

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGINAP**

(Studi pada Hotel Santika Yogyakarta)

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

**Stefanus Fredy Hartoko**

**NIM 06 03 16284**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2010**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGINAP**

(Studi pada Hotel Santika Yogyakarta)

Disusun oleh :

**Stefanus Fredy Hartoko**

**NIM 06 03 16284**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

**Dosen Pembimbing**



**Ign. Sukirno, Drs., MS.**

**Tanggal 13 Januari 2010**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGINAP**

(Studi pada Hotel Santika Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

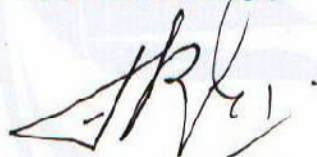
**Stefanus Fredy Hartoko**

**NIM 06 03 16284**

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 10 Februari 2010  
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat  
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



**Ign. Sukirno, Drs., MS.**

**Anggota Panitia Penguji**



**J. Sudarsono, Drs., MS.**




**AM. Rosa Widjojo, Dra., MBA.**

Yogyakarta, 10 Februari 2010

**Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



  
**Dorothea Wahyu Ariani, MT.**

## PERNYATAAN

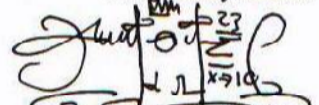
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGINAP**  
(Studi pada Hotel Santika Yogyakarta)

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Februari 2009

Yang menyatakan



Stefanus Fredy Hartoko

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat, kasih perlindungan, dan bimbinganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Pengambilan Keputusan Menginap ” (Studi pada Hotel Santika), yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penulisan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu, menyumbangkan pikiran, tenaga, dan bimbingan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dalam kesempatan ini, dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak berperan dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak R. Maryatmo, Dr., MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Ign. Sukirno, Drs., MS. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dengan tekun dan sabar dalam memberikan bimbingan, petunjuk dan memberikan penjelasan serta pengarahan dalam proses penulisan skripsi ini sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

3. Bapak E. Kusumadmo, MM., Ph.D. Suatu Kehormatan saya bisa mengenal visi-misi, pemikiran, ide, strategi yang diajarkan Bapak. Semoga persahabatan ini akan terus berlangsung, saya selalu merindukan perbincangan dengan Bapak. Syair Mars De Britto akan senantiasa menjadi pengingatnya “ *Meskipun Terpencar Hidupmu Dikelak Kemudian Waktu, Ingat Selalu di dalam Hatimu ialah De Britto Contohmu*”.
4. Bapak Fandy Tjiptono., SE.,M.COMM. Terima Kasih banyak atas ilmu yang diberikan, terutama ilmu tentang Pemasaran Jasa dan Perilaku Konsumen. Dua semester dengan tugas yang berat namun sangat berarti.
5. Bapak Jarot Priyogutomo, Drs., MBA. Yang telah memperkenalkan dunia bisnis dan periklanan melalui ilmu tentang Periklanan dan Study Kelayakan Bisnis . Terima Kasih atas bimbingan dan Partisipasi Bapak di Seminar dan HMPSM. Terutama Ketika Kunjungan Kerja di Bali.
6. Ibu Shellyana Junaedi MF.,DR.,M.SI. Terima Kasih banyak atas ilmu yang diberikan mengenai Metodologi Penelitian dan seminar Manajemen Pemasaran, berkat ilmu yang diajarkan, saya mendapatkan gambaran mengenai penulisan Skripsi.
7. Ibu Sari Murti Widiastuti, DR., SH., M.HUM. Terima Kasih atas pelajaran yang menarik tentang Hukum Bisnis dan telah memberikan dorongan dan semangat bagi saya dalam menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

9. Mama dan Almarhum Papa yang senantiasa selalu bekerja, mendoakan, menyemangati, mencintai saya dengan sepenuh hati sehingga membuatku selalu bersemangat dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Yang amat terpelajar, Ibu Baptis sekaligus Tante yang saya hormati Dr.Th.Endang Ratnawati, S.H, M.Kn. yang selalu memberikan bantuan moral maupun materiil yang sangat berguna bagi saya.
11. Om dan Tante Tercinta Om Agus dan Mami, Om Abon dan Tante Lupi, Om Tek Sun dan Mbak Ning, Om A'Cin dan O'Wan, Ko Eddy dan Almarhum O'Pih.
12. Kakakku Natalia Renita Sari dan para saudaraku yang tercinta : Agung, Dian, Ita, Berlin, Yohan, Paul, Wawan, Noel, Adit, Anin, Via, Erick, Surya, Yogie, Kezia dan Marina yang menjadi inspirasi canda tawa bagi penulis.
13. Ledrek FC. Tim Futsal dimana penulis melepas lelah dan dahaga akan hiburan duniawi. Masih banyak lawan yang harus kita taklukkan bersama. Sebuah kehormatan aku bisa bertempur bersama-sama dengan kalian.
14. Para Guru, Romo dan Alumni SMA Kolese de Britto yang terhormat, dari teman seangkatan maupun angkatan 70an, kalian akan selalu menjadi inspirasi dan dorongan yang mengobarkan api semangat hidupku.  
***Ignem veni mittere in terram et quid volo nisi ut accendatur*** – Aku Datang untuk melemparkan api ke Bumi dan betapa Aku ingin api itu telah menyala  
(Lukas 12:49)

15. Seluruh temanku di Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta. Tiga Tahun merupakan waktu yang tersimpan indah dalam kenangan hidupku, pengalaman inisiasi, berorganisasi bersama kalian tak akan lekang oleh waktu.

