BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang "Pengaruh Pemasaran Melalui *E-commerce* terhadap Presepsi Hunian kamar pada Hotel Crystal Lotus Yogyakarta" yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi *E-commerce* dan Kualitas pelayanan *E-commerce* berpengaruh signifikan terhadap presepsi hunian hotel Crystal Lotus. Hal itu dapat terlihat dari nilai uji F sebesar 15,280 yang lebih besar dari F tabel yang ditentukan yaitu sebesar 3,2 dengan taraf signifikansi 0,0000 lebih kecil dari taraf signifikansi yang diisyaratkan sebesar 0,05. Dari hasil analisa tersebut maka dapat dikatakan Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis menyatakan adanya pengaruh antara *E-commerce* terhadap hunian kamar pada Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.
2. Hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dengan menggunakan ketentuan tingkat signifikansi <5% menunjukkan bahwa semua variabel bebas (kulitas informasi *E-commerce* dan kualitas pelayanan *E-commerce*) berpengaruh signifikan terhadap presepsi hunian kamar pada Crystal Lotus Hotel. Hal itu ditandai dengan nilai t hitung yang lebih

besar dari t tabel yang telah ditentukan yaitu 1,678. Mulai dari kualitas informasi *E-commerce* dengan nilai t hitung sebesar 2,348 > t tabel 1,678 dan kualitas pelayanan *E-commerce d*engan nilai t hitung sebesar 2,084 > t tabel 1,678. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa *E-commerce* berpengaruh terhadap hunian kamar Crystal Lotus Hotel.

3. Berdasarkan hasil koefisiensi determinasi (R^2) menunjukkan angka sebesar 0,368 atau 36,8% yang artinya bahwa variabel terikat yaitu presepsi hunian hotel dipengaruhi oleh kualitas informasi *E-commerce* dan kualitas pelayanan *E-commerce* sebesar 36,8% sedangkan sisanya yaitu 63,2% presepsi tingkat hunian Crystal Lotus Hotel dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti oleh peneliti.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Pengeolah Crystal Lotus Hotel Yogyakarta
   a. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas informasi pada *E-commerce* dan kualitas pelayanan *E-commerce* memiliki pengaruh terhadap resepsi hunian kamar pada Crystal Lotus Hotel Yogyakarta, oleh karena itu pengelola Crystal Lotus Hotel disarankan untuk memberi informasi yang sesuai dengan produk yang ditawarkan oleh hotel kepada calon tamu.

b. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas informasi pada *E-commerce* dan kualitas pelayanan pada *E-commerce* berpengaruh pada presepsi hunian hotel, maka penulis menyarankan bagi hotel untuk lebih meningkatkan pelayanan pada hotel agar tamu merasa puas saat menginap di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.

c. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyarankan untuk Crystal Lotus Hotel Yogyakarta lebih mengembangkan dalam mempromosikan hotel dalam media online, supaya calon pembeli lebih mengetahui mengenai Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.

2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti keputusan tamu menginap, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi. Peneliti selanjutnya juga dapat memeliti tentang pemasaran secara offline, seperti melalui *sales person* atau *word of mouth to comsumer.*

LAMPIRAN 1

YAYASAN PENDIDIKAN
KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA
AMPTA
YOGYAKARTA

Nomor : 210 /Q.AMPTA/VIII/2017 Yogyakarta, 23 Agustus 2017
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Bapak Ari Wibowo Basoeki
HRD Crystal Lotus
Jl. Magelang KM 5,2, Sinduadi, Mlati
Sleman
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Front Office Hotel Crystal Lotus, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 24 Agustus 2017 sampai dengan tanggal 24 September 2017, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Administrasi Hotel :

Nama Mahasiswa	: Rea Kartika Putri
No Mahasiswa	: 313100667
Semester	: VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"PENGARUH PEMASARAN MELALUI E-COMMERCE TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR PADA HOTEL CRYSTAL LOTUS YOGYAKARTA".** Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih

Hormat kami
Ketua

Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
-File

Jl. Laksda Adisucipto Km. 6
(Tempel, Caturtunggal, Depok
Sleman) Yogyakarta 55281
Telp./ Fax. (0274) 485115 - 489514

Website: www.ampta.ac.id
e-mail:ampta@yahoo.co.id

LAMPIRAN 2

CRYSTAL LOTUS
Jalan Magelang KM 5.2 Sleman-Yogyakarta
Phone (0274) 6429799 / Fax (0274) 6429788
www.crystallotushotel.com

Nomor : 071/CRYSTAL/HR/VIII/2017
Hal : Konfirmasi Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 31 Agustus 2017

Kepada Yth.
Kepala Bagian Kemahasiswaan
Sekolah Tinggi Pariwisata
AMPTA Yogyakarta
Jl. Laksda Adisucipto Km. 6
Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman
Yogyakarta

Dengan hormat,

Menunjuk surat nomor : 210/Q.AMPTA/VIII/2017 tertanggal 23 Agustus 2017 mengenai permohonan penelitian yang dilaksanakan di Hotel Crystal Lotus atas nama mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama	: Rea Kartika Putri
No Mahasiswa	: 313100667
Semester	: VIII (Delapan)

Dengan ini kami sampaikan bahwa, kami tidak keberatan untuk dilakukan penelitian di Hotel Crystal Lotus dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam survey, mahasiswa yang bersangkutan wajib didampingi oleh petugas hotel (Guest Relation Officer)
2. Hasil survey yang diperoleh hanya untuk kepentingan ilmiah

Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Hormat kami,

CRYSTAL LOTUS
31/8 '17
ARI WIBOWO BASOEKI
Human Resource Manager

LAMPIRAN 3

CRYSTAL LOTUS
★★★★

....a heartfelt services of yogyakarta heritages....

