

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Simbolon, Ruth Delfiana

2025

Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Untuk Menginap Pada Hotel Sulthan Darussalam Medan

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/847>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP
PADA HOTEL SULTHAN DARUSSALAM MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

RUTH DELFIANA SIMBOLON

210110096

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL SULTHAN
DARUSSALAM MEDAN

RUTH DELFIANA SIMBOLON

210110096



Medan, 11 Agustus 2025



Disahkan Oleh
Ketua Program Studi

Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos, M.M
NIDN : 0108108002

Disetujui Oleh
Pembimbing

Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos, M.M
NIDN : 0108108002

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL SULTHAN
DARUSSALAM MEDAN

RUTH DELFIANA SIMBOLON

210110096

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 22 Agustus 2025

Penguji I



Dra. Roslinda Sagala, M.Si
NIDN: 0128106501

Penguji II



Esli Silalahi, S.E., M.Si
NIDN: 0128097001

Ketua Penguji

Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos, M.M
NIDN : 0108108002

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Kornel Munthe
NIDN : 0108108002

Ketua Program Studi



Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos, M.M
NIDN : 0130096702

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ruth Delfiana Simbolon
NPM : 210110096
Program Studi : Manajemen
Jenjang Program : Strata Satu
Judul Skripsi : Pekaruh, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Untuk Menginap Pada Hotel Sulthan Darussalam Medan

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat, baik Sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti skripsi ini Adalah hasil plagiat dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 11 Agustus 2025

Peneliti,

Ruth Delfiana Simbolon

NPM: 210110096

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas

1. Nama : Ruth Delfiana Sibolon
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Medan, 14 Januari 2003
4. Agama : Katolik
5. Nama Ayah : Rudimanto Simbolon
6. Nama Ibu : Refina Siahaan
7. Alamat Orang Tua : Jl. Cempaka I No.96
8. Alamat Penulis : Jl. Cempaka I No.96
9. Nomor Hp : 089612764415

II. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 064025 Medan
2. SMP Negeri 31 Medan
3. SMA Swasta Santo Yoseph Medan
4. Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katolik Santo Thomas Sumatera Utara Medan Tahun 2025



ABSTRAK

RUTH DELFIANA SIMBOLON (210110096), 2025. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL SULTHAN DARUSSALAM MEDAN.”

Pembimbingan : Dr. Miska Irani Br Tarigan, S.Sos,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap pada hotel Sulthan Darussalam Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling* dengan menggunakan rumus *Lemeshow* melalui kuisioner yang disebarakan kepada seluruh tamu yang menginap pada Hotel Sulthan Darussalam Medan yang berjumlah 96 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS Versi 25 *for windows*. Hasil dari penelitian ini merumuskan bahwa persamaan regresi linear berganda adalah $K = 5,729 + 0,209KP + 0,296H + 0,232F + e_i$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan fasilitas (X_3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan menginap. Uji F yang dilakukan menunjukkan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mampu menjelaskan variabel terikat sebesar 72,4% sedangkan 27,6% lagi dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini.

Kata Kunci: Keputusan Menginap, Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang senantiasa menuntun sepanjang waktu sehingga di dalam kasih penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL SULTHAN DARUSSALAM MEDAN”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (SI) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung berupa moral ataupun material. Penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah memberkati serta memberikan kesehatan, hikmat, dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Bapak Dr. Kornel Munthe, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Ibu Dr. Miska Irani Tarigan, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

4. Ibu Esli Silalahi S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S1 Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
5. Ibu Dr. Miska Irani Tarigan, selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, masukan, dan meluangkan waktu kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Roslinda Sagala, MSi., selaku Dosen Penguji pertama penulis yang telah memberikan arahan, masukan serta dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Esli Silalahi S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji kedua penulis yang telah memberikan arahan, masukan serta dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan yang telah banyak memberikan pelayanan dan kerjasama yang baik dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Secara Istimewa, dengan bangga skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua penulis Rudimanto Simbolon dan Refina Siahaan yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, motivasi, dan doa yang selalu mengiring langkah penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini. Terkhusus buat mamaku tersayang, terimakasih untuk cinta, pengorbanan dan doa yang tulus yang mama berikan selama penulis hidup, biarlah Tuhan Yesus selalu memberkati mamak dan bapak selalu, amin.
10. Teristimewa kepada abang penulis Louis Antonio Simbolon dan Febryan Valentino Simbolon yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman penulis sejak masih kecil, Dewi Hasian Sitanggang dan Ronauli Agnes Ria Manik. Terima kasih penulis ucapkan untuk bantuan, dukungan dan uluran tangan serta canda tawa yang telah dilewati bersama.
12. Sahabat penulis sejak masa smp hingga saat ini, Enda Ibrenaita Bukit, Yemima Joy Priskila Tarigan, Vanessa Uli Sembiring. terimakasih atas dukungan, doa dan tawa yang udah dilewati bersama sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman seperjuangan dari awal hingga akhir kuliah, Ria Natalia Siregar, Putri Theresia Simarmata, Veronika Lestari Ambarita dan Hana Cantika Ginting. terima kasih sudah menjadi tempat keluh kesah penulis, yang selalu memberikan semangat dan warna tersendiri dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman sepermainan dan partner ngopi penulis, Gema Tri Artha Sinaga dan Odillia Tesalonika Halawa. Terimakasih telah menemani penulis dalam senang dan sedih dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman PMM 4 penulis Novita Jayanti dan Maria Prischilla yang juga memberikan dukungan dari jauh kepada penulis, semoga suatu hari nanti kita masih boleh bertemu kembali meskipun dipisahkan oleh jarak (Medan - Lampung - NTT).
16. Jantra Fadli Barus, sosok yang menemani penulis selama 4 tahun terakhir ini. Terimakasih untuk setiap kasih dan kebaikan yang boleh penulis rasakan selama ini. Semoga selalu bahagia dan diberkati Tuhan yaa.
17. Terakhir tidak lupa kepada diri saya sendiri, terimakasih “Delvi” sudah memilih bertahan dan berjuang untuk tetap ada hingga saat ini serta menjadi

perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang telah dilewati selama ini. Untuk bahu yang masih bertahan hingga saat ini dan terimakasih untuk tidak memenuhi kedagingan yang ditawarkan dunia. Terimakasih sudah tetap berjalan di jalan Tuhan di tengah kepahitan yang menekan untuk menyerah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi yang telah diselesaikan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Medan, 22 Agustus 2025
Peneliti

Ruth Delfiana Simbolon

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Tujuan Penelitian	11
1.4.2 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran Dan Bauran Pemasaran	13
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa	13
2.1.3 Tujuan Pemasaran.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.3 Harga	23

2.3.1 Pengertian Harga.....	23
2.3.2 Karakteristik Harga	25
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga	26
2.3.4 Indikator Harga	28
2.4 Fasilitas	30
2.4.1 Pengertian Fasilitas	30
2.4.2 Manfaat Fasilitas	31
2.4.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	31
2.4.4 Indikator Fasilitas.....	33
2.5 Keputusan Pembelian	35
2.5.1 Pengertian Keputusan Menginap	36
2.5.2 Tahapan Pengambilan Keputusan Menginap	36
2.5.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menginap.....	38
2.5.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	40
2.6 Kerangka Berpikir	42
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	43
2.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap	44
2.6.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap.....	45
2.7 Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	47
3.2 Populasi dan Sampel.....	47
3.2.1 Populasi.....	47
3.2.2 Sampel.....	47

3.3 Operasionalisasi Variabel	49
3.4 Skala Pengukuran Variabel.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Teknik Analisis Data	52
3.6.1 Uji Validitas	52
3.6.2 Uji Reliabilitas	53
3.7 Uji Asumsi Klasik	54
3.7.1 Uji Normalitas	54
3.7.2 Uji Heterokedastisitas	55
3.7.3 Uji Multikolineritas.....	55
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.9 Uji Hipotesis	56
3.9.1 Uji t (Uji Parsial).....	56
3.9.2 Uji F (Uji Simultan).....	57
3.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	60
4.1.1 Sejarah Hotel Sulthan Darussalam Medan	60
4.1.2 Logo Perusahaan.....	60
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	61
4.1.4 Struktur Organisasi Hotel Sulthan Darussalam Medan	61
4.1.5 Uraian Tugas dan Tanggungjawab	62
4.2 Karakteristik Responden.....	63
4.3 Tanggapan Responden	64

4.3.1 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	64
4.3.2 Tanggapan Responden Tentang Harga	67
4.3.4 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas.....	70
4.3.5 Tanggapan Responden Tentang Keputusan Pembelian.....	72
4.4 Hasil Penelitian.....	74
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Parsial	74
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Simultan	78
4.5 Uji Asumsi Klasik	80
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	80
4.5.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	82
4.5.3 Hasil Uji Multikolinearitas	83
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	84
4.7 Uji Hipotesis	85
4.7.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	85
4.7.2 Pengujian Secara Stimultan (Uji F)	87
4.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	88
4.9 Pembahasan.....	88
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap	88
4.9.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menginap	89
4.9.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap.....	89
4.9.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91

