



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap
Konsumen pada Hotel Image Bandung di Jalan Lengkong Besar
no.145, Bandung**

Skripsi

Oleh

Meilina Hermawan

2015320008

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Menginap Konsumen pada Hotel Image Bandung di Jalan
Lengkong Besar no.145, Bandung**

Skripsi

Oleh

Meilina Hermawan

2015320008

Pembimbing

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Meilina Hermawan
Nomor Pokok : 2015320008
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Menginap Konsumen pada Hotel Image Bandung di
Jalan Lengkong Besar no.145, Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 4 Juli 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M. : _____

Sekretaris

James Rianto Situmorang, Drs., M.M. : _____

Anggota

Albert M.P.L. Tobing, ST., MAB : _____

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meilina Hermawan
NPM : 201532008
Jurusan / Program studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Menginap Konsumen pada Hotel Image Bandung
di Jalan Lengkong Besar no.145, Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 26 Juni 2019

Meilina Hermawan

ABSTRAK

Nama : Meilina Hermawan

NPM : 2015320008

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Konsumen pada Hotel Image Bandung di Jalan Lengkong Besar no.145, Bandung

Hotel Image Bandung merupakan hotel melati 2 yang berlokasi di jalan Lengkong Besar no 145 Bandung. Hotel Image memiliki konsep hotel yang modern dan minimalis dan sudah berdiri lebih dari 10 tahun. Memiliki lokasi yang strategis membuat hotel Image dekat dengan pusat pariwisata dan kuliner kota Bandung seperti gedung Asia Afrika, Pasar Baru, Jalan Braga, Masjid Agung dan Alun-alun.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di hotel Image Bandung. Terkait dengan tujuan penelitian, jenis penelitian ini adalah penelitian hubungan kausal yaitu untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan [variabel independen (X)] terhadap Keputusan Menginap Konsumen di Hotel Image Bandung [variabel independen (Y)].

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey terhadap data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan melakukan wawancara. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling *non probability* dan pemilihan sampel dengan *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, kualitas pelayanan di Hotel Image Bandung termasuk dalam kategori “baik” dengan total skor aktual 7048. Berdasarkan tabel peringkat tanggapan responden, terdapat tiga pernyataan kuesioner dengan peringkat tertinggi dan dua pernyataan dengan peringkat terendah. Berdasarkan uji koefisien determinasi dan analisis korelasi, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian sebesar 57,6%, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,759 yang termasuk dalam kategori kuat.

Tiga pernyataan dengan peringkat tertinggi, dan dua terendah pada kuesioner mengharuskan Hotel Image Bandung untuk terus mempertahankan, memperhatikan dan memperbaiki hal-hal tersebut agar Hotel Image Bandung dapat lebih maju dan terus berkembang.

Kata Kunci: *Assurance, Emphaty, Keputusan Menginap, Kualitas Pelayanan, Reliability, Responsiveness, Tangibles*

ABSTRACT

Name : Meilina Hermawan

NPM : 2015320008

Title : *The Influence of Service Quality to Consumer Staying Decision on Hotel Image Bandung at Jalan Lengkong Besar no.145, Bandung*

Hotel Image Bandung considered as hotel melati 2 is located at Jalan Lengkong Besar No. 145 Bandung. Hotel Image has a modern and minimalist concept and has been established for more than 10 years. Having a strategic location makes hotel Image reachable and close to the center of tourism and culinary in Bandung such as the Asia Africa building, Pasar Baru, Braga Street, Masjid Agung and Alun-alun.

The purpose of this study is to determine the influence of service quality on customer staying decision at Hotel Image Bandung. Therefore, the type of this research is causal relationship that is used to find out the influence of Service Quality as the independent variable (X) on the Consumer Staying Decision at Hotel Image Bandung as the independent variable (Y).

This research uses a survey method for the data were collected through questionnaires and conducting interviews. As sampling techniques, author used non-probability sampling and 100 respondents were chosen using accidental sampling method.

The results shows that, the service quality in Hotel Image Bandung included "good" category with an actual total score of 7048. Based on the respondents' ranking table, there are top three statements and two lowest ranking statements. Based on the coefficient of determination and correlation analysis, service quality has a significant effect on purchase decisions of 57.6%, with a correlation coefficient of 0.759 which is included in "strong" category.

