

**PENGARUH KEBIJAKAN MANAJEMEN HOTEL DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP *TRUST*/KEPERCAYAAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL SUTOMO GUEST HOUSE MEDAN PADA MASA YANG AKAN DATANG(PASCA PANDEMI *COVID-19*)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Reja Ferdynanta**  
**NIM : 160311012**

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA**

**2020**

**PENGARUH KEBIJAKAN MANAJEMEN HOTEL DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP *TRUST*/KEPERCAYAAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL SUTOMO GUEST HOUSE MEDAN PADA MASA YANG AKAN DATANG(PASCA PANDEMI *COVID-19*)**

**SKRIPSI**

*Di ajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen.*



**Oleh :**

**Reja Ferdynanta  
NIM : 160311012**

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA**

**2020**

**Halaman persetujuan sidang meja hijau  
Program studi manajemen  
Fakultas ekonomi dan ilmu sosial  
Universitas sari mutiara indonesia**

**SKRIPSI:**

**PENGARUH KEBIJAKAN MANAJEMEN HOTEL DAN STRATEGI  
PEMASARAN TERHADAP *TRUST/KEPERCAYAAN* KONSUMEN  
UNTUK MENGINAP DI HOTEL SUTOMO GUEST HOUSE MEDAN  
PADA MASA YANG AKAN DATANG (PASCA PANDEMI *COVID-19*)**

**UNIVERSITAS**  
Oleh:  
Reja ferdynanta  
Nim : 160311012

*Disetujui untuk sidang meja hijau*

Medan, 19 Agustus 2020  
Ketua program studi:

Medan, 19 Agustus 2020  
dosen Pembimbing:



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

**SARI MUTIARA  
INDONESIA**

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

Medan, 19 Agustus 2020  
Dekan FEIS:



**Dr. Elisabeth Haloho, M.M**  
**NIDN:0126047501**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEBIJAKAN MANAJEMEN HOTEL DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP TRUST/KEPERCAYAAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL SUTOMO GUEST HOUSE MEDAN PADA MASA YANG AKAN DATANG (PASCA PANDEMI COVID-19)**

Yang disusun oleh

Nama : Reja Ferdynanta  
Nim : 160311012  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Program Studi : Manajemen


Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal 25 Agustus 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


DEWAN PENGUJI


SARI MUTIARA INDONESIA

FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI

Tanda tangan

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

Anggota : 1. Dr. Elisabeth Haloho, M.M (  )

2. Roberto Roy Purba, S.E., M.Sc (  )

Disetujui Oleh :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Sari Mutiara Indonesia

(Dr. Elisabeth Haloho, M.M)



Dikethui Oleh:  
Ketua Program Studi

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



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reja Ferdynanta  
Nim : 160311012  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KEBIJAKAN MANAJEMEN HOTEL DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP TRUST/KEPERCAYAAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL SUTOMO GUEST HOUSE MEDAN DI MASA AKAN DATANG(PASCA PANDEMI COVID-19)**

Adalah benar-enar hasil karya saya 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 kesarjanaannya)

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Medan, Agustus 2020

Pembuat Pernyataan



NIM:160311012

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. Identitas Diri

Nama : Reja Ferdynanta  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat/Tanggal Lahir : Kuala, 28 September 2020  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Jln. Krakatau, Gg. Andalas, Medan.  
Alamat Email : [ferdynantareza@gmail.com](mailto:ferdynantareza@gmail.com)  
Telepon : 081397675242

### II. Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal  
Sekolah Dasar (2004-2010) : SDN 040568 Tigabinanga  
SMP (2010-2013) : SMP N 1 Tigabinanga  
SMA (2013-2016) : SMA N 1 Tigabinanga  
Perguruan Tinggi (2016-2020) : S1 Jurusan Manajemen Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas  
Sari Mutiara Indonesia.

### III. Riwayat Pekerjaan

12 April 2018-26 Juni 2019 : Hotel Labuhan Raya Medan (Receptionist)  
15 Juni 2019-20 Agustus 2020 : Sutomo Guest House (Receptionist)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kebijakan Manajemen Hotel dan Strategi Marketing di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Membangun Trust/Kepercayaan Masyarakat di Masa Yang Akan Datang (Study Kasus di Sutomo Guest House)”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia (USMI).

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ivan Elisabeth Purba, M.Kes, selaku Rektor Universitas Sari Mutiara Indonesia.
2. Ibu Dr. Elizabeth Haloho, ST. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.
3. Ibu Elisabeth Tambunan S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia dan sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan sebaik mungkin.

4. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah Zainal Abidin dan Ibunda tercinta Siti Rosminah yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, selalu mendoakan, memberikan dorongan, selalu memberi nasehat dan dukungan berupa materi.
5. Seluruh dosen dan segenap staf Program Studi Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
6. Seluruh dosen dan segenap staf Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
7. Adik saya Dio Kurniawan yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada saya.
8. Sahabat seperjuangan Budi Iswandha, Desianto Harefa, Mei hendrik Lafau, Afrika, yang selalu memberikan bantuan dan dukungan disaat susah dan senang.
9. Teman-teman Program Study Manajemen angkatan Tahun 2016, terima kasih atas segala suka dan duka yang dilalui secara kebersamaan selama kuliah maupun diluar perkuliahan.
10. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Manajemen USM-Indonesia yang selama ini menjadi wadah bagi saya dalam menempa soft skill, kemampuan leadership, dan semangat kebersamaan tentunya.
11. Kakak dan Abang Senior Program Study Manajemen angkatan 2015 yang telah memberi saran dan masukan.



12. Seluruh rekan yang turut serta dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu

Dalam bagian akhir kata pengantar ini, penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan atau kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan



Medan, Agustus 2020

**Reja Ferdynanta**

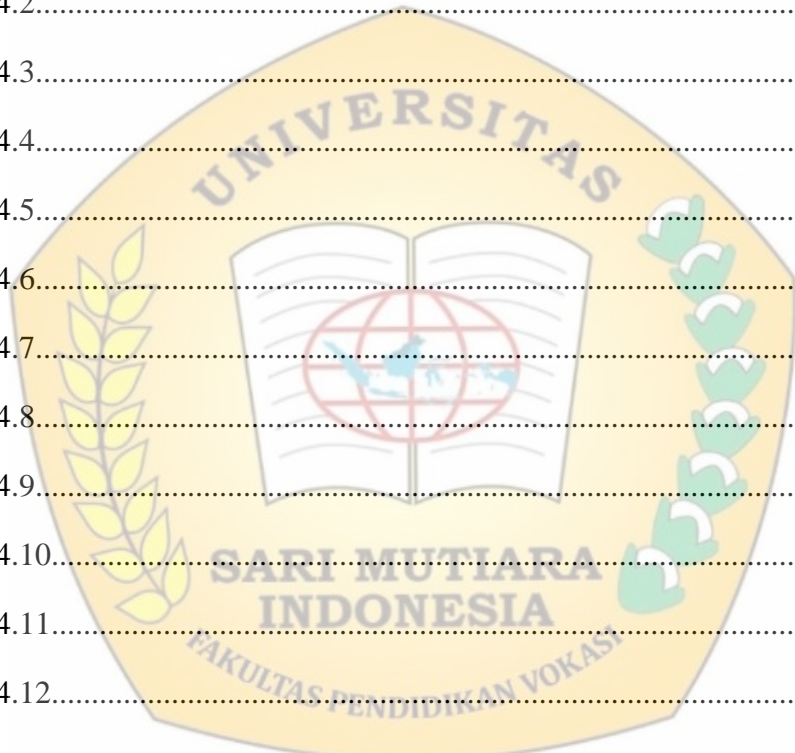
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II TINJAUAN TORITIS.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 URAIAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1 Kebijakan Manajemen.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2 Strategi Pemasaran.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.3 Trust/Kepercayaan Tamu.....</b>	<b>33</b>
<b>2.2 PENELITIAN TERDAHULU.....</b>	<b>38</b>
<b>2.3 KERANGKA KONSEPTUAL.....</b>	<b>39</b>
<b>2.4 PERUMUSAN HIPOTESIS.....</b>	<b>40</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
<b>3.1 DESAIN PENELIAN.....</b>	<b>41</b>
<b>3.2 WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
<b>a. Tempat Penelitian.....</b>	<b>41</b>
<b>b. Waktu Penelitian.....</b>	<b>42</b>
<b>3.3 POPULASI DAN SAMPEL.....</b>	<b>42</b>
<b>a. Populasi.....</b>	<b>42</b>
<b>b. Sampel.....</b>	<b>42</b>

