

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN WISATAWAN MENGINAP DI
*BLUEHILL RESORT***

SKRIPSI

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



**Oleh
Kadek Dodyk Mardiana
NIM 2017041137**

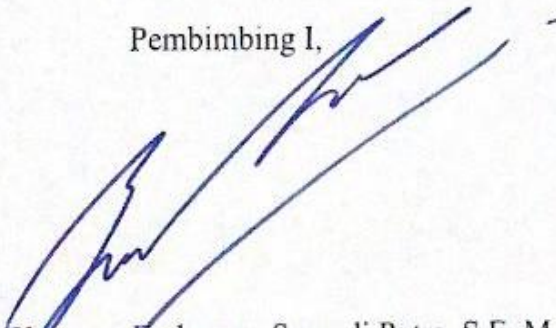
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2024**

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



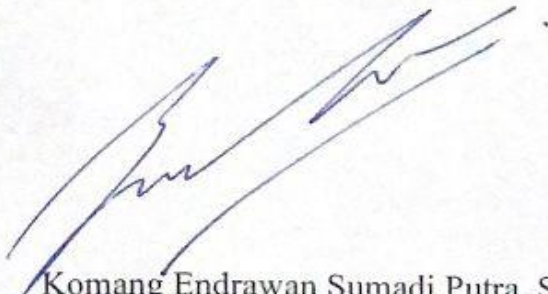
Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,M.M.
NIP.198505042015042001

Skripsi oleh Kadek Dodyk Mardiana

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal : 07 Juni 2024

Dewan Penguji,



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

NIP. 198602112019031005

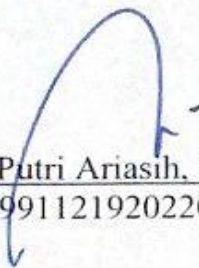
(Ketua)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.

NIP. 198505042015042001

(Anggota)



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.

NIP. 199112192022032010

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 07 Juni 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



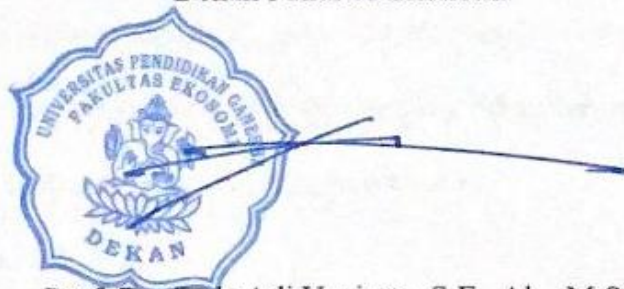
Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



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 menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Wisatawan Menginap di *Bluehill Resort*” beserta isinya adalah benar – benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan penipuan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya atau klaim terhadap karya saya.

Singaraja, 07 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Kadek Dodyk Mardiana
2017041137

PRAKATA

Segala puja penyusun haturkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karna pemberian Hikmat-Nya-lah, penyusun sanggup menuntaskan skripsi terkait **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Wisatawan Menginap di *Bluehill Resort*”**. Penyusunan skripsi ini dilaksanakan dalam pemenuhan kriteria memperoleh gelar sarjana manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Pada proses penuntasannya, penulis dilimpahkan dorongan berbentuk nilai ataupun materi yang berasal sejumlah pihak. berupa karakter beserta materialnya dari sejumlah pihak. Karena itulah, penulis menuliskan tuturan penguacapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, sebagai rektor Universitas Pendidikan Ganesha telah mengadakan peluang kepada penulis guna menjalankan perkuliahan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si, sebagai dekan Fakultas Ekonomi untuk semangagat serta prasarana yang disediakan maka dari itu penulis mampu menuntaskan perkuliahan bersesuaian dengan perencanaannya..
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. ssebagai ketua jurusan Manajemen untuk semangagat beserta prasarana disediakan maka dari itu penulis mampu menuntaskan perkuliahan sesuai dengan rencana.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. ebagai koordinator prodi S1 Manajemen untuk semangagat serta prasarana yang disediakan maka dari itu penulis mampu menuntaskan perkuliahan sesuai dengan rencana.

5. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M. sebagai pembimbing akademik untuk penyaluran masukan, saran, pedoman, dan penyemangat untuk penulis selama penyelesaian skripsi ini.
6. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. sebagai pembimbing I untuk penyaluran bimbingan, saran, pedoman, serta penyemangat bagi penulis selama penuntasan skripsi ini.
7. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,M.M. sebagai pembimbing II untuk penyaluran masukan, saran, pedoman, dan juga penyemangat bagi penulis selama penuntasan skripsi ini.
8. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. sebagai penelaah yang berkenan menyalurkan penuntunan, panduan serta inspirasi untuk penulis selama penuntasan skripsi ini.
9. Pegawai dosen lingkungan Fakultas Ekonomi yang sudah kerap kali memberi bantuan penulis dalam waktu pendidikan serta penuntasan skripsi ini.
10. *Bluehill Resort* yang sudah membuka peluang melaksanakan penelitian serta dukungan untuk penulis selama menyusun skripsi ini.
11. Orang tua serta keluarga dengan senantiasa memanjatkan doa, dorongan material, beserta motivasi untuk penulis, khususnya ketika proses menyusun skripsi ini.
12. Keseluruhan pihak yang belum mampu penulis tuliskan keseluruhannya untuk bantuannya selama proses menyusun skripsi ini.

Penulis mengetahui keseluruhannya bahwasanya penyajian skripsi ini tidak berada pada kata sempurna, disebabkan batasan cangkupan penulis, maka dari

itulah penulis mangharapkan pendapat serta saran guna mengevaluasi sehingga skripsi ini mampu terselesaikan secara tuntas. Semoga skripsi ini mampu menyalurkan faedah untuk penulis maupun yang membacanya.

Singaraja,

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teori	11
2.1.1 Keputusan Pembelian	11
2.1.2 Promosi	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	19
2.3 Hubungan Antar Variabel	22
2.3.1 Hubungan Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	21
2.3.2 Hubungan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	23
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	24
2.4 Kerangka Berpikir	25
2.5 Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.1.1 Tempat Penelitian.....	30
3.1.2 Waktu Penelitian	30
3.2 Rancangan Penelitian	31
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	32
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4.1 Populasi Penelitian.....	32
3.4.2 Sampel Penelitian	33
3.5 Metode Penelitian.....	34
3.5.1 Instrumen Variabel Terikat.....	34
3.5.2 Instrumen Variabel Bebas	37
3.5.3 Instrumen Pengumpulan Data.....	40
3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6.1 Uji Instrumen.....	41
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.7 Hipotesis Statistik.....	46
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 50
4.1 Deskripsi Data	50
4.2 Pengujian Asumsi	53
4.2.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.3 Pengujian Hipotesis	60
4.3.1 Hubungan Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Wisatawan.....	58
4.3.2 Hubungan Promosi Terhadap Keputusan Wisatawan	60
4.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Wisatawan.....	61
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.4.1 Hubungan Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Wisatawan.....	60
4.4.2 Hubungan Promosi Terhadap Keputusan Wisatawan	69

4.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Wisatawan.....	75
4.5 Implikasi.....	82
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Rangkuman.....	85
5.2 Simpulan.....	86
5.3 Saran.....	87
DAFTAR RUJUKAN	89
LAMPIRAN.....	89



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Kabupaten Karangasem	2
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan	20
Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Terikat.....	35
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	36
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat 30 Sampel	36
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat 30 Sampel.....	37
Tabel 3. 5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Bebas	38
Tabel 3. 6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	38
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas 30 Sampel	39
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas 30 Sampel	40
Tabel 4. 1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pendapatan	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolonieritas Coefficients.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Glejser	56
Tabel 4. 9 Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Jumlah Kamar Yang Terjual di Bluehill Dive.	3
Gambar 1. 2 Persentase Kenaikan dan Penurunan Kamar yang Terjual Perbulan .	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4. 1 Grafik <i>P-plot</i>	53
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatterplot</i>	56



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01. Kuesoner Penelitian.....	92
Lampiran 02. Gambaran Responden Umum.....	96
Lampiran 03. Tabulasi Data (Hasil Data Pernyataan Responden).....	103
Lampiran 04. Hasil Output Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas.....	112
Lampiran 05. Hasil Output Perhitungan Uji Asumsi Klasik	118
Lampiran 06. Hasil Output Perhitungan Hasil Analisis Linear Berganda.....	121
Lampiran 07. Dokumentasi.....	123

