

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL

Studi Kasus pada Natour Hotel Garuda di Yogyakarta

Bagus Bayu Prakoso
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2002

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah harga berpeengaruh negative terhadap keputusan konsumen untuk menginap di hotel, apakah pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen untuk menginap di hotel dan mengetahui apakah pelayanan merupakan faktor yang paling dominan di dalam keputusan konsumen untuk menginap di hotel.

Data di dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner, wawancara dan meneliti dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode statistik, yaitu Regresi Linier Sederhana dan Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap keputusan konsumen untuk menginap di hotel, hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi sederhana: $Y = 5,163 + 0,214X_1$, nilai r yang diperoleh yaitu sebesar 0,338 dan nilai t-hitung (1,90) > t-tabel (1,697). 2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di hotel, hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi sederhana: $Y = 3,544 + 0,135X_2$, nilai r yang diperoleh yaitu sebesar 0,516 dan nilai t-hitung (3,719) > t-tabel (1,697). 3) Pelayanan merupakan faktor yang paling dominan di dalam keputusan konsumen untuk menginap di hotel, hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi berganda: $Y = 2,850 + 0,108X_1 + 0,118X_2$, nilai r yang diperoleh yaitu sebesar 0,539 dan nilai F-hitung (5,514) > F-tabel (3,35).

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE TOWARD DECISION OF CUSTOMERS IN STAYING AT HOTEL

A case study at Natour Hotel Garuda in Yogyakarta

Bagus Bayu Prakoso
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2002

This study aimed at investigating whether price negatively influenced customer decision in staying at a hotel, whether the service positively influenced the customers decision in staying at hotel and whether the service was the dominant factor for the customers decision in staying at hotel.

The data of this research were obtained from questionnaire, interview and observing the documents. The technique of the data analysis used was statistical method namely Simple Linear Regression and Double Regression.

The research findings showed that: 1) There was a positive and significant effect between price and customers decision to stay in hotel. It could be seen from the simple linear regression formula: $Y = 5,163 + 0,214 X$, r square value was 0,338 (t calculated = 1,90 > t table = 1,697). 2) There was positive and significant effect between the service and the customers decision to stay in hotel. It could be seen from the simple linear regression $Y = 3,544 + 0,135X$, r square value was 0,516 (t calculated = 3,719 > t table = 1,697). 3) The service was the dominant factor in deciding to stay in hotel. It could be seen from the double linear regression formula $Y = 2,850 + 0,108X_1 + 0,118X_2$, r square value was 0,539 (F calculated = 5,514 > F table = 3,35)