

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI GRAND  
TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

**LODEVICA VIRGOANI PUTRI TOLOK**

**NO.MHS : 313100661**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2017**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI GRAND  
TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

**LODEVICA VIRGOANI PUTRI TOLOK**

**NO.MHS : 313100661**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

2017

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI GRAND  
TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA**



Diajukan Oleh :

**LODEVICA VIRGOANI PUTRI TOLOK**

313100661

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Drs. Prihatno, MM

Yudi Setiaji, SH, MM

NIDN : 0526125901

NIDN : 0508066401

Mengetahui

Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M

NIDN : 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN**  
**HARGA TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI GRAND**  
**TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA**  
**SKRIPSI**



Disusun oleh :

LODEVICA VIRGOANI PUTRI TOLOK

313100661

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Tanggal 08 Maret 2017

**TIM PENGUJI :**

Penguji Utama : Ali Hasan, SE, MM :

Penguji II : Drs. Prihatno, MM :

Penguji III : Yudi Setiaji, SH, MM :

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

( Drs. Santosa, MM )

NIDN. 051904590

## **MOTTO**

Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang.

Ku olah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, kubingkai dalam bab sejumlah lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orangtua, saudara, keluarga, dan sahabat pun bahagia.

Jawaban sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus asa.

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia” ( Nelson Mandela )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini merupakan sebuah kerja keras saya dalam menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang akhirnya Puji Tuhan dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Dengan penuh rasa terima kasih, kerendahan dan ketulusan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Bapak dan Mamaku tersayang, aku diam bukan berarti aku tidak tahu perjuangan kalian untuku agar bisa sampai seperti ini, terimakasih untuk segala dukungan dan doa-doa yang tiada henti kalian doakan, semangat, harapan dan motivasi yang kalian berikan kepadaku. Aku bersyukur kepada Tuhan dan bangga bisa diberikan kesempatan hidup bersama kalian hingga detik ini.
2. Kepada Mba Edel, Mba Ari, Tara, Ela dan Alde kalian semua saudara ku yang paling ku cintai dan rindukan terimakasih atas dukungan selama ini.
3. Sahabat-sahabat ku tersayang Ratna, Suci, Yessy, Imas, Dui, Meylin, Ollie, dan Rea yang selalu memberikan semangat, motivasi dan bantuan selama ini.
4. Keluarga Omah, Andin, Nabella, Zasqia, Ratna, Ceha, Shafira, Widia, Janice, dan Ajeng kalian selalu tahu buat aku semangat dan tersenyum.
5. Super Junior ku tercinta, lagu-lagu kalian setiap hari yang selalu menemaniku dan menghiburku dalam mengerjakan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Keputusan Tamu Menginap di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta”** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Dengan rasa hormat dan tulus ikhlas, penulis ucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ali Hasan, SE, MM, selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan, penilaian dan masukan yang diberikan.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM, selaku pembimbing utama yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Yudi Setiaji, SH, MM, selaku pembimbing kedua yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST. M.M, selaku Ketua Jurusan Perhotelan.
5. Bapak Drs. Santosa, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin penulisan skripsi ini.
6. Bapak Agung Wahjono selaku *Human Resources Manager* Grand Tjokro Hotel Yogyakarta, yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.
7. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian.
8. Bapak dan mama tercinta, yang dengan setia dan tak kenal lelah memberi dukungan serta doa yang penuh kasih kepada penulis hingga mendapatkan pendidikan sampai di bangku kuliah.
9. Segenaptim *Sales and Marketing Department* dan seluruh *staff* Grand Tjokro Hotel Yogyakarta semoga ilmu yang kalian berikan selama *On The Job Training* berguna untuk karir saya kedepannya.
10. Teman-teman Administrasi Hotel angkatan 2013 khususnya kelas B, terima kasih atas pengalaman yang hebat selama kita kuliah bersama semoga kita semua sukses dan diberkati Tuhan selalu.



