

**ANALISA VARIABEL-VARIABEL YANG
MEMPENGARUHI WISATAWAN TERHADAP
PEMILIHAN QUALITY HOTEL SOLO**

SKRIPSI

oleh:
SUMARMAN

10803412



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SAHID
SURAKARTA
2004**

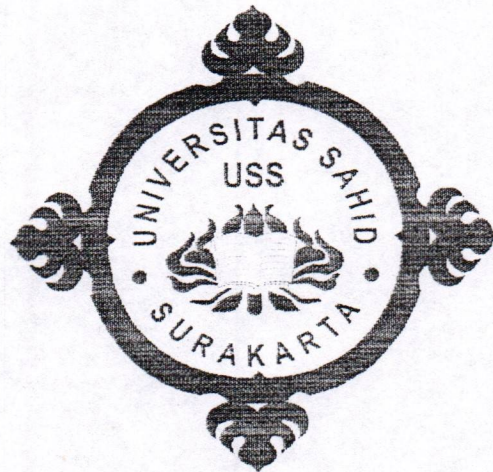
**ANALISA VARIABEL-VARIABEL YANG
MEMPENGARUHI WISATAWAN TERHADAP
PEMILIHAN QUALITY HOTEL SOLO**

SKRIPSI

oleh:
SUMARMAN

10803412

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Sosial



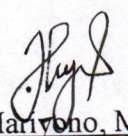
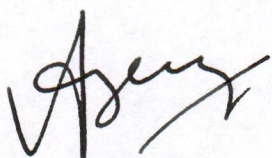
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SAHID
SURAKARTA
2004**

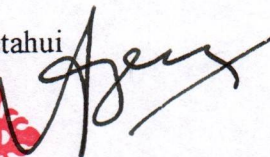
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISA VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI
WISATAWAN TERHADAP PEMILIHAN QUALITY HOTEL
SOLO

Nama Mahasiswa : SUMARMAN
NIM/NIRM : 10803412
Diseminarkan tanggal : 4 - 08 - 2004

 <u>Drs. Hariyono, MM, MSi</u> Pembimbing Pertama <u>27/8/04</u> Tanggal Disetujui	Menyetujui  <u>Agung Nurmansyah, SE, MM, Akt.</u> Pembimbing Kedua <u>18/04</u> Tanggal Disetujui
--	---


Mengetahui

Agung Nurmansyah, SE, MM, Akt.
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
18/04
Tanggal Disetujui

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi sebelumnya.

Sepanjang keyakinan dan pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Surakarta, 9 Agustus 2004

Penulis

Sumarman
10803412

PERSEMBAHAN



*Kupersembahkan untuk kedua Orang Tua dan Mertuaku tercinta,
Isteriku terkasih Tusi Ambarwati S.Sos
Buah hatiku tersayang Daffi Sandy Al Malik & Drakey Nabil Al Hakim,
Saudara – saudaraku dan orang – orang yang kuhormati,
serta Almamater.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan Pendidikan Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sahid Surakarta. Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi, baik pada tahap persiapan, pelaksanaan hingga penyusunan skripsi berbagai kendala dan hambatan selalu menghadang, namun berkat bantuan berbagai pihak sehingga akhirnya hambatan dan kendala tersebut dapat diatasi.

Bersamaan dengan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pengelola Pendidikan Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid.
2. Bapak Prof. Ir. Waego Hadi Nugroho PhD, selaku rektor Universitas Sahid Surakarta.
3. Bapak Drs. Hariyono, MM, MSi, selaku pembimbing utama.
4. Bapak Agung Nurmansyah, SE, MM, Akt. selaku pembimbing kedua.
5. Seluruh Karyawan Universitas Sahid Surakarta.
6. Rekan – rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta, atas kebersamaannya berdiskusi.
7. Sahabatku Pringgo, Ronny, Yuwono, Eko, Christ, Chandra, Sita, Rima, Itha, dr. Suraji, Yayak, dll.

8. Kedua Orang Tua dan Mertuaku tercinta yang selalu membantu dengan do'a.
9. Susi Ambarwati S.Sos, istriku tercinta atas dukungannya dengan penuh kesabaran dan kasih sayang.
10. Daffi' Sandy Al Malik dan Dzaky Nabil Al Hakim, kedua anakku tersayang yang selalu memberi inspirasi dan dorongan semangat.
11. Bapak Gunawan Budirahardjo SE, MBA selaku General Manager Quality Hotel Solo.
12. Bapak Dicky Sumarsono SE, MM, selaku Executive Assistant Manager Quality Hotel Solo
13. Seluruh Karyawan Quality Hotel Solo, terutama kepada Marketing Department, Bapak Eko Swasono, dll.
14. Dan semua pihak yang telah membantu selama penelitian ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap penelitian ini. Mengingat bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, pada kesempatan ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi penulis untuk waktu yang akan datang. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan bimbingannya kepada kita semua, Amin.

