

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingkat pertumbuhan hotel di Juanda yang tinggi dan peningkatan jumlah customer yang tinggi pula. Penyedia layanan perhotel harus menyiapkan strategi terbaik untuk menarik konsumen, karena dengan munculnya hotel-hotel yang baru maka konsumen menjadi semakin memiliki banyak pilihan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan menginap pada hotel Sinar II Juanda. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu analisa yang berupa bilangan atau angka dan perhitungannya menggunakan metode statistik untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian yang telah diajukan sebelumnya. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang telah menginap dan yang sedang berkunjung. Sampel responden dalam penelitian ini menggunakan metode non probability sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan metode analisa yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan software SPSS 20.0. Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka diperoleh nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,043, variabel Harga 0,318, variabel Lokasi 0,230 dan nilai uji F sebesar $F_{hitung} 4,304 > F_{tabel} 2,725$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan menginap. Hasil uji T Kualitas Pelayanan bernilai $t_{hitung} = 2,151 > t_{tabel} = 1,191$, variabel Harga $t_{hitung} 3,105 > t_{tabel} = 1,191$ dan variabel Lokasi bernilai $t_{hitung} = 2,099 > t_{tabel} = 1,191$, yang artinya variabel Kualitas, Harga dan Lokasi berpengaruh positif dalam keputusan menginap.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Harga , Lokasi, Keputusan.