11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini lewat doa.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sekalian agar penulis dapat memperbaikinya di kesempatan yang lain.

Demikian skripsi ini disusun, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

Yogyakarta, Maret 2017

Penulis,

Lodevica Virgoani Putri T

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	xvii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9

## **BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS**

A. Landasan Teori.....	11
1. Definisi Hotel .....	11
2. Jasa .....	12
3. Perilaku Konsumen Jasa .....	15
4. Keputusan Menginap .....	18
5. Kualitas Pelayanan .....	25
6. Fasilitas .....	28
7. Harga .....	31
B. Hipotesis.....	33
C. Kerangka Pemikiran.....	34

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
C. Populasi dan Sampel .....	37
D. Variabel dan Indikator.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Teknik Analisis Data .....	42

## **BAB IV HASIL DAN INTERPRESTASI DATA**

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	47
1. Sejarah Grand Tjokro Hotel .....	47
2. Fasilitas Grand Tjokro Hotel .....	49
3. Departemen Grand Tjokro Hotel .....	55

B. Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian .....	58
1. Deskripsi Responden.....	58
2. Uji Instrumen .....	62
3. Analisis Regresi .....	63
4. Pengujian Hipotesis.....	65
5. Interpretasi Hasil Penelitian .....	70
<b>BAB V    KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala Likert .....	41
Tabel 4.1 Harga Publish Grand Tjokro Hotel .....	50
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	60
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Status.....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji t .....	66
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen Jasa .....	18
Gambar 2.2 Tahap-tahap Pengambilan Keputusan .....	21
Gambar 2.3 Kerangka Pikir .....	35
Gambar 4.1 Logo Hotel Grand Tjokro Yogyakarta .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian dari STP AMPTA Yogyakarta

Lampiran 2. Surat balasan dari Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

Lampiran 3. Sertifikat *On The Job Training*

Lampiran 4. Kuisisioner

Lampiran 5. Data Responden

Lampiran 6. Hasil SPSS Data dari Responden

Lampiran 7. Data Hasil Kuisisioner

Lampiran 8. Hasil Olah Data dengan Program SPSS

Lampiran 9. Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara simultan berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap, selain itu juga untuk menguji variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap. Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai instrumennya, dimana para tamu yang menginap di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta sebagai responden dalam penelitian ini, yang berjumlah 40 responden.

Peneliti melakukan analisis data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi berganda, yang mencakup analisis validitas dan reliabilitas, analisis regresi berganda, uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap keputusan tamu menginap di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.

Berdasarkan hasil uji regresi berganda maka diperoleh persamaan regresi  $Y = 6,149 + (-0,021X_1) + 0,148X_2 + 0,704X_3$ . Dengan hasil uji t diperoleh nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,159 < 2,028$ ) yang menunjukkan secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap keputusan tamu menginap, koefisien variabel fasilitas sebesar  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,962 < 2,028$ ) dimana secara parsial juga tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap keputusan tamu menginap, dan koefisien variabel harga sebesar  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,998 > 2,028$ ) yang menunjukkan secara parsial ada pengaruh yang signifikan terhadap keputusan tamu menginap. Nilai *adjusted R squared* diketahui sebesar 0,626, artinya 62,6% keputusan tamu menginap yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga. Sedangkan sisanya 37,4% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

Kemudian melalui uji F diketahui nilai signifikan 0,000, karena nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan tamu. Keputusan tersebut diperkuat dengan dengan membandingkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $22,732 > 2,86$ ) artinya ada pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap keputusan tamu menginap.

Kata kunci : kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan keputusan tamu.