Surakarta, 9 Agustus 2004

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Klaten, Propinsi Jawa Tengah pada tanggal 14 Desember 1968 putra kedua dari Bapak Kardi Sudarso dan Ibu Wagiyem.

Penulis mengawali jenjang pendidikan formalnya di Sekolah Dasar Negeri Mendak II lulus tahun 1981. Pendidikan Menengah Tingkat Pertama di tempuh di SLTP Negeri II Delanggu lulus pada tahun 1984. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan ke SMA Negeri I Delanggu dan lulus tahun 1987. Pada tahun 1992 penulis mulai bekerja di industri perhotelan sambil melanjutkan kuliah di Akademi Pariwisata Indonesia, Yogyakarta dan lulus tahun 1994.

Tahun 2003 penulis melanjutkan kuliah program alih jenjang jurusan Administrasi Bisnis di Universitas Sahid Surakarta dan lulus tahun 2004. Selama menjadi mahasiswa penulis bekerja di Quality Hotel Solo sebagai Duty Manager sampai sekarang.



DAFTAR ISI

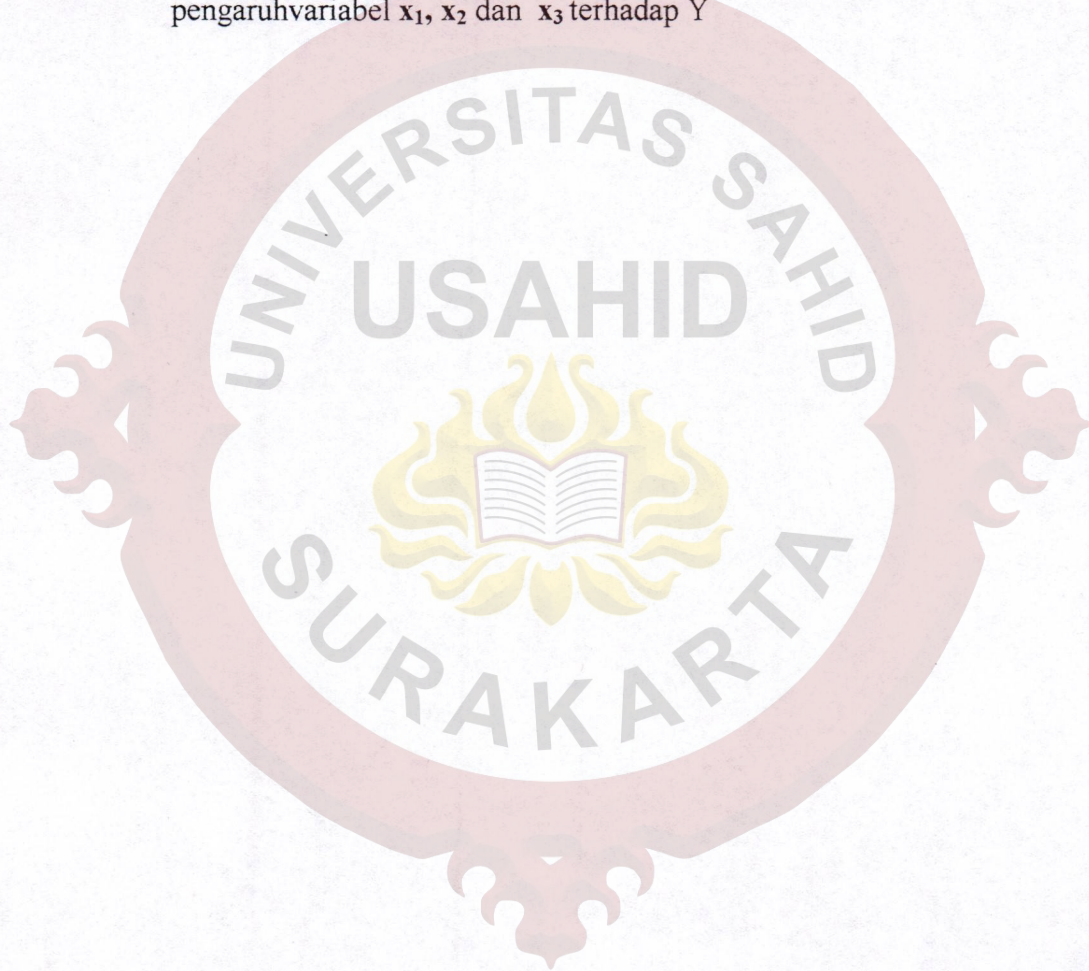
	halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
INTISARI	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.1.1. Perumusan Masalah	2
1.1.2. Batasan Masalah	2
1.2. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.2.1. Tujuan Penelitian	3
1.2.2. Manfaat Penelitian	3
1.3. Hipotesis	3
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen	5
2.1.1. Pengertian Pemasaran	5
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.2. Bauran Pemasaran	7
2.2.1. Definisi Bauran Pemasaran	7
2.2.2. Unsur Bauran Pemasaran	7

