



**KEPUTUSAN MENGINAP MEMEDIASI PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN, TATA LETAK FASILITAS, DAN
PROMOSI, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL
@HOM KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :

SITI ROFIANA

NIM. 2016-11-072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2020**

**KEPUTUSAN MENGINAP MEMEDIASI PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN, TATA LETAK FASILITAS DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI HOTEL @HOM KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus ,22 Agustus 2020

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Dina Lusianti, SE., MM., AAK.
NIDN. 0630098401

Pembimbing I

Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
NIDN. 0026065516

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

Dina Lusianti, SE., MM., AAK.
NIDN. 0630098401



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarimu.
Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.

(QS. Al Baqarah: 282)

Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya
kesunguhannya itu adlaah untuk dirinya sendiri.

(QS. Al Ankabut: 6)

Pendidikan mempunyai akar akar yang pahit, tetapi buahnya manis.

(Lenang Manggala)

Persembahan :

1. Bapak, ibu, dan keluarga yang aku cintai.
2. Sahabat seperjuanganku semuanya.
3. Almamater UMK

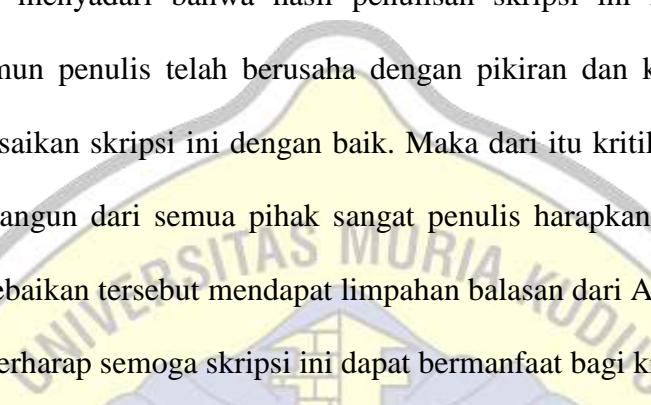
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini baik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahananya dengan tulus dan ikhlas dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahananya dengan tulus dan ikhlas dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama ini.
6. Seluruh responden yaitu pelanggan Hotel @HOM Kudus.

7. Kedua orangtua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan pikiran dan kemampuan agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Kudus, 6 Juli 2020

Penulis,

SITI ROFIANA

NIM. 2016-11-072

ABSTRAKSI

KEPUTUSAN MENGINAP MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TATA LETAK FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL @HOM KUDUS

SITI ROFIANA
NIM. 2016-11-072

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
2. Dina Lusianti, SE. MM. AAK.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tata letak fasilitas dan promosi terhadap kepuasan konsumen dengan keputusan menginap sebagai mediasi pada Hotel @HOM Kudus. Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel eksogen, yaitu kualitas pelayanan, tata letak fasilitas dan promosi serta dua variabel endogen, yaitu kepuasan konsumen dan keputusan menginap. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner dan dokumentasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 168 responden dengan teknik *purposive sampling*.

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan program (SEM) *Structual Equatuiion Modeling* yang di operasikan melalui program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, tata letak fasilitas dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap dan kepuasan konsumen, serta kualitas pelayanan, tata letak fasilitas dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan menginap.

Kata kunci: kualitas pelayanan, tata letak fasilitas, promosi, keputusan menginap dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

DECISION STAYED TO MEDIATE THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, FACILITIES AND PROMOTION LAYOUT CONSUMER SATISFACTION IN THE @HOM KUDUS HOTEL

**SITI ROFIANA
NIM. 2016-11-072**

Guidance Lecturer : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
2. Dina Lusianti, SE. MM. AAK.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDY PROGRAM
OF MANAGEMENT**

This study aims to analyze the effect of service quality, facility layout and promotion on consumer satisfaction with the decision to stay overnight as a mediator at the @HOM Kudus Hotel. In this study using three exogenous variables, namely service quality, facility layout and promotion as well as two endogenous variables, namely customer satisfaction and stay decisions. Data collection methods used were questionnaire and documentation methods. The sample used in this study consisted of 168 respondents with a purposive sampling technique.