16. Teman-Teman penulis, Allen, Aat,Aldes, Aji,Anna, Boye,Christy,3 David, Debbie, Dennie, Dimas Simbox, Dina, Dewi, Evan, Elos, Fani, Gita, Grace,Haha, Handoko, Ita, Ib, Irene, Irma, Jack, Justian, Kiswan, Krisna, Nico, Oscar, Peter, San-San, Silvia Wijaya, Silvia, Silviana, Teguh, Theo, Yohan Pati, Yehuda,Yuris, Yonas, Zico. Betapa berharganya kalian bagiku.

17. Teman-teman KKN Ponjong, Trenggono Lor yang saya kagumi, Yusak, pasangan Lanjar-Dewi, Erick-Ericka, Mas Thom dan Agnes. 30 hari bersama kalian akan kukenang selalu=)

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan dan jauh dari kesempurnaan oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Yogyakarta, Februari 2010

Penulis

Stefanus Fredy Hartoko



## *MOTTO DAN PERSEMBAHAN*

*Saya bukan siapa-siapa, saya hanya pensil di tangan Tuhan  
Dia yang berfikir, Dia yang menulis  
Pensil itu tidak bisa apa-apa, ia hanya digunakan,  
saya merasa,  
Tuhan ingin memperlihatkan kebesaran-Nya dengan  
menggunakan ketiadaan.*

*Jika kita rendah, tiada yang akan menggoyahkan kita  
Tidak juga pujian maupun keputusan.  
Jika seseorang mengkritik kita,  
kita tidak akan merasa putus asa karenanya.  
Jika seseorang memuji kita, kita tidak akan merasa sombong.  
Saya hanya mengerjakan sesuatu yang sederhana dan biasa,  
bagai setetes air di lautan.  
Namun tanpa setetes air itupun tidak akan penuh.*

**( Mother Theresa )**

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Halaman Persembahan .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Intisari .....	xvii
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
1.6. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II Landasan Teori .....</b>	<b>12</b>
2.1. Pariwisata.....	12
2.2. Hotel .....	13
2.2.1. Pengertian Hotel.....	13
2.2.2. Tipe-Tipe Hotel .....	14
2.2.3. Klasifikasi Hotel.....	15
2.2.4. Segmentasi Industri Perhotelan.....	20
2.2.5. Potensi Pasar Perhotelan .....	21
2.3. Pemasaran Jasa .....	22

2.3.1. Definisi Jasa .....	22
2.3.2. Karakteristik Jasa .....	22
2.3.3. Klasifikasi Jasa .....	23
2.3.4. Proses Pembelian Jasa .....	27
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	27
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	27
2.4.2. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	28
2.5. Hipotesis .....	29
<b>BAB III Metode Penelitian .....</b>	<b>31</b>
3.1. Gambaran Umum Hotel Santika.....	31
3.1.1. Sejarah Hotel Santika .....	31
3.1.2. Visi, Misi dan Tujuan Hotel Santika .....	32
3.1.3. Hotel Santika Premiere Jogja .....	33
3.1.4. Uraian Singkat Kegiatan Hotel Santika Premiere Jogja.....	34
3.1.5. Struktur Organisasi Hotel Premiere Santika Jogja .....	36
3.2. Bentuk, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.3. Populasi dan Sampel .....	39
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	40
3.5. Metode Pengukuran Data.....	41
3.6. Pengujian Instrumen .....	41
3.7. Analisis Data.....	43
<b>BAB IV Analisis Data .....</b>	<b>54</b>
4.1. Penjelasan Penelitian .....	54
4.2. Pengujian Instrumen .....	55
4.3. Analisis Karakteristik Demografi Responden .....	57
4.4. Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Hotel Santika.....	59
4.5. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Untuk Menginap Di Hotel Santika Yogyakarta .....	68

4.6. Perbedaan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Hotel Santika Ditinjau Dari Perbedaan Karakteristik Responden .....	74
4.6.1. Perbedaan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Hotel Santika Ditinjau Dari Perbedaan Jenis Kelamin.....	75
4.6.2. Perbedaan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Hotel Santika Ditinjau Dari Perbedaan Usia .....	79
4.6.3. Perbedaan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Hotel Santika Ditinjau Dari Perbedaan Tingkat Pendidikan .....	82
4.6.4. Perbedaan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Hotel Santika Ditinjau Dari Perbedaan Pekerjaan .....	86
4.6.5. Perbedaan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Hotel Santika Ditinjau Dari Perbedaan Pendapatan.....	90
4.6.6. Perbedaan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Hotel Santika Ditinjau Dari Perbedaan Frekuensi Menginap.....	93
BAB V Penutup .....	97
5.1. Kesimpulan .....	97
5.2. Saran .....	98
Daftar Pustaka .....	100

