

**ANALISIS KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH HOTEL NEW  
SUNARI BEACH RESORT  
TUGAS AKHIR**

Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana  
D4 Pengelolaan Perhotelan



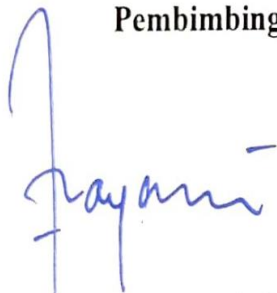
**PROGRAM SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN  
PERHOTELAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**



**Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par.**  
**NIP. 198304142010122002**

**Pembimbing II,**



**Dr. I Putu Gede Parma S.St Par., M.Par**  
**NIP. 197708192002121003**

**Tugas Akhir oleh Komang Mahendri  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal**

**Dewan Penguji,**

**Penguji I**



**Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par**

**NIP.198304142010122002**

**Penguji II**



**Dr. I Putu Gede Parma S.St.Par., M.Par**

**NIP.197708192002121003**

**Penguji III**



**Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd.**

**NIP.198003122002121002**

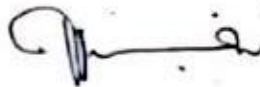
## LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Terapan  
Pengelolaan Pariwisata

Pada  
Hari : Kamis  
Tanggal : 16 Mei 2024

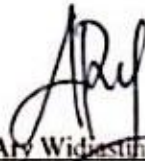
Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. Ni Made Ary Widiasihni, S.St.Par., M.Par.  
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



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

NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul ‘Analisis Keputusan Konsumen Dalam Memilih Hotel New Sunari Beach Resort’ beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan 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 ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 13 juli 2024

Saya membuat pernyataan



2257015016

## PRAKARTA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa Karena berkat rahmat-nyalah, penulis dapat menyelesaikan Proposal yang berjudul **“ANALISIS KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH HOTEL NEW SUNARI BEACH RESORT’**

Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai Gelar Sarjana Terapan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Proposal ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Proposal ini tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par Selaku Ketua Jurusan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan.
5. Ibu Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par. Selaku pembimbing I yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah-tengah kesibukan beliau sehingga Proposal ini bisa terselesaikan tepat waktu.
6. Bapak Dr. I Putu Parma S.St Par., M.Par selaku pembimbing II yang sudah memberikan arahan saran dan motivasi selama proses menyusun Proposal ini.
7. Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen D4 Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Proposal ini.
8. Bapak Komang Ari Budiarta selaku HRD Hotel New Sunari Lovina Beach Resort and Spa yang telah mengizinkan dan telah memberikan data data yang di perlukan oleh penulis dalam proses menyusun Proposal ini.
9. Teristimewa kedua orang tua tercinta Nyoman Pasek dan Kadek Setiawati yang tiada henti berdoa, memotivasi, memberi semangat dan dukungan materi maupun moril. Terimakasih untuk semua cinta, kasih sayang, pengharapan, dan kepercayaan yang diberikan sehingga sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
10. Kakak tercinta (Putu Rita Elis Tyantini dan Kadek Desi Hernayanti) dan Adik (Ketut Mahendra) yang selalu memberikan doa, memberi semangat, motivasi serta bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini

11. Sepupu tercinta ( Putu Agus Suryadnyana, Ketut Hermy Prasetya S.Pd, Kadek Surya Darmawan S.Pd.M.M, Putu Mila Wirayanti S.E, Nyoman Wira Adnyana, Luh Purniasih, Putu Belly Devayani, Kadek Kevin Suryadi Putra) yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan tiada henti selama proses pembuatan Tugas akhir ini.
12. Untuk seseorang yang menemani saat ini dan senantiasa memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis yaitu Ketut Andika Putra Sanjaya. Terimakasih untuk cinta, kasih sayang, kepercayaan dan doa yang diberikan hingga akhirnya Tugas akhir ini dapat terselesaikan.
13. Sahabatku tercinta yaitu Luh Dian Ardianti yang selalu ada dalam keadaan suka maupun duka, terimakasih atas semangat, bantuan, dan tempat bersandar untuk mencurahkan segala keluh kesah.
14. Untuk rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa tercinta kelas A Royal Class yang selalu mensupport dalam segala hal terutama yang mendukung sehingga proses pembelajaran kuliah ini sampai dengan selesai.
15. Untuk seluruh pihak yang membantu penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini terlaksana dengan lancar.
16. Dan yang terakhir kepada diri penulis sendiri, Komang Mahendri. Terimakasih sudah berjuang dan berjalan sampai sejauh ini, terimakasih tetap memilih dan merayakan diri ini sampai detik ini, walaupun sering mengeluh, namun penulis bangga dengan dirinya sendiri. Mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi dari hari ke hari, kehidupan di dunia akan segera bermula

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 30 November 2023

Komang Mahendri

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>PRAKARTA .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	3
1.6 Manfaat Penelitian .....	3
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.6.2 Manfaat Praktis .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Definisi Konsep.....	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2 Harga.....	10
2.2.3 Lokasi.....	11
2.2.4 Keamanan dan Kenyamanan.....	11
2.3 Rancangan Penelitian .....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Lokasi Penelitian.....	13
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	13



3.4 Jenis dan Sumber Data.....	14
3.4.1 Jenis Data .....	14
3.4.2 Sumber Data.....	14
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	15
3.5.1 Wawancara.....	15
3.5.2 Observasi.....	15
3.5.3 Dokumentasi .....	16
3.5.4 Metode Analisis Data.....	16
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>18</b>
4.1 Sejarah Hotel New sunari Lovina Beach Resort and Spa .....	18
4.2 Daya Tarik Hotel New Sunari Beach Resort .....	27
4.3 Struktur Organisasi Hotel New Sunari Beach Resort .....	27
4.4 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Konsumen .....	28
4.5 Tindakan Alternatif yang dilakukan menejemen Hotel New Sunari Beach ...	35
Resort .....	35
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>37</b>
5.1 Kesimpulan .....	37
5.2. Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>42</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
--------------------------------------	---



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tampak Depan Hotel .....	13
Gambar 3.2 Tampak Belakang Hotel .....	13
Gambar 4.1 Logo New Sunari Lovina Beach Resort.....	18
Gambar 4.2 Tampak Depan Hotel New Sunari Lovina Beach Resort.....	18
Gambar 4.3 Superior Room .....	19
Gambar 4.4 Duluxe Garden View.....	20
Gambar 4.5 Duluxe Pool View .....	20
Gambar 4.6 Duluxe Pool Access .....	21
Gambar 4.7 Premiere Room.....	21
Gambar 4.8 One Bedroom Private Pool Villa.....	22
Gambar 4.9 Blue Royal Bar and Restaurant .....	23
Gambar 4.10 Tantra Bell Room .....	23
Gambar 4.11 Bale Agung.....	24
Gambar 4.12 VIP Meeting Ganesha .....	24
Gambar 4.13 VIP Meeting Krishna .....	25
Gambar 4.14 Arishata Spa .....	25
Gambar 4.15 Gym/Fitness Center.....	26
Gambar 4.16 Kolam Renang.....	26
Gambar 4. 17 Struktur Organisasi Hotel New Sunari Beach Resort .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	42
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara .....	43

