

PENGARUH PENERAPAN CHSE DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN TAMU UNTUK MENGINAP PADA HOTEL SANTIKA

Rangga Anggara¹, Chelsia Pranindiyasari²

¹Politeknik Multimedia Nusantara, rangga.anggara@mntp.ac.id

²Politeknik Multimedia Nusantara, chelsia.pranindiyasari@mntp.ac.id

INFO ARTIKEL

Diterima
2 Mei 2023

Disetujui
19 Juni 2023

Tersedia Secara
Online
30 Juni 2023

ABSTRACT

The determination of the Covid-19 pandemic by the World Health Organization and government policies related to the PSBB policy had a major impact on room occupancy rates, this condition caused worry for guests to carry out activities in the hotel area. To prevent a significant decrease in the number of room occupancy rates, the Ministry of Tourism and Creative Economy issued a CHSE guidance program for the hotel industry to ensure that health protocols are in place and provide a sense of security for hotel guests who come, so that guests feel comfortable deciding to stay at the hotel. However, the phenomenon that occurred at Hotel Santika for the 2019- 2021 period was a decrease in the average occupancy from 69% before the pandemic to 43% and fluctuations occurred in the following years. The purpose of this study was to analyze the influence of the implementation of CHSE and promotions on the decision for guests to stay overnight, the data source of this research is primary data derived from samples, namely hotel guests. Data collection used a saturated sample by distributing questionnaires to 109 respondents. Research using multiple linear regression analysis method. The results of this study indicate that; CHSE in guest entrance, lobby front desk, restaurant, rest room & meeting room has a positive effect on the decision to stay and CHSE in the guest room, although the promotion variable does not have a significant effect on the decision to stay of guests at Hotel Santika, because during the pandemic many hotels reduced room prices simultaneously.

Keywords: CHSE, Consumer Decisions, Covid-19 Pandemic.

ABSTRAK

Penetapan pandemi covid-19 oleh World Health Organization dan himbauan pemerintah terkait kebijakan PSBB berdampak besar terhadap tingkat hunian kamar, kondisi ini menimbulkan rasa khawatir bagi tamu untuk melakukan aktivitas di area Hotel. Mencegah terjadinya penurunan jumlah tingkat hunian kamar secara signifikan, Kemenparekraf mengeluarkan program panduan CHSE bagi industri hotel untuk memastikan adanya protokol kesehatan dan memberikan rasa aman bagi tamu- tamu hotel yang datang, sehingga tamu merasa nyaman untuk memutuskan menginap di hotel. Namun fenomena yang terjadi di Hotel Santika periode 2019-2021 adalah terjadinya penurunan dari rata-rata okupansi dari 69% sebelum pandemi menjadi 43% dan terjadi fluktuatif pada tahun-tahun berikutnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan CHSE dan promosi terhadap keputusan bagi tamu untuk menginap, sumber data penelitian ini adalah data primer yang berasal dari sampel yaitu tamu hotel. Pengumpulan data menggunakan sampel jenuh dengan menyebarkan kuesioner kepada 109 responden. Penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; CHSE in guest entrance, lobby front desk, restaurant, rest room & meeting room berpengaruh positif terhadap keputusan menginap dan CHSE in guest room meskipun demikian variabel promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap tamu Pada Hotel Santika, dikarenakan pada saat pandemi banyak hotel menurunkan harga kamar secara serentak.

Kata Kunci : CHSE, Keputusan Konsumen, Pandemi Covid-19

PENDAHULUAN

Penetapan pandemik covid-19 oleh *World Health Organization* (WHO) akibat tingginya tingkat penyebaran virus corona yang eksponensial secara global pada bulan maret 2020. Ditambah dengan (Raya, 2021) kebijakan pemerintah Indonesia dalam mengambil langkah untuk melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Kedua hal tersebut kemudian berdampak besar terhadap kegiatan dan aktifitas sosial, politik dan ekonomi di Indonesia.

Salah satu industri yang berdampak besar terhadap kondisi pandemi covid-19 dan PSBB adalah industri pariwisata. Dengan adanya kondisi tersebut banyak masyarakat umum yang khawatir melakukan aktivitas diluar rumah. Sehingga banyak industri pariwisata khususnya industri perhotelan mulai merasakan dampak penurunan okupansi serta kunjungan tamu yang sangat signifikan.

Tabel 1. Hotel Room Occupied 2018-2020

Mont h	% Room Occ	% Room Occ	% Room Occ
	Year : 2018	Year : 2019	Year : 2020
Jan	60%	60%	55%
Feb	61%	73%	58%
Mar	79%	74%	20%
Apr	74%	70%	75%
May	59%	45%	9%
Jun	39%	58%	0%
Jul	73%	78%	26%
Aug	82%	75%	35%
Sep	79%	65%	50%
Oct	68%	72%	63%
Nov	83%	86%	64%
Dec	77%	72%	46%
Avg Occ :	69%	69%	42%

Sumber : data *occupancy* Hotel Santika Premiere ICE BSD City periode 2018-2020.

Berdasarkan tabel 1.1 (Rata-rata tingkat hunian Hotel Santika Premiere ICE BSD City) terdapat fenomena yang terjadi dilapangan, dimana rata-rata tingkat hunian kamar pada periode 2018-2019 adalah sebesar 69% setiap tahunnya. Namun pada saat

terjadinya pandemi dan penerapan PSBB tingkat hunian kamar rata-rata kurang dari 45% pada tahun 2020. Dan terjadi fluktuatif pada tahun 2021-2022. Selain itu dampak covid-19 mengakibatkan terjadinya penurunan wisatawan pada tahun 2020. Hal ini karna erat kaitannya dengan keamanan dan kenyamanan terhadap wisatawan (Raya, 2021). Dan dengan kondisi tersebut diatas berdampak terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Sofiani, 2021) bahwa dari hasil analisa regresi linearsederhana di dapatkan CHSE berpengaruh terhadap keputusan menginap.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Manajemen Hotel Santika adalah dengan menerapkan strategi promosi untuk menarik pelanggan agar mereka tertarik untuk tinggal dan menginap di Hotel. Kondisi ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gunawan, 2021) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan konsumen.

