

## KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan rasa puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH PENETAPAN HARGA DAN FASILITAS WISATA TERHADAP PROSES KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN PADA SARI ATER *HOTEL AND RESORT*”** Penulisan ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana Fakultas Administrasi Bisnis dan Keuangan, jurusan Administrasi Bisnis, Institut Manajemen Telkom.

Dengan segala kerendahan dan kejujuran hati, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini baik isi maupun cara pengungkapannya ke dalam bentuk tulisan masih jauh dari sempurna, akan tetapi dengan kemampuan dan pengetahuan yang terbatas penulis mencoba untuk menyusun skripsi ini sebaik mungkin dengan harapan semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dengan skripsi ini.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Kedua orang tua penulis tercinta, Ayahanda dan Ibunda tercinta atas bantuan, doa serta dukungan yang selalu diberikan yang menjadi semangat tersendiri bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE, MBA selaku Dosen Pembimbing atas segala bantuan dan bimbingannya serta kesabaran Ibu dalam membimbing penulis.
  3. Seluruh staf pengajar Administrasi Bisnis yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang amat berharga.
  4. Seluruh staf bagian akademik yang telah membantu kelancaran selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
  5. Seluruh pihak khususnya bagian pemasaran Sari Ater *Hotel and Resort*
  6. Kakak tersayang, Maryaningsih, S.KM dan Nunung Lutviani, AM.Keb yang selalu memberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segera.
  7. Saudara-saudara penulis, Om, Tante, serta Sepupu-sepupu tersayang atas doa dan dukungannya.
  8. Sholeh Nugraha dan Nadia Novitasari, yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi kepada penulis dan dengan sabar menunggu
  9. Semua teman-teman kelas Adbis-D 2009 atas doa dan dukungannya.
- Semoga segala budi baik dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Atas perhatian, dukungan dan partisipasinya penulis mengucapkan terima kasih, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi mereka yang

memerlukannya. Mohon maaf apabila terdapat kesalahan yang tidak disengaja.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Bandung, Februari 2013

Penulis,

(Irfan Mansur)

NPM : 109100125

## DAFTAR ISI

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                          | i         |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                      | ii        |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                    | iii       |
| MOTTO.....                                   | iv        |
| PERNYATAAN .....                             | v         |
| KATA PENGANTAR.....                          | vi        |
| ABSTRAK.....                                 | ix        |
| ABSTRACT .....                               | x         |
| DAFTAR ISI .....                             | xi        |
| DAFTAR TABEL .....                           | xii       |
| DAFTAR GAMBAR .....                          | xiii      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                        | xiv       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                | <b>1</b>  |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....     | 1         |
| 1.1.1 Profile Perusahaan .....               | 1         |
| A. Logo Perusahaan.....                      | 2         |
| B. Misi Perusahaan .....                     | 2         |
| 1.1.2 Produk dan Jasa yang ditawarkan .....  | 2         |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian .....          | 5         |
| 1.3 Perumusan Masalah .....                  | 11        |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                  | 12        |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                 | 12        |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....               | 12        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>         | <b>14</b> |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....        | 14        |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran .....             | 14        |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran .....              | 15        |
| 2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran ..... | 15        |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.2.2 Bauran Pemasaran .....                                     | 16        |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran Pariwisata .....                            | 22        |
| 2.1.4 Penetapan Harga .....                                        | 26        |
| 2.1.4.1 Pengertian Harga .....                                     | 26        |
| 2.1.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....                                | 27        |
| 2.1.2.3 Metode Penetapan Harga.....                                | 30        |
| 2.1.5 Fasilitas Wisata.....                                        | 32        |
| 2.1.5.1 Pengertian Fasilitas Wisata.....                           | 32        |
| 2.1.5.2 Aspek-aspek Fasilitas Wisata .....                         | 33        |
| 2.1.6 Proses Keputusan Berkunjung Wisatawan.....                   | 34        |
| 2.1.6.1 Teori Perilaku Wisatawan .....                             | 34        |
| 2.1.6.2 Pengertian Keputusan Berkunjung .....                      | 36        |
| 2.1.6.3 Proses Keputusan Berkunjung Wisatawan.....                 | 39        |
| 2.1.6.4 Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung | 43        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                     | 45        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                       | 51        |
| 2.4 Hipotesis.....                                                 | 56        |
| 2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....                                 | 57        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                             | <b>58</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian yang Digunakan .....                          | 58        |
| 3.2 Operasionalisasi Variabel .....                                | 58        |
| 3.3 Skala Pengukuran.....                                          | 63        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....                                  | 64        |
| 3.4.1 Data Primer.....                                             | 64        |
| 3.4.2 Data Sekunder.....                                           | 64        |
| 3.5 Populasi dan Sample .....                                      | 65        |
| 3.5.1 Populasi .....                                               | 65        |
| 3.5.2 Sampel.....                                                  | 65        |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                           | 68        |

