

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
RAGAM MENU TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TAMU DI GARDENIA RESTAURANT
SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO**

Oleh:

Gloria Christy Sandrina Gres

NIM. 18064046



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI**

**POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN**

PERHOTELAN

TAHUN 2022

DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
halaman prasyarat gelar	ii
Halaman persetujuan pembimbing.....	iii
Halaman pengesahan tim penguji	iv
Halaman pernyataan.....	v
BIOGRAFI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Kualitas Pelayanan	6
2.2. Harga	7
2.3. Ragam Menu	9
2.4. Keputusan Pembelian	10
2.5. Penelitian Yang Relevan	12
2.6. Kerangka Berpikir	12
2.7. Hipotesis Penelitian.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1. Jenis Penelitian	15
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
3.3. Variabel dan Pengukuran	15
3.3.1. Variabel.....	15
3.3.2. Pengukuran Variabel.....	16

3.4. Definisi Operasional Variabel	16
3.5. Jenis dan Sumber Data	18
3.6. Populasi dan Sampel.....	18
3.6.1. Populasi.....	18
3.6.2. Sampel	19
3.7. Metode Pengumpulan Data	20
3.8. Metode Analisa Data	20
3.8.1. Uji Validitas.....	20
3.8.2. Uji Reliabilitas	21
3.8.3. Analisis Regresi Linear Berganda	21
3.8.4. Uji t.....	21
3.8.5. Uji F.....	22
3.8.6. Koefisien Determinasi (R^2).....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1. Gambaran Umum Hotel	23
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	23
4.1.2. Organisasi Perusahaan	25
4.2. Hasil.....	34
4.2.1. Karakteristik Responden.....	34
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel	36
4.3. Analisis	39
4.3.1. Uji Validitas.....	39
4.3.2. Uji Reliabilitas	41
4.3.3. Uji Regresi Linear Berganda	41
4.3.4. Uji Hipotesis	43
4.3.5. Koefisien Determinasi (R^2).....	47
4.4. Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sintesa Peninsula Hotel Manado merupakan salah satu hotel bisnis di kota Manado yang terletak di Gunung Wenang. Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki beberapa departemen dan salah satu diantaranya adalah *Food and Beverages Department* yang memiliki *outlet* Gardenia Restaurant. Gardenia Restaurant menjual produk berupa makanan dan minuman baik kepada tamu yang menginap di hotel maupun tidak sehingga menjadikan Gardenia Restaurant sebagai salah satu *outlet* yang berperan penting dalam menghasilkan profit bagi hotel.

Selama masa pandemi covid-19, hotel mengalami penurunan pendapatan dikarenakan kurangnya tingkat hunian yang juga berdampak pada pengurangan profit hotel. Oleh karena itu *outlet* Gardenia Restaurant harus mampu untuk menjual produk kepada para tamu yang datang untuk tetap menjalankan bisnis dengan cara mengetahui kebutuhan dari para tamu. Kebutuhan tamu lebih kompleks, bukan hanya sekedar kebutuhan untuk makan dan minum saja, namun didalamnya terdapat juga kebutuhan sosial. Sehingga dari hal tersebut diharapkan Gardenia Restaurant mampu untuk memahami apa saja hal yang dapat mempengaruhi Keputusan Pembelian dari tamu.

Sebagai restoran yang menjadi bagian dari sebuah hotel, Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Gardenia Restaurant menjadi salah satu hal penting. Kualitas

Pelayanan merupakan tolak ukur dari tinggi rendahnya tingkat pelayanan yang diberi oleh pihak restoran dengan harapan pelayanan yang diterima tamu. Tamu biasanya akan memiliki harapan atau ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan yang akan mereka terima, khususnya pelayanan yang diberikan dari hotel berbintang. Ketika tamu mendapatkan pengalaman yang baik dari pelayanan yang mereka terima, mereka secara langsung akan menggunakan jasa atau mengonsumsi produk tersebut secara terus-menerus dan dapat menyarankan secara sukarela kepada orang lain.

Harga merupakan biaya yang dikeluarkan atau dibayarkan oleh tamu untuk memiliki atau merasakan manfaat yang ditawarkan oleh suatu produk. Harga seringkali menjadi pertimbangan yang sulit bagi tamu dalam melakukan Keputusan Pembelian sehingga penting bagi restoran untuk mampu menentukan nilai jual atau Harga yang dapat diterima oleh banyak kalangan.

Tamu memiliki selera yang berbeda-beda dalam hal makanan dan minuman, dan mereka cenderung untuk mencoba suatu trend. Bisnis restoran berusaha untuk memenuhi celah tersebut dengan cara menyediakan menu yang memiliki banyak pilihan agar dapat memenuhi keinginan dari tamu. Sehingga dari hal tersebut, Ragam Menu merupakan hal yang memberikan pengaruh penting terhadap Keputusan Pembelian dari tamu.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ragam Menu Terhadap Keputusan Pembelian Tamu di Gardenia Restaurant Sintesa Peninsula Hotel Manado**”. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dalam

memberikan informasi tentang faktor-faktor yang dapat meningkatkan pendapatan hotel. Dengan demikian, manajemen perusahaan dapat menyusun kebijakan dan program dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan, Harga dan Ragam Menu yang mereka miliki.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka Peneliti merumuskan masalah untuk penelitian ini:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian tamu di Gardenia Restaurant Sintesa Peninsula Hotel Manado?
2. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian tamu di Gardenia Restaurant Sintesa Peninsula Hotel Manado?
3. Apakah Ragam Menu berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian tamu di Gardenia Restaurant Sintesa Peninsula Hotel Manado?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga dan Ragam Menu berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian tamu di Gardenia Restaurant Sintesa Peninsula Hotel Manado?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk:

1. Mengukur dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian tamu di Gardenia Restaurant Sintesa Peninsula Hotel Manado

2. Mengukur dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian tamu di Gardenia Restaurant Sintesa Peninsula Hotel Manado
3. Mengukur dan menganalisis pengaruh Ragam Menu terhadap Keputusan Pembelian tamu di Gardenia Restaurant Sintesa Peninsula Hotel Manado
4. Mengukur dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ragam Menu secara simultan terhadap Keputusan Pembelian tamu di Gardenia Restaurant Sintesa Peninsula Hotel Manado

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini bagi peneliti dapat digunakan sebagai latihan dalam penerapan disiplin ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan serta dapat menambah pengalaman dan wawasan dalam menganalisis pengaruh kualitas layanan, Harga dan Ragam Menu terhadap Keputusan Pembelian

- b. Bagi Institusi

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat di masa mendatang sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata yang melakukan penelitian dalam hal Kualitas Pelayanan, Harga dan Ragam Menu terhadap Keputusan Pembelian.

- c. Bagi Industri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak hotel dalam mengkaji kembali Kualitas Pelayanan, Harga dan Ragam Menu untuk meningkatkan penjualan dan pendapatan hotel.