Selain itu Kemantrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif juga membuat program sertifikasi CHSE. *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment Sustainability* (Kelestarian Lingkungan), sebagai Langkah untuk menjamin bahwa setiap industri pariwisata dapat menerapkan protokol Kesehatan dengan ketat melalui *assessment* dengan lembaga penjamin mutu agar setiap industri pariwisata dapat menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan panduan protokol kesehatan dan sebagai landasan rasa aman bagi konsumen untuk dapat memutuskan beraktivitas dan menginap di hotel. (KEMENPAREKRAF, 2020)

Hotel Santika Premiere ICE BSD City adalah hotel bintang empat yang berlokasi di Jl. BSD Grand Boulevard BSD City Tangerang. Hotel ini merupakan hotel dengan segmentasi terbanyak dari MICE (*Meeting, Incentive, Convention & Exhibition*). Sehingga keamanan, kenyamanan, kebersihan dan

Kesehatan juga merupakan hal yang sangat penting bagi konsumen yang akan melakukan aktivitasnya di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Oleh karnanya Hotel Santika Premire ICE BSD City setuju untuk mengimplementasikan program CHSE atas rujukan dan arahan dari Kemenparekraf

Dengan adanya program tersebut terjadi beberapa hal yang menarik untuk diteliti, diantaranya adalah ; 1) Program CHSE ini diwajibkan oleh pemerintah untuk setiap industri pariwisata yang tetap beroperasi disaat PSBB berlangsung, 2) Peranan promosi sangat penting untuk meningkatkan hunian kamar.

Dimulai dengan adanya beberapa hal yang menarik untuk diteliti kemudian timbul pertanyaan: Jika program CHSE yang diproklamirkan oleh Kemenparekraf ini adalah salah satu strategi untuk mengakomodir bahwa konsumen dapat memiliki rasa aman untuk tinggal di hotel dan pihak hotel telah mengakomodir seluruh investasi yang diperlukan agar menjamin program CHSE sesuai dengan Prokes yang ada namun mengapa tingkat okupansi Hotel Santika Premiere ICE BSD masih fluktuatif secara signifikan?

Penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi seberapa efektif penerapan program CHSE oleh pemerintah guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap efektifitas protokol Kesehatan yang dijalankan oleh Hotel Santika Premiere ICE BSD City dan seberapa efektifkah program CHSE dalam mempengaruhi dan meyakinkan tamu untuk memutuskan tinggal dan menginap di Hotel.

Dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan CHSE terhadap Keputusan Tamu untuk Menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City”. Sehingga hasil penelitian ini bisa digunakan untuk mengevaluasi efektifitas program CHSE dalam mengakomodir tingkat kepercayaan konsumen agar memutuskan untuk menginap di hotel serta, sebagai Analisa untuk mengukur strategi manajemen hotel santika dalam meningkatkan tingkat hunian hotel.

Rumusan Masalah

Pertanyaan penelitian atau rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah Penerapan CHSE di *guest entrance* berpengaruh positif pada keputusan untuk menginap menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
- 2) Apakah Penerapan CHSE di *Lobby* dan *front desk* berpengaruh positif pada keputusan untuk menginap menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?

- 3) Apakah Penerapan CHSE di *guest room* berpengaruh positif pada keputusan untuk menginap menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
- 4) Apakah Penerapan CHSE di *restaurant* berpengaruh positif pada keputusan untuk menginap menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
- 5) Apakah Penerapan CHSE di *meeting room* berpengaruh positif pada keputusan untuk menginap menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
- 6) Apakah kegiatan promosi berpengaruh positif pada keputusan untuk menginap konsumen di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?

Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian adalah:

- 1) Menguji pengaruh positif CHSE di *guess entrance* berpengaruh positif pada keputusan untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
- 2) Menguji pengaruh positif CHSE di *lobby* dan *front desk* berpengaruh positif pada keputusan untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
- 3) Menguji pengaruh positif CHSE di *guest room* berpengaruh positif pada keputusan untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
- 4) Menguji pengaruh positif CHSE di *restaurant* berpengaruh positif pada keputusan untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
- 5) Menguji pengaruh positif CHSE di *meeting room* berpengaruh positif pada keputusan untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
- 6) Menguji pengaruh positif kegiatan promosi pada keputusan untuk menginap untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?

Manfaat Penelitian

- 1) Praktis
 - a. Sebagai bentuk evaluasi manajemen hotel terhadap efektifitas penerapan CHSE dan promosi, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan kepada tamu agar memutuskan untuk menginap di Hotel Santika Premiere Ice Bsd City.
 - b. Sebagai bahan kajian manajemen Hotel dalam mengambil keputusan yang tepat

terkait dengan program-program pemerintah yang sejalan dengan manajemen hotel dan dapat berdampak terhadap kepercayaan tamu, dan peningkatan hunian kamar pada Hotel Santika Premiere ICE BSD.

2) Teoritis

- a. Menambah bahan kajian dan masukkan terhadap manajemen tentang penerapan CHSE dan promosi serta pengaruhnya terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere Ice Bsd City.
- b. Sebagai referensi untuk penelitian dengan variabel-variabel yang sama ataupun untuk pengembangan penelitian selanjutnya dari pihak lain.

Tabel 2. Kajian Literatur

Judul Penelitian	Peneliti	Variabel X	Variabel Y	Metode Penelitian	Kesimpulan
Efektivitas Penerapan CHSE (Clean, Health, Safety & Environment) Pada Hotel Katagori Bintang 3 (Tiga) di Kota Depok. Hospitality & Tourism Departement , Bunda Mulia University, Jakarta 14430, Indonesia	Sofiani1* , Vivian Octariana2	CHSE	Keputusan Menginap	Uji Hipotesis, Analisis linear sederhana	Dari hasil analisa regresi linear sederhana di dapatkan bahwa CHSE variabel X berpengaruh terhadap keputusan menginap
Pengaruh tingkat hunian hotel, jumlah wisatawan, dan jumlah obyek wisata terhadap pendapatan sektor pariwisata di kabupaten kudus tahun 1981-2011. Universitas Negeri Semarang	Lia Ardiani Windriyaningrum	tingkat hunian hotel (x1), jumlah wisatawan (x2), dan jumlah obyek wisata (x3)	pendapatan sektor pariwisata	Uji hipotesis dan analisis regresi berganda	tingkat hunian hotel (x1), jumlah wisatawan (x2), dan jumlah obyek wisata (x3) berpengaruh positif terhadap pendapatan sektor Pariwisata

pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian produk mark.on.id	Steven Gunawan1 dan Elia Ardyan	kualitas produk, harga dan promosi	keputusan pembelian	penelitian kuantitatif . Data diperoleh dengan melakukan survey. Dan analisis linier berganda	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas produk, harga, promosi terhadap keputusan pembelian.
Pengaruh program green hotel terhadap keputusan menginap tamu di the royale krakatau hotel cilegon banten. Manajemen Pemasaran Pariwisata, FPPIPS UPI	Taufik Abdullah Kiki Pebriyanti	Green Hotel	Keputusan Menginap	Uji hipotesis dan analisis regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara program hotel terhadap keputusan

Sumber : Jurnal Ilmiah

Dalam rangka memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa produk dan pelayanan industri pariwisata dalam hal ini perhotelan telah sesuai dengan standar CHSE, maka Kemenparekraf mewajibkan seluruh pelaku usaha di industri pariwisata untuk dapat mensertifikasi badan usahanya. Hal ini juga sebagai langkah dan upaya pemerintah untuk membantu industri pariwisata senantiasa bertahan ditengah-tengah kondisi pandemick covid-19 yang berdampak terhadap pendapatan.