<b>3.4 DATA PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
<b>3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>43</b>
<b>3.4.2 Teknik Pengambilan Data.....</b>	<b>44</b>
<b>3.5 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....</b>	<b>44</b>
<b>3.6 METODE ANALISIS DATA.....</b>	<b>46</b>
<b>3.6.1 Uji Kualitas Data.....</b>	<b>47</b>
<b>3.6.2 Uji Validitas.....</b>	<b>48</b>
<b>3.6.3 Uji Reabilitas.....</b>	<b>48</b>
<b>3.6.4 Skala Pengukuran.....</b>	<b>49</b>
<b>3.6.5 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>49</b>
<b>3.7 RANCANGAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>52</b>
<b>3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>53</b>
<b>3.7.2 Uji Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>54</b>
<b>3.6.3 Analisis Korelasi Berganda.....</b>	<b>55</b>
<b>3.6.4 Koefisien Determinan.....</b>	<b>56</b>
<b>3.8 UJI HIPOTESIS.....</b>	<b>56</b>
<b>3.8.1 Pengujian Secara Parsial.....</b>	<b>57</b>
<b>3.8.2 Pengujian Secara Simultan.....</b>	<b>58</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....</b>	<b>59</b>
<b>4.2 Aktivitas Obyek Penelitian.....</b>	<b>60</b>
<b>4.3 Struktur Organisasi.....</b>	<b>60</b>
<b>4.4 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan.....</b>	<b>63</b>

<b>4.5 Karakteristik Responden.....</b>	<b>63</b>
<b>1. Karakteristik Jenis Kelamin.....</b>	<b>63</b>
<b>2. Karakteristik Umur.....</b>	<b>64</b>
<b>3. Deskripsi Jawaban Responden.....</b>	<b>64</b>
<b>4.6 Analisis Data.....</b>	<b>66</b>
<b>1. Uji Validitas dan Reabilitas.....</b>	<b>66</b>
a. Uji Validitas.....	66
b. Uji Reabilitas.....	67
<b>2. Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>69</b>
a. Uji Normalitas.....	69
b. Uji Multikolinieritas.....	70
c. Uji Heteroskedastisitas.....	71
<b>3. Analisis Regresi Berganda.....</b>	<b>71</b>
<b>4. Uji Hipotesis.....</b>	<b>72</b>
a. Pengujian Secara Simultan.....	72
b. Pengujian Secara Parsial.....	73
c. Koefisien Determinan.....	74
<b>4.7 Pembahasan.....</b>	<b>75</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>77</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>78</b>
<b>5.3 Penutup.....</b>	<b>79</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	40
Tabel 3.1.....	49
Tabel 3.3.....	59
Tabel 4.1.....	67
Tabel 4.2.....	68
Tabel 4.3.....	68
Tabel 4.4.....	70
Tabel 4.5.....	72
Tabel 4.6.....	73
Tabel 4.7.....	74
Tabel 4.8.....	75
Tabel 4.9.....	75
Tabel 4.10.....	77
Tabel 4.11.....	78
Tabel 4.12.....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	42
Gambar 4.1.....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Kuesioner.
- Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner.
- Lampiran 3. Uji Analisis Deskriptif
- Lampiran 4. Uji Validitas Instrumen.
- Lampiran 5. Uji Reabilitas Instrumen
- Lampiran 6. Uji Normalitas
- Lampiran 7. Uji Multikolinieritas
- Lampiran 8. Uji Heterokedastisitas.
- Lampiran 9. Uji Regresi Berganda
- Lampiran 10. Uji Secara Simultan(Uji F)
- Lampiran 11. Uji Secara Parsial (Uji T)
- Lampiran 12. Uji Koefisien Determinan( $R^2$ )
- Lampiran 13. Surat Keputusan Dosen Pembimbing
- Lampiran 14. Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 15. Verifikas IT.
- Lampiran 16. Bukti Pembayaran Uang Sidang Meja Hijau
- Lampiran 17. Berita Acara Bimbingan.