

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGINAP DI HOTEL GRAND INNA TUNJUNGAN SURABAYA**



Oleh:

BISRI MUSTOFA
NPM: 17.1.02.11175

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2022

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGINAP DI HOTEL GRAND INNA TUNJUNGAN SURABAYA**



Oleh:

BISRI MUSTOFA
NPM: 17.1.02.11175

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2022

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGINAP DI HOTEL GRAND INNA TUNJUNGAN SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

BISRI MUSTOFA

NPM: 17.1.02.11175

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2022**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGINAP DI HOTEL GRAND INNA TUNJUNGAN SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

BISRI MUSTOFA

NPM : 17.1.02.11175

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 15 Februari 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suberman, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

2. Dr. Yayah Atmajawati, S.E., M.Si.

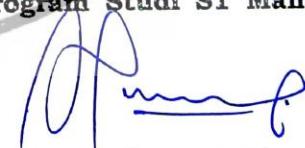
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadilah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **BISRI MUSTOFA**

N.P.M : **17.1.02.11175**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGINAP DI HOTEL GRAND INNA TUNJUNGAN SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 15 Februari 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 15 Februari 2022

Saya membuat pernyataan,



Bisri Mustofa

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Bisri Mustofa
NPM : 17.1.02.11175
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sampang, 20 Juni 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (tiga) / 1 (satu)
Alamat Rumah : Jl. Balai Desa Ranggeh, Desa Ranggeh,
Kec. Gondang Wetan, Kab. Pasuruan
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Mustofa
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Balai Desa Ranggeh, Desa Ranggeh,
Kec. Gondang Wetan, Kab. Pasuruan /
081937154519
Alamat Pekerjaan/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ranggeh Pasuruan Tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMP Bayt Al-Hikmah Pasuruan Tahun 2014
3. Tamat SLTA di SMAN 4 Pasuruan Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I - IX	2022	Mahasiswa

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Bisri Mustofa

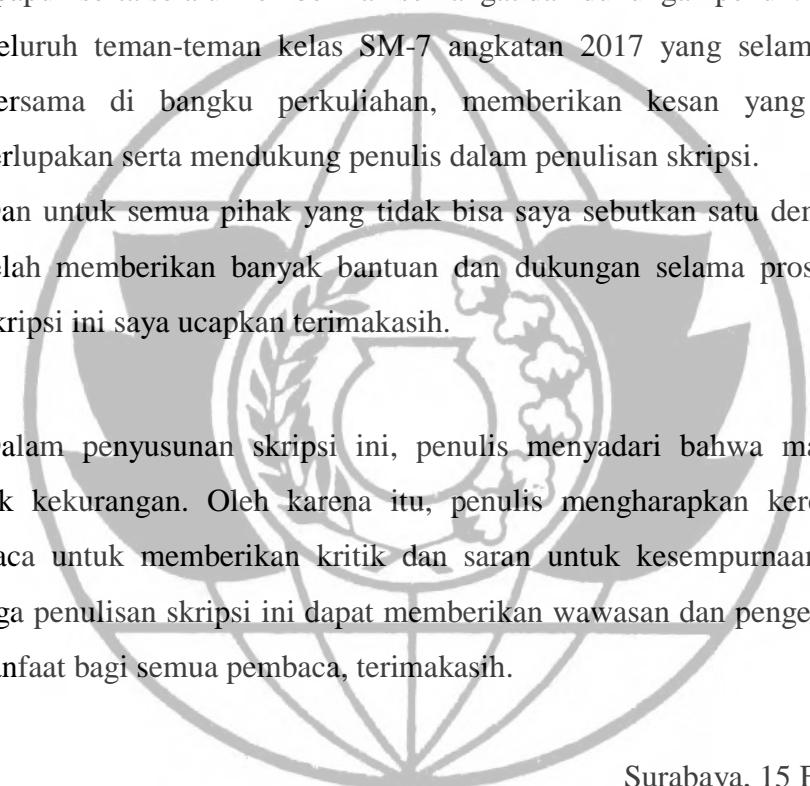
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat hidayat dan rahmat-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL GRAND INNA TUNJUNGAN SURABAYA”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing penulisan skripsi yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan kesabarannya, serta memberikan pengarahan yang bermanfaat perihal penulisan skripsi.
4. Bapak Dr. Ec. Hermono Widiarto, S.E., M.M., selaku dosen wali S1 Manajemen kelas SM-7 yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan, perhatian dan motivasi pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan dan teladan yang sangat bermanfaat selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Ibu Rizqa Zavira Hatta selaku *General Manager Secretary* Hotel Grand INNA Tunjungan beserta jajaran staff yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan riset penelitian di Hotel Grand INNA Tunjungan Surabaya serta memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.