Pengertian CHSE

Menurut (Raya, 2021) CHSE merupakan singkatan dari *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keselamatan) dan *Environment* (Kelestarian Lingkungan) yang dibuat untuk mengakomodir standard protokol kesehatan di industri Pariwisata. CHSE ini kemudian disusun serta dirumuskan dan di sosialisasikan kepada seluruh stakeholder di industri pariwisata khususnya hotel. Tujuan dari penerapan protokol CHSE menurut (Raya, 2021) adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat di dunia, khususnya Indonesia tentang kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang memiliki pengaruh besar terhadap Covid-19.
2. Mempersiapkan dunia pariwisata memberikan jaminan atas kebersihan,

kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang tinggi akan produk dan pelayanan kepada wisatawan.

3. Mengembalikan daya tarik wisatawan terhadap suatu destinasi wisata yang menerapkan protokol CHSE ini. Daya tarik wisata ialah keunikan, keindahan dan nilai dalam bentuk keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia dimana hal tersebut menjadi tujuan dari wisatawan mengunjungi suatu destinasi wisata.
4. Sebagai panduan praktis bagi daya tarik wisata dalam mempersiapkan produk pariwisata dan pelayanan yang bersih, aman, serta ramah lingkungan.

Keamanan dan kenyamanan dalam sektor pariwisata termasuk salah satu hal terpenting yang menjadi perhatian pengunjung terlebih di era new normal pasca pandemi Covid-19 ini. Sehingga perhatian tersebut dapat berujung pada kepuasan terhadap pengalaman kunjungan pada suatu destinasi wisata, oleh karena itu semua acuan yang termuat dalam program adaptasi CHSE ini mempunyai kontribusi penting dalam memberikan kepuasan terhadap pengunjung suatu destinasi wisata di era new normal.

Indikator dari program adaptasi CHSE seperti yang terkandung dalam Model dan Proses Verifikasi dan Sertifikasi CHSE (KEMENPAREKRAF, 2020) yakni *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keselamatan) dan *Environment* (Kelestarian Lingkungan). Dalam penelitian (Supriyadi & Komara, 2020) diperoleh hasil kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) berpengaruh terhadap kepuasan, dimana program adaptasi CHSE merupakan program keberlanjutan yang lebih spesifik dari AKB dan program ini lebih ditujukan kepada sektor pariwisata dan industri kreatif di Indonesia

Kementerian Pariwisata dan Industri Kreatif (kemeparekraf) telah membuat program adaptasi untuk pariwisata dengan membuat program *Cleanliness*, *Health*, *Safety*, *Environment* (CHSE) diberlakukan khususnya untuk sektor pariwisata dengan tujuan mengurangi tingkat penyebaran Covid-19 dan memastikan keamanan tamu maupun pengunjung. Terdapat panduan yang dapat dijadikan acuan oleh pengelola jasa usaha pariwisata, karyawan, wisatawan, kelompok sadar wisata dan pihak dalam sektor pariwisata lainnya guna pembimbingan dan pemantauan

serta evaluasi terkait penerapan program CHSE.

Pengertian Promosi

Menurut (Syahputra, 2020) Promosi adalah salah satu cara untuk memberitahukan atau menawarkan produk atau Promosi adalah suatu aktivitas / kegiatan menawarkan produk atau jasa kepada konsumen dalam rangka menarik konsumen agar konsumen mau membeli atau menggunakan produknya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa promosi merupakan *tools* yang dapat digunakan untuk mencapai target dalam waktu jangka pendek dan dirancang untuk merangsang pembeli produk tertentu lebih cepat atau lebih kuat oleh konsumen atau pedagang dimanapun. Tujuan dari promosi adalah untuk merangsang pembelian, menarik pelanggan baru, meningkatkan penjualan, loyalitas dan lain-lain (Priansa, 2017).

Terdapat empat indikator promosi yaitu :

1. Pesan promosi
Penyampaian promosi kepada pasar mengenai standar penilaian baik buruknya suatu pesan
2. Media promosi
Kegiatan promosi yang dilakukan oleh perusahaan dengan menggunakan sarana media
3. Waktu promosi
Adalah pada saat melakukan kegiatan promosi berapa lama waktu yang digunakan
4. Frekuensi promosi
Dalam satu waktu berapa jumlah promosi penjualan yang dapat dilakukan

Pengertian Keputusan Manginap

Keputusan menginap merupakan suatu proses siklus keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen/pelanggan, dimana keputusan pembelian ini melalui proses tahapan-tahapan yang diambil dan dilalui oleh konsumen hingga konsumen benar-benar memutuskan untuk membeli atau menggunakan produk / jasa tersebut (Sopiah, 2013). sehingga dalam mempengaruhi proses keputusan tersebut perlu adanya stimulus baik dari internal maupun external konsumen. Di sinilah perlunya manajemen hotel untuk dapat memberikan keyakinan kepada konsumen untuk mempengaruhi proses keputusan

konsumen seorang konsumen memutuskan untuk menggunakan jasa atau tidak. Keputusan konsumen yang dilakukan dalam usaha perhotelan adalah keputusan seseorang untuk menginap di hotel tersebut. Keputusan yang dipilih konsumen dalam memilih hotel adalah kunci bagi kelangsungan siklus sebuah hotel karena konsumen merupakan aset. Keputusan yang diambil oleh konsumen pada prinsipnya merupakan keputusan konsumen dalam memilih hotel sebagai tempat untuk menginap, yang secara garis besar dijelaskan dalam perilaku konsumen. Keputusan pembelian adalah suatu keputusan dimana seseorang memilih salah satu dari beberapa alternatif yang ada (Hartono, 2022). keputusan pembelian adalah suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan- kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan.