The top three, and the two lowest statements on the questionnaire require Hotel Image Bandung to continue to maintain, pay attention and improve these matters so that Hotel Image Bandung can be more advanced and continue to grow.

Keywords: Assurance, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Service Quality, Staying Decision, Tangibles

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penelitian skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Judul skripsi yang diajukan penulis adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Konsumen pada Hotel Image Bandung di Jalan Lengkong Besar no.145, Bandung”. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak pengarahan, bantuan, semangat dan cinta dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis hendak menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. *Jesus Christ My King and Saviour* yang senantiasa memberikan kekuatan, harapan, mukjizat, kesehatan, berkat, cinta dan kasih yang sangat melimpah. Tanpa Dia penulis tidak bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak James Rianto Situmorang, Drs., M.M., selaku dosen pembimbing yang senantiasa membantu serta membimbing penulis selama menyusun skripsi dengan penuh kesabaran. Terimakasih atas semua waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi yang telah diberikan untuk memperluas pengetahuan dan wawasan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Thank you ibu karena sudah sering saya repotkan dengan perihal ini itu.
5. Bapak Albert M.P.L. Tobing, ST., MAB., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
7. Koh Arianto dan Ceh Michelle selaku Pemilik di hotel Image Bandung yang telah membantu penulis baik dari perijinan, wawancara, dan hal-hal lain mengenai hotel Image yang sangat dibutuhkan oleh penulis dengan baik dan pengertian.
8. Orangtua penulis, *my mom and dad* yang ikut membantu dan mendukung penulis baik secara cinta kasih, materi, moral, nasihat maupun doa yang berlimpah dan tidak berkesudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

“Thank you” is not enough for all the love and care you guys have given me up until now, I do realize that raising me as your daughter is not an easy task at all. But, you guys continuously show me what love and compassion are more than anyone I know this whole life. I thank God for letting you guys be my parents.

9. Teman-teman baik penulis yang selalu menemani penulis dengan memberi semangat dan dukungan yang besar dalam masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini. Epan, kamu banyak membantuku selama ini terlalu banyak bahkan terimakasih untuk semuanya ya pan, Wong, terimakasih teman recehku, lalu Morries, kalian semua seyeng-seyengku. Meliska, Sisarah, Enjel, Rere, Itine terimakasih untuk +/- 4 tahun ini banyak hal yang dapat kukenang dan akan selalu kuingat dari kalian. Cindy Rosemary, *long lost sister that I'm glad we meet I enjoy our every conversation from a silly one to a deep one*, Carana Metta kapan kita kumpul dan main lagi ya. Lolo, *thank you bro we don't have the chance to hang out often but when I need hearing ears you're so often there, remember to keep seeing good things in people*. Nance eonni, *we've got so many in common and what I really like about you is the way that you never talk bad about others behind their back*. Shoji Ueno (将史), *thank you for the past few months it really feels nice and it brings me joy whenever I talk to you and you're also a good listener. Thank you guys, in this life I'm more than grateful that the universe let me meet such a wonderful friends like you all.*
10. Teman-teman ADBIS angkatan 2015 (Dodi, Alex, Oppa Bobby, Daniel, Renard, Domdom, Erje, Petet, Toto, Jeply, Aelke, Tedi, Ney, Love, Meiiipit, Felle, Agoy, Hau, Jocelyn, Janis, Natly, Sasha, Sam, Inne, Maya, Venny, Chin, Flo, Isel, Gaby, Yosua, Tiara, Sisca, Cynthia, Nadya A.S., Jemima, Aca, Haerlin dan masih banyak lagi yang mungkin tidak penulis sebutkan). *Thank you for all the moments we share together during college.*
11. Teman-teman penulis dari *college community*, khususnya ci Lala. Thank you ci atas semua masukan, *sharing*, dan doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini bisa memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri, pihak hotel Image Bandung, pembaca, maupun pihak lain yang membutuhkan.