- 
7. Kedua orang tua saya, Ayahanda tercinta Mustofa dan Ibunda tersayang Safia yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan semangat serta dukungan baik secara moril maupun materil, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
 8. Sahabat-sahabat terbaik saya, Rulita Misbah Utoyibah, Afida Munazila, Muhammad Hadi Sulton, Tika Rafika, Livia Yuni, Ayub Shobari, Bagus Wahyu, Mukhammad Mustain, Farhan Fuadi, Erif Tanto dan Fathur Rozi yang telah meluangkan banyak waktu untuk menemani saya dalam kondisi apapun serta selalu memberikan semangat dan dukungan penuh.
 9. Seluruh teman-teman kelas SM-7 angkatan 2017 yang selama ini belajar bersama di bangku perkuliahan, memberikan kesan yang tidak akan terlupakan serta mendukung penulis dalam penulisan skripsi.
 10. Dan untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu demi satu, yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengertian yang bermanfaat bagi semua pembaca, terimakasih.

Surabaya, 15 Februari 2022

Bisri Mustofa

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Tijauan Teoritis	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa	9
2.1.3 Produk	10
2.1.4 Harga.....	12
2.1.5 Lokasi.....	14
2.1.6 Promosi	16

2.1.7 Orang	18
2.1.8 Proses	19
2.1.9 Bukti Fisik.....	20
2.1.10 Keputusan Pembelian	22
2.1.11 Hubungan Antar Masing-Masing Variabel.....	25
2.1.12 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Rerangka Konseptual.....	34
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	35
2.3.1 Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Menginap	35
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap	35
2.3.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Menginap	36
2.3.4 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Menginap.....	36
2.3.5 Pengaruh Orang Terhadap Keputusan Menginap	37
2.3.6 Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Menginap	37
2.3.7 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Keputusan Menginap	38
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	39
3.1.1 Jenis Penelitian	39
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	39
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	40
3.2.2 Teknik Sampling.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Jenis Data.....	41
3.3.2 Sumber Data	41
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	42
3.4.1 Variabel.....	42
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	43
3.5 Teknik Analisis Data	49
3.5.1 Analisis Linear Berganda.....	49

3.5.2 Uji Instrumen	51
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.5.4 Uji F.....	54
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	54
3.5.6 Pengujian Hipotesis	54
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	56
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	57
4.2.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	57
4.2.2 Deskriptif Hasil Penelitian.....	62
4.3 Analisis Data	68
4.3.1 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	68
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	71
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	73
4.3.4 Model (Uji F)	76
4.3.5 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	76
4.3.6 Uji Hipotesis (Uji t)	77
4.4 Pembahasan	80
BAB 5 : PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Keterbatasan	90
5.3 Saran	90
JADWAL PENELITIAN.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Skala Likert	42
2 Kelas Interval	49
3 Harga Kamar Hotel Grand INNA Tunjungan Surabaya	59
4 Karakteristik Usia.....	60
5 Karakteristik Jenis Kelamin	61
6 Kelas Interval	62
7 Tanggapan Responden Terhadap Produk (Pd).....	63
8 Tanggapan Responden Terhadap Harga (Hg)	63
9 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi (Lk)	64
10 Tanggapan Responden Terhadap Promosi (Pr).....	64
11 Tanggapan Responden Terhadap Orang (Or)	65
12 Tanggapan Responden Terhadap Proses (Ps)	66
13 Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik (Bk)	66
14 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap (KP)	67
15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	68
16 Hasil Uji Validitas.....	71
17 Hasil Uji Reliabilitas	72
18 Hasil Uji Normalitas	73
19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
20 Hasil Uji F	76
21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	77
22 Hasil Pengujian Hipotesis	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Tingkat hunian (2018-2020)	2
2 Kerangka Konseptual	34
3 Grafik Uji Normalitas Data.....	74
4 Grafik Uji Heteroskedastisitas	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuisioner	96
2 Tabulasi Hasil Kuisioner	103
3 Hasil <i>Output SPSS</i>	105

