

**PENGARUH HARGA DAN LAYANAN TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN ULANG JASA HOTEL IMPERIAL
DI KENDARI, SULAWESI TENGGARA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh:

Henry Kurniawan
2012210450

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA

2016

**PENGARUH HARGA DAN LAYANAN TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN ULANG JASA HOTEL IMPERIAL
DI KENDARI, SULAWESI TENGGARA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh:

Henry Kurniawan
2012210450

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA

2016

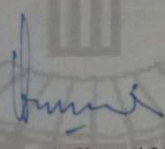
**PENGARUH HARGA DAN LAYANAN TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN ULANG JASA HOTEL IMPERIAL
DI KENDARI, SULAWESI TENGGARA**

Disusun oleh :

Henry Kurniawan
2012210450

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,
Tanggal : 17.10.2016


(Dra. Lindiawati M.M)

SKRIPSI
PENGARUH HARGA DAN LAYANAN TERHADAP NIAT
MENGGUNAKAN ULANG JASA HOTEL IMPERIAL
DI KENDARI, SULAWESI TENGGARA

Disusunoleh :

Henry Kurniawan
2012210450

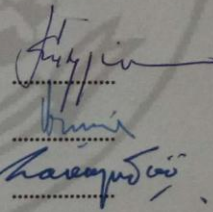
Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 03 September 2016

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. MM.

Sekretaris : Dra. Lindiawati, M.M

Anggota : Drs. Harry Widyantoro M.Si



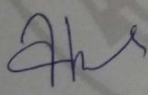
PENGESAHAN SKRIPSI

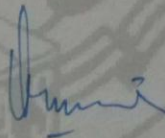
Nama : Henry Kurniawan
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 29 Juni 1994
N.I.M : 2012210450
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Harga dan Layanan terhadap Niat
Menggunakan Ulang Jasa Hotel Imperial di
Kendari, Sulawesi Tenggara

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,
Tanggal : 17/10/2016

Dosen pembimbing,
Tanggal : 17/10/2016


(Dr. Muazaroh.S.E.,M.T)


(Dra. Lindiawati M.M)