2.3. Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa	9
2.3.1. Pengertian Jasa.....	9
2.3.2. Pengertian Pemasaran Jasa.....	9
2.4. Definisi dan Model Perilaku Konsumen	10
2.4.1. Definisi Perilaku Konsumen	10
2.4.2. Model Perilaku Konsumen	11
2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian	12
2.5.1. Kebudayaan	12
2.5.2. Sosial	13
2.5.3. Pribadi	14
2.5.4. Psikologis	17
2.6. Proses Keputusan Pembelian	18
2.6.1. Situasi Pembelian	18
2.6.2. Proses Keputusan Pembelian	20
2.7. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran	22
 BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	24
3.2 Sumber Data	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.4 Operasionalisasi Variabel	25
3.5 Teknik Pengukuran Variabel	26
3.6 Metode Analisis	27
3.6.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	27
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	30
4.1.1 Sejarah Hotel	30
4.1.2 Struktur Organisasi	31

4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab	33
4.1.4 Kegiatan Pemasaran	38
4.1.4.1. Produk	38
4.1.4.2. Harga	38
4.1.4.3. Tempat	39
4.1.4.4. Promosi	40
4.2 Analisa Data dan Pembahasan.....	41
4.2.1. Analisis Kualitatif	41
4.2.2. Analisis Kuantitatif	47
4.2.2.1. Uji Validitas	47
4.2.2.2. Uji Reliabilitas	49
4.2.2.3. Analisa Regresi Linier Berganda	49
4.2.2.3.1. Pengujian Asumsi Model	49
4.2.2.3.2. Pengujian Variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y.....	52
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Hal
Gambar 2.1.	Model Perilaku Konsumen	11
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Hotel Quality Solo	32
Gambar 4.2.	Diagram kenormalan sisaan pengaruh variabel x_1 , x_2 dan x_3 terhadap Y	51
Gambar 4.3.	Diagram hubungan sisaan dan variable bergantung, pengaruh variabel x_1 , x_2 dan x_3 terhadap Y	51



DAFTAR TABEL

No.	Teks	Hal
Tabel 4.1	Data Perkembangan Wisatawan yang menginap di Hotel di Kota Solo Tahun 1999 s/d 2003	31
Tabel 4.2.	Jenis Kamar dan Harga Kamar	39
Tabel 4.3.	Data Karakteristik Responden	39
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesesuaian Harga dan Fasilitas	42
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan	43
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan	45
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Menginap	46
Tabel 4.8.	Uji Validitas Variabel Kesesuaian Harga dan Fasilitas, Pelayanan Keamanan dan keputusan untuk menginap	48
Tabel 4.9.	Hasil Pehitungan analisis Reliabilitas	49
Tabel 4.10.	Hasil analisis regresi linear berganda, pengaruh kesesuaian harga & fasilitas, pelayanan dan keamanan terhadap keputusan menginap	53

INTISARI

Penelitian ini merupakan survey terhadap variabel – variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menginap di Quality Hotel Solo. Keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Quality Solo dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu beberapa atribut yang dimiliki oleh hotel tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk mengetahui apakah variabel - variabel tersebut memang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menginap di Hotel tersebut. Disamping itu juga mengukur variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan menginap konsumen. Instrumen yang digunakan untuk menganalisis adalah dengan menggunakan Regresi Linier Berganda SPSS versi 10.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga merupakan faktor yang paling berpengaruh bagi konsumen dalam memilih Quality Hotel Solo sebagai tempat mereka untuk menginap. Sehingga hal ini dapat menjadi masukan bagi pihak Hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen

ABSTRACT

This research is a survey on the factors that can influence customers to stay overnight in Quality Hotel Solo. Customer decide to stay overnight in Quality Hotel Solo is influenced by several atributes to the hotel own. That's why, this research trying to find out if these factors are really effecting customer decision to stay overnight in these hotel. Beside, it can measure whic variabels that most effecting to the customer decision. We use Linier Regresion instrumen to analyze these research.

The result of this research show that element of price is the most efecting factor to the customers decision in choosing Quality Hotel Solo for their place to stay. It can be an input for hotel management to increase quality of service to the customer.

