

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap

Terdapat pengaruh yang positif antara variable kualitas pelayanan terhadap variable keputusan menginap. Hal ini didasarkan pada analisis kuantitatif, dimana diketahui t hitung $2.223 \geq t$ tabel 1.992, maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan variabel Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap dengan koefisien regresi (*standardized coefficients beta*) variabel Pelayanan = 0.320 mempunyai makna bahwa setiap penambahan satu satuan variabel Pelayanan, maka Keputusan Menginap akan meningkat sebesar 0.320, dengan asumsi variabel Pelayanan dianggap konstan.

2. Pengaruh fasilitas terhadap keputusan menginap

Hasil uji t untuk variabel Fasilitas (X_2) terhadap Keputusan Menginap (Y) dari tabel dapat diketahui t hitung $-0.609 \leq t$ tabel 1.992, maka H_0 diterima. Kemudian dapat dilihat juga dari nilai sig/signifikansi kalau diatas 0,05 maka tidak sig atau tidak berpengaruh, dengan hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai signifikan dengan taraf signifikansi dapat diketahui bahwa

signifikansi sebesar 0.545 lebih besar 0.05, maka H_0 diterima. Dapat disimpulkan variabel Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap.

Berdasarkan hasil penelitian ini, semakin banyaknya fasilitas hotel belum tentu semakin meningkat jumlah tamu yang memutuskan untuk menginap. Namun dalam realitanya fasilitas merupakan salah satu alasan memutuskan untuk menginap di suatu hotel.

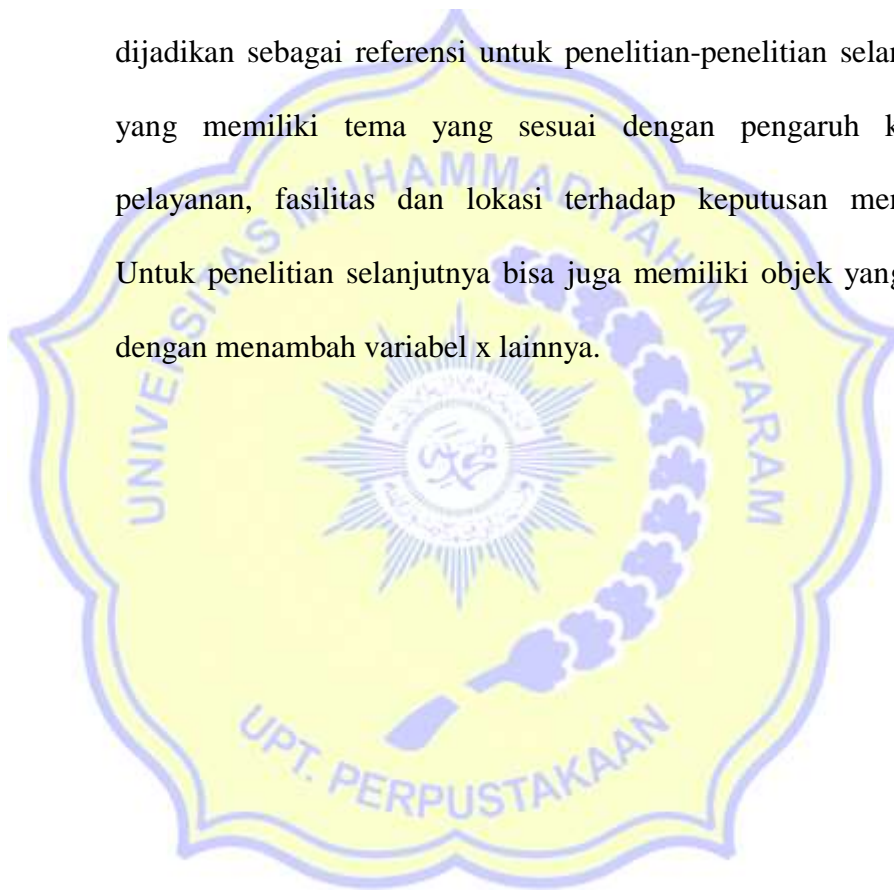
3. Pengaruh lokasi terhadap keputusan menginap

Hasil uji t untuk variabel Lokasi (X_3) terhadap Keputusan Menginap (Y) dari tabel dapat diketahui t hitung $6.524 \geq t$ tabel 1.992, maka H_0 ditolak. Kemudian hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai signifikan dengan taraf signifikansi dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan variabel Lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap dengan koefisien regresi (*standardized coefficients beta*) variabel lokasi = 0.573 mempunyai makna bahwa setiap penambahan satu satuan variabel lokasi, maka Keputusan Menginap akan meningkat sebesar 0.573, dengan asumsi variabel lokasi dianggap konstan.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat peneliti rekomendasikan kepada pihak manajemen Hotel Grand Madani by Prasanthi Syariah, yaitu:

