

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN TAMU  
UNTUK MENGINAP DI HOTEL GRAND KANGEN YOGYAKARTA**



**Oleh :**

**Nama : TIAS RAHMA SIWI**

**NO. MHS : 322200424**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

**SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN TAMU**  
**UNTUK MENGINAP DI HOTEL GRAND KANGEN YOGYAKARTA**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana Terapan**  
**Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Oleh :**

**Nama : TIAS RAHMA SIWI**

**NO. MHS : 322200424**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2022**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN TAMU  
UNTUK MENGINAP DI HOTEL GRAND KANGEN YOGYAKARTA



Oleh :

Nama : TIAS RAHMA SIWI

NO. MHS : 322200424

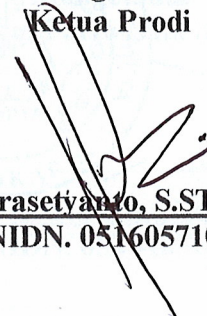
Pembimbing I

  
Drs. Santosa, M.M  
NIDN. 0519045901

Pembimbing II

  
Fian Damasdino, S.IP., M.Sc  
NIDN. 0525098901

Mengetahui  
Ketua Prodi

  
Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos., M.M  
NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN TAMU  
UNTUK MENGINAP DI HOTEL GRAND KANGEN YOGYAKARTA**



**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
dan Dinyatakan LULUS**

**Pada Tanggal: 7 Desember 2022**

**TIM PENGUJI**

**Penguji Utama : Dra. Heni Susilowati, M.M : .....  
NIDN. 0505026202**

**Penguji I : Drs. Santosa, M.M : .....  
NIDN. 0519045901**

**Penguji II : Fian Damasdino, S.IP., M.Sc : .....  
NIDN. 0525098901**

**Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**Drs. Prihatno M.M  
NIDN. 0526125901**



## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tias Rahma Siwi

NIM : 322200424

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi :FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUTUSAN TAMU UNTUK MENGINAP DI HOTEL  
GRAND KANGEN YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini adalah hasil karya saya berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran dari saya. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, November 2022



Tias Rahma Siwi

## HALAMAN MOTTO

“Barang siapa yang keluar rumah untuk mencari ilmu, maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang”

(HR.Tirmidzi)

“Jadikanlah akhirat di hatimu, dunia di tanganmu dan kematian di pelupuk matamu”

(Imam Syafi’i)

“Selesaikan dengan baik, apapun yang sudah kamu mulai”

(anonim)

"Tiga hal penting untuk kebahagiaan dalam hidup ini adalah sesuatu untuk dilakukan, sesuatu untuk dicintai, dan sesuatu untuk diharapkan."

(Joseph Addison)

“Pelaut ulung tidak terlahir dari laut yang tenang”

(anonim)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur alhamdulillah kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan, bimbingan, serta doa dari orang-orang terkasih sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis akan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang luar biasa.
2. Suamiku Yudi dan anakku Attaraska tercinta, yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, semangat dan pengertian yang besar untuk saya. Betapa bersyukur memiliki kalian dalam hidup saya.
3. Orang tua saya, Mama Tuti, Mama Tursiati, Papa Agung dan Bapak Tomo karena kalian, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa, serta selalu mensupport saya mengejar impian saya apa pun itu. Karya kecil ini saya persembahkan untuk papa dan mama Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat papa dan mama bangga.
4. Adik-adik Dika dan Vella yang sangat saya cintai. Yang selalu mendukung untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Para sahabat. Fatma, Nisak, Winda, Nikmah, dan Juli terima kasih selalu memberi semangat, dukungan dan telah menyediakan waktu untuk memberi bantuan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

## **KATA PENGANTAR**

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan masalah **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN TAMU UNTUK MENGINAP DI HOTEL GRAND KANGEN YOGYAKARTA”**

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku pembimbing satu (I) yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Fian Damasdino, S.IP., M.Sc selaku pembimbing dua (II) yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

3. Ibu Dra. Heni Susilowati selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., S. Sos., M.M selaku Ketua Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu saya dalam penyelesaian studi.
6. Bapak Abdul Rozaq Trenggono selaku General Manager Hotel Grand Kangen Yogyakarta yang telah memberikan perizinan untuk melakukan penelitian.

Semoga bantuan Bapak dan Ibu di catat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya.