Bandung, 21 Mei 2019

Meilina Hermawan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR LAMPIRAN	XI
LAMPIRAN KUESIONER.....	XI
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	5
1.4 KEGUNAAN PENELITIAN	5
1.5 OBJEK PENELITIAN	6
BAB 2 KERANGKA TEORI.....	7
2.1 PEMASARAN	7
2.2. DEFINISI JASA	8
2.2.1 KLASIFIKASI JASA	8
2.2.2 SIFAT PELAYANAN JASA.....	10
2.3 DEFINISI KUALITAS PELAYANAN	12
2.3.1 DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	12
2.4 DEFINISI KEPUTUSAN PEMBELIAN	14
2.4.1 PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN	15
2.5 HIPOTESIS PENELITIAN	17
2.6 HASIL PENELITIAN TERDAHULU	17
BAB 3 METODE PENELITIAN	19
3.1 METODE PENELITIAN	19
3.2 JENIS PENELITIAN.....	19
3.3 MODEL PENELITIAN	19
3.4 OPERASIONAL VARIABEL	20
3.5 POPULASI DAN SAMPEL	23
3.5.1 POPULASI	23
3.5.2 SAMPEL.....	23
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	25
3.6.1 KUESIONER	25
3.6.2 WAWANCARA.....	25

3.7 TEKNIK ANALISIS DATA.....	25
3.7.1 Uji VALIDITAS.....	26
3.7.2 Uji RELIABILITAS	26
3.7.3 Uji ASUMSI KLASIK.....	26
3.7.3.1 Uji NORMALITAS	26
3.7.3.2 Uji HETEROSKEDASTISITAS	27
3.7.4 ANALISIS REGRESI SEDERHANA.....	28
3.7.5 ANALISIS KORELASI	29
3.7.6 KOEFISIEN DETERMINASI.....	30
3.8 PENGUJIAN HIPOTESIS	30
BAB 4 OBJEK PENELITIAN	33
4.1 SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN	33
4.2 MOTTO PERUSAHAAN.....	36
4.3 STRUKTUR ORGANISASI	37
4.4 DESKRIPSI PEKERJAAN	37
4.5 FOTO HOTEL IMAGE BANDUNG	43
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
5.1 Uji VALIDITAS.....	44
5.2 Uji RELIABILITAS	47
5.3 ANALISIS DESKRIPTIF	48
5.3.1 DATA DIRI RESPONDEN	49
5.3.2 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN	51
5.3.2.1 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>RELIABILITY</i>	51
5.3.2.2 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>RELIABILITY</i>	53
5.3.2.3 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>RESPONSIVENESS</i>	55
5.3.2.4 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>RESPONSIVENESS</i>	57
5.3.2.5 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>ASSURANCE</i>	60
5.3.2.6 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>ASSURANCE</i>	62
5.3.2.7 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>EMPATHY</i>	64
5.3.2.8 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>EMPHATY</i>	67
5.3.2.9 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>TANGIBLES</i>	69
5.3.2.10 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>TANGIBLES</i>	71
5.3.2.11 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS PELAYANAN.....	73
5.3.2.12 PERINGKAT TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS PELAYANAN.....	75
5.3.2.13 GARIS KONTINUM VARIABEL KUALITAS PELAYANAN	76
5.3.3 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN ...	78
5.3.3.1 GARIS KONTINUM VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN.....	81
5.4 ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN.....	85
5.5 Uji NORMALITAS.....	85
5.6 Uji HETEROSKEDASTISITAS	87