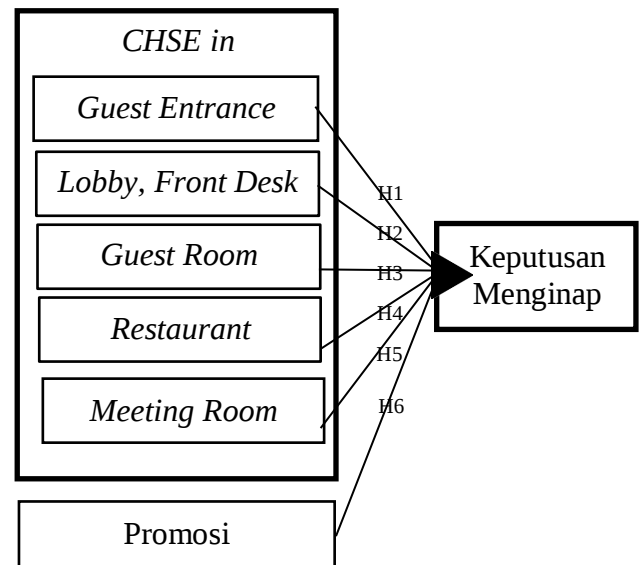
Menyimpan Konsumen akan mempertimbangkan suatu produk atau jasa yang dibeli, keputusan pembelian sangat diperlukan untuk memutuskan produk atau jasa yang akan dibeli. Menurut Keputusan Pembelian adalah suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, physical evidence, people dan process, sehingga membentuk suatu sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil kesimpulan berupa tanggapan yang muncul produk apa yang akan dibeli juga mendefinisikan Keputusan menginap merupakan suatu tindakan dalam pengambilan keputusan konsumen untuk memilih penginapan atau hotel yang akan digunakan sebagai tempat tinggal sementara.

Indikator Keputusan Menginap Indikator Keputusan menginap menurut (adalah sebagai berikut : 1. Pengenalan Masalah yaitu konsumen mengenali masalah atau kebutuhan apa yang harus dipenuhi 2. Pencarian Informasi yaitu konsumen mencari berbagai informasi tentang berbagai macam pilihan akan barang atau jasa yang dibutuhkan 3. Evaluasi alternatif yaitu konsumen akan mengevaluasi manfaat dan kesesuaian nilai produk atau jasa yang akan dibeli tersebut dari berbagai alternative yang tersedia. 4. Keputusan Pembelian yaitu konsumen menetapkan pilihan pada satu alternatif dan melakukan pembelian. 5. Perilaku Pasca pembelian yaitu konsumen akan mengalami

level kepuasan berdasarkan pengalaman terhadap produk atau jasa tersebut.

Kerangka Konsep

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh CHSE dan promosi terhadap keputusan tamu untuk menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hubungan antara ketiga variabel dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konsep Pengaruh CHSE terhadap Keputusan Menginap

Hipotesis

Hipotesis untuk memberikan pedoman arah yang lebih jelas dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah yang telah dirumuskan. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas masalah yang diajukan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori-teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : CHSE pada *Guest Entrance* berpengaruh positif terhadap keputusan menginap ?

H2 : CHSE pada *Lobby, Front Desk* berpengaruh positif terhadap keputusan menginap ?

H3 : CHSE pada *Guest Room* berpengaruh positif terhadap keputusan menginap ?

H4 : CHSE pada *Restaurant* berpengaruh

positif terhadap keputusan menginap ?

H5 : CHSE pada *Meeting Room* berpengaruh positif terhadap keputusan menginap ?

H6 : promosi berpengaruh positif terhadap keputusan menginap ?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang mengumpulkan dan menilai secara kuantitas, frekuensi dan studi statistik kemudian menggambarkan hasil fenomena pengaruh CHSE dan Promosi terhadap keputusan menginap tamu pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Data penelitian didapatkan pada satu kali waktu atau dilakukan dalam satu waktu yang disebut cross sectional.

Penulis memilih obyek penelitian pada Hotel Santika Premiere Ice Bsd City. Berlokasi di Indonesia Convention Exhibition (ICE) Jl. Bsd Grand Boulevard, BSD City Tangerang, Banten. Sedangkan waktu penyusunan penelitian yang dimulai dari bulan November 2021 sampai dengan April tahun 2022.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah konsumen yang memilih Hotel Santika Premiere ICE BSD City sebagai hotel tujuannya. Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling incidental (*accidental sampling*), jumlah sampel penelitian sebanyak 109 responden. Sampel yang diambil pada bulan November 2021 sampai dengan April tahun 2022. Analisis yang digunakan menggunakan regresi linier berganda dengan aplikasi program SPSS.

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi secara langsung oleh konsumen pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City, sedangkan Data sekunder dalam penelitian ini mencakup sejarah berdirinya perusahaan, ruang lingkup perusahaan, dan hal lain yang menunjang materi penulisan pada penelitian ini. Teknik Pengumpulan Data Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana untuk pertanyaan tertutup responden diberikan pertanyaan yang diukur dengan skala 1-5 yaitu sangat tidak setuju, tidak

setuju, netral, setuju, sangat setuju. Adapun karakteristik responden yang sesuai sebagai sumber data dalam penelitian sebagai berikut:

1) responden yang menginap minimal 1 kali,
2) minimal berusia 20 tahun. Definisi Operasional Variabel Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian/objek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (harga dan lokasi) dan variabel terikat (keputusan konsumen menginap).

Metode Analisis Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, regresi linier berganda dan uji hipotesis F dan t serta analisis koefisien korelasi dan determinasi. Teknik Analisis pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City Teknik analisis yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda yang akan dianalisis menggunakan SPSS versi 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Dan jika berbeda disebut dengan heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Sugiyono, 2017).

Cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (z variabel), dengan residualnya (s residualnya)

Tabel 3. Koefisien Determinasi (R²)

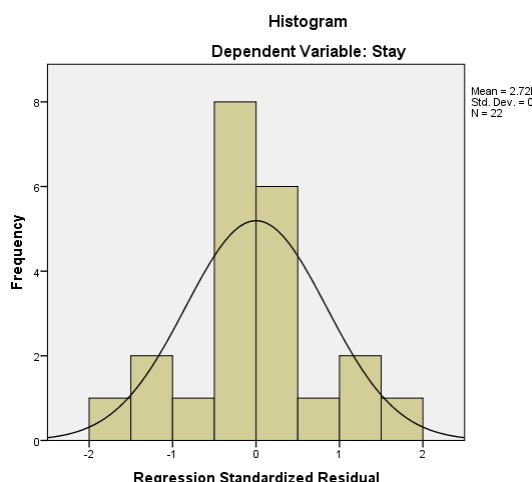
Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.852	.507		1.680	.114
Guest	-.252	.157	-.720	-1.610	.128
Lobby	.203	.172	.483	1.177	.258
room	-.233	.154	-.502	-1.506	.153
restaurant	.369	.192	.956	1.918	.074
roommeeting	-.225	.166	-.530	-1.360	.194
Promotion	.110	.113	.310	.970	.924

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan hasil analisis pada table diatas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Variabel independent yaitu (CHSE & Promosi bernilai positif terhadap variabel dependen (Keputusan Tamu untuk Menginap), *positif constant* 0.852.