Yogyakarta, November 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori .....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Keputusan Pembelian.....	6
3. Faktor faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menginap .....	10
B. Kerangka Pemikiran.....	15
C. Penelitian Terdahulu .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
C. Populasi dan Sampel .....	19

D. Variabel Penelitian.....	22
E. Sumber Data.....	24
F. Metode Pengumpulan Data .....	24
G. Uji Kelayakan Instrumen .....	26
1. Uji Validasi .....	26
2. Uji Reabilitas .....	27
H. Metode Analisis Data .....	28
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	28
2. Analisis Tabulasi Silang (crosstab).....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	31
1. Sejarah Singkat Hotel Grand Kangen Yogyakarta .....	31
2. Lokasi Hotel Grand Kangen Yogyakarta.....	32
3. Visi dan Misi Hotel Grand Kangen Yogyakarta.....	32
4. Struktur Organisasi .....	33
5. Fasilitas Hotel Grand Kangen Yogyakarta .....	33
B. Karakteristik Responden .....	38
C. Uji Instrumen Penelitian .....	43
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji Reabilitas .....	45
D. Analisis Deskriptif .....	45
E. Analisis Tabulasi Silang ( <i>Crosstabs</i> ) .....	52
1. Rating dan Ulasan Online Travel Agent .....	53
2. Harga.....	58
3. Rekomendasi.....	62
4. Lokasi.....	67
5. Fasilitas .....	71
F. Pembahasan .....	76
1. Faktor Rating dan Ulasan Online Travel Agent (X1) Terhadap Keputusan Menginap (Y) .....	76
2. Faktor Harga (X2) Terhadap Keputusan Menginap (Y).....	77

3. Faktor Rekomendasi (X3) Terhadap Keputusan Menginap (Y)....	77
4. Faktor Lokasi (X4) Terhadap Keputusan Menginap (Y).....	78
5. Faktor Fasilitas (X5) Terhadap Keputusan Menginap (Y) .....	79
6. Karakteristik Responden .....	79
7. Analisis Statistik Deskriptif .....	80
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 pertumbuhan kunjungan wisatawan ke DIY tahun 2016-2020.....	1
Tabel 3.1 Pengunjung Hotel Grand Kangen .....	19
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	22
Tabel 4.1 Informasi Hotel Grand Kangen Yogyakarta .....	32
Tabel 4.2 Tipe dan jumlah kamar Hotel Grand Kangen .....	34
Tabel 4.3 Meeting & Ballroom Hotel Grand Kangen Yogyakarta .....	35
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	42
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Intensitas Menginap .....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Rating dan Ulasan OTA .....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas .....	45
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Rating dan Ulasan <i>Online Travel Agent</i> .....	46
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Harga .....	47
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Rekomendasi .....	48
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Lokasi .....	49
Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Fasilitas.....	50
Tabel 4.16 Hasil Analisis Deskriptif Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	51
Tabel 4.17 <i>Case Processing Summary</i> .....	52
Tabel 4.18 Tabulasi Silang Antara Variabel Rating dan Ulasan OTA dan Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.19 Tabulasi Silang Antara Variabel Rating dan Ulasan OTA dan Karakteristik Usia Responden.....	54
Tabel 4.20 Tabulasi Silang Antara Variabel Rating dan Ulasan <i>OTA</i> dan Karakteristik Pekerjaan Responden .....	55
Tabel 4.21 Tabulasi Silang Antara Variabel Rating dan Ulasan OTA dan Karakteristik Penghasilan Responden.....	56

Tabel 4.22 Tabulasi Silang Antara Variabel Rating dan Ulasan OTA dan Karakteristik Intensitas Menginap Responden.....	57
Tabel 4.23 Tabulasi Silang Antara Variabel Harga dan Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	58
Tabel 4.24 Tabulasi Silang Antara Variabel dan Harga Karakteristik Usia Responden .....	58
Tabel 4.25 Tabulasi Silang Antara Variabel dan Harga Karakteristik Pekerjaan Responden .....	59
Tabel 4.26 Tabulasi Silang Antara Variabel dan Harga Karakteristik Penghasilan Responden .....	60
Tabel 4.27 Tabulasi Silang Antara Variabel Harga dan Karakteristik Intensitas Menginap Responden.....	61
Tabel 4.28 Tabulasi Silang Antara Variabel Rekomendasi dan Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	62
Tabel 4.29 Tabulasi Silang Antara Variabel Rekomendasi dan Karakteristik Usia Responden .....	63
Tabel 4.30 Tabulasi Silang Antara Variabel Rekomendasi dan Karakteristik Pekerjaan Responden .....	64
Tabel 4.31 Tabulasi Silang Antara Variabel Rekomendasi dan Karakteristik Penghasilan Responden.....	65
Tabel 4.32 Tabulasi Silang Antara Variabel Rekomendasi dan Karakteristik Intensitas Menginap Responden.....	66
Tabel 4.33 Tabulasi Silang Antara Variabel Lokasi dan Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	67
Tabel 4.34 Tabulasi Silang Antara Variabel Lokasi dan Karakteristik Usia Responden .....	67
Tabel 4.35 Tabulasi Silang Antara Variabel Lokasi dan Karakteristik Pekerjaan Responden .....	68
Tabel 4.36 Tabulasi Antara Variabel Lokasi dan Karakteristik Penghasilan Responden .....	69