Certificate of Appreciation

This Certificate is Presented to

REA KARTIKA PUTRI

Successfully Participate

ENGINEERING

In

CRYSTAL LOTUS HOTEL

From

20 JUNE 2016 - 20 DECEMBER 2016

CRYSTAL LOTUS

Ari Wibowo Basoeki

Human Resource Manager

LAMPIRAN 4

TABEL DISTRIBUSI *F* DENGAN $\alpha = 5\%$

db_2	db_1									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162	233,986	236,768	238,883	240,543	241,882
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371	19,385	19,396
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845	8,812	8,786
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041	5,999	5,964
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818	4,772	4,735
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147	4,099	4,060
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726	3,677	3,637
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438	3,388	3,347
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230	3,179	3,137
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072	3,020	2,978
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948	2,896	2,854
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849	2,796	2,753
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767	2,714	2,671
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699	2,646	2,602
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641	2,588	2,544
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591	2,538	2,494
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548	2,494	2,450
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510	2,456	2,412
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477	2,423	2,378
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447	2,393	2,348
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420	2,366	2,321
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397	2,342	2,297
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375	2,320	2,275
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355	2,300	2,255
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337	2,282	2,236
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321	2,265	2,220
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305	2,250	2,204
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291	2,236	2,190
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278	2,223	2,177
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266	2,211	2,165
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255	2,199	2,153
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244	2,189	2,142
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225	2,170	2,123
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217	2,161	2,114
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180	2,124	2,077
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130	2,073	2,026
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097	2,040	1,993
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074	2,017	1,969
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072	2,015	1,967
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070	2,013	1,965
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068	2,011	1,963
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066	2,009	1,961
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064	2,007	1,959
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063	2,006	1,958
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061	2,004	1,956
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059	2,003	1,954
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058	2,001	1,953
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056	1,999	1,951
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043	1,986	1,938
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037	1,980	1,932
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032	1,975	1,927
110	3,927	3,079	2,687	2,454	2,297	2,182	2,094	2,024	1,966	1,918

LAMPIRAN 5

TABEL DISTRIBUSI *t* STUDENT

df	Tingkat signifikansi uji satu arah					
	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi uji dua arah					
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,00
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,599
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,924
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,869
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,408
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,768
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,725
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	3,496
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	3,435
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	3,416
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	3,415
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	3,413
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,412
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,410
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	3,409
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,407
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,406
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	3,405
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	3,403
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	3,402
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,390

LAMPIRAN 6

FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	37	74.0	74.0	74.0
	Perempuan	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 24	12	24.0	24.0	24.0
	25-34	20	40.0	40.0	64.0
	35-44	11	22.0	22.0	86.0
	45-54	6	12.0	12.0	98.0
	55-64	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	10	20.0	20.0	20.0
	PNS	3	6.0	6.0	26.0
	Wirausaha	10	20.0	20.0	46.0
	Karyawan Swasta	26	52.0	52.0	98.0
	Dokter	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

E-commerce

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Traveloka	36	72.0	72.0	72.0
	Agoda	5	10.0	10.0	82.0
	Tiket.com	5	10.0	10.0	92.0
	Hotelbeds	1	2.0	2.0	94.0
	Pegi-pegi	2	4.0	4.0	98.0
	Booking.com	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

LAMPIRAN 7

FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN X1

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	34	68.0	68.0	68.0
	5	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	6.0	6.0	6.0
	4	31	62.0	62.0	68.0
	5	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	4	34	68.0	68.0	70.0
	5	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN X2

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	18.0	18.0	18.0
	4	29	58.0	58.0	76.0
	5	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	16.0	16.0	16.0
	4	25	50.0	50.0	66.0
	5	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	7	14.0	14.0	16.0
	4	28	56.0	56.0	72.0
	5	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

LAMPIRAN 8

UJI VALIDITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Kualitas Informasi E-Com
X1.1	Pearson Correlation	1	.678**	.656**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.678**	1	.536**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.656**	.536**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
Kualitas Informasi E-Com	Pearson Correlation	.890**	.868**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Kualitas Pelayanan E-com
X2.1	Pearson Correlation	1	.429**	.651**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000
	N	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.429**	1	.714**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000
	N	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.651**	.714**	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
Kualitas Pelayanan E-com	Pearson Correlation	.802**	.840**	.925**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

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

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Persepsi Hunian Kamar
Y1.1	Pearson Correlation	1	.579**	.694**	.585**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
Y1.2	Pearson Correlation	.579**	1	.635**	.562**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
Y1.3	Pearson Correlation	.694**	.635**	1	.502**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
Y1.4	Pearson Correlation	.585**	.562**	.502**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
Persepsi Hunian Kamar	Pearson Correlation	.851**	.842**	.835**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

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

LAMPIRAN 9

UJI REABILITAS

REABILITAS X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	3

REABILITAS X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	3

REABILITAS Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	4

LAMPIRAN 10

REGRESI LINIER

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan E-com, Kualitas Informasi E-Com[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Persepsi Hunian Kamar

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.628[a]	.394	.368	1.82698

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan E-com, Kualitas Informasi E-Com

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.001	2	51.001	15.280	.000[a]
	Residual	156.879	47	3.338		
	Total	258.880	49			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan E-com, Kualitas Informasi E-Com

b. Dependent Variable: Persepsi Hunian Kamar

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.384	2.551		1.327	.191
	Kualitas Informasi E-Com	.629	.268	.363	2.348	.023
	Kualitas Pelayanan E-com	.421	.202	.322	2.084	.043

a. Dependent Variable: Persepsi Hunian Kamar