

ABSTRACT

This research is motivated by the rapid growth of the hotel, so each hotel race to attract customers. One of the way to attract customers is through the facilities offered by the hotel is geared to meet and satisfy the needs of its customers. This study aims to determine how the influence of facilities to decision to stay at Sentra Boutique Hotel and Shariah Marwah Taahirun Hotel Jakarta.

This research is descriptive in the form of survey research. The collected data and information is done by field study through questionnaire which were spread to the customers of the hotel and observation. Object of this research is the facilities of Sentra Boutique hotel and Shariah Taahirun Marwah hotel. The data used for this study is quantitative data using an interval scale and Likert scale and analyzed using simple regression analysis, hypothesis testing via t test, and analysis of the coefficient of determination (R²). Obtained from the analysis of the regression analysis: Sentra Boutique Hotel : $Y = -4,356 + 0,520X$ and Syari'ah Marwah Taahirun Hotel : $Y = -0,760 + 0,800X$

Where the decision variables stay (Y) and facilities (X) both hotels were tested using the t test showed that the independent variables in both the hotel significantly affect the decision to stay as the dependent variable. In the Model Summary table (column R Square (Boutique Sentra Hotel) = 0.822 and R Square column (Shariah Marwah Taahirun Hotel) = 0.766) which means that the influence of 'facilities' to 'Decision Liked' on Sentra Boutique Hotel is at 82, 20%, while the remaining 17.80% influenced by other factors. And the influence of 'facilities' to 'Decisicion to stay' at Marwah Taahirun Shariah Hotel is equal to 76.60%, while the remaining 23.40% influenced by other factors not examined in this research.

Keywords : facilities, decission to stay

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pertumbuhan hotel yang semakin pesat, sehingga masing-masing hotel berlomba untuk menarik minat para pelanggannya. Salah satu cara untuk menarik minat para pelanggannya adalah melalui fasilitas yang ditawarkan oleh hotel tersebut yang ditujukan untuk memenuhi serta memuaskan kebutuhan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan menginap pada hotel Sentra Bourique dan hotel Syari'ah Marwah Taahirun Jakarta.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan bentuk penelitian survei. Pengumpulan data dan informasi dilaksanakan dengan studi lapangan melalui kuesioner sebagai alat penelitian yang disebar kepada para pelanggan hotel dan observasi. Objek pada penelitian ini adalah penerapan fasilitas hotel Sentra Boutique dan hotel Syari'ah Marwah Taahirun. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data kuantitatif dengan menggunakan skala interval dan skala Likert dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana, pengujian hipotesis melalui uji t, dan analisis koefisien determinasi (R^2). Dari analisis tersebut diperoleh analisis regresi: Hotel Sentra Boutique : $Y = -4,356 + 0,520X$ dan Hotel Syari'ah Marwah Taahirun : $Y = -0,760 + 0,800X$

Dimana variabel keputusan menginap (Y) dan fasilitas (X) kedua hotel diuji menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel independen pada kedua hotel tersebut secara signifikan mempengaruhi keputusan menginap sebagai variabel dependen. Pada tabel *Model Summary* (kolom R Square (Hotel Sentra Boutique) = 0,822 dan kolom R Square (Hotel Syari'ah Marwah Taahirun) = 0,766) yang berarti besarnya pengaruh 'Fasilitas' terhadap 'Keputusan Menginap' pada Hotel Sentra Boutique adalah sebesar 82,20%, sedangkan sisanya 17,80% dipengaruhi faktor lain. Dan besarnya pengaruh 'Fasilitas' terhadap 'Keputusan Menginap' pada Hotel Syari'ah Marwah Taahirun adalah sebesar 76,60%, sedangkan sisanya 23,40% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : fasilitas, keputusan menginap

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Hotel	7
2.1.1 Pengertian Hotel	7
2.1.2 Tipe Hotel	7
2.2 Jasa	10

2.2.1 Pengertian Jasa	10
2.1.2 Karakteristik Jasa	11
2.1.3 Perilaku Konsumen Jasa	13
2.3 Fasilitas	15
2.3.1 Fasilitas Usaha Hotel	16
2.3.2 Kepuasan Pelanggan	19
2.4 Keputusan Menginap	24
2.5 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap	30
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Definisi Operasional	33
3.3.1 Fasilitas	33
3.3.2 Keputusan Menginap	34
3.4 Penetapan Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 Sampel	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Teknik Pengolahan Data	39
3.6.1 Pengujian Instrumen	39
3.6.1.1 Uji Validitas	39
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	41
3.6.2.1 Uji Normalitas	41
3.6.3 Uji Analisis Data	41

3.6.3.1 Uji Regresi Sederhana	41
3.7 Pengujian Hipotesis	42
3.7.1 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.2 Deskripsi Sampel	43
4.3 Hasil Pengumpulan Data	45
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian	45
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	47
4.4.2.1 Uji Normalitas	47
4.4.3 Uji Regresi Sederhana	48
4.5 Pengujian Hipotesis	51
4.5.1 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
5.3 Keterbatasan	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Deskripsi Responden 43
Tabel 4.2	Hasil Pengumpulan Data 45
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 46
Tabel 4.4	Uji Normalitas Kolmogorof Smirnov pada Hotel Sentra Boutique 47
Tabel 4.5	Uji Normalitas Kolmogorof Smirnov pada Hotel Syari'ah Marwah Taahirun 48
Tabel 4.6	Uji Regresi Linier Sederhana pada Hotel Sentra Boutique 49
Tabel 4.7	Uji Regresi Linier Sederhana pada Hotel Syari'ah Marwah Taahirun 50
Tabel 4.8	Garis Regresi Kuadrat Fasilitas terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Sentra Boutique 52
Tabel 4.6	Garis Regresi Kuadrat Fasilitas terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Syari'ah Marwah Taahirun 55