

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN SERVICESCAPE TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP PADA POP! HOTEL DI SURABAYA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Universitas Narotama Surabaya*



Oleh :
YULIANA TRIFONIA ROSWITA KAKA
NIM : 01216035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA
2020**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuliana Trifonia Roswita Kaka
NIM: 01216035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN SERVICESCAPE TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA POP! HOTEL DI SURABAYA adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanannya). Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 10 Oktober 2020



Yuliana Trifonia Roswita Kaka
01216035

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN SERVICESCAPE TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP PADA POP! HOTEL DI SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:
Yuliana Trifonia Roswita Kaka
01216035**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



(SENGGURUH NILOWARDONO, SE., M.Si)

TANGGAL 10 Oktober 2020

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



(AGUS SUKOCO. ST., MM.)

TANGGAL 10 Oktober 2020

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI JUMAT, TANGGAL 28 AGUSTUS 2020

Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN SERVICESCAPE
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA POP! HOTEL DI SURABAYA

Disusun Oleh : Yuliana Trifonia Roswita Kaka
NIM : 01216035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. I GEDE ARIMBAWA, SE., MM

2. QAUSYA FAVIANDHANI, SE., MM

3. SENGGURUH NILOWARDONO, SE., M.Si

PRO PATRIA

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuliana Trifonia Roswita Kaka
NIM : 01216035
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN SERVICESCAPE TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA POP! HOTEL DI SURABAYA. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya.

Pada tanggal : 10 Oktober 2020

Yang menyatakan



(Yuliana Trifonia Roswita Kaka)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN SERVICESCAPE TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA POP! HOTEL DI SURABAYA”**. Proposal Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga proposal skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada :

1. Kedua orang tua saya, yang selalu memberikan doa, restu, dukungan, dan kasih sayang yang sangat berarti bagi saya.
2. Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
4. Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
5. Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
6. Bapak dan Ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan proposal skripsi.
7. Teman-teman Universitas Narotama, sahabat-sahabat saya sekaligus teman seperjuangan. Terima kasih atas dukungan, pengertian, doa, serta telah memberi masa kuliah yang berkesan yang tidak akan pernah terlupakan.
8. Keluarga tercinta yang tiada hentinya memberikan do'a, motivasi dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan proposal skripsi saya ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun proposal skripsi.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak.

Surabaya, 10 Oktober 2020

Peneliti

PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN SERVICESCAPE TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA POP! HOTEL DI SURABAYA

Yuliana Trifonia Roswita Kaka, Sengguruh Nilowardono

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Narotama

Surabaya

Abstrak

Tingkat okupansi kamar Hotel Berbintang di Indonesia tahun 2018 mengalami penurunan di bulan yang sama pada periode tahun 2019. Kondisi tersebut menuntut setiap pelaku usaha perhotelan mampu menentukan strategi pemasaran yang tepat dalam merebut pangsa pasar yang ada agar dapat bertahan bahkan berkembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga, lokasi, dan servicescape terhadap keputusan menginap di POP! Hotel di Surabaya. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kausal karena satu variabel dengan variabel lainnya saling berhubungan yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengukuran variabel penelitian adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert yang diberikan langsung kepada konsumen yang pernah menginap di POP! Hotel di Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap di POP! Hotel di Surabaya. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap di POP! Hotel di Surabaya. Dan Servicescape berpengaruh signifikan terhadap keputusan untuk tetap di POP! Hotel di Surabaya. Dengan demikian hipotesis penelitian terbukti. Diharapkan masyarakat Atambua dapat menerapkan harga yang tepat, lokasi yang strategis, dan Servicescape yang lebih baik kedepannya demi kemajuan dan perkembangan POP! Hotel di Surabaya. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap di POP! Hotel di Surabaya. Dan Servicescape berpengaruh signifikan terhadap keputusan untuk tetap di POP! Hotel di Surabaya. Dengan demikian hipotesis penelitian terbukti. Diharapkan masyarakat Atambua dapat menerapkan harga yang tepat, lokasi yang strategis, dan Servicescape yang lebih baik kedepannya demi kemajuan dan perkembangan POP! Hotel di Surabaya. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap di POP! Hotel di Surabaya. Dan Servicescape berpengaruh signifikan terhadap keputusan untuk tetap di POP! Hotel di Surabaya. Dengan demikian hipotesis penelitian terbukti. Diharapkan masyarakat Atambua dapat menerapkan harga yang tepat, lokasi yang strategis, dan Servicescape yang lebih baik kedepannya demi kemajuan dan perkembangan POP! Hotel di Surabaya.