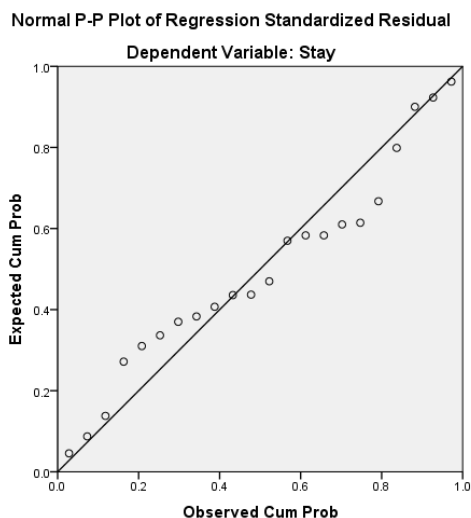


Gambar 2. Hasil Uji Normalitas (Analisis Grafik Histogram)

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan hasil pengujian dengan memperhatikan histogram terlihat bahwa model regresi pada grafik tersebut dapat dikatakan normal, hal ini ditunjukkan oleh gambar histogram tidak miring ke kiri dan ke kanan sehingga model regresi layakdigunakan untuk memprediksi keinginan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dan jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram yang tidak menunjukan pola.



Sumber: output SPSS 22, 2022

Gambar 3. Hasil Uji Normalitas (Normal P-P Plot)

Berdasarkan hasil pengujian dengan memperhatikan grafik P-P Plot pada gambar diatas terlihat bahwa model regresi pada grafik tersebut dapat dikatakan normal, karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (independen). Jika variabelbebas (independen) saling berkorelasi, makavariabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas (independen) sama dengan nol. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* $\geq 0,1$ dan nilai $VIF \leq 10$ menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada antar variabel independennya. (Ghozali, 2016)

Tabel 4. Hasil Uji Multikolineraritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.421	.921		1.542	.144		
Guest	.507	.284	.674	1.783	.095	.241	4.146
Lobby	.118	.313	.131	.377	.711	.287	3.489
room	.021	.280	.021	.075	.941	.434	2.304
restaurant	.113	.349	-.137	-.325	.750	.195	5.141
roommeeting	.016	.301	-.017	-.052	.959	.318	3.146
Promotion	.105	.205	.138	.512	.616	.472	2.121

1. Dependent Variable: Stay

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat nilai tolerance pada CHSE (X_1) sebagai berikut :

- 1) VIF CHSE pada Guest Entrance 0.241
- 2) VIF CHSE pada Lobby, Front Desk 0.287
- 3) VIF CHSE pada Guest Room 0.434
- 4) VIF CHSE pada Restaurant 0.195
- 5) VIF CHSE pada Meeting Room 0.318
- 6) Dan Promosi (X_2) adalah 0.472

Jika nilai *tolerance* $\geq 0,1$ dan nilai VIF ≤ 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada antar variabel independennya.

Karakteristik Responden

Tabel 5. Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	71	65.14	65.14	65.14
Perempuan	38	34.86	34.86	100.0
Total	109	109.0	109.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa dari 109 responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 71 responden atau setara dengan 65.14%, sedangkan perempuan sebanyak 38 atau setara 34.86%.

Tabel 6. Tabel Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
≤ 20 Tahun	0	0.00	0.00	0.00
21 - 29 Tahun	79	72.48	72.48	72.48
30 - 40 Tahun	29	26.61	26.61	99.09
≥ 41 Tahun	1	0.92	0.92	100.0
Total	109	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa dari 109 responden didominasi oleh responden yang berusia kurang dari 21-29 tahun yaitu sebanyak 79 responden atau setara dengan 72.48%, sedangkan yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 0 responden atau setara dengan 0.0%, dan yang berusia 30 – 40 tahun sebanyak 29 responden atau setara 26.61%, sedangkan responden yang berusia lebih dari 41 tahun sebanyak 1 responden atau setara 0.92% .

Tabel 7. Tabel Responden Lama Durasi Menginap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	0	0	0	0
1-2 hari	87	79.82	79.82	87.0
3-4 hari	22	20.18	20.18	100.0
5-6 hari	0	00.0	00.0	
≥ 7 Hari	109	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa dari 109 responden didominasi oleh responden yang lama menginap 1-2 hari sebesar 87% responden atau setara dengan 79.82%, responden yang lama menginap 3-4 hari sebesar 22 responden atau setara dengan 20.18%, tidak ada dari responden yang tidak pernah menginap, dan yang lama menginap 5-6 atau bahkan lebih dari 7 hari sebesar 0 responden atau setara dengan 0.00%.

Tabel 8. Tabel Responden Keputusan
Manginap

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Bisnis	3	2.75	2.75	2.75
Liburan	65	59.63	59.63	62.38
Pengobatan	0	0.00	0.00	62.38
Acara	39	35.78	35.78	98.16
Lainnya	2	1.83	1.83	100.00
Total	109.0	109.0	109.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa dari 109 responden didominasi oleh tamu yang keputusan tamu untuk menginap dikarenakan terkait bisnis sebanyak 3 orang atau setara dengan 2.75 %, untuk tamu yang

keperluan menginapnya dikarenakan terkait liburan sebanyak 65 orang atau setara dengan 59.63 %, tamu yang keputusan tamu untuk menginap dikarenakan terkait pengobatan sebanyak 0 orang atau setara dengan 0.00 %, sedangkan terkait hal lainnya sebanyak 2 orang atau setara dengan 1.83 %.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana kuisioner atau alat pengukur lainnya dalam penelitian dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Sugianto, 2015). Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan cara One Shot atau pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk (variabel)

dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel
CHSE in Guest Entrance

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
.867	5	Reliabel

Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha dari variabel *CHSE in Guest Entrance* > 0,60 yaitu 0,867. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuisioner pada variabel *CHSE in Guest Entrance* adalah reliabel.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel
CHSE in Lobby, Front Desk

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
.833	5	Reliabel

Sumber: data diolah dengan SPSS 23.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* dari variabel *CHSE in Lobby, Front Desk* > 0,60 yaitu 0,833. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuisioner pada variabel *CHSE in Lobby, Front Desk* adalah reliabel.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel
CHSE in Guest Room

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
.789	5	Reliabel

Sumber: data diolah dengan SPSS 23.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha*

dari variabel *CHSE in Guest Room* >
0,60

yaitu 0,789. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner pada variabel *CHSE in Guest Room* adalah reliabel.

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel
CHSE in Restaurant

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
.778	5	Reliabel

Sumber: data diolah dengan SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha*

dari variabel *CHSE in Restaurant* > 0,60 yaitu 0,778. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner pada variabel *CHSE in Restaurant* adalah reliabel.

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel
CHSE in Meeting Room

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
.834	5	Reliabel

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* dari variabel *Meeting Room* > 0,60 yaitu 0,834. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner pada variabel *CHSE in Meeting Room* adalah reliabel.

Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
.851	5	Reliabel

Sumber: data diolah dengan SPSS 23.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* dari variabel Promosi > 0,60 yaitu 0,851. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner pada variabel Promosi adalah reliabel.

Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Keputusan Menginap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
.836	5	Reliabel

Sumber: data diolah dengan SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* dari variabel Keputusan Menginap > 0,60 yaitu 0,836. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner pada variabel Keputusan Menginap adalah reliabel.

Tabel 16. Koefisien Determinasi Variabel
CHSE in Guest Entrance

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 ^a	.457	.430	.37766

Predictors: (Constant), Guest

Sumber: data diolah dengan SPSS 22

Berdasarkan tabel koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai adjust R² untuk variabel *CHSE in Guest Entrance* adalah sebesar 0,430 atau 43,0%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel *CHSE in Guest Entrance* adalah sebesar 43% terhadap keputusan tamu untuk menginap. sedangkan sisanya 57,0 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya *Hotel Atmosphere, Lobby Ambience, Excellent Services*.

Tabel 17. Uji Statistik F (*CHSE in Guest*

Entrance

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2.398	1	2.398	16.816	.001 ^b
Residual	2.853	20	.143		
Total	5.251	21			

a. Dependent Variable: Stay

a. Predictors: (Constant), Guest

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Uji Statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji statistik F digunakan untuk memenuhi semua pengaruh variabel independen yang diuji pada tingkat signifikan 5%. Hasil uji koefisien signifikan simultan dapat dilihat pada tabel diatas.

Berdasarkan pada tabel diatas. Untuk menentukan f tabel digunakan lampiran statistik tabel F, dengan menggunakan rumus $F(k; n - k) = F(6;103)$, sehingga didapatkan F table 2,19. Nilai F hitung yang diperoleh 16.816 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,19 maka dapat diketahui nilai F hitung $16.816 > F$ tabel 2,19 dengan tingkat signifikan 0,001 karena tingkat signifikan $<$ dari 0,05, maka model regresi ini dapat dipakai untuk variabel *CHSE in guest entrance* pada Hotel Santika Premiere Ice Bsd City. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel *CHSE in guest entrance* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Tabel 18. Uji Statistik t (*CHSE in Guest Entrance*)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.924	.521		3.689	.001
Guest	.509	.124	.676	4.101	.001

a. Dependent Variable: Stay

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil hipotesis dalam pengujian dapat dilihat pada tabel diatas.

Berdasarkan pada tabel diatas diperoleh t-hitung untuk X_1 variabel *CHSE in Guest Entrance* sebesar 4,101, X_2 2,150. Untuk menentukan t tabel digunakan lampiran statistik tabel t, dengan menggunakan $\alpha/2$, $n - k - 1$ maka didapatkan hasil 0,05/2, $109 - 2 - 1 = 0,025$, 106, sehingga didapatkan t table 1.982

Pengaruh variabel kompensasi (X_1) variabel *CHSE in Guest Entrance* terhadap keputusan menginap (Y) Pada Tabel 4.60 nilai t hitung untuk *CHSE in Guest Entrance* sebesar 7.045 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.978. Maka diketahui t hitung $4.101 > t$ tabel 1.982 dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh dan signifikan antara *CHSE in Guest Entrance* terhadap keputusan menginap diterima (H_a diterima dan H_o ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara *CHSE in Guest Entrance* terhadap keputusan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Tabel 19. Koefisien Determinasi Variabel *CHSE in Lobby, Front Desk*

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.528 ^a	.278	.242	.43526

a. Predictors: (Constant), Lobby

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan tabel koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai adjust R² untuk variabel *CHSE in Lobby, Front Desk* sebesar 0,242 atau 20,2%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel *CHSE in Lobby, Front Desk* adalah sebesar 20% terhadap keputusan tamu untuk menginap. sedangkan sisanya 79,8 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya *Hotel Atmosphere, Lobby Ambience, Service Quality*.

20. Uji simultan (F) Uji Statistik F (*CHSE in Lobby, Front Desk*)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.462	1	1.462	7.717	.012 ^b
Residual	3.789	20	.189		
Total	5.251	21			

a. Dependent Variable: Stay

a. Predictors: (Constant), Lobby

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Uji Statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji statistik F digunakan untuk memenuhi semua pengaruh variabel independen yang diuji pada tingkat signifikan 5%. Hasil uji koefisien signifikan simultan dapat dilihat pada tabel diatas.

Berdasarkan pada tabel diatas. Untuk menentukan f tabel digunakan lampiran statistik tabel F, dengan menggunakan rumus $F(k; n - k) = F(6;103)$, sehingga didapatkan F table 2,19. Nilai F hitung yang diperoleh 16.816 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,19 maka dapat diketahui nilai F hitung $7.717 > F$

tabel 2,19 dengan tingkat signifikan 0,001 karena tingkat signifikan $<$ dari 0,05, maka model regresi ini dapat dipakai untuk variabel *CHSE in Lobby, Front Desk* pada Hotel Santika Premiere Ice Bsd City. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel *CHSE in Lobby, Front Desk* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Tabel 21. Uji Statistik t (*CHSE in Lobby, Front Desk*)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.986	.744		2.670	.015
Lobby	.476	.171	.528	2.778	.012

Dependent Variable: Stay

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil hipotesis dalam pengujian dapat dilihat pada tabel diatas.

Berdasarkan pada tabel diatas diperoleh t-hitung untuk (X₁) variabel *CHSE in Lobby, Front Desk* sebesar 4,101, X₂ 2,150. Untuk menentukan t tabel digunakan lampiran statistik tabel t, dengan menggunakan $\alpha/2$, $n - k - 1$ maka didapatkan hasil $0,05/2$, $109 - 2 - 1 = 0,025$, 106, sehingga didapatkan t table 1.982

Pengaruh variabel *CHSE (X₁) in Lobby, Front Desk* terhadap keputusan menginap (Y) Pada diatas nilai t hitung untuk *CHSE in Lobby, Front Desk* sebesar 2.778 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.982. Maka diketahui t hitung $4.101 > t$ tabel 1.982 dan nilai signifikan $0,012 < 0,05$. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh namun tidak signifikan antara *CHSE in Lobby, Front Desk* terhadap keputusan menginap diterima (Haditerima dan Ho ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh meskipun tidak

signifikan antara CHSE in Guest Entrance terhadap keputusan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Tabel 22. Koefisien Determinasi Variabel
CHSE in Guest Room

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.382 ^a	.146	.104	.47344

a. Predictors: (Constant), room

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan tabel koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai adjust R² untuk variabel *CHSE in Guest Room* sebesar 0,104 atau 10,4%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel *CHSE in Guest Room* adalah sebesar 10,4% terhadap keputusan tamu untuk menginap. sedangkan sisanya 89,6 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya *Hotel Atmosphere, Lobby Ambience, Excellent Services*