## ABSTRACT

*This study aims to determine whether the quality of service, facilities, and price simultaneously influence the decision of a guest's stay, and also to examine which variable most dominant influence on the decision overnight guests. This study uses a questionnaire as an instrument, where the guests are staying at the Grand Tjokro Hotel Yogyakarta as respondents in this study, which amounted to 40 respondents.*

*Researchers conducted an analysis of data obtained using multiple regression analysis, including the analysis of validity and reliability, multiple regression analysis, t test and F test, as well as the coefficient of determination ( $R^2$ ) to determine the effect of service quality, facilities, and price against the decision of the guest's stay Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.*

*Based on the results of multiple regression test, the regression equation  $Y = 6.149 + (-0,021X_1) + 0,148X_2 + 0,704X_3$ . With the results obtained by t test service quality variable coefficient value of  $t_{hitung} < t_{table}$  ( $-0.159 < 2.028$ ) indicating partially no significant effect on the decision of the guest's stay, facilities variable coefficients of  $t_{hitung} < t_{table}$  ( $0.962 < 2.028$ ) which is partially also no significant influence on the decision of the guest's stay, and the coefficient of the variable price of  $t_{hitung} > t_{table}$  ( $3.998 > 2.028$ ) indicating partially no significant influence on the decision of a guest's stay. Adjusted R-square is found to be 0.626, meaning that 62.6% preferred a decision can be explained by the independent variables is the variable quality of service, facilities, and price. While the remaining 37.4% is explained or influenced by other variables that are not incorporated into this study.*

*Then through the F test known significant value 0,000, because a significant value  $0.000 < 0.05$ , the regression model can be used to predict the quality of services, facilities, and price jointly influence on a decision. The decision was reinforced by comparing  $F_{hitung} > F_{table}$  ( $22.732 > 2.86$ ) means that there is an influence jointly between the quality of service, facilities and price against the decision of the guest's stay.*

*Keywords: quality of service, facilities, price, and a decision to stay*

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Lodevica Virgoani Putri Tolok, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI GRAND TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 08 Maret 2017

Yang Membuat Pernyataan

Lodevica Virgoani Putri T

NIM: 313100661

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada abad modern ini perkembangan dunia bisnis di Indonesia semakin maju, baik bisnis dalam bidang industri maupun jasa. Bisnis perhotelan merupakan bisnis dibidang jasa. Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan staff/karyawan hotel dalam melayani pelanggannya.

Pembangunan hotel baik hotel berbintang maupun hotel non bintang yang jumlahnya terus bertambah ini tentunya akan menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat. Untuk itu pengelola hotel harus melengkapi hotelnya dengan berbagai macam sarana dan prasarana yang dapat membuat konsumen tertarik untuk menginap di hotelnya.

Perkembangan jumlah hotel di Yogyakarta yang sangat pesat dan tumbuh semakin rapat, menimbulkan persaingan perhotelan di Yogyakarta

menjadi semakin ketat. Menurut ketua Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) wilayah DIY, KHRT. Drs. H. Istijab M. Danunagoro, MM., mengatakan pada 2016 terdapat 10 hotel berbintang tiga yang berdiri di Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman, “Jumlah total hotel berbintang di daerah ini pada 2015 mencapai 87 hotel dan 1.010 hotel non-bintang 13.000 kamar dan saat ini hotel di Yogyakarta sangat overload.” Hotel-hotel tersebut tidak hanya menyediakan kebutuhan kamar saja, namun juga menawarkan berbagai fasilitas lainnya seperti restoran, kolam renang, atau Spa demi menarik minat wisatawan.

Pada saat ini di Yogyakarta, terdapat banyak hotel yang menawarkan kamar beserta fasilitas dan harga yang menarik para wisatawan. Grand Tjokro Hotel merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di Yogyakarta yang dibangun pada tahun 2013 dengan memadukan antara budaya tradisional Indonesia dengan pelayanan dan fasilitas modern yang berlokasi di Jl. Gejayan No. 37 Yogyakarta – Indonesia, Grand Tjokro Hotel Yogyakarta sendiri merupakan salah satu hotel dibawah manajemen Grand Tjokro Hotel Indonesia.