Kata kunci: harga, lokasi, servicescape, keputusan menginap

The Effect of Price, Location, and Servicescape on Stay Decisions in pop! Hotels in Surabaya

Yuliana Trifonia Roswita Kaka, Sengguruh Nilowardono
Management Study Program, Faculty of Economics and Business
Narotama University
Surabaya

Abstract

The room occupancy rate of Star Hotels in Indonesia in 2018 decreased in the same month in the period of 2019. This condition requires every hotel business to be able to determine the right marketing strategy in seizing existing market share in order to survive and even grow. The purpose of this study was to analyze the effect of price, location, and servicescape on the decision to stay at POP! Hotels in Surabaya. This research is included in the type of causal research because one variable with another variable is interconnected, namely the independent variable and the dependent variable. The approach used is a quantitative method. Measurement of research variables is a questionnaire using a Likert scale which is given directly to consumers who have stayed at POP! Hotels in Surabaya. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that price had a significant effect on the decision to stay at POP! Hotels in Surabaya. Location has a significant effect on the decision to stay at POP! Hotels in Surabaya. And Servicescape has a significant effect on the decision to stay at POP! Hotels in Surabaya. Thus the research hypothesis is proven. It is hoped that the people of Atambua can apply the right price, strategic location, and better Servicescape in the future for the advancement and development of POP! Hotels in Surabaya. Location has a significant effect on the decision to stay at POP! Hotels in Surabaya. And Servicescape has a significant effect on the decision to stay at POP! Hotels in Surabaya. Thus the research hypothesis is proven. It is hoped that the people of Atambua can apply the right price, strategic location, and better Servicescape in the future for the progress and development of POP! Hotels in Surabaya. Location has a significant effect on the decision to stay at POP! Hotels in Surabaya. And Servicescape has a significant effect on the decision to stay at POP! Hotels in Surabaya. Thus the research hypothesis is proven. It is hoped that the people of Atambua can apply the right price, strategic location, and better Servicescape in the future for the progress and development of POP! Hotels in Surabaya.

Keywords: *price, location, servicescape, decision to stay overnight*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Landasan Teori.....	4
2.1.1. Harga.....	4
2.1.2. Lokasi.....	4
2.1.3. <i>Servicescape</i>	7
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	8
2.2. Model Penelitian	10
2.3. Hipotesis	11
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1. Jenis Penelitian.....	12
3.2. Identifikasi Variabel.....	12
3.3. Metode Pengumpulan Data	12
3.4. Populasi dan Sampel	13
3.5. Teknik Analisis Data.....	13
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	13
3.5.2. Regresi Linier Berganda.....	13
BAB IV HASIL PENELITIAN	14
4.1. Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	14
4.2. Analisis Harga.....	15
4.3. Variabel Lokasi	15
4.4. Variabel Nilai <i>Servicescape</i>	15
4.5. Variabel Deskriptif Keputusan Menginap	16
4.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	17
4.7. Analisis Data	18
4.8. Analisis Pengujian Hipotesis.....	19
4.9. Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi Berganda	21
4.10. Pembahasan.....	21
BAB V PENUTUP	23
5.1. Kesimpulan	23
5.2. Saran	23
DAFTAR PUSTAKA	25

LAMPIRAN..... 26

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Model Penelitian11

