

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE (*E-SERVICE
QUALITY*) DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
MENGINAP PADA UBUD INN COTTAGES
DI UBUD GIANYAR**

SKRIPSI



OLEH :

I DEWA AYU AGUNG MEGA NOVITIAH

15.02.01.2189

MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI, BISNIS DAN PARIWISATA

UNIVERSITAS HINDU INDONESIA

DENPASAR

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE (*E-SERVICE
QUALITY*) DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
MENGINAP PADA UBUD INN COTTAGES
DI UBUD GIANYAR**

SKRIPSI



OLEH :

I DEWA AYU AGUNG MEGA NOVITIAH

15.02.01.2189

MANAJEMEN

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi, Bisnis Dan Pariwisata

Universitas Hindu Indonesia

Denpasar

2019

HALAMAN PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di uji oleh tim penguji dan disetujui oleh Pembimbing, serta di uji pada tanggal : 30 Agustus 2019

Tim Penguji :	Tanda Tangan	
1. Ketua : Ni Luh Adisti Abiyoga W, SE.,MM	
2. Sekretaris : Mirah Ayu Putri Trarintya, SE.,MM	
3. Anggota : 1. Dr. Putu Yudy Wijaya, SE.,M.Si	
	2. Gusti Alit Suputra, SE.,MM
	3. Dra. IA. Mashyuni, M.Si

Mengetahui,
Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ni Luh Adisti Abiyoga W, SE.,MM
NIP/NIK. 11.85.0.024

Mirah Ayu Putri Trarintya, SE.,MM
NIP/NIK. 12.88.0.062

Dekan,

Kaprodi,

Dr.Dra. I Gusti Ayu Wimba, MM
NIP/NIK. 196009171987032002

I Wayan Suartina, SE.MM
NIP/NIK. 09.66.1.023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Denpasar, 10 April 2019
Mahasiswa,

I Dewa Ayu Agung Mega Novitiah
15.02.01.2189

KATA PENGANTAR

OM SWASTIASTU

Atas Asung Kerta Wara Nugraha Ida Sang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Online (*E-Service Quality*) dan Promosi Terhadap Keputusan Menginap Pada *Ubud Inn Cottages* di Ubud Gianyar”** tepat pada waktunya. Maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada Fakultas Ekonomi, Bisnis Dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia Denpasar.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun tanpa bantuan, bimbingan, dan pengaruh dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. drh. I Made Damriyasa, M.S, selaku rektor Universitas Hindu Indonesia.
2. Ibu Dr. Dra. I Gusti Ayu Wimba, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Bisnis Dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
3. Bapak I Wayan Sudiana, SE.,M.Si.,Ak, CA. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi, Bisnis Dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia.
4. Bapak I Wayan Suartina, SE.MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Bisnis Dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia.

5. Ibu, Ni Luh Adisti Abiyoga W, SE.,MM sebagai pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya.
6. Ibu, Mirah Ayu Putri Trarintya, SE.,MM. sebagai pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya
7. Seluruh staff Dosen serta teman-teman seangkatan di Fakultas Ekonomi, Bisnis Dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Seluruh pimpinan dan karyawan Ubud Inn Cottages yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Kepada keluarga besar dan teman-teman saya yang mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan serta pengalaman penulis. Namun demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang berkepentingan.

OM SHANTI,SHANTI,SHANTI OM

Denpasar, April 2019

Penulis

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Online (*E-Service Quality*) dan Promosi Terhadap Keputusan Menginap Pada *Ubud Inn Cottages* di Ubud Gianyar
Nama : I Dewa Ayu Agung Mega Novitiah
NIM : 15.02.01.2189

ABSTRAK

Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternative. Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian diantaranya kualitas pelayanan online (*e-service quality*) dan promosi. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan online (*e-service quality*) dan promosi terhadap keputusan menginap baik secara parsial maupun simultan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan online (*e-service quality*) dan promosi terhadap keputusan menginap baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini dilakukan pada *Ubud Inn Cottages* di Ubud Gianyar. Sampel penelitian ini sebanyak 99 orang responden dan metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang didahului dengan pengujian instrument penelitian dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan online terhadap keputusan menginap dilihat dari hasil t-test diperoleh t_1 -hitung adalah 9,832 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,671 dan nilai sig 0,00 sehingga hipotesis pertama diterima. Ada pengaruh positif dan signifikan antara promosi terhadap keputusan menginap dilihat dari hasil t-test diperoleh t_2 -hitung adalah 4,316 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,671 dan nilai sig 0,00 sehingga hipotesis kedua diterima. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan online dan promosi terhadap keputusan menginap dilihat dari F-hitung adalah 152,355 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,15 sehingga hipotesis ketiga diterima. Nilai koefisien determinasi yang didapat adalah sebesar 76 persen dan nilai korelasinya sebesar 0,872.

Saran penelitian ini untuk menjaga kualitas pelayanan online agar tetap berkembang kearah yang positif sebaiknya pihak *Ubud Inn Cottages* mampu memberikan fasilitas yang sesuai seperti yang telah dijanjikan. Untuk masalah promosi sebaiknya pihak *Ubud Inn Cottages* harus mampu memberikan iklan ataupun sarana promosi lain agar lebih mudah dimengerti oleh konsumen. Untuk mempertahankan dan meningkatkan keputusan menginap pihak *Ubud Inn Cottages* harus sering memberikan informasi yang lengkap kepada konsumennya.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan Online (E-Service Quality), Promosi, Keputusan Menginap*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.3 Tujuan penelitian	10
1.4 Kegunaan penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori dan Konsep	12
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Kerangka Pemikiran	39
3.2 Lokasi dan Ruang Lingkup Wilayah Penelitian	40
3.3 Obyek Penelitian	40
3.4 Identifikasi Variabel.....	40
3.5 Definisi Operasional Variabel	41
3.6 Sumber Dan Jenis Data	45
3.7 Metode Penentuan Sampel	46
3.8 Tehnik Pengumpulan Data	47
3.9 Teknik Analisis Data	49

BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Organisasi	55
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	57
4.3 Analisis Deskriptif	58
4.4 Hasil Pengujian Insrumen.....	63
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.6 Analisis Data.....	67
4.7 Pembahasan Hubungan Antar Variabel	78

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....	81
5.2 Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Wisatawan yang Menginap Pada Ubud Inn Cottage di Ubud Tahun 2012-2018	6
4.1 Karakteristik Responden	57
4.2 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X1.....	60
4.3 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel X2.....	61
4.4 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Y	62
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.6 Uji Normalitas.....	65
4.7 Uji Multikolinieritas.....	65

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Pemikiran.....	39
4.1 Struktur Organisasi	56
4.2 Kurva Normal Penerimaan dan Penolakan Hipotesis dengan uji T Pengaruh (X_1) terhadap (Y).....	72
4.3 Kurva Normal Penerimaan dan Penolakan Hipotesis dengan uji T Pengaruh (X_2) terhadap (Y).....	75
4.4 Kurva Normal Penerimaan dan Penolakan Hipotesis dengan uji F Pengaruh (X_1) dan (X_2) terhadap (Y).....	77