5.7 ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA.....	89
5.8 ANALISIS KORELASI.....	90
5.9 KOEFISIEN DETERMINASI	91
5.10 PENGUJIAN HIPOTESIS	92
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
6.1 KESIMPULAN.....	94
6.1.1 PERHITUNGAN STATISTIK	94
6.1.2 TANGGAPAN RESPONDEN	95
6.1.2.1 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN	95
6.1.2.2 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN	97
6.2 SARAN.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
DAFTAR LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung.....	2
Tabel 1.2 Tingkat Okupansi Hotel Image dari Tahun 2016-2018.....	2
Tabel 1.3 Alasan Utama Konsumen Menginap di Hotel Image Bandung Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	19
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	21
Tabel 3.3 Koefisien Korelasi dan Taksiran.....	28
Tabel 4.1 Tipe dan Tarif Kamar Hotel Image Bandung.....	33
Tabel 4.2 Tipe dan Kapasitas <i>Meeting Room</i>	34
Tabel 4.3 Paket <i>Meeting Room</i>	34
Tabel 4.4 <i>General Facts</i> Mengenai Hotel Image Bandung.....	35
Tabel 5.1 Uji Validitas Kuisisioner Penelitian.....	44
Tabel 5.2 Uji Reliabilitas Kuisisioner Penelitian.....	45
Tabel 5.3 Kriteria Penilaian Variabel.....	47
Tabel 5.4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 5.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 5.6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaann.....	48
Tabel 5.7 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 5.8 Kamar hotel nyaman ditempati untuk beristirahat.....	49
Tabel 5.9 Kesalahan tidak terjadi dalam transaksi pemesanan secara online....	50
Tabel 5.10 Hotel melayani tamu selama 24 jam.....	50
Tabel 5.11 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> ...	51
Tabel 5.12 Staff hotel berinisiatif dalam membantu tamu hotel.....	54
Tabel 5.13 Staff hotel sigap dalam membantu tamu hotel.....	54
Tabel 5.14 Staff hotel merespon keluhan dan permintaan tamu hotel dengan cepat.....	55
Tabel 5.15 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	56
Tabel 5.16 Jaminan mendapatkan kamar hotel ketika melakukan pemesanan melalui situs <i>online travel agent</i>	58
Tabel 5.17 Jaminan keamanan ketika menginap di hotel (kunci kamar menggunakan kartu/ <i>key card</i>).....	58
Tabel 5.18 Jaminan keamanan dalam melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit maupun kartu debit (data aman).....	59

Tabel 5.19 Jaminan kebersihan hotel	60
Tabel 5.20 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> ..	60
Tabel 5.21 Staff hotel mengucapkan salam ketika bertemu tamu hotel.....	63
Tabel 5.22 Resepsionis bersikap sopan dan ramah secara konstan kepada seluruh tamu hotel.....	63
Tabel 5.23 Petugas hotel mengangkat barang untuk dibawa ke kamar.....	64
Tabel 5.24 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	65
Tabel 5.25 Staff hotel berpakaian dengan rapi.....	67
Tabel 5.26 Kamar hotel memiliki tampilan interior yang menarik.....	67
Tabel 5.27 Lobby hotel memiliki tampilan interior yang menarik.....	68
Tabel 5.28 Hotel memiliki tampilan eksterior yang menarik (tampak luar).....	69
Tabel 5.29 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	69
Tabel 5.30 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan sesuai Urutan Pernyataan.....	71
Tabel 5.31 Peringkat Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 5.32 Saya memiliki kebutuhan menginap di hotel di Bandung.....	76
Tabel 5.33 Saya mencari informasi mengenai beberapa hotel di Bandung.....	76
Tabel 5.34 Setelah mencari informasi, saya membandingkan hotel Image dengan hotel lainnya di Bandung.....	77
Tabel 5.35 Setelah membandingkan, saya memutuskan untuk menginap di hotel Image.....	78
Tabel 5.36 Saya merasa puas dengan hotel Image.....	78
Tabel 5.37 Saya merasa yakin untuk melakukan <i>repurchasing</i> di hotel Image.....	79
Tabel 5.38 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan.....	80
Tabel 5.39 Peringkat Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	81
Tabel 5.40 Tabel Intrepretasi Koefisien Korelasi.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian.....	13
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Logo Hotel Image Bandung.....	41
Gambar 4.2 Deluxe Double Bed.....	41
Gambar 4.3 Deluxe Twin Bed.....	41
Gambar 4.4 Lobby Hotel Image.....	41
Gambar 4.5 Meeting Room Hotel Image.....	41
Gambar 4.6 Bathroom Image.....	41
Gambar 5.1 Garis Kontinum Dimensi Reliability.....	53
Gambar 5.2 Garis Kontinum Dimensi Responsiveness.....	57
Gambar 5.3 Garis Kontinum Dimensi Assurance.....	62
Gambar 5.4 Garis Kontinum Dimensi Emphaty.....	66
Gambar 5.5 Garis Kontinum Dimensi Tangibles.....	71
Gambar 5.6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Gambar 5.7 Garis Kontinum Variabel Keputusan Pembelian.....	82
Gambar 5.8 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	84
Gambar 5.9 Uji Normalitas P-P Plot.....	85
Gambar 5.10 Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot.....	86
Gambar 5.11 Hasil Uji Glejser.....	86
Gambar 5.12 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	87
Gambar 5.13 Analisis Koefisien Korelasi.....	88
Gambar 5.14 Analisis Koefisien Determinasi.....	90
Gambar 5.15 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	90
Gambar 5.16 Kurva Uji-t.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner.....	100
Tabel Induk.....	105
Hasil SPSS Uji Validitas.....	109
Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian / Pengumpulan Data.....	115

