

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL THE 101  
JAKARTA SEDAYU DARMAWANGSA**

**TUGAS AKHIR**

**INES WINDYARTI**

**183112340450001**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL THE 101  
JAKARTA SEDAYU DARMAWANGSA**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nasional

**INES WINDYARTI**

**183112340450001**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2022**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas Akhir yang berjudul:

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL THE 101**

**JAKARTA SEDAYU DARMAWANGSA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya saya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 12 Juli 2022



Ines Windyarti

NPM: 183112340450001

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap  
Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel The  
101 Jakarta Sedayu Darmawangsa**

**Nama Mahasiswa : Ines Windyarti**

**Nomor Pokok : 183112340450001**

**Program Studi : Pariwisata**



**Jakarta, 12 Juli 2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa**

**Nama Mahasiswa : Ines Windyarti**

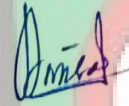
**Nomor Pokok : 183112340450001**

**Program Studi : Pariwisata**

**Diterima dan disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**


**Menyetujui,**

**Pembimbing Tugas Akhir**



**(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M)**

**Dosen Penguji 1,**



**(Gagih Pradmi, S.Par., M.M)**


**Dosen Penguji 2,**



**(Ramang H. Demolingo, S.S.,M.Par)**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**



**(Kumba Digo, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D)**

**Jakarta, 12 Juli 2022**

**Tanggal Lulus : 30 Agustus 2022**

## ABSTRAK

### **Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa**

Oleh:

Ines Windyarti

183112340450001

Tugas Akhir dibawah bimbingan Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M

Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa adalah hotel bintang empat, berlokasi strategis di Kawasan elit Jakarta Selatan, bersebelahan dengan Darmawangsa Square City Walk. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa. Dalam pengambilan sampel untuk penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Data yang diambil dalam penelitian ini melalui data primer dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah uji-uji yang terdapat di SPSS 23. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki hasil yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keputusan Konsumen Menginap.

## **ABSTRACT**

### ***Analysis of Service Quality and Facilities on Consumers' Decisions to Stay at The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa Hotel***

**By:**

*Ines Windyarti*

*183112340450001*

*Thesis, Under the guidance of Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M*

*Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa is a four-star hotel, strategically located in the elite area of South Jakarta, adjacent to Darmawangsa Square City Walk. This study aims to determine the influence of Service Quality and Facilities on Consumers' Decision to Stay at The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa Hotel. In sampling for this study using Purposive Sampling. The data taken in this study was through primary data by distributing questionnaires as many as 100 respondents. The analysis technique used is the tests contained in SPSS 23. The results of this study are known that the variable Quality of Service and Facilities has a positive and significant result on the Decision of Consumers to Stay at The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa Hotel.*

*Keywords: Quality of Service, Facilities and Consumer Stay Decisions.*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Ines Windyarti
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 27 April 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : P.U.P Sektor 5 Blok K.6 no 19 Bekasi
5. No. Handphone : 081296027859
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : ineswindyarti27@gmail.com

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006 – 2012 : SDN Bahagia 06
2. 2012 – 2015 : SMP Negeri 3 Babelan
3. 2015 – 2018 : SMA Negeri 3 Babelan



Jakarta, 12 Juli 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ines Windyarti'.

Ines Windyarti

183112340450001



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL THE 101 JAKARTA SEDAYU DARMAWANGSA”** yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan proposal tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai sumber baik dukungan moral maupun materil, karena itu dengan tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini tak lama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M. Selaku Dosen pembimbing kami, selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan, memberikan motivasi dan semangat saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang berharga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.

7. Bapak Heriyanto dan Ibu Suhartini, selaku orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan finansial.
8. Septian Bagaskara selaku kakak kandung yang selalu memberikan nasihat dan semangat untuk berjalannya tugas akhir ini.
9. Siti Afifah Rizqianti, Febrianti Rezky Putri, Klarissa, Azizah Ismi Fadilah dan Vinka Husnul Khotimah, selaku sahabat semasa sekolah yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
10. Intan Suci Amalia, Frita Pratami dan Nadya Khoerunissa, selaku teman yang selalu mendukung jalannya tugas akhir tersebut.
11. Rekan- rekan seperjuangan Tourism 2018 sampai saat ini, terima kasih atas dukungan dan hari – hari yang sudah kita lalui bersama hingga detik ini.
12. Muhamad Fikri Wirandani, yang telah memberikan semangat serta motivasi dan dukungan untuk berjalannya penyelesaian tugas akhir ini.
13. Ines Windyarti, selaku diri sendiri yang telah sabar dan penuh tekad sejauh ini untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan waktu yang dimiliki Peneliti. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf apabila masih banyak kesalahan dalam penyajian tugas akhir.

Jakarta, 12 Juli 2022

Peneliti



Ines Windyarti

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Teori yang terkait dengan Variabel Penelitian .....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Kualitas Pelayanan.....	10
3. Fasilitas .....	13
4. Keputusan Konsumen.....	16
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	21
C. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....	23
D. Kerangka Analisis Penelitian.....	27
E. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Objek Penelitian.....	29
B. Rencana dan Tahapan Penelitian .....	30

C.	Data Penelitian .....	30
1.	Sumber Data dan Jenis Data .....	30
2.	Populasi dan Sampel .....	32
D.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	34
E.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
F.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	38
1.	Metode Analisis Deskriptif.....	38
2.	Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.	Uji Asumsi Klasik .....	40
4.	Uji Kelayakan Model .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
A.	Hasil Penelitian .....	44
1.	Deskripsi Hasil Penelitian .....	44
2.	Sejarah Tempat Penelitian .....	44
3.	Karakteristik Responden .....	46
4.	Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	53
B.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa .....	76
2.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa .....	76
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Secara Bersama-sama terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>78</b>
A.	Kesimpulan .....	78
B.	Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....	18
Gambar 2 Kerangka Analisis Penelitian .....	27
Gambar 3 Logo Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa.....	46
Gambar 4 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	48
Gambar 6 Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	50
Gambar 7 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Gambar 8 Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap.....	53



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Pengunjung Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa.....	6
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3 Rencana dan Tahapan Penelitian .....	30
Tabel 4 Skala Likert untuk Kuesioner .....	35
Tabel 5 Penjelasan Indikator.....	36
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	48
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap.....	52
Tabel 11 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-rata .....	54
Tabel 12 Deskriptif Data.....	54
Tabel 13 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 14 Statistik Deskriptif Fasilitas.....	62
Tabel 15 Statistik Deskriptif Keputusan Konsumen .....	63
Tabel 16 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 17 Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 18 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 19 Hasil Uji Multikolinearitas .....	68
Tabel 20 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	68

Tabel 21 Hasil Uji Autokorelasi.....	69
Tabel 22 Uji Durbin Watson .....	70
Tabel 23 Hasil Uji Hipotesis (Uji T) .....	71
Tabel 24 Hasil Uji Anova (Uji F).....	73
Tabel 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73
Tabel 26 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden .....	84
Lampiran 2 Tabulasi Data Menggunakan Microsoft Excel .....	91
Lampiran 3 Output SPSS .....	110
Lampiran 4 Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas (0,05) .....	127
Lampiran 5 Titik Persentase Distribusi T .....	128
Lampiran 6 Logbook Bimbingan Tugas Akhir .....	129
Lampiran 7 Nilai Seminar Proposal Tugas Akhir .....	130
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	133

