

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
JASA KAMAR HOTEL MELALUI APLIKASI AGODA**

SKRIPSI



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Ferina Mutiara
NIM 1917041198**


**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2023**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA MANAJEMEN**


Menyetujui

Pembimbing I,



Komang Endrawan Sumadi Putra S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

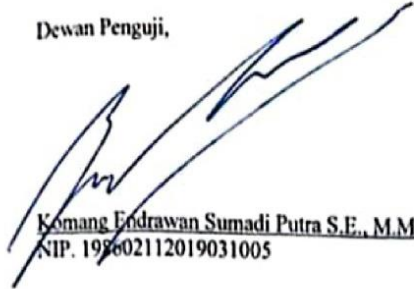
Pembimbing II,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Skripsi oleh Ferina Mutiara ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 13 Oktober 2023

Dewan Penguji,



Komang Endrawan Sumadi Putra S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M.
NIP.198805032018031001

(Anggota)

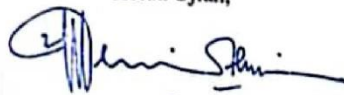
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 13 Oktober 2023

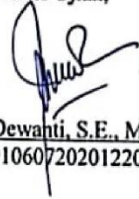
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Kamar Hotel Melalui Aplikasi Agoda" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 10 Agustus 2023

Versy sebagai pernyataan,



Ferina Mutiara

NIM 1917041198

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Kamar Hotel Melalui Aplikasi Agoda”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kedua orang tua, yaitu Lalu Dongoran dan Elfida Simatupang, Saudara Frans Martin dan Adelya Veronica yang sangat saya cintai merupakan anugrah terbesar dalam hidup dan selama ini telah memberikan kasih sayang, dukungan berupa moral, material, doa restu serta selalu menjadi

penyemangat untuk kesuksesan penulis hingga tahap ini. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.

9. Sahabat penulis, yaitu Nana, Karel, Gus Diva, Lauren, Regina dan Saras yang selalu ada, selalu membantu, memberikan semangat, motivasi di setiap keadaan. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya, tidak bosan untuk mendengarkan dan memberikan saran menemani keluh kesah penulis
10. Untuk teman-teman yang lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya, terima kasih banyak atas semuanya, semoga penulis tetap bisa membuat kalian bangga
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sejak awal perkuliahan hingga dalam penyusunan skripsi ini.
12. Dan tidak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada diri sendiri yang telah mampu bertahan sampai tahap ini di segala kondisi yang menerpa, yang setiap hari terus berusaha semangat dan yakin bahwa saya akan melalui semua ini dengan baik (Terima Kasih)

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa yang terjadi dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran.

Singaraja, 8 Agustus 2023

Ferina Mutiara

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| PRAKATA..... | i |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 14 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 14 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 15 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 15 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 16 |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 17 |
| 2.1 Keputusan Pembelian..... | 17 |
| 2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian..... | 17 |
| 2.1.2 Dimensi Keputusan Pembelian | 18 |
| 2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian | 20 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan | 21 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 21 |
| 2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan | 22 |
| 2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan | 24 |
| 2.3 Promosi | 25 |
| 2.3.1 Pengertian Promosi | 25 |
| 2.3.2 Dimensi Promosi..... | 26 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 2.3.3 | Indikator Promosi | 27 |
| 2.4 | Kajian Empiris | 28 |
| 2.5 | Hubungan Antar Variabel | 33 |
| 2.5.1 | Hubungan Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian | 33 |
| 2.5.2 | Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.. | 34 |
| 2.5.3 | Hubungan Promosi terhadap Keputusan Pembelian | 35 |
| 2.6 | Kerangka Berpikir | 36 |
| 2.7 | Hipotesis Penelitian..... | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 40 |
| 3.1 | Rancangan Penelitian | 40 |
| 3.2 | Subjek dan Objek Penelitian | 40 |
| 3.3 | Sampel Penelitian..... | 40 |
| 3.4 | Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian | 42 |
| 3.5 | Metode dan Instrumen Pengumpulan Data | 43 |
| 3.5.1 | Metode Pengumpulan Data | 43 |
| 3.5.2 | Instrumen Pengumpulan Data | 44 |
| 3.6 | Metode dan Teknik Analisa Data..... | 47 |
| 3.6.1 | Uji Asumsi Klasik | 48 |
| 3.6.2 | Analisis Regresi Linier Berganda | 51 |
| 3.7 | Pengujian Hipotesis..... | 52 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 55 |
| 4.1 | Deskripsi Data Responden | 55 |
| 4.2 | Pengujian Asumsi Klasik | 61 |
| 4.2.1 | Uji Normalitas | 62 |
| 4.2.2 | Uji Multikolinearitas | 63 |

| | | |
|---------------------|---|----|
| 4.2.3 | Uji Heteroskedastisitas..... | 64 |
| 4.3 | Analisis Regresi Linear Berganda..... | 65 |
| 4.4 | Koefisien Determinasi (R^2)..... | 66 |
| 4.5 | Pengujian Hipotesis..... | 67 |
| 4.5.1 | Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 68 |
| 4.5.2 | Hasil Uji Parsial (Uji t)..... | 69 |
| 4.6 | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 70 |
| 4.6.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian..... | 70 |
| 4.6.2 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian..... | 73 |
| 4.6.3 | Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian..... | 76 |
| 4.7 | Keterbatasan Penelitian..... | 79 |
| 4.8 | Implikasi..... | 80 |
| BAB V PENUTUP..... | | 82 |
| 5.1 | Ringkasan..... | 82 |
| 5.2 | Simpulan..... | 84 |
| 5.3 | Saran..... | 84 |
| DAFTAR RUJUKAN..... | | 87 |
| LAMPIRAN..... | | 91 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu | 29 |
| Tabel 3.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator, dan Skala Ukur | 42 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (N = 30)..... | 46 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (30)..... | 47 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 55 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 56 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 57 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Agoda..... | 58 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 59 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan/Gaji Perbulan | 60 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas | 62 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 63 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 64 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda..... | 65 |
| Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi | 67 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji F (Simultan)..... | 68 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial) | 69 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 Promo Agoda 11.11..... | 10 |
| Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen..... | 38 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i> | 62 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> | 64 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 01. <i>Review</i> Aplikasi Agoda | 92 |
| Lampiran 02. Kuesioner Penelitian..... | 94 |
| Lampiran 03. Tabulasi Data 30 Responden | 98 |
| Lampiran 04. Hasil Uji Instrumen | 100 |
| Lampiran 05. Tabulasi Data 130 Responden | 105 |
| Lampiran 06. Deskripsi Data Responden..... | 113 |
| Lampiran 07. Hasil Uji Klasik | 115 |
| Lampiran 08. Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 117 |
| Lampiran 09. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 117 |
| Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis..... | 118 |
| Lampiran 11. Riwayat Hidup..... | 119 |