1. Dari hasil pembahasan ditemukan kamar yang bersih dan nyaman merupakan faktor yang dominan dari fasilitas. Setiap *room boy* yang bekerja di Hotel Grand Madani by Prasanthi Syariah harus memastikan bahwa kamar yang akan ditempati oleh para tamu harus benar – benar bersih dan tertata rapih.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki tema yang sesuai dengan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap. Untuk penelitian selanjutnya bisa juga memiliki objek yang sama dengan menambah variabel x lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne, 2000. "Pemasaran Jasa, *The Essence of Service Marketing*". Andi, Yogyakarta.
- Basu Swasta dan T. Hani Handoko, 1997. "Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen". BPFE, Yogyakarta.
- Bauer, Laurie. 1988. "Introducing Linguistic Morphology". Edinburgh. University Press.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valerie A, 1996. "Servis Marketing". Edisi I. Boston. MCGraw-Hill.
- Cravens, David W., 1996. "Pemasaran Strategis". Jakarta : Erlangga.
- Dwifabri, Anastasia, 2006. "Analisis Strategi Diferensi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli (Studi Kasus Pada Patra Convention Hotel)". Skripsi, Semarang, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Engel, James F, 1994. "Perilaku Konsumen Jilid 1", Jakarta : Binarupa Aksara.
- Engel, James *et al*, 2001. "Consumer Behaviour". Mason : Permissions Departement, Thomson Business and Economics.
- Fandy Tjiptono, 2005. "Pemasaran Jasa". Edisi Pertams. Yogyakarta: Penerbit Bayu Media Publishing.
- Ferdinand, Augusty, 2006. "Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan disertai Ilmu Manajemen". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2003. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gutomo, Anjar, 2005. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Warnet (Studi Kasus Pada Warnet Grand Sylcomnet DI Tembalang)", Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Heizer, J. Dan Render, b. 2006. "Operation Management". Edisi Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.

- Jurusan Manajemen Perhotelan, 2007. “Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening”, <http://www.petra.ac.id/~puslit/journals>, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra.
- Jeni Raharjani, 2005. “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swakayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang”. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi. Volume 2 Nomor 1 Januari Hal 1-15.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta .
- Keputusan Menparpostel Nomor KM 37/PW.340/MPRT-86.
- Kuncoro, Mudrajad, 2001. “Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi”. AMP YKPN. Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2000. “Manajemen Pemasaran”. Edisi Millenium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Amstrong, 2000. “Prinsip-Prinsip Pemasaran”. Jilid I. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2012. “Prinsip-Prinsip Pemasaran”. Jilid I. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2010. “Prinsip-Prinsip Pemasaran”. Jilid I dan II. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong, 2004. “Dasar-Dasar Pemasaran”. Edisi Kesembilan. Jilid I, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro. Jakarta:Indeks.
- Kotler, Philip, 2005. “Manajemen Pemasaran”. Jilid I, Jakarta : Indeks.
- _____. “Manajemen Pemasaran”. Jilid II, Jakarta : Indeks.
- Kotler dan Keller, 2007. “Manajemen Pemasaran”. Edisi 12, Jilid I, PT. Indeks, Jakarta.
- Loudon, D.L, dan Della Bitta, A.J, 1993. “Consumer Behavior : Concepts and Applications”. Singapore : Mc.Grow-Hill, Inc.
- Lukasyanti, Dewi, 2006. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan”. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.

- Lupiyoadi, Rambat & A Hamdani, 2006. "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. "Manajemen Jasa Teori dan Praktik". Jakarta : Salemba Empat.
- Prawirosentono, Suyadi, 2002. "Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan". Edisi I. Cetakan Kedelapan. BPFE. Yogyakarta.
- Retansa, Andika Reza, 2009. "Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI 46 Persero, Tbk. Cabang Semarang". Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono, 2001. "Metode Penelitian". Bandung : CV Alfabeta.
- _____, 2015. "Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)". Penerbit CV. Alfabeta : Bandung.
- Sumarwan, Ujang, 2003. "Perilaku Konsumen : Teori Penerapannya Dalam Pemasaran". Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sulastiyono, Agus, 2006. "Manajemen Penyelenggaraan Hotel". Bandung : Alfabeta.
- Suyanto, 2006. "Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Perbaikan, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Bengkel (Studi Kasus di Bengkel AHASS 1013 Semarang)". Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy, 2006. "Pemasaran Jasa". Bayumedia Publishing. Malang.
- Zeithaml L, Valerie A, A. Parasuraman, Leonardo L. Berry, 1998. "Servqual a Multiple-item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality". Journal of Realiting, Vol. 64, No. 1, pp 12-37.

