

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP
DI NEW SUNARI LOVINA BEACH AND RESORT**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyarat dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen



OLEH

KOMANG YUNDA VIDYA PARANIA

2017041068

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

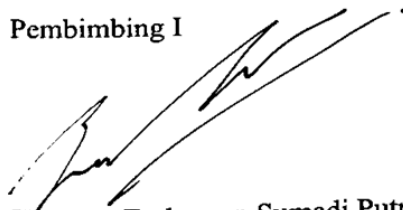
2024

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.19860211201931005

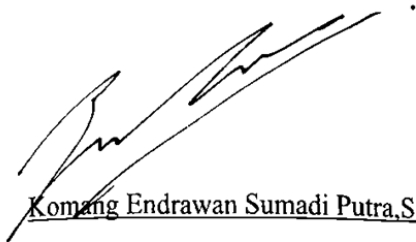
Pembimbing II



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

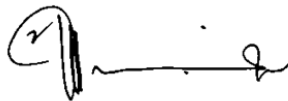
Skripsi oleh Komang Yunda Vidya Parania
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 27 Juni 2024

Dewan Penguji




Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 19860211201931005

(Ketua)



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

(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 : Kamis

Tanggal : 27 Juni 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian

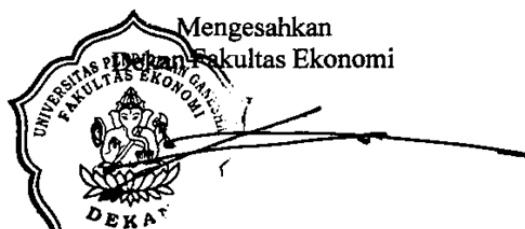


Dr. Dra. Ni Made Suci
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



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



Mengesahkan
Dehan Fakultas Ekonomi

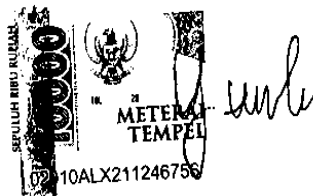
Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap di New Sunari Lovina Beach and Resort”, beserta dengan isinya sungguh merupakan karya sendiri, tanpa penjiplakan maupun mengutip melalui cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Melalui pernyataan saya ini, saya siap menanggung resiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya jika kemudian ditemukan pelanggaran atau etika keilmuan pada karya saya ini, ataupun klaim atas keahlian karya ini.

Singaraja, 27 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Komang Yunda Vidya Parania

NIM. 2017041068

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap di New Sunari Lovina Beach and Resort**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar sarjana manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

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

1. Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas dukungan dan motivasi yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan studi ini sesuai dengan rencana.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA., selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus Pembimbing Akademik atas motivasi yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Komang Endrawan Sumadi Putra,S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Manajer serta seluruh staff New Sunari Lovina Beach and Resort yang telah bersedia memberikan waktu dan data terkait New Sunari Lovina Beach and Resort.
7. Seluruh wisatawan dan tamu yang pernah menginap di New Sunari Lovina Beach and Resort yang telah membantu mengisi kuisisioner penelitian.
8. Ketut Dani Relawan dan Ni Luh Sari Dewi selaku ayah dan ibu yang sudah memberikan motivasi dan kasih sayang penuh jauh sebelum skripsi ini dibuat.
9. Kak Anda, Kak Ade, dan Damar yang sudah memberikan kasih sayang dan selalu ada di setiap proses penulis dalam meraih mimpinya.

10. Seluruh teman-teman Jurusan Manajemen Angkatan 2020 Universitas Pendidikan Ganesha yang menemani penulis bertumbuh selama menempuh pendidikan di bangku perguruan tinggi.

11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa informasi yang disajikan dalam tesis ini masih jauh dari ideal karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk menjadikan skripsi ini sebaik mungkin. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi kemajuan dunia pendidikan.

Singaraja, 27 Juni 2024

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	8
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teoritis	11
2.1.1 Keputusan Menginap.....	11
2.1.2 Promosi.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan.....	18
2.3 Kerangka Berpikir	20
2.4 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2 Rancangan Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	23
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Terikat.....	23
3.4.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	23
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian Variabel Terikat	23

3.4.2 Instrumen Variabel bebas	25
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	25
3.4.2.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas.....	25
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Variabel Bebas	26
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Deskripsi Data	30
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	33
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
4.4 Pengujian Hipotesis	39
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	42
4.5.1 Hubungan Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap.....	42
4.5.2 Hubungan Promosi Terhadap Keputusan Menginap.....	46
4.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	51
4.6 Implikasi	57
BAB V PENUTUP	60
5.1 Rangkuman.....	60
5.2 Simpulan.....	61
5.3 Saran	62
DAFTAR RUJUKAN.....	63
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	18
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat.....	23
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat.....	24
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	24
Tabel 3.4 Kisi-kisi Intrumen Variabel Bebas	25
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas.....	26
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas.....	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolonieritas.....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Glejser	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	38
Tabel 4.5 Hasil Uji F	40
Tabel 4.6 Hasil Uji t	41
Tabel 4.7 Model Summary	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Tingkat Hunian Per Bulan Pada New Sunari dan Aneka Lovina Tahun 2023	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	31
Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Gambar 4.5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	33
Gambar 4.6 Grafik Scatterplot Uji Heterokedastisitas	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Perbandingan Hunian Kamar Pada New Sunari Lovina Beach and Resort dan Aneka Villas and Spa Pada Periode Januari-Oktober Tahun 2023.....	67
Lampiran 02. Kuisioner Penelitian.....	68
Lampiran 03. Tabulasi data sample kecil	72
Lampiran 04. Tabulasi data sample besar.....	74
Lampiran 05. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	86
Lampiran 06. Karakteristik Responden.....	88
Lampiran 07. Hasil Output Uji Asumsi Klasik	90
Lampiran 08. Analisis Regresi Berganda.....	92
Lampiran 09. Pengujian Hipotesis.....	93

