

**ANALISA PENGARUH FAKTOR TARIF, KEBERSIHAN, KEAMANAN  
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN  
DALAM MEMILIH JASA AKOMODASI  
DI HOTEL QUALITY SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas  
Ekonomi Universitas Muhammadiyah  
Surakarta

Disusun oleh :

**NOVIANI DIANA TRI HAPSARI**

**B 100 980 105**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2005**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

“ANALISA PENGARUH FAKTOR TARIF, KEBERSIHAN,  
KEAMANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN  
KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA AKOMODASI DI HOTEL  
QUALITY SURAKARTA”

Yang ditulis oleh NOVIANI DIANA TRI HAPSARI. NIM: B100980105

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi persyaratan  
untuk diterima.

Surakarta, Mei 2005  
Pembimbing Utama

Sri Padmantlyo, SE, MBA

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Wahyono, AK, MA

## MOTTO

- ☼ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

*(QS. Al-Insyirah : 6 – 8)*

- ☼ Di dalam alam masih ada cahaya matahari yang tenggelam diganti rembulan lalu besok pagi pasti terbit kembali tiada batas waktu dalam meraih suatu ilmu.

*(WS. Rendra)*

- ☼ Kau memperoleh kekuatan, keberanian, dan rasa percaya diri dalam setiap pengalaman yang membuatmu berhenti sejenak untuk menghadapi rasa takutmu. Kau dapat berkata kepada dunia sendiri, "Aku telah tabah menghadapi cobaan ini. Aku pasti mampu menghadapi hal berikutnya."

*(Eleanor Roosevelt, Chicken Soup for the Soul)*

## PERSEMBAHAN

Sebuah karya sederhana sebagai ungkapan dan pengabdian cinta yang tulus dan penuh kasih teruntuk:

### *Ayahanda dan Ibunda tercinta*

“Betapa kuingin mempersembahkan sesuatu yang mungkin ayah dan ibu akan merasa bangga atas semua perjuangan yang telah dilakukan untuk cita-cita dan masa depanku serta rasa terima kasih yang terperi buat cinta dan sayang yang tiada henti mengalir buatku.”

### *Keluarga kecilku*

“Suami, dua buah hatiku: DAVIAN RIZAL PRATAMA dan ANGELICA ANVI HAPSARI, kehadiran kalian menjadi semangatku, meski terkadang aku merasa sedih dan letih, tapi saat kulihat senyum dan tawa riang kalian, yang kurasakan adalah kebahagiaan karena kalian adalah anugerah terindah yang diberikan Tuhan untukku.”

### *Kakak-kakakku*

“Kehadiranmu akan berarti bimbingan dan suri tauladan yang baik bagiku.”

## ABSTRAKSI

Semakin berkembangnya sektor pariwisata di Indonesia, mengakibatkan semakin banyaknya usaha di bidang perhotelan, yaitu suatu usaha yang menawarkan jasa pada para konsumen. Hal ini memacu Hotel Quality untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan hotel agar bisa bersaing dengan perusahaan lain. Hal ini dilakukan dengan cara mempelajari perilaku konsumen dengan tujuan agar bisa mengetahui selera dan kebutuhan konsumen, sehingga diharapkan konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan mengambil judul: “ANALISA PENGARUH FAKTOR TARIF, KEBERSIHAN, KEAMANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA AKOMODASI DI HOTEL QUALITY SURAKARTA”, dilakukan penelitian apakah terdapat hubungan antara variabel; dependent yaitu keputusan konsumen dalam memilih Hotel Quality dengan variabel dependent yang terdiri dari tarif, kebersihan, keamanan dan fasilitas.

Tujuan diadakan penelitian ini adalah menganalisa besarnya pengaruh faktor tarif, kebersihan, keamanan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa akomodasi di Hotel Quality Surakarta dan faktor mana yang paling berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa akomodasi di Hotel Quality Surakarta.

Untuk pengujian hipotesis digunakan beberapa metode olah data yaitu antara lain analisa regresi berganda, uji t (t test), uji F test, analisa korelasi berganda, uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil analisa kuantitatif diperoleh hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor tarif, kebersihan, keamanan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa akomodasi di Hotel Quality Surakarta, dengan besarnya  $t_{hitung\ x_1}$  (tarif) =  $(-2,343) < -t_{tabel}(1,960)$ ,  $t_{hitung\ x_2}$  (kebersihan) =  $(2,032) > t_{tabel}(1,960)$ ,  $t_{hitung\ x_3}$  (keamanan) =  $(2,237) > t_{tabel}(1,960)$  dan  $t_{hitung\ x_4}$  (fasilitas) =  $(2,499) > t_{tabel}(1,960)$ . Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa faktor tarif mempunyai pengaruhnya yang paling signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa akomodasi di Hotel Quality Surakarta.

Surakarta, Mei 2005  
Pembimbing Utama

Sri Padmantlyo, SE, MBA

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Wahyono, AK, MA  
**KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkah, karunia dan ridho yang dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini sebagai salah satu syarat kelengkapan guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menulis skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan, bimbingan dan petunjuk yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Wahyono, MA, AK, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UMS.
2. Bapak Imron Rosyadi, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UMS.
3. Bapak Sri Padmantlyo, SE, MBA, selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis selama mengikuti kegiatan akademik hingga dapat menyelesaikan studi ini.
4. Bapak Drs. Widoyono, MM, selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama mengikuti kegiatan akademik hingga dapat menyelesaikan studi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu

6. Hotel Quality Surakarta yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian dan Bapak Maryono beserta staffnya yang dengan sabar dan ramah memberikan informasi dan data-data yang diperlukan penulis.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang dengan penuh keikhlasan telah mendidik, membesarkan, memberi nasehat, dorongan dan bantuan baik moril maupun materiil, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Strata Satu.
8. Suami dan anak-anakku, terima kasih atas keceriaan dan kebersamaan yang kalian berikan, I LOVE YOU ALL....
9. Kakakku, Mbak Wiwit dan Mas Wawan, thank's atas dorongan semangatnya selama ini.
10. Teman-temanku di Manajemen Kelas C'98, ada banyak sekali, terutama buat Septi, Ari, Hesti, Lia (thank's udah nemenin aku) dan Junaedi, Hari thank's banget atas bantuannya dan semua di kelas C<sup>1</sup> yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis baik moril maupun materiil sehingga penulis bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Surakarta, Mei 2005

Noviani Diana Tri Hapsari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR HALAMAN TABEL .....	xi
DAFTAR HALAMAN GAMBAR .....	xii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Skripsi .....	6
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Pemasaran .....	8
B. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	10
C. Konsep Pemasaran .....	11

D. Pengertian Perilaku Konsumen .....	13
E. Teori Perilaku Konsumen .....	15
F. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	17
G. Tahap-tahap dalam Proses Pembelian .....	23
H. Model Perilaku Konsumen .....	26
I. Implikasi Perilaku Konsumen terhadap Strategi Pemasaran ..	29
J. Pengertian, Penggolongan, Sifat-sifat Produk Hotel .....	30
K. Kajian Penelitain Terdahulu .....	35
L. Kerangka Pemikiran .....	37
M. Hipotesa .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Sumber Data .....	40
B. Analisis Data .....	41
<b>BAB IV PELAKSANAAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	46
B. Fasilitas dan Tarif Kamar Quality Hotel Solo .....	55
C. Analisis Data .....	58
1. Deskripsi Responden	
a. Karakteristik Umur .....	59
b. Jenis Kelamin .....	60
c. Pekerjaan .....	60
d. Pendapatan .....	61
e. Berdasar Keputusan Memilih .....	62

2. Validitas dan Reliabilitas	
a. Validitas .....	63
b. Reliabilitas .....	64
3. Analisa Regresi Linear Berganda .....	64
a. Uji t	
1) Untuk Variabel Tarif (X1) terhadap Keputusan Memilih (Y) .....	65
2) Untuk Variabel Kebersihan (X2) terhadap Keputusan Memilih (Y) .....	67
3) Untuk Variabel Keamanan (X3) terhadap Keputusan Memilih (Y) .....	68
4) Untuk Variabel Fasilitas (X4) terhadap Keputusan Memilih (Y) .....	69
b. Uji F .....	71
c. Koefisien Determinasi .....	72
 BAB V   PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	77
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

TABEL	halaman
4.1. Jumlah Kamar, Tipe dan Tarif Kamar Quality Hotel Solo .....	56
4.2. Karakteristik Umur .....	59
4.3. Jenis Kelamin .....	60
4.4. Pekerjaan .....	60
4.5. Pendapatan .....	61
4.6. Penilaian Responden terhadap Keputusan Memilih .....	62
4.7. Rangkuman Uji Validitas Kuesioner .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1. Model Perilaku Pembeli .....	26
2.2. Kerangka Pemikiran .....	37