

**PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HOTEL REDDOORZ
NEAR HERMES PLACE POLONIA MEDAN DI MASA
PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Oleh

Terima Jaya Harefa

160311010



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA
MEDAN
2020**

**PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HOTEL REDDOORZ
NEAR HERMES PLACE POLONIA MEDAN DI MASA
PANDEMI *COVID-19*
SKRIPSI**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen di
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Sari Mutiara Inonesia Medan

Oleh
Terima Jaya Harefa
160311010



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA
MEDAN
2020**

**Halaman Persetujuan Sidang Meja Hijau
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan**

**SKRIPSI:
PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HOTEL REDDOORZ
NEAR HERMES PLACE POLONIA MEDAN DI MASA PANDEMI COVID-19**

Oleh:
TERIMA JAYA HAREFA
NIM : 160311010

Disetujui untuk Sidang Meja Hijau

Medan, 20 Agustus 2020
Ketua Program Studi,



Elisabeth Tambunan, S.E., M.M
NIDN: 0114097203

Medan, 20 Agustus 2020
Pembimbing,

Elisabeth Tambunan, S.E., M.M
NIDN: 0114097203

Medan, 20 Agustus 2020



Dr. Elisabeth Haloho, M.M
NIDN: 0126047501

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HOTEL REDDOORZ
NEAR HERMES PLACE POLONIA MEDAN
DI MASA PANDEMI COVID-19**

Yang disusun oleh :

Nama : Terima Jaya Harefa
NIM : 160311010
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada tanggal 20 Agustus 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Elisabeth Tambunan, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Elizabeth Haloho, M.M.

2. Mery Lani Purba, S.E., M.Si

Tanda tangan

()

()

()

Diketahui oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan,

(Dr. Elizabeth Haloho, M.M.)

NIDN: 0126047501

Diketahui oleh :

Ketua Program Studi,

(Elisabeth Tambunan, S.E., M.M.)

NIDN: 0114097203

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Terima Jaya Harefa
Nim : 160311010
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HOTEL REDDOORZ
NEAR HERMES PLACE POLONIA MEDAN DI MASA
PANDEMI COVID-19**

Adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan bila mana diperlukan.

Medan, 20 Agustus 2020



Pembuat Pernyataan

Tetima Jaya Harefa
Tetima Jaya Harefa

NIM : 160311010

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Identitas Diri

Nama : Terima Jaya Harefa
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat /Tanggal Lahir : Dahana ,06 Mei 1998
Agama : Kristen Protestan
Alamat Rumah : JL. Pembangunan V Komplek Emerald Palace
Alamat Email : trismanharefa15@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar (2004-2010) : SD Negeri No.075028 Hilimbowo
Tetehosi
2. SMP (2010-2013) : SMP Negeri 1 Namohalu Esiwa
3. SMA (2013-2016) : SMK Negeri 1 Sitolu Ori
4. Perguruan Tinggi (2016-2020) : S1 Jurusan Manajemen Fakultas

Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas

Sari Mutiara Indonesia Medan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HOTEL REDDOORZ NEAR HERMES PLACE POLONIA MEDAN DI MASA PANDEMI COVID-19”**.

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen program Strata (S-1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan.

Selama saya melakukan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak parlindungan Purba, SH,M.M selaku Ketua Yayasan Sari Mutiara Indonesia Medan.
2. Dr. Ivan Elisabeth Purba, M.Kes, selaku Rektor Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan.
3. Ibu Dr. Elizabeth Haloho, S.T, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan.
4. Ibu Elisabet Tambunan, S.E, M.M, selaku Ketua Program Studi serta selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak atau ibu selaku dosen penguji yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Manajemen yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis.
7. Kepada Orang Tua saya yang berjerih lelah memberikan pendidikan setinggi tingginya kepada putranya, dan untuk segala didikan dan support.
8. Kepada Adik-adikku tercinta yang selaku memberikan dukungan dan tidak lupa memanjatkan doa demi kelancaran didalam perkuliahan dan terkhusus dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada rekan seangkatan dan terkhusus buat teman-teman terdekat yang memberikan dukungan dan semangatnya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa yang tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun tulisan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan pahala atas segala amal baik yang diberikan dan semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, 20 Agustus 2020

Penulis

Terima Jaya Harefa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN TEORITIS	14
2.1 Uraian Teori.....	14
2.1.1 Pengertian Strategi Promosi	14
2.1.2 Tujuan Strategi Promosi	15
2.1.3 Indikator Strategi Promosi.....	16
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	16

2.1.5	Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.6	Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.7	Pengertian Keputusan Pembelian (Mengingat)	21
2.1.8	Proses Keputusan Pembelian	24
2.1.9	Indikator Keputusan Pembelian.....	27
2.2	Penelitian Terdahulu	28
2.3	Kerangka Konseptual.....	30
2.4	Perumusan Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Desain Penelitian	32
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	32
3.3	Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1	Populasi	33
3.3.2	Sampel	33
3.4	Data Penelitian.....	35
3.4.1	Jenis Data.....	35
3.4.2	Sumber Data	35
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	36
3.5	Defenisi Operasional Variabel.....	37
3.5.1	Variabel Dependen	37
3.5.2	Variabel Independen.....	37
3.5.3	Instrumen Penelitian	38

3.6	Metode Analisis Data	42
3.6.1	Statistik Deskriptif	42
3.6.2	Regresi Linear Berganda	42
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	42
3.7	Pengujian Hipotesis	44
3.7.1	Uji-T	44
3.7.2	Uji-F.....	45
3.7.3	Uji Determinasi.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Deskripsi Objektif Penelitian	47
4.1.1	Sejarah Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan	47
4.1.2	Logo Perusahaan	49
4.1.3	Visi Dan Misi Perusahaan.....	50
4.1.4	Struktur Organisasi.....	51
4.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	51
4.3	Karakteristik Responden	51
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.4	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	54
4.4.1	Uji Normalitas	54
4.4.2	Uji Multikolinieritas	55
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	56

4.5	Analisis Regresi	57
4.5.1	Regresi Linier Berganda	57
4.5.2	Uji Validitas	59
4.5.3	Uji Reliabilitas	62
4.6	Hipotesis.....	63
4.6.1	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji-t)	63
4.6.2	Signifikan Parameter Simultan (Uji-F).....	64
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.6.1	Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Keputusan Tamu Menginap	67
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Menginap	67
4.6.3	Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Menginap	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung Hotel Reddoorz	7
Tabel 1.2	Perbandingan Tarif Sewa Kamar Normal	7
Tabel 2.1	Peneliti Terdahulu	28
Tabel 2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis	30
Tabel 3.1	Defenisi Operasional Variabel	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4	Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.5	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.6	Uji Validitas Data	61
Tabel 4.7	Uji Realibilitas Data	62
Tabel 4.8	Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji-t)	63
Tabel 4.9	Hasil Uji Signifikan Parameter Simultan (Uji-F)	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi Uji R	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tahap Proses Pembelian.....	24
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1	Logo Organisasi Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan	50
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Hotel Reddoorz Near Hermes Place Polonia Medan	51
Gambar 4.3	Grafik Normal PP-Plot	55
Gambar 4.4	Grafik <i>Scatterplot</i>	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Daftar Distribusi Jawaban Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Tabel F
- Lampiran 5. Tabel r
- Lampiran 6. Tabel T
- Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 8. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 9. Surat Keputusan
- Lampiran 10. Berita Acara Bimbingan