Tabel 23. Uji Statistik F (*CHSE in Guest Room*)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.768	1	.768	3.426	.079 ^b
Residual	4.483	20	.224		
Total	5.251	21			

a. Dependent Variable: Stay

b. Predictors: (Constant), room

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan pada tabel diatas. Untuk menentukan f tabel digunakan lampiran statistik tabel F, dengan menggunakan rumus $F(k; n - k) = F(6;103)$, sehingga didapatkan F table 2,19. Nilai F hitung yang diperoleh 16.816 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,19 maka dapat diketahui nilai F hitung $3.426 > F$

tabel 2,19 dengan tingkat signifikan 0,079 karena tingkat signifikan $<$ dari 0,05, maka model regresi ini dapat dipakai untuk variabel *CHSE in Guest Room* pada Hotel Santika Premiere Ice Bsd City. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel *CHSE in Guest Room* berpengaruh namun tidak signifikan terhadap variabel keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Uji Hipotesis Penelitian

Tabel 24. Uji Statistik t (*CHSE in Guest Room*)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.352	.916		2.568	.018
room	.381	.206	.382	1.851	.079

a. Dependent Variable: Stay

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil hipotesis dalam pengujian dapat dilihat pada tabel diatas

Berdasarkan tabel 4.60 diperoleh t-hitung untuk variabel *CHSE in Guest Room* (X₂) sebesar 4,101, X₂ 2,150. Untuk menentukan t tabel digunakan lampiran statistik tabel t, dengan menggunakan $\alpha/2$, $n - k - 1$ maka didapatkan hasil $0,05/2$, $109 - 2 - 1 = 0,025$, 106, sehingga didapatkan t table 1.982

Pengaruh variabel *CHSE in Guest Room* (X₃) terhadap keputusan menginap (Y) Pada Tabel 4.60 nilai t hitung untuk *CHSE in Guest Room* sebesar 1.851 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.982. Maka diketahui t hitung $4.101 > t$ tabel 1.982 dan nilai signifikan $0,007 < 0,05$. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh namun tidak signifikan antara *CHSE in Guest Room* terhadap keputusan menginap diterima (H_a diterima dan H₀ ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh meskipun tidak signifikan antara

CHSE in Guest Room terhadap keputusan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Tabel 25. Koefisien Determinasi Variabel *CHSE in Restaurant*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 ^a	.310	.276	.42556

a. Predictors: (Constant), restaurant

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan tabel koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai adjust R² untuk variabel *CHSE in Restaurant* sebesar 0,276 atau 27,6%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel *CHSE in Restaurant* adalah sebesar 30% terhadap keputusan tamu untuk menginap. sedangkan sisanya 70 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya *Taste of Food, Restaurant Ambience, Service Quality*.

Tabel 26. Uji Statistik F (*CHSE in Restaurant*)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.629	1	1.629	8.994	.007 ^b
	Residual	3.622	20	.181		
	Total	5.251	21			

a. Dependent Variable: Stay

b. Predictors: (Constant), restaurant

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan tabel diatas Untuk menentukan f tabel digunakan lampiran statistik tabel F, dengan menggunakan rumus $F(k; n - k) = F(6;103)$, sehingga didapatkan F table 2,19. Nilai F hitung yang diperoleh 8.994 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,19 maka dapat diketahuinilai F hitung $8.994 > F$ tabel 2,19 dengan tingkat signifikan 0,07 karena tingkat signifikan $<$ dari 0,05, maka model regresi ini dapat dipakai untuk variabel *CHSE in Restaurant* pada Hotel Santika PremiereIce Bsd City. Dengan kata lain dapat

dikatakan bahwa variabel *CHSE in Restaurant* berpengaruh namun tidak signifikan terhadap variabel keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Tabel 27. Uji Statistik t (*CHSE in Guest Room*)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.101	.652		3.224	.004
restaurant	.462	.154	.557	2.999	.007

a. Dependent Variable: Stay

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh t-hitung untuk X4 variabel *CHSE in Restaurant* sebesar 4,101, X2 2,150. Untuk menentukan t tabel digunakan lampiran statistik tabel t, dengan menggunakan $\alpha/2$, $n - k - 1$ maka didapatkan hasil $0,05/2$, $109 - 2 - 1 = 0,025$, 106, sehingga didapatkan t table 1.982

Pengaruh variabel *CHSE in Restaurant* terhadap keputusan menginap (Y) Pada Tabel 4.60 nilai t hitung untuk *CHSE in Restaurant* sebesar 2.999 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.982. Maka diketahui t hitung $4.101 > t$ tabel 1.982 dan nilai signifikan $0,007 < 0,05$. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh namun tidak signifikan antara *CHSE in Guest Room* terhadap keputusan menginap diterima (H_a diterima dan H_o ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh meskipun tidak signifikan antara *CHSE in Restaurant* terhadap keputusan menginapdi Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Tabel 28 Koefisien Determinasi Variabel *CHSE in Meeting Room*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.380 ^a	.145	.102	.47391

a. Predictors: (Constant), Meeting Room

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan tabel koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai adjust R2 untuk variabel CHSE in Meeting Room sebesar 0,102 atau 10,2%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel CHSE in Meeting Room adalah sebesar 10% terhadap keputusan tamu untuk menginap. sedangkan sisanya 90 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya

Meeting Room Facilities, Meeting Space, Service Quality.

Tabel 29. Uji Statistik F CHSE in Meeting Room

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.759	1	.759	3.379	.081 ^b
Residual	4.492	20	.225		
Total	5.251	21			

a. Dependent Variable: Stay

b. Predictors: (Constant), *meeting room*

sumber: Data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan tabel diatas Untuk menentukan f tabel digunakan lampiran statistik tabel F, dengan menggunakan rumus $F(k; n - k) = F(6; 103)$, sehingga didapatkan F table 2,19. Nilai F hitung yang diperoleh 3.379 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,19 maka dapat diketahu nilai F hitung $3.379 > F$ tabel 2,19 dengan tingkat signifikan 0,07 karena tingkat signifikan $<$ dari 0,05, maka model regresi ini dapat dipakai untuk variabel CHSE in Meeting Room pada Hotel Santika Premiere Ice Bsd City. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel CHSE in Meeting Room berpengaruh namun tidak signifikan terhadap variabel keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Uji Hipotesis Penelitian