|                                                                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.6.1 Validitas .....                                                                                               | 68        |
| 3.6.2 Reliabilitas .....                                                                                            | 71        |
| 3.7 Metode Analisis Data .....                                                                                      | 72        |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif .....                                                                                     | 73        |
| 3.7.2 Analisis Pengujian Data .....                                                                                 | 75        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                 | <b>76</b> |
| 4.1 Karakteristik Responden.....                                                                                    | 76        |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                       | 76        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal.....                                                            | 77        |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                                                | 77        |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                                           | 78        |
| 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....                                                 | 79        |
| 4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                                                          | 80        |
| 4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung .....                                                | 80        |
| 4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Wisata.....                                                     | 81        |
| 4.1.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya yang Dikeluarkan.....                                               | 82        |
| 4.1.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menginap .....                                                   | 83        |
| 4.1.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Teman Berkunjung .....                                                   | 83        |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                                                                          | 84        |
| 4.2.1 Analisa Penetapan Harga, Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan<br>Berkunjung Wisatawan .....                    | 84        |
| 4.2.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Penetapan Harga pada Sari<br>Ater <i>Hotel and Resort</i> .....                | 86        |
| 4.2.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Wisata yang Tersedia<br>pada Sari Ater <i>Hotel and Resort</i> ..... | 88        |
| 4.2.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Berkunjung<br>Wisatawan pada Sari Ater <i>Hotel and Resort</i> ..... | 92        |
| 4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....                                                                          | 95        |
| 4.4 Analisis Korelasi .....                                                                                         | 96        |

|                                          |            |
|------------------------------------------|------------|
| 4.5 Pengujian Hipotesis .....            | 97         |
| a. Simultan .....                        | 97         |
| b. Parsial .....                         | 99         |
| 4.6 Analisis Koefisien Determinasi ..... | 101        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>102</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                     | 102        |
| 5.2 Saran .....                          | 104        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                    |            |
| <b>LAMPIRAN</b>                          |            |

## DAFTAR TABEL

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1 Kolam Rendam Air Panas.....                                  | 3   |
| Tabel 1.2 Produk <i>Sport And Leisure</i> .....                        | 3   |
| Tabel 1.3 Cafe dan restaurant.....                                     | 4   |
| Tabel 1.4 Hotel dan Bungalow.....                                      | 4   |
| Tabel 1.5 Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia.....       | 6   |
| Tabel 1.6 Data Kunjungan Wisatawan ke Jawa Barat Tahun 2007-2011 ..... | 7   |
| Tabel 1.7 Data Pengunjung Sari Ater Hot Spring Resrt .....             | 8   |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....                               | 59  |
| Tabel 3.2 Skor Pernyataan .....                                        | 63  |
| Tabel 3.3 Jumlah Sampel .....                                          | 67  |
| Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ... | 69  |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas .....                                    | 70  |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....                                  | 72  |
| Tabel 3.7 Kategori Interpretasi Skor .....                             | 74  |
| Tabel 3.8 Kekuatan Pengaruh Antara Variabel X dan Y.....               | 77  |
| Tabel 4.1 Kriteria Interpretasi Skor .....                             | 86  |
| Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Harga .....                     | 87  |
| Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Wisata.....           | 89  |
| Tabel 4.4 Keputusan Berkunjung Responden .....                         | 92  |
| Tabel 4.5 Persamaan Regresi Linier Berganda .....                      | 96  |
| Tabel 4.6 Analisis Korelasi.....                                       | 97  |
| Tabel 4.7 Uji Hipotesis Simultan (uji F) .....                         | 98  |
| Tabel 4.8 Uji Hipotesis Parsial (uji t).....                           | 100 |
| Tabel 4.7 Analisis Koefisien Determinasi.....                          | 101 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Logo Perusahaan .....                                | 2  |
| Gambar 2.2 Model Keputusan Berkunjung Wisatawan.....            | 41 |
| Gambar 2.3 Paradigma Pemikiran Penelitian .....                 | 56 |
| Gambar 3.2 Garis Kontinum .....                                 | 72 |
| Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....                         | 76 |
| Gambar 4.2 Kota Asal Responden .....                            | 77 |
| Gambar 4.3 Usia Responden .....                                 | 77 |
| Gambar 4.4 Pekerjaan Responden.....                             | 78 |
| Gambar 4.5 Pendapatan Responden.....                            | 79 |
| Gambar 4.6 Pendidikan Responden .....                           | 80 |
| Gambar 4.7 Frekuensi Responden Berkunjung.....                  | 80 |
| Gambar 4.8 Berdasarkan Fasilitas yang Dikunjungi Responden..... | 81 |
| Gambar 4.9 Berdasarkan Biaya yang Dikeluarkan Responden .....   | 82 |
| Gambar 4.10 Frekuensi Responden Menginap .....                  | 83 |
| Gambar 4.11 Dengan Siapa Responden Berkunjung .....             | 84 |
| Gambar 4.12 Garis Kontinum Penetapan Harga .....                | 88 |
| Gambar 4.13 Garis Kontinum tentang Fasilitas Wisata.....        | 92 |
| Gambar 4.14 Garis Kontinum tentang Keputusan Berkunjung.....    | 95 |

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Output SPSS

Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Pengolahan *Method of Succesive Interval* (MSI)

Lampiran 5 Coding Book