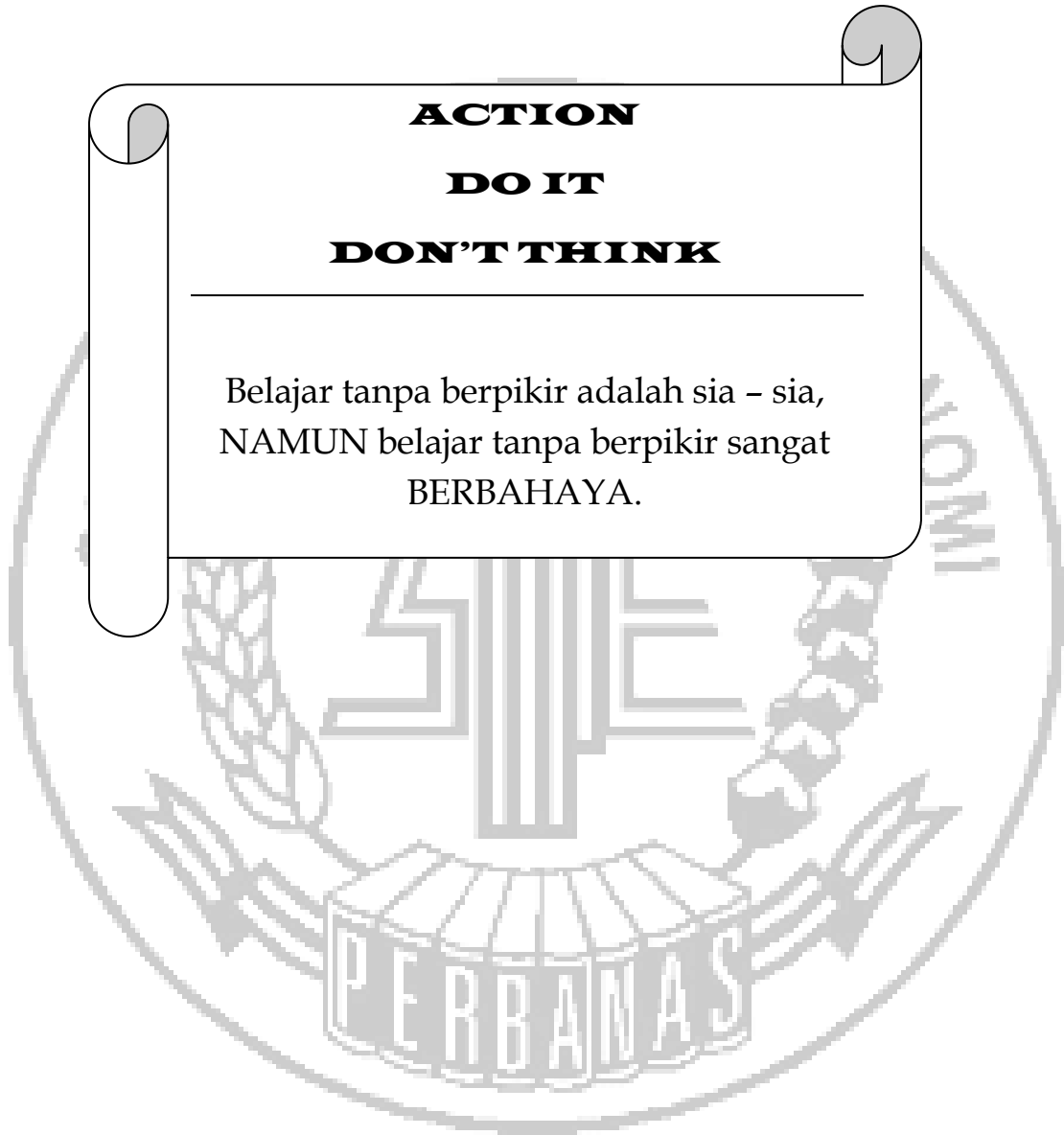
HALAMAN MOTTO

ACTION

DO IT

DON'T THINK

Belajar tanpa berpikir adalah sia - sia,
NAMUN belajar tanpa berpikir sangat
BERBAHAYA.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Allah SWT karena limpahan berkat dan rahmat-Nya telah memberikan kesehatan, perlindungan, kelancaran, kemudahan, dan segalanya dalam hidup ini. Syukur Alhamdulillah Engkau telah memberikan kesempatan ini dan Engkau kabulkan doa hamba, sehingga bisa menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu dan sesuai dengan apa yang saya harapkan. Meskipun pada awalnya cukup banyak masalah yang membuat sedikit patah semangat. Dorongan dari orang terdekat membuat saya bangkit untuk menyelesaikan skripsi hingga menjadi kitab kuning.

Dalam penulisan skripsi ini begitu banyak dukungan, bantuan dan doa yang saya peroleh, oleh karena itu saya ucapkan banyak terima kasih dan saya persembahkan karya sederhana ini untuk :

- Terima kasih kepada Ibu saya Kartini Sri Anggraeni, Dra yang selalu memberikan dukungan dan doa tiada henti untuk kelancaran dan kemudahan, juga terimakasih untuk Ayah Hendro yang tiada hentinya memberikan semangat, motivasi, arahnya dan perjuangannya untuk memberikan yang terbaik untuk saya dan adik - adik yang rela jauh dari keluarga untuk mencari nafkah. Terimakasih juga kepada adik Aditya Permana dan Cahya Galih Mahendra yang selalu berdoa dan mendukung saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Henry sayang Ibu Ayah dan Adik - adik.

- Terima kasih banyak untuk Ibu Lindiawati yang selalu bersedia untuk meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi arahan pada saya dan selalu sabar terhadap pertanyaan yang terkadang menjengkelkan, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan hingga tuntas. Maaf selama bimbingan saya banyak merepotkan dan juga membuat ibu jengkel.
- Terima Kasih kepada Dosen Wali Pak Harry Widyantoro yang selama proses belajar di STIE Perbanas selalu di bantu dan di beri arahan untuk melanjutkan mata kuliah apa saja yang akan diambil dan pada akhirnya sampai juga dengan menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
- Terima kasih untuk seseorang berinisial Gembul yang dari awal skripsi sudah ngomel - ngomel biar cepet dikerjakan skripsinya biar cepet enak nanti gak ribet dibelakang terus yang mesti ngomel kalau skripsi ini dianggurin gak dikerjakan, terima kasih juga selalu bikin emosi bikin marah bikin gak mood selama proses pengerjaan skripsi tapi akhirnya situ juga yang kembali semangat buat bangkit lagi dan kerjain lagi skripsinya kejar dosen pembimbingnya kejar dosen pengujinya sampai dapet tungguin dosennya kalau belum dateng sampai dateng. Terima kasih banyak buat dukungan yang mesti dampingin ini sampai selesai ya
- Terima kasih buat sahabat - sahabat tercinta RIFQY TAUFIQILLAH, BENI juga Azka tanpa kalian entah apa jadinya skripsi ini, terima

kasih buat selalu dampingin waktu kerjakan skripsi sampe di bantu gak tidur semaleman buat kerjakan revisianku terus mesti ngajakin guyon nenangin pikiranlah refreshinglah kesana kesini sampai kadang ya lupa kalau lagi ada beban skripsi ini hahahaha, selanjutnya gak bisa dijelaskan dengan kata - kata lagi kebaikan kalian selama pengerjaan skripsi dan diluar skripsi ini. Dan akhirnya tamat juga skripsi ini.

- Terima kasih buat Bimo yang ada di Malang, makasih buat waktunya temenin sekalian bantuin bikin narasi sampai hampir pagi, terima kasih juga buat Laras yang mau meluangkan waktunya buat ngerjakan perhitungan SPSS nya juga sekalian ngajarin SPSS nya meskipun ya gak paham juga tapi sekali lagi terima kasih buat arahannya buat ngerjain bab 4 nya. Terima kasih buat Bimo dan Laras langgeng ya cepet nikah.
- Terima kasih buat Made Aditya, Rizca Ardelia, Rizya Tyas dan Muchammad Sholichin yang mau aku repotin kalau terjadi apa - apa sama skripsiku juga terima kasih sudah dibantuin cara - cara pengerjaan skripsi dan cara cari jurnal yang pas.
- Terima kasih buat rekan seperjuangan se dosen pembimbing ya seng sama - sama gak ngerti ngerjain Skripsi Wildan Arifi, makasih dan masio kadang nggarai aku mangkel tapi akhire kita selesai bareng hahahaha.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan lindungan dan limpah rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Harga Dan Layanan Terhadap Niat Menggunakan Ulang Jasa Hotel Imperial Di Kendari Sulawesi Tenggara**”,

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan pihak-pihak yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Bapak Dr. Lutfi, S.E, M.fin** selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. **Ibu Dra. Lindiawati M.M** selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dengan sabar untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan kepada penulis dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini.
3. **Ibu Dr. Muazaroh, S.E, M.T** selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan petunjuk dalam penyusunan skripsi.
4. **Bapak Drs.Ec. Harry Widyantoro M.Si.** selaku dosen wali yang telah mengarahkan selama proses belajar di STIE Perbanas Surabaya
5. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah membantu dan mengarahkan selama proses skripsi berlangsung.

6. Bapak dan ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah mengarahkan dan membantu selama proses studi.
7. Seluruh Staff Administrasi STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Demikian sebuah pengantar sederhana dari penulis, semoga skripsi ini berkesan dan memberi manfaat bagi pembaca.

Surabaya, September 2016

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN DINYATAKAN LULUS UJIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pemasaran Jasa	15
2.2.2 Harga	16
2.2.3 Layanan	19
2.2.4 Niat Menggunakan Ulang	22
2.3 Hubungan Antar Variabel	25
2.4 Kerangka Pemikiran.....	27
2.5 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	29
3.4 Definisi Pengukuran Variabel dan Operasional	29
3.4.1 Definisi Operasional	30
3.4.2 Pengukuran Variabel	32
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.5.1 Populasi	33
3.5.2 Sampel	33