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, bisnis perhotelan berkembang secara pesat di daerah perkotaan terutama daerah dengan tingkat pariwisata yang tinggi. Kemajuan dalam bidang transportasi dan teknologi ikut mendukung mobilitas manusia sehingga mendorong semakin banyak orang untuk berpergian jauh. Hotel menjadi salah satu sarana yang penting dan dibutuhkan bagi banyak orang yang kerap kali berpergian dan membutuhkan tempat untuk menginap. Perkembangan hotel meningkat secara signifikan, khususnya pada abad ke-20 ketika bisnis pariwisata dan transportasi massal tengah berkembang. Perkembangan pada industri pariwisata ikut mendorong perkembangan industri perhotelan yang terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Kota Bandung merupakan kota yang terkenal dengan destinasi wisata yang lengkap dan beragam di provinsi Jawa Barat. “Berdasarkan pengukuran yang dilakukan oleh Frontier Consulting Group dan Tempo Media Group, indeks pariwisata Kota Bandung menjadi salah satu yang tertinggi di Indonesia, yakni mencapai 95.30 atau lebih tinggi dari Kota Denpasar dengan Index Pariwisata 87.65 dan Kota Yogyakarta dengan Index Pariwisata 85.68.”¹ Hal ini membuat bisnis perhotelan menjadi bisnis yang diminati dan terus berkembang. Ditinjau dari data berita resmi statistik mengenai “Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel

¹“Indeks Pariwisata Kota Bandung Salah Satu Tertinggi di Indonesia”, <http://www.jabarprov.go.id/index.php/news/26881/2018/01/12/Indeks-Pariwisata-Kota-Bandung-Salah-Satu-Tertinggi-di-Indonesia> (diakses pada 8 Februari 2019).

di Jawa Barat pada November 2018 mencapai 60,30 persen, naik 3,67 poin dibandingkan TPK Oktober 2018 yang mencapai 56,63 persen. Baik TPK hotel bintang maupun non bintang mengalami peningkatan.”² Kota Bandung memiliki klasifikasi hotel yang beragam, dengan hotel non bintang menempati posisi dengan jumlah tertinggi. Berikut jumlah akomodasi hotel menurut klasifikasi di kota Bandung :

Tabel 1.1 Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung

Klasifikasi	Jumlah Hotel	Jumlah Kamar
Bintang 1	10	382
Bintang 2	25	1500
Bintang 3	42	3507
Bintang 4	32	3651
Bintang 5	18	2464
Non Bintang	218	6041

Sumber: internet (<http://data.bandung.go.id>)

Tabel 1.2 Tingkat Okupansi Hotel Image dari Tahun 2016-2018

Bulan	2016	2017	2018
Januari	48%	51%	55%
Februari	54%	57%	61%
Maret	49%	51%	57%
April	51%	54%	59%
Mei	51%	50%	58%
Juni	51%	52%	61%
Juli	45%	53%	58%
Agustus	43.73%	53%	57%
September	47.78%	56%	60%
Oktober	47.10%	54%	59%
November	52.44%	55%	61%
Desember	51.04%	55%	60%
Total	49.19%	53.39%	58.85%

Sumber: arsip hotel Image

² “Tingkat Penghunian Kamar Hotel di Jawa Barat November 2018 Sebesar 60,30 persen”, <https://jabar.bps.go.id/pressrelease/2019/01/02/690/tingkat-penghunian-kamar-hotel-di-jawa-barat-november-2018-sebesar-60-30-persen.html> (diakses pada 8 Februari 2019).

Tingkat okupansi hotel Image menunjukkan peningkatan dari tahun 2016 hingga 2018 yaitu dari tahun 2016 ke 2017 sebanyak 4.20% dan dari tahun 2017 ke 2018 sebanyak 5.46%. Sehingga, total peningkatan keseluruhan dari tahun 2016 hingga 2018 yaitu sebanyak 9.66%. Ditinjau dari adanya peningkatan persentase okupansi di hotel Image Bandung, maka hotel-hotel pesaing yang lain juga akan ikut bersaing untuk meningkatkan okupansinya. Sehingga, mendorong industri perhotelan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memuaskan bagi konsumennya.