In this study the data analysis used is the Structural Equatuion Modeling (SEM) program that is operated through the AMOS program. The results showed that service quality, facility layout and promotion had a positive and significant influence on stay decisions and customer satisfaction, and service quality, facility layout and promotions had a positive and significant effect on customer satisfaction through stay decisions.

Keywords: service quality, facilities, promotion, customer satisfaction and stay decisions.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	10
1.3. Perumusan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Perilaku Konsumen	14
2.2. Kepuasan Konsumen.....	18
2.3. Keputusan Menginap.....	20
2.4. Kualitas Pelayanan	23
2.5. Tata Letak Fasilitas	30
2.6. Promosi.....	34
2.7. Pengaruh Antar Variabel	39
2.8. Penelitian Terdahulu.....	46
2.9. Kerangka Pemikiran Teoritis	48
2.10. Hipotesis.....	49

BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	50
3.2. Populasi dan Sampel.....	52
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	54
3.4. Metode Pengumpulan Data	58
3.5. Uji Instrumen.....	59
3.6. Teknik Analisis Data	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1. Gambaran Umum	72
4.2. Deksripsi Responden	72
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	75
4.4. Analisis Data	80
4.5. Analisis Konfirmatori Full Model.....	92
4.6. Analisis <i>Squared Multiple Correlation</i>	93
4.7. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	95
4.8. Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total..	99
4.9. Pembahasan	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1. Kesimpulan.....	112
5.2. Saran-saran	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Target dan Realisasi Jumlah Hunian Kamar Hotel Salam Asri Kudus Bulan Januari – September 2019	5
Tabel 3.1. Definisi Operasional	51
Tabel 3.2. <i>Goodness of fit Indices</i>	70
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel Tata Letak Fasilitas	77
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Promosi	78
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Menginap	79
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	80
Tabel 4.9. <i>Standarized Regression Weight</i> Eksogen	82
Tabel 4.10. <i>Standarized Regression Weight</i> Endogen	83
Tabel 4.11. <i>Standarized Regression Weight</i> Eksogen setelah Perbaikan Model	85
Tabel 4.12. <i>Standarized Regression Weight</i> Endogen setelah Perbaikan Model	86
Tabel 4.13. Uji Normalitas Data	88
Tabel 4.14. Mahalanobis d – squared	90
Tabel 4.15. Hasil Pengujian <i>Contract Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	91
Tabel 4.16. Uji Full Model <i>Goodness of Fit SEM</i>	93
Tabel 4.17. Nilai <i>Squared Multiple Correlation</i>	94
Tabel 4.18. Tabel <i>Regression Weights</i>	95
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Hipotesis	96
Tabel 4.20. Pengaruh Langsung Variabel Laten	99
Tabel 4.21. Pengaruh Tidak Langsung Variabel Laten	100
Tabel 4.22. Pengaruh Total antar Variabel Laten	101

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1.	Jumlah Penyewaan Kamar dan Pendapatan Sewa Kamar Periode Januari 2018-Juni 2019	40
Gambar 2.1.	Keputusan Menginap Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tata Letak Fasilitas, Dan Promosi, Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel @HOM Kudus.....	48
Gambar 4.1.	Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan Model	81
Gambar 4.2.	Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan Model	83
Gambar 4.3.	Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model	84
Gambar 4.4.	Pengujian Konfirmatori Endogen Setelah Perbaikan Model	86
Gambar 4.5.	Analisis Full Variabel Eksogen dan Endogen	87
Gambar 4.6.	Hasil Uji Full Model Structural Equation Modelling (SEM)	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner Responden

Lampiran 3. Frekuensi Data

Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Analisis Data