LAMPIRAN





CORRELATIONS /VARIABLES=X1A X1B X1C X1D SUMX1 /PRINT=TWOTAIL
 NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes		
Output Created		18-Jul-2019 22:33:56
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	80
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=X1A X1B X1C X1D SUMX1 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.046

[DataSet0]

Correlations

		X1A	X1B	X1C	X1D	SUMX1
X1A	Pearson Correlation	1	.514**	.485**	.556**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000

	N	80	80	80	80	80
X1B	Pearson Correlation	.514**	1	.494**	.492**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X1C	Pearson Correlation	.485**	.494**	1	.532**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X1D	Pearson Correlation	.556**	.492**	.532**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
SUMX1	Pearson Correlation	.797**	.762**	.816**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Correlations

		X2A	X2B	X2C	X2D	SUMX2
X2A	Pearson Correlation	1	.576**	.470**	.486**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2B	Pearson Correlation	.576**	1	.582**	.473**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2C	Pearson Correlation	.470**	.582**	1	.581**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2D	Pearson Correlation	.486**	.473**	.581**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
SUMX2	Pearson Correlation	.736**	.782**	.840**	.838**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
CORRELATIONS /VARIABLES=X3A X3B X3C X3D SUMX3 /PRINT=TWOTAIL
NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
```

[DataSet0]



Correlations

		X3A	X3B	X3C	X3D	SUMX3
X3A	Pearson Correlation	1	.408**	.168	.528**	.713**
	Sig. (2-tailed)		.000	.136	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X3B	Pearson Correlation	.408**	1	.352**	.356**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.001	.000
	N	80	80	80	80	80
X3C	Pearson Correlation	.168	.352**	1	.212	.650**
	Sig. (2-tailed)	.136	.001		.059	.000
	N	80	80	80	80	80
X3D	Pearson Correlation	.528**	.356**	.212	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.059		.000
	N	80	80	80	80	80
SUMX3	Pearson Correlation	.713**	.760**	.650**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
CORRELATIONS /VARIABLES=YA YB YC YD SUMY /PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

[DataSet0]

Correlations

		YA	YB	YC	YD	SUMY
YA	Pearson Correlation	1	.468**	.438**	.576**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
YB	Pearson Correlation	.468**	1	.212	.376**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000		.059	.001	.000
	N	80	80	80	80	80
YC	Pearson Correlation	.438**	.212	1	.452**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.059		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
YD	Pearson Correlation	.576**	.376**	.452**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
SUMY	Pearson Correlation	.818**	.670**	.714**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



SAVE OUTFILE='D:\RIZKI ADE PUTRA\DATA 1.sav' /COMPRESSED.

Reliability

Notes

Output Created	18-Jul-2019 22:51:19
----------------	----------------------

Comments			
Input	Data	D:\RIZKI ADE PUTRA\DATA 1.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		80
	Matrix Input	D:\RIZKI ADE PUTRA\DATA 1.sav	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=X1A X1B X1C X1D /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time		0:00:00.000
	Elapsed Time		0:00:00.000

[DataSet1] D:\RIZKI ADE PUTRA\DATA 1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	4

```
RELIABILITY /VARIABLES=X2A X2B X2C X2D /SCALE('ALL VARIABLES')  
ALL /MODEL=ALPHA.
```

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	4

```
RELIABILITY /VARIABLES=X3A X3B X3C X3D /SCALE('ALL VARIABLES')  
ALL /MODEL=ALPHA.
```

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	4

```
RELIABILITY /VARIABLES=YA YB YC YD /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	4

```
REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3.
```

Regression



Notes

Output Created		18-Jul-2019 22:49:59
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	80
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 X3.
Resources	Processor Time	0:00:00.031
	Elapsed Time	0:00:00.047

Memory Required	1948 bytes
Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet0]

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	LOKASI (X3), FASILITAS (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1) ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.515	.496	1.18208

a. Predictors: (Constant), LOKASI (X3), FASILITAS (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112.692	3	37.564	26.883	.000 ^a
	Residual	106.196	76	1.397		
	Total	218.887	79			

a. Predictors: (Constant), LOKASI (X3), FASILITAS (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1)

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENGINAP (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.821	1.719		2.223	.029
	KUALITAS PELAYANAN (X1)	.267	.118	.320	2.270	.026
	FASILITAS (X2)	-.074	.121	-.083	-.609	.545
	LOKASI (X3)	.605	.093	.573	6.528	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENGINAP (Y)

```
GET FILE='D:\RIZKI ADE PUTRA\DATA 1.sav'. DATASET ACTIVATE DataSet0. DATASET CLOSE DataSet1.
```