Hotel Image Bandung merupakan hotel melati 2 yang berlokasi di jalan Lengkong Besar no 145 Bandung. Hotel Image memiliki konsep hotel yang modern dan minimalis dan sudah berdiri lebih dari 10 tahun. Memiliki lokasi yang strategis membuat hotel Image dekat dengan pusat pariwisata dan kuliner kota Bandung seperti gedung Asia Afrika, Pasar Baru, Jalan Braga, Masjid Agung dan Alun-alun. Selain itu, hotel Image juga menawarkan atmosfir hotel yang hangat dengan lingkungan yang asri dan layanan yang sepenuh hati serta memberikan perhatian secara detail kepada konsumen. Hotel Image memastikan agar memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi konsumen ketika menginap.

Untuk mengetahui alasan utama dari faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan menginap di hotel Image Bandung, penulis melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden. Berikut hasil dari kuesioner yang ditampilkan dalam bentuk tabel :

Tabel 1.3 Alasan Utama Konsumen Menginap di Hotel Image Bandung Berdasarkan Kualitas Pelayanan

No	Alasan	Jumlah	Persentase
1	Kebersihan kamar hotel	16	53%
2	Kamar hotel nyaman dan memiliki tampilan interior yang menarik	5	17%
3	Resepsionis bersikap ramah kepada tamu hotel	3	10%
4	Kelengkapan fasilitas yang ditawarkan hotel	1	3%
5	Housekeeper merespon permintaan tamu dengan baik	1	3%
6	Resepsionis merespon permintaan tamu hotel dengan cepat dan teliti	1	3%
7	Jaminan mendapatkan kamar sesuai dengan yang telah dipesan	1	3%
8	Lobby hotel nyaman dan memiliki desain interior yang menarik	1	3%
9	Kamar hotel dapat dipesan melalui situs secara online dengan mudah	1	3%
10	Paket dan promo diinformasikan dengan baik kepada tamu hotel	0	0%
11	Keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi di hotel	0	0%
12	Resepsionis berpenampilan rapih dan menarik	0	0%
	Jumlah Total	30	100%

Sumber: kuesioner

Fasilitas dan kualitas pelayanan seperti kebersihan kamar hotel, kamar hotel nyaman dan memiliki tampilan interior yang menarik, serta resepsionis bersikap ramah kepada tamu hotel yang ditawarkan Hotel Image Bandung dapat menjadi keunggulan dalam bersaing dengan hotel melati 2 lainnya. Selain itu, hal tersebut mendorong keputusan menginap konsumen di hotel Image sehingga merupakan tantangan yang besar bagi hotel Image untuk memberikan kepuasan semaksimal mungkin untuk konsumen dengan memberikan kualitas layanan yang

baik dan berorientasi pada pelanggan. Penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai hotel Image Bandung dalam sebuah karya tulis yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP KONSUMEN PADA HOTEL IMAGE BANDUNG DI JALAN LENGKONG BESAR NO.145, BANDUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka penulis merumuskan masalah, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di hotel Image Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di hotel Image Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan data-data yang diperoleh dari hasil kuisioner tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap, diharapkan dapat memberikan kegunaan, yaitu :

1. Bagi Perusahaan ^[1]_{SEP}

Dengan adanya hasil penelitian ini, penulis berharap dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan serta evaluasi yang berguna bagi perusahaan dalam

menerapkan kualitas layanan dengan baik sehingga dapat mempengaruhi keputusan menginap konsumen terhadap produk/ jasa perusahaan terkait.

2. Bagi Penulis

Dengan adanya hasil penelitian ini, penulis berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai permasalahan yang dibahas, khususnya mengenai kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap keputusan menginap.

3. Bagi Pihak Lain

Dengan adanya hasil penelitian ini, penulis berharap dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan topik penelitian dan dijadikan sebagai *literature review* bagi pihak yang membutuhkan.

1.5 Objek Penelitian

Nama Perusahaan : Hotel Image Bandung

Alamat : Jl. Lengkong Besar 145 Bandung 40251

Nomor Telepon : (022) 4213461, 4213462, 4207206

Nomor Fax : (022) 4213464

Email : hotel.image@yahoo.co.id