Tabel 4.37 Tabulasi Silang Antara Variabel Lokasi dan Karakteristik Intensitas Menginap Responden.....	70
Tabel 4.38 Tabulasi Silang Antara Karakteristik Jenis Kelamin Responden dan Variabel Fasilitas.....	71
Tabel 4.39 Tabulasi Silang Antara Variabel dan Fasilitas Karakteristik Usia Responden .....	72
Tabel 4.40 Tabulasi Silang Antara Variabel Fasilitas dan Karakteristik Pekerjaan Responden .....	73
Tabel 4.41 Tabulasi Silang Antara Variabel Fasilitas dan Karakteristik Penghasilan Responden.....	74
Tabel 4.42 Tabulasi Silang Antara Variabel Fasilitas dan Karakteristik Intensitas Menginap Responden .....	75
Tabel 4.43 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh rating dan jumlah ulasan.....	11
Gambar 2.2 contoh ulasan objektif .....	12
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4.1 Hotel Grand Kangen Yogyakarta.....	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Grand Kangen Yogyakarta.....	33
Gambar 4.3 Suite Room Hotel Grand Kangen Yogyakarta.....	34
Gambar 4.4 Meeting Room Hotel Grand Kangen Yogyakarta.....	35
Gambar 4.5 Siung Resto Hotel Grand Kangen Yogyakarta .....	36
Gambar 4.6 Aren Coffee Shop Hotel Grand Kangen Yogyakarta.....	37
Gambar 4.7 Swimming Pool Hotel Grand Kangen Yogyakarta .....	37
Gambar 4.8 Dalia Spa Hotel Grand Kangen Yogyakarta .....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Kuesioner Penelitian

Hasil Olah Data

Tabulasi Data

Surat Pengantar Penelitian

Surat Balasan Izin Penelitian

Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di Hotel Grand Kangen Yogyakarta” dilatar belakangi oleh persaingan antar hotel di Yogyakarta semakin ketat, dengan adanya *competitor* lain disekitarnya, membuat pelaku usaha perlu berusaha keras agar tetap bertahan di tengah ketatnya persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tamu untuk menginap di Hotel Grand Kangen Yogyakarta.

Adapun metode yang digunakan yaitu metode analisis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang merupakan tamu yang pernah menginap di Hotel Grand Kangen Yogyakarta. Dalam penelitian ini pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik insidental, dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data. Metode pengumpulan data dalam bentuk observasi, kuesioner dengan skala likert, dan dokumentasi. Pengujian penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 100 responden, selanjutnya data kuesioner yang telah disebar dianalisis menggunakan uji validitas, uji reabilitas, Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan tabulasi silang. Data tersebut diolah dengan bantuan program IBM SPSS *statistic 25*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian bersifat valid dan reliabel. (1) Variabel harga merupakan variabel yang paling dominan yang dapat mempengaruhi keputusan tamu menginap, responden menyatakan bahwa harga terjangkau, kualitas yang diberikan sesuai harga, harga beragam, menarik, dan sesuai dengan manfaat yang didapatkan. (2) Variabel selanjutnya yaitu lokasi, pemilihan lokasi hotel yang strategis dapat mempermudah pelanggan untuk mendapatkan akses terhadap hotel dalam melakukan aktivitasnya. (3) Variabel fasilitas adalah sarana yang mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas, (4) Variabel *rating* dan ulasan *OTA* merupakan variabel urutan keempat yang mempengaruhi keputusan tamu. (5) dan variabel rekomendasi merupakan variabel yang kurang dominan dibandingkan ke empat variabel lainnya.

**Kata kunci : Pengaruh, Keputusan menginap, Hotel Grand Kangen Yogyakarta**

## **ABSTRACT**

*This study entitled "factors that influence the decision of guests to stay at Hotel Grand Kangen Yogyakarta " is motivated by competition between hotels in Yogyakarta is getting tighter, with other competitors around it, making businesses need to try hard to stay afloat in the midst of intense competition. This study aims to determine what factors influence guests to stay at the Grand Kangen Hotel Yogyakarta.*

*The method used is quantitative analysis method with descriptive approach with a sample of 100 respondents who are guests who have stayed at the Grand Kangen Hotel Yogyakarta. In this study, data collection was conducted using insidental technique, where the sampling technique is based on chance, anyone who meets with the researcher and is considered suitable as a data source. Methods of data collection in the form of observation, questionnaires with likert scale, and documentation. Testing of this study was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents, then the questionnaire data that has been distributed were analyzed using validity tests, reliability tests, data analysis techniques in this study using descriptive analysis and cross tabulation. The Data was processed with the help of the IBM SPSS Statistics 25 program.*