Ditengah perkembangan jumlah hotel yang makin pesat di Yogyakarta terdapat permasalahan yang menyebabkan penurunan tingkat hunian kamar di Yogyakarta ini, kemungkinan karena adanya pesaing. Terlihat dari semakin banyaknya pertumbuhan hotel-hotel yang memiliki konsep sejenis ataupun berbeda di Yogyakarta, seperti Harper Hotel, Neo

Malioboro Hotel, The 101, Neo Awana Hotel, The Alana, Indoluxe Hotel, dan lain-lain.

Melihat begitu ketatnya persaingan yang terjadi, banyak hotel berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas dari fasilitas, dan pelayanan yang mereka miliki. Agar dapat bersaing dengan hotel lain, maka pengelola hotel harus benar-benar memperhatikan kualitas dari hotelnya. Fasilitas-fasilitas yang diberikan atau ditawarkan, serta harga yang ditawarkan harus dapat dijangkau oleh konsumen. Selain itu harga tersebut kalau bisa harus lebih murah dari hotel lain sejenisnya. Hal itu dilakukan dengan harapan wisatawan yang datang akan kembali lagi sebagai pelanggan setia. Hal ini juga memacu manajemen hotel untuk semakin meningkatkan kualitas hotel untuk memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya.

Hotel merupakan jenis industri yang menghasilkan dan menyediakan sesuatu dalam bentuk barang dan jasa. Dengan demikian hotel tidak hanya menjual produk yang berwujud tetapi juga menjual produk yang tidak berwujud seperti dalam bentuk pelayanan, hiburan, suasana atau lingkungan yang nyaman, bersih dan indah.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas-kualitas pelayanan terbaik agar para tamu puas terhadap layanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada dihotel, meliputi kecepatan dan ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, merespon dengan baik setiap keluhan yang diberikan oleh setiap tamu, mengerti akan kebutuhan para tamu serta keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberian pelayanan kepada para tamu.

Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen dan dapat menunjang keputusan tamu untuk menginap. Fasilitas merupakan bagian dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan dan dijual kepada konsumen, yang merupakan hak seorang konsumen untuk dipakai, dipergunakan dan untuk dinikmati oleh konsumen yang membeli produk atau jasa tersebut.

Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Fasilitas disini meliputi kamar yang bersih, nyaman untuk dipakai, fasilitas kolam renang, fitness center yang diberikan secara gratis, fasilitas pelayanan *check-in* dan *check-out service*, serta potongan harga untuk fasilitas laundry dan *business center* serta mendapatkan fasilitas antar-jemput tamu.

Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan memilih hotel tersebut sebagai pilhan

prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia, persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Pada Grand Tjokro Hotel terdapat berbagai fasilitas yang ditawarkan diantaranya *Spa & Massage*, Tjokro Restoran yang menyajikan beberapa masakan tradisional yang terkenal di Indonesia dan Western, Batik Lounge, *fitness center*, kamar-kamar yang mewah menampilkan gaya tradisional dan modern dengan *Wi-fi* gratis yang tersedia diseluruh area hotel, kolam renang *outdoor*, *ballroom* dan 11 *meeting rooms* dengan kapasitas hingga 350 orang, dan masih ada fasilitas lainnya.

Dengan letaknya yang berada kawasan bisnis strategis, Grand Tjokro Hotel dikelilingi oleh berbagai universitas terkenal, rumah sakit, tempat belanja, dan dengan mudah mengakses ke tempat-tempat seperti Merapi Golf, Borobudur, Candi Prambanan, Malioboro, dan Bandara Internasional Adisucipto, selain itu dapat menikmati akses mudah ke banyak tempat menarik lainnya di Yogyakarta

Kotler dan Gary Armstrong (2001:43) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Yang dimaksud harga hotel yaitu tarif jual per kamar dengan fasilitas dan pelayanan yang didapat dari hotel. Harga kamar bagi sebuah hotel adalah sumber pendapatan utama untuk kesinambungan usaha hotel yang dijalankan. Semakin tinggi harga

yang diterapkan akan mendapatkan fasilitas dan pelayanan hotel yang lebih baik. Namun terdapat juga hotel yang menawarkan harga yang lebih murah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan tempat yang nyaman untuk beristirahat. Perbedaan harga kamar diterapkan juga dalam satu hotel dengan memberikan fasilitas yang berbeda setiap tingkatan harga kamar.

