

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS
PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP PADA OS STYLE HOTEL
DI BATU AJI BATAM**

SKRIPSI



Oleh :
Desi Arum Sari
170910341

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS
PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP PADA OS STYLE HOTEL
DI BATU AJI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Desi Arum Sari
170910341**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : Desi Arum Sari
NPM/NIM : 170910341
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul “PENGARUH *BRAND IMANGE*, KUALITAS PELANGGAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA OS *STYLE* HOTEL BATU AJI BATAM”

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikat” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diperoses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 14 Januari 2022

A 1000 Rupiah revenue stamp (Meteral Tempel) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAL TEMPEL'. The serial number '06EAJX806456039' is visible at the bottom.

Desi Arum Sari

170910341

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS
PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP PADA *OS STYLE HOTEL*
DI BATU AJI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Oleh :

Desi Arum Sari

170910341

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti yang tertera dibawah ini**

Batam, 13 Januari 2022



Tiurniari Purba, S.E., M.M

Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan menginap di Os Style Hotel Batu Aji Batam. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah populasi sebanyak 7909 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan menggunakan rumus Slovin. Jadi sampelnya adalah 100 orang. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS 26 dengan nilai t hitung $>$ t tabel $2,550 > 1,98498$ dengan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$, sehingga citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap, t hitung kualitas pelayanan $>$ t tabel $4,391 > 1,98498$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. Hasil t hitung fasilitas $>$ t tabel $2,478 > 1,98498$ dengan signifikansi $0,015 < 0,05$, sehingga fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. Kemudian Citra Merek, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap terbukti dari nilai uji F $49,808 > F_{tabel} 2,70$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai R Square sebesar $0,597$.

Kata kunci : Brand Image; Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Keputusan menginap

ABSTRACT

This research aims to analyze the impact of brand image, quality of service and facilities on the staying decision at the Os Style Hotel in Batu Aji Batam. This research is quantitative research with a total population of 7909 respondents. Collecting data applying a questionnaire and using the Slovin formula. Therefore, the sample is 100 people. The data was analysed by utilizing SPSS 26 with the value of t arithmetic $> t$ table of $2.550 > 1.98498$ with a significance value of $0.012 < 0.05$, so brand image influences positively and significantly the staying decision, t count service quality $> t$ table of $4.391 > 1,98498$ with a significance of $0.000 < 0.05$, so the quality of service influences positively and significantly the staying decision. The result of the facility t count $> t$ table is $2.478 > 1.98498$ with a significance of $0.015 < 0.05$, so the facilities influences positively and significantly the staying decision. Then, Brand Image, service quality and facilities together influences positively and significantly the staying decision, it is proof from the value of the F test $49.808 > F$ table 2.70 with a significance of $0.000 < 0.05$ and an R Square value of 0.597 .

Keywords: Brand Image; Facilities; Quality of Service; Staying Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi starta satu (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ilmu social dan humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan karena pengalaman yang di miliki sangat kurang. Karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan dalam penulisan Sripsi ini. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, bimbingan dan bantuan yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini khususnya kepada :

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong,. S.T, M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku Pembimbing skripsi pada Program studi Manajemen Fakultas Ilmu Soasial dan Humaniora universitas Putera Batam yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan nasehat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak/Ibu dosen dan staff Universitas Putera Batam
6. Pimpinan dan seluruh karyawan OS Style Hotel Batu Aji Batam yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Keluarga dan teman-teman yang saya kasihi yang memberi banyak dukungan dan semangat.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih kepada semuanya atas segala doa dan dukungannya, semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Amiin

Batam, 14 Januari 2022



Desi Arum Sari



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kajian Teori	9
2.1.1. Brand Image (X1)	9
2.1.1.1. Definisi Brand Image	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3. Fasilitas	15

2.1.4. Keputusan Mengingat	18
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	21
2.3. Kerangka Pemikiran.....	23
2.4. Hipotesis Penelitian	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Sifat Penelitian	26
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	26
3.4. Populasi dan Sampel	27
3.5. Sumber Data.....	29
3.6. Metode Pengumpulan Data	29
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	30
3.8. Metode Analisis Data.....	33
3.9. Uji Hipotesis	38
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
4.3. Deskripsi Jawaban Responden.....	45
4.4. Analisis Data	48
4.5. Pengujian Hipotesis	58
4.6. Pembahasan.....	61
4.7. Implikasi Hasil Penelitian	62
BAB V.....	65
KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berikir.....	24
Gambar 4. 1 Histogram Regresion Residual.....	53
Gambar 4. 2 <i>P-plot Regression</i>	54
Gambar 4. 3 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Skala Likert.....	29
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3. 1 Kategori Rentang Skala.....	34
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Responden Menurut Usia.....	43
Tabel 4. 3 Responden Menurut Pendidikan.....	44
Tabel 4. 4 Responden Menurut Pekerjaan.....	44
Tabel 4. 5 Responden Menurut Penghasilan.....	45
Tabel 4. 6 Responden menurut Berapa Kali Menginap.....	45
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i> (X1)	46
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	47
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Fasilitas (X3).....	48
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Keputusan Menginap (Y).....	49
Tabel 4. 11 Uji Validitas <i>Brand Image</i> (X1).....	50
Tabel 4. 12 Uji Validitas kualitas pelayanan (X2).....	51
Tabel 4. 13 Uji Validitas Fasilitas (X3).....	52
Tabel 4. 14 Uji Validitas Keputusan Menginap (Y).....	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	55
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4. 18 Uji Park-glejser.....	57
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4. 21 Hasil Uji t.....	60
Tabel 4. 22 Hasil Uji F.....	61

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 <i>Slovin</i>	45
Rumus 3. 1 Rentang Skala.....	46
Rumus 3. 2 <i>Cronbach Alpha</i>	52
Rumus 3. 3 Analisis Linear Berganda.....	55
Rumus 3. 4 Uji t.....	57
Rumus 3. 5 Fhitung.....	58

LAMPIRAN

Lampiran 1. Koeisoner

Lampiran 2. Tabulasi data penelitian

Lampiran 3. Pendukung Penelitian

Lampiran 4. R tabel

Lampiran 5. T- Tabel

Lampiran 6. F-Tabel

Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 9. Hasil Turnitin