*The results showed that the indicators in the study are valid and reliable. (1) price variable is the most dominant variable that can influence the decision of guests to stay, respondents stated that the price is affordable, the quality provided according to the price, the price is diverse, attractive, and in accordance with the benefits obtained. (2) The Next variable is the location, the selection of a strategic hotel location can facilitate customers to gain access to the hotel in conducting its activities. (3) facility variable is a means that makes it easier for consumers to do an Activity, (4) rating and OTA review variable is the fourth variable that affects guest decisions. (5) and the recommendation variable is a variable that is less dominant than the other four variables.*

**Keywords: influence, decision to stay, Grand Kangen Hotel Yogyakarta**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan perekonomian di berbagai belahan dunia sudah bertambah pesat, Indonesia merupakan salah satu negara yang terpengaruh oleh keadaan tersebut. Salah satunya pertumbuhan dan persaingan industri hotel di Indonesia khususnya Yogyakarta. Yogyakarta atau lebih sering disebut Jogja, mendapat berbagai macam julukan seperti Kota Pelajar, Kota Gudeg, Kota Perjuangan, Kota Pariwisata, maupun Kota Budaya. Jogja telah menyediakan berbagai atraksi yang dapat dinikmati oleh pelancong yang berkunjung. Banyak hal menarik yang ditawarkan di jogja seperti tempat pariwisatanya, budaya dari masyarakatnya maupun dari masakan tradisionalnya. Karena hal tersebutlah yang menjadikan jogja memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang ingin berkunjung. Berikut merupakan tabel Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan ke DIY tahun 2016-2020.

**Tabel 1.1 pertumbuhan kunjungan wisatawan ke DIY tahun 2016-2020**

No	Tahun	Wisatawan Mancanegara	Pertumbuhan (%)	Wisatawan Nusantara	Pertumbuhan (%)
1	2016	355.313	15,18	4.194.261	9,98
2	2017	397.951	12,00	4.831.347	15,19
3	2018	416.373	4,63	5.272.718	9,14
4	2019	433.027	4,00	6.116.354	16,00
5	2020	69.968	-83,84	1.778.580	-70,92

Sumber : Statistik Kepariwisata (2021)

Data kunjungan wisatawan tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2016-2019 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami kenaikan setiap tahunnya dari wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Sejak February 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan yang sangat drastis, dan puncaknya terjadi April 2020 dikarenakan Pandemi COVID-19 telah menghantam industri pariwisata. Menurut Sulastiyono (2011:15) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Melihat banyaknya peluang dalam bidang pariwisata maka membuat pelaku pariwisata mulai mendirikan bisnis penginapan baik dari yang kelas melati hingga bintang lima. Pada akhirnya terjadilah perang harga antar hotel yang semakin ketat untuk mendapatkan tamu. Meningkatnya persaingan antar hotel menyebabkan masing-masing hotel memberikan kualitas jasa dan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamunya. Keberhasilan operasional hotel juga ditentukan oleh lokasi dimana hotel tersebut berada. Untuk itu hotel direncanakan terletak di daerah pusat perdagangan, pusat wisata terutama pada jalur-jalur utama kota. Dengan adanya *competitor* lain disekitarnya, membuat Hotel Grand Kangen perlu berusaha keras agar tetap dapat bertahan ditengah ketatnya persaingan

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang diberi judul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Hotel Grand Kangen Yogyakarta**”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Persaingan antar hotel di Yogyakarta semakin ketat, dengan adanya *competitor* lain disekitarnya, membuat Hotel Grand Kangen perlu berusaha keras agar tetap dapat bertahan ditengah ketatnya persaingan. Terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi tamu dalam menentukan keputusan pembelian.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan peneliti ambil dalam penelitian ini adalah Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan tamu untuk memilih menginap di Hotel Grand Kangen Yogyakarta?

#### **C. Batasan Masalah**

Agar masalah penelitian tidak melebar, maka dibutuhkan adanya batasan masalah. Dalam penelitian ini peneliti hanya melihat faktor-faktor yang meliputi *Rating* dan ulasan *OTA*, harga, rekomendasi, lokasi, dan fasilitas yang menjadi dasar dalam mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di Hotel Grand Kangen Yogyakarta.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan batasan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin penulis capai yaitu, untuk mengetahui faktor-faktor apa

yang mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di Hotel Grand Kangen Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penulisan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai kalangan, sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta sebagai kajian ilmu menyangkut hal-hal yang berkaitan tentang keputusan pembelian, juga di harapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti-peneliti pada masa yang akan datang.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat yaitu sebagai masukan bagi Hotel Grand Kangen Yogyakarta dalam meningkatkan minat pengunjung.