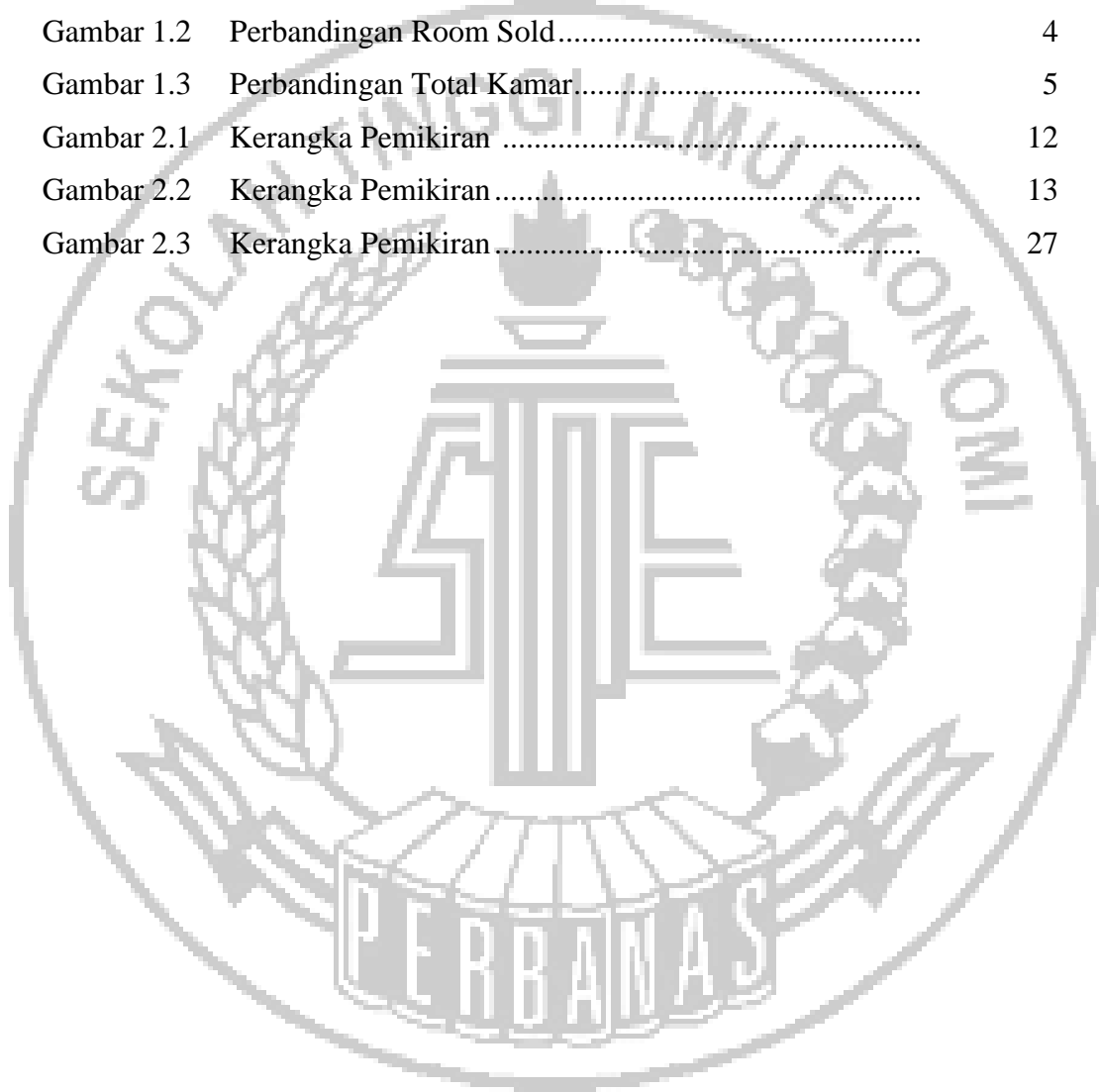
	3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
	3.6 Instrumen Penelitian.....	36
	3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	38
	3.7.1 Data	38
	3.7.2 Metode Pengumpulan Data	38
	3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	39
	3.8.1 Uji Validitas	39
	3.8.2 Uji Reliabilitas	40
	3.9 Teknik Analisa Data	41
	3.9.1 Analisis Data	41
	3.9.1.1 Analisa Deskriptif	42
	3.9.1.2 Analisa Regresi Berganda	42
	3.9.1.3 Asumsi Klasik	43
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	47
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian	47
	4.1.1 Karakteristik Responden	48
	4.2 Analisis Data	49
	4.2.1 Analisis Deskriptif	49
	4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	55
	4.2.2.1 Uji Validitas	55
	4.2.2.2 Uji Reliabilitas	57
	4.2.2.3 Uji Asumsi Klasik	59
	4.2.3 Analisis Regresi Berganda	62
	4.2.3.1 Uji Koefisien Determinasi R Square	63
	4.2.3.2 Uji t.....	65
	4.2.3.3 Uji f	66
	4.3 Pembahasan.....	67
	4.3.1 Hubungan Antara Variabel Harga dengan Variabel Niat Menggunakan Ulang	67
	4.3.2 Hubungan Antara Variabel Layanan dengan Variabel Niat Menggunakan Ulang	68
BAB V	PENUTUP	70
	5.1 Kesimpulan	70
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	70
	5.3 Saran.....	71
	DAFTAR RUJUKAN	
	JADWAL PENULISAN SKRIPSI	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Hotel di Provinsi Sulawesi Tenggara 2
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian..... 14
Tabel 3.1	Skala Interval 33
Tabel 3.2	Jumlah responden bulan Januari, Februari dan Maret 2016 35
Tabel 3.3	Jumlah Sampel Berdasarkan Rumus Slovin 36
Tabel 3.4	Kisi – kisi Pertanyaan 37
Tabel 4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner 47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden..... 48
Tabel 4.3	Skala Interval 50
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Variabel Harga 50
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel Layanan 51
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Variabel Niat Menggunakan Ulang 54
Tabel 4.7	Uji Validitas..... 56
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Variabel Harga 57
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Variabel Layanan 58
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Variabel Niat Menggunakan Ulang..... 58
Tabel 4.11	Uji Normalitas 59
Tabel 4.12	Uji Multikolinearitas..... 60
Tabel 4.13	Uji Autokorelasi..... 61
Tabel 4.14	Analisis Regresi Berganda 62
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi 64
Tabel 4.16	Uji t 65
Tabel 4.17	Uji F..... 66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perbandingan Harga Hotel	3
Gambar 1.2 Perbandingan Room Sold.....	4
Gambar 1.3 Perbandingan Total Kamar.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	27