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Tabel Jumlah Karyawan .....	37
Tabel 4.1. Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.2. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.3. Ringkasan Hasil Analisis Karakteristik Demografi Responden .....	58
Tabel 4.4. Ringkasan Hasil Analisis <i>One Sample T-test</i> Fasilitas Fisik Hotel.....	60
Tabel 4.5. Ringkasan Hasil Analisis <i>One Sample T-test</i> Fasilitas Fisik Hotel.....	61
Tabel 4.6. Ringkasan Hasil Analisis <i>One Sample T-test</i> Fasilitas <i>Guest room</i> .....	63
Tabel 4.7. Ringkasan Hasil Analisis <i>One Sample T-test</i> Kecepatan Pelayanan Karyawan.....	64
Tabel 4.8. Ringkasan Hasil Analisis <i>One Sample T-test</i> Kehandalan Pelayanan Karyawan.....	65
Tabel 4.9. Ringkasan Hasil Analisis <i>One Sample T-test</i> Fasilitas Pendukung.....	67
Tabel 4.10. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Untuk Menginap Di Hotel Santika Yogyakarta.....	68
Tabel 4.11. Ringkasan Hasil Analisis <i>Independent Sample T-test</i> Berdasarkan Perbedaan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 4.12. Ringkasan Hasil Analisis <i>Independent Sample T-test</i> Berdasarkan Perbedaan Usia.....	79
Tabel 4.13. Ringkasan Hasil Analisis <i>Independent Sample T-test</i> Berdasarkan Perbedaan Tingkat Pendidikan .....	82
Tabel 4.14. Ringkasan Hasil Analisis <i>Independent Sample T-test</i> Berdasarkan Perbedaan Pekerjaan .....	86
Tabel 4.15. Ringkasan Hasil Analisis <i>Independent Sample T-test</i> Berdasarkan Perbedaan Pendapatan .....	90

Tabel 4.16. Ringkasan Hasil Analisis *Independent Sample T-test*  
Berdasarkan Perbedaan Frekuensi Menginap..... 93



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sifat Tindakan Jasa .....	24
Gambar 2.2. Klasifikasi Jasa Berdasarkan Hubungan Dengan Pelanggan.....	24
Gambar 2.3. Klasifikasi Jasa Berdasarkan Hubungan dengan Pelanggan.....	25
Gambar 2.4. Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sifat permintaan dan penawaran Jasa.....	26
Gambar 2.5. Klasifikasi Jasa Berdasarkan Metode Penyampaian Jasa .....	26
Gambar 2.6. Proses Pembelian Jasa.....	27
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Jogja.....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	III	Analisis Persentase
Lampiran	IV	Analisis <i>One Sample T-test</i>
Lampiran	V	Analisis Regresi
Lampiran	VI	Analisis <i>Independent Sample T-test</i> dan Analisis <i>One Way Anova</i>
Lampiran	VII	Data Responden
Lampiran	VIII	Tabel Distribusi R



# **PENGARUH KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGINAP (STUDI PADA HOTEL SANTIKA YOGYAKARTA)**

**Disusun oleh :**  
**Stefanus Fredy Hartoko**  
**NPM : 06 03 16284**

**Pembimbing**

**Ign. Sukirno, Drs., MS.**

## **Intisari**

Pendapatan terbesar Yogyakarta berasal dari sektor pariwisata. Setiap kali liburan Yogyakarta senantiasa dipenuhi wisatawan. Salah satu aspek terpenting pendukung kepariwisataan adalah sarana perhotelan. Peningkatan permintaan jasa perhotelan memberikan implikasi kepada pengusah perhotelan untuk selalu memberikan pelayanan berkualitas yang memuaskan tamu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan tamu hotel Santika dan mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap pengambilan keputusan menginap serta mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan konsumen terhadap pelayanan Hotel santika ditinjau dari perbedaan karakteristik demografi konsumen.

Hasil analisis penelitian ini memberikan bukti bahwa konsumen puas terhadap fasilitas fisik hotel, fasilitas pendukung pekerjaan, fasilitas *guest room*, kecepatan pelayanan, kehandalan pelayanan karyawan, dan fasilitas pendukung. Hasil analisis regresi diketahui bahwa fasilitas fisik hotel, fasilitas pendukung pekerjaan, fasilitas *guest room*, kecepatan pelayanan karyawan, kehandalan pelayanan karyawan dan kelengkapan fasilitas pendukung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk menginap. Hasil lain dari penelitian ini diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan konsumen atas kualitas layanan hotel santika ditinjau dari profil responden.

**Kata kunci:** *tangibles, working environment, dan guest room setting, responsiveness, reliability, dan amenity, dan keputusan untuk menginap.*