Tabel 30. Uji Statistik t (CHSE in Meeting Room)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.537	.822		3.086	.006
roommeeting	.347	.189	.380	1.838	.081

a. Dependent Variable: Stay

Berdasarkan pada tabel diatas diperoleh t-hitung untuk (X1) variabel CHSE in

meeting Room sebesar 4,101, X2 2,150. Untuk menentukan t tabel digunakan lampiran statistik tabel t, dengan menggunakan $\alpha/2$, $n - k - 1$ maka didapatkan hasil 0,05/2, $109 - 2 - 1 = 0,025$, 106, sehingga didapatkan t table 1.982

Pengaruh variabel kompensasi (X1) variabel CHSE in Meeting Room terhadap keputusan menginap (Y) Pada Tabel 4.60 nilai t hitung untuk CHSE in Meeting Room sebesar 1.838 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.982. Maka diketahui t hitung $1.838 > t$ tabel 1.982 dan nilai signifikan $0,081 > 0,05$. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh namun tidak signifikan antara Promosi terhadap keputusan menginap diterima (Ha diterima dan Ho ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh meskipun tidak signifikan antara Promosi terhadap keputusan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Tabel 31. Koefisien Determinasi Variabel Promosi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.239 ^a	.057	.010	.49749

a. Predictors: (Constant), Promotion

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan tabel koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai adjust R2 untuk variabel Promosi sebesar 0,010 atau 1%. Hal ini berarti

besarnya pengaruh variabel Promosi adalah sebesar 1% terhadap keputusan tamu untuk menginap. sedangkan sisanya 99 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya kebijakan pemerintah terhadap PSBB, Situasi Pandemi, Harga Kamar

Tabel 32. Uji Statistik F Promosi
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.301	1	.301	1.216	.283 ^b
Residual	4.950	20	.247		
Total	5.251	21			

a. Dependent Variable: Stay

b. Predictors: (Constant), Promotion

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan pada Tabel 4.60. Untuk menentukan f tabel digunakan lampiran statistik tabel F, dengan menggunakan rumus $F(k; n - k) = F(6; 103)$, sehingga didapatkan F table 2,19. Nilai F hitung yang diperoleh 1.216 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,19 maka dapat diketahui nilai F hitung 1.216

> F tabel 2,19 dengan tingkat signifikan 0,07 karena tingkat signifikan < dari 0,05, maka model regresi ini dapat dipakai untuk variabel *CHSE in Meeting Room* pada Hotel Santika Premiere Ice Bsd City. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel *CHSE in Meeting Room* berpengaruh namun tidak signifikan terhadap variabel keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

3) Uji Hipotesis Penelitian

Tabel 33. Uji Statistik t (Promosi)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.257	.714		4.560	.000
Promotion	.182	.165	.239	1.103	.283

a. Dependent Variable: Stay

Sumber: data diolah dengan SPSS 22.

Berdasarkan pada tabel diatas diperoleh t-hitung untuk X1 variabel Promosi sebesar 4,101, X2 2,150. Untuk menentukan t tabel digunakan lampiran statistik tabel t, dengan menggunakan $\alpha/2$, $n - k - 1$ maka didapatkan hasil $0,05/2$, $109 - 2 - 1 = 0,025$, 106, sehingga didapatkan t table 1.982

Pengaruh variabel Promosi (X6) variabel Promosi terhadap keputusan menginap (Y) Pada Tabel 4.60 nilai t hitung untuk Promosi sebesar 2.999 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.103 Makadiketahui t hitung $1.103 > t$ tabel 1.982 dan nilai signifikan $0,028 > 0,05$. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh namun tidak signifikan antara Promosi terhadap keputusan menginap diterima (Haditerima dan H_0 ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh meskipun tidak signifikan antara Promosi terhadap keputusan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Pembahasan dan Diskusi

Pembahasan dan Diskusi Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh CHSE dan Promosi terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *CHSE in Guest Entrance, Lobby, Restaurant* berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Sedangkan Guest Room, Meeting Room dan Promotion berpengaruh namun tidak signifikan terhadap keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Ke enam variabel tersebut akan mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Variable CHSE in Guest Entrance (X1), Lobby, Front Desk (X2), Guest Room (X3), Restaurant (X4), Meeting Room (X5), dan Promosi (X6) terhadap keputusan menginap (Y) pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini dilakukan untuk memperbaiki

kualitas penerapan CHSE dan Promosi pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City sebagai analisa untuk meningkatkan kemampuan tamu untuk mengambil keputusan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Untuk mengetahui implikasi hasil penelitian, peneliti melakukan analisis mengenai kemungkinan penyebab didukung atau tidak didukungnya masing-masing hipotesis.

1. Pengaruh variable CHSE in Guest Entrance (X1) terhadap keputusan menginap. Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel CHSE in Guest Entrance berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap bagi tamu di Hotel Santika Premiere ICE BSD City, sehingga H1 didukung. Hal ini memiliki implikasi pada peningkatan keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD city sehingga mampu memberikan aspek-aspek CHSE in Guest Entrance yang sesuai atau melebihi harapan tamu hotel. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik variabel Guest Entrance (X1) dengan menggunakan uji t-table & f-table dimana hasil nilai t-hitung nilai F hitung $16.816 > F$ tabel 2,19 dengan tingkat signifikan 0,001 karena tingkat signifikan $<$ dari 0,05, sedangkan diketahui nilai F hitungnya sebesar $16.816 > F$ tabel 2,19 dengan tingkat signifikan 0,001 dari tingkat signifikannya yaitu sebesar $<$ 0,05, sehingga variabel CHSE in guest entrance berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan menginap bagi tamu di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.
2. Pengaruh variable CHSE in Lobby, Front Desk (X2) terhadap keputusan menginap. Hasil pengujian hipotesis pertama (H2) pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel CHSE

in Lobby, Front Desk (X2) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan menginap bagi tamu di Hotel Santika Premiere ICE BSD City, sehingga H2 didukung. Hal ini memiliki implikasi pada peningkatan keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD city dan mampu memberikan aspek-aspek CHSE in Guest Entrance yang sesuai atau melebihi harapan tamu hotel. Meskipun terdapat beberapa faktor yang mesti disesuaikan dengan kebutuhan tamu sehingga tamu dapat dengan mudah memutuskan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik variabel Lobby, Front Desk (X2) dengan menggunakan uji t-table & f-table dimana hasil nilai t-hitung $4.101 > t$ tabel 1.982 dan nilai signifikan $0,007 < 0,05$. Sedangkan diketahui nilai F hitung $3.426 > F$ tabel 2,19 dengan tingkat signifikan 0,079 karena tingkat signifikan $<$ dari 0,05, sehingga variabel CHSE in Lobby, berpengaruh namun tidak signifikan terhadap variabel keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

3. Pengaruh variable Guest Room (X3) terhadap keputusan menginap. Hasil pengujian hipotesis pertama (H3) pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel CHSE in Guest Room berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan menginap bagi tamu di Hotel Santika Premiere ICE BSD City, