70
Tabel 4.14 Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.15 Koefisien Korelasi .....	72
Tabel 4.16 Pedoman untuk memberikan interpensi koefisien korelasi....	73
Tabel 4.17 Koefisien Korelasi.....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan).....	74
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial).....	75

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Proses Pembelian Lima Tahap.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Tunas Dwipa Matra.....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner
2. Surat Keterangan Lulus Ujian Sarjana Program Studi Manajemen Strata Satu
3. Formulir Perbaikan Komprehensif
4. Lembar Konsultasi Pembimbing 1 dan 2
5. Formulir Bebas Pustaka
6. Formulir Tanda Terima Sumbangan Buku
7. Surat Blasan Dari Bless Hotel Palembang Tentang Persetujuan Penelitian
8. Nota Dinas
9. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tentang Pembimbing Penelitian Mahasiswa
10. Formulir Pengajuan Judul Penelitian
11. Data spss