Harga yang ditawarkan hotel merupakan daya tarik yang diberikan kepada tamu hotel agar menginap di hotel tersebut. Harga yang berbeda-beda tersebut merupakan bentuk dari memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu hotel, sehingga diharapkan dapat mencapai kepuasan konsumen. Harga disini meliputi daftar harga kamar, harga sesuai dengan fasilitas yang diberikan pihak hotel, kebijaksanaan cara pembayaran serta potongan harga khusus dalam bentuk *package*.

Persaingan yang dihadapi oleh hotel pun bukan hanya dari perusahaan yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang sama, melainkan juga dari fasilitas yang sangat lengkap dan harga yang sesuai. Keputusan untuk membeli diambil oleh pembeli atau konsumen itu sebenarnya merupakan kumpulan dari jumlah keputusan. Menurut Sutisna (2002:13) pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian suatu produk diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dalam kebutuhan dan keinginan. Selanjutnya jika sudah disadari adanya kebutuhan dan keinginan, maka konsumen akan mencari informasi mengenai keberadaan



produk yang diinginkannya dan informasi yang mereka cari antara lain menyangkut harga, pelayanan, dan fasilitas.

Keputusan tamu tersebut meliputi mereka/konsumen mendapatkan harga kamar yang sesuai dengan fasilitas, kesesuaian dengan kebutuhan konsumen, memberikan rekomendasi kepada orang lain dan tidak akan berpindah perusahaan. Konsumen dalam hal ini merupakan komunitas yang heterogen yang berasal dari berbagai latar belakang, sifat, kebiasaan, daerah, budaya, dan tingkat ekonomi.

Berdasarkan beberapa uraian dalam penelitian ini dipilih variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga sebagai fokus dari penelitian. Penelitian difokuskan pada tiga variabel tersebut karena diduga variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta. Dengan judul penelitian *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Keputusan Tamu Menginap di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta*.

## **B. Rumusan Masalah**

Perusahaan jasa saat ini sedang berlomba-lomba melakukan berbagai cara untuk dapat menghasilkan produk yang mampu menarik calon konsumen untuk bersedia memakai produk mereka. Persaingan dibidang jasa perhotelan di Kota Yogyakarta yang semakin ketat memiliki pengaruh yang besar terhadap penurunan dan kenaikan jumlah tamu

hotel. Dengan ketatnya persaingan konsumen menjadi semakin memiliki banyak pilihan sehingga harus diterapkan strategi yang tepat untuk tetap menjadi pilihan prioritas dari para konsumen.

Maka masalah dalam penelitian yang dikembangkan disini ada dua masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan tamu menginap?
2. Apakah ketiga variabel tersebut secara parsial juga berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap?

### **C. Batasan Masalah**

Dari rumusan masalah diatas yang menjadikan batasan masalah dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan masalah pada faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menginap di hotel. Dalam penelitian ini dipilih variable kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga sebagai fokus dari penelitian. Penelitian difokuskan pada tiga variable tersebut karena diduga variable-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan tamu untuk menginap di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menginap.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap keputusan menginap.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan menginap.

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

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, fasilitas yang disediakan dan penetapan harga sehingga bias mempertahankan jumlah pelanggan dan bila perlu meningkatkan jumlah penggunaan jasa perusahaan tersebut.

2. Bagi Lembaga

Diharapkan menjadi tambahan informasi dan sebagai bahan referensi perpustakaan STP AMPTA, serta bahan masukan dalam proses perkuliahan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan penelitian dan pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas

pelayana, fasilitas dan harga di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta terhadap keputusan tamu untuk menginap.