5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tamu yang Menginap Di Hotel Sulthan Darussalam Medan Tahun 2022 – 2024.....	5
Tabel 1.2 Harga Kamar di Hotel Sulthan Darussalam Medan	7
Tabel 1.3 Harga Kamar di Hotel Alpha Inn Medan	7
Tabel 1.4 Harga Kamar di Hotel Grand Kanaya Medan.....	8
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	50
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	64
Tabel 4.4 Jumlah Persentase Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan...	65
Tabel 4.5 Jumlah Persentase Jawaban Responden Tentang Harga	67
Tabel 4.6 Jumlah Persentase Jawaban Responden Tentang Fasilitas	70
Tabel 4.7 Jumlah Persentase Jawaban Responden Tentang Keputusan Pembelian.....	72
Tabel 4.8 Case Processing Summary Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.9 Reliability Statistics	75
Tabel 4.10 Item Total Statistics	75
Tabel 4.11 Case Processing Summary Harga	75
Tabel 4.12 Reliability Statistics	76
Tabel 4.13 Item Total Statistics	76
Tabel 4.14 Case Processing Summary Fasilitas	76

Tabel 4.15 Reliability Statistics	77
Tabel 4.16 Item Total Statistics	77
Tabel 4.17 Case Processing Summary Keputusan Menginap.....	77
Tabel 4.18 Reliability Statistics	78
Tabel 4.19 Total Statistics.....	78
Tabel 4.20 case Processing Simultan	78
Tabel 4.21 Reliability Simultan	79
Tabel 4.22 Total Statistics Simultan	79
Tabel 4.23 Uji Statistics Normalitas	82
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
Tabel 4.25 Hasil Uji analisis Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4.26 Hasil Uji Parsial (Uji t)	86
Tabel 4.27 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	87
Tabel 4.28 Hasil Output SPSS Koefisien determinasi (R^2)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating dan Data Keluhan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Sulthan Darussalam Medan	6
Gambar 1.2 Rating dan Data Keluhan Terhadap Fasilitas Pada Hotel Sulthan Darussalam Medan	9
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 4.1 Logo Hotel Sulthan Darussalam Medan	60
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Hotel Sulthan Darussalam Medan	62
Gambar 4.3 Grafik Histogram.....	81
Gambar 4.4 Grafik P-Plot	81
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83

DAFTAR LAMPIRAN

NO	Nama Lampiran
1.	Kuisisioner
2.	Hasil Kuisisioner
3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga
5.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Fasilitas
6.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Menginap
7.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Secara Simultan
8.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda
9.	Hasil Uji Asumsi Klasik
10.	Hasil Uji Hipotesis
11.	Lembar ACC Ganda
12.	Pengajuan Judul
13.	SK Skripsi
14.	Permohonan Riset
15.	Surat Balasan Riset
16.	Undangan Seminar
17.	Daftar Hadir Audiens
18.	Lembar Revisi Seminar
19.	Surat Keterangan Bebas Pustaka
20.	Undangan Meja Hijau
21.	Kartu Bimbingan

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Buchari, A. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan P125 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____, dan G. Armstrong. 2008. *Manajemen Pemasaran (edisi ketigabelas)*. PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, A. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, K. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Kotler, K. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Person Education, Inc.
- Kotler & Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran (Jilid 1 edisi 13)*. Jakarta. 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Amstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (terj. Bob Sabran)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, W. (2002) *Principles Of Service Marketing and Management*, 2nd edition, Prentice hall
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyatno. (2010). *Pemasaran Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Cetakan Kesembilan belas (edisi kedua). Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan (2015). *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya Dalam pemasaran (Edisi kedua)*. Cetakan ketiga. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

Swastha, B. (2010). *Manajemen Pemasaran Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPEE UGM.

_____. (2009) *manajemen Pemasaran. Edisi kedua*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.

Tjiptono & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (prinsip, penerapan, dan penelitian)*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, f. (2019). *Manajemen Pemasaran, Edisi 4*, Yogyakarta: Andi Offset.

Wibowo, Herianto Ari dan Fausi. 2017. *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Param Publishing.

Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.

Zeithaml, Valerie, A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2007). *Service marketing*. New York: McGraw-Hill/Irwin

JURNAL:

Annishia, Fristi Bellia, and Eko Prastiyo. "Pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap tamu di hotel best western premier the hive Jakarta." *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata* 4.1 (2019): 19-28

Firmansyah, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Kober Mie Setan Di Kota Malang*.

Gao, J., Zhang, C., Wang, K., & Ba, S. (2012). *Understanding online purchase decision making: The effects of unconscious thought, information quality, and information quantity*. *Decision Support Systems*, 53(4), 772–781.

Hurri, Syaiful. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan menginap Pelanggan di Hotel Pelangi Malang*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2003.

Rumambi, M. K., Soegoto, A. S., & Jopie, R. J. (2019). Pengaruh Bauran Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Pada Grand Luley Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 5993–6002

Sulastiono, A. B. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi Pada Tamu Hotel Spondol Indah Semarang)*.

Vienna, Ervina, Anis. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap di Homestay Desa Cipasung, Kuningan." *Jurnal Ilmiah Pariwisata* (2020)