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 6 : Hasil Uji Regresi
- Lampiran 7 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji Autokorelasi



**PENGARUH HARGA DAN LAYANAN TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN ULANG JASA HOTEL IMPERIAL
DI KENDARI, SULAWESI TENGGARA**

Henry Kurniawan

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: 2012210450@students.perbanas.ac.id

Semampir Tengah 3/19 Rt/7 Rw/1 kec. Sukolilo Surabaya

ABSTRAK

Dalam dunia *hospitality*, konsumen mengharapkan sebuah pelayanan yang optimal dengan keramahtamahan sebagai nilai tambah (*added value*) untuk mendapatkan kepuasan (*customer statisfaction*) yang sesuai dengan ekspetasi atau bahkan melebihi harapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar peranan Harga dan Layanan terhadap Niat Menggunakan Ulang Menggunakan Ulang jasa Hotel Imperial di Kendari. Data yang digunakan adalah data primer dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada semua pengunjung hotel sebagai responden penelitian. Penelitian ini menggunakan populasi seluruh customer yang menginap dan menggunakan ruang rapat di Hotel Imperial pada bulan Januari, Februari dan Maret tahun 2016. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Stratified random sampling* dimana pengambilan sampel secara acak dan berstrata secara proporsional, dilakukan sampling ini apabila anggota populasinya heterogen (tidak sejenis). Sampel dalam penelitian ini menggunakan 98 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS 16.0. Koefisien regresi mempunyai arah positif artinya usaha peningkatan Harga dan Layanan dapat menaikkan Niat Menggunakan Ulang Jasa Hotel Imperial di Kendari. Nilai probabilitas F menunjukkan hasil yang signifikan sebesar 54,019 dibandingkan dengan F tabel sebesar 2,839 sehingga secara serentak seluruh variabel bebas dalam penelitian ini berperan signifikan terhadap variabel terikat (Niat Menggunakan Ulang). Hasil hipotesis diketahui bahwa harga dan layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan ulang jasa Hotel Imperial di Kendari

Kata Kunci: Harga, Layanan, Niat Menggunakan Ulang

THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE TOWARD THE RE-BOOKING OF IMPERIAL HOTEL IN KENDARI, SOUTH EAST SULAWESI

Henry Kurniawan

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: 2012210450@students.perbanas.ac.id

Semampir Tengah 3/19 Rt/7 Rw/1 kec. Sukolilo Surabaya

ABSTRACT

In a hospitality world, consumer expected an optimal service followed with hospitality as an added value to gaining maximum satisfaction. Purpose of this research are to study about how much influence of price and service for intention to re-booking a service. Primary data is used by spreading a questioner to all of hotel's visitor as a respondent. This research was using a whole population from a customer that visited and used a meeting room in Imperial hotel in January, February and march on 2016. Sampling technique by Stratified random sampling where the sample collected at random and proportionally stratified, this method is used if the population is heterogenous. There were 98 respondent that used in this research. Data analysis were using descriptive analysis , classical assumption test and two variable linear regression that processed by SPSS 16.0. Regression coefficient obtained in this research had a positive value, which meant that intention for reusing hotel imperial's service in kendari will increase as Price and service increasing. Probability of F value shown a significant result, i.e 54,019 where this value is compared with f table value ,i.e 2.839 which meant that all of the independent variable in this research had a significant role to dependent variable. It's known from the hypothesis result that price and service have a significant influence for re-booking intention in Imperial hotel, kendari South East Sulawesi.

Keywords: Price, Service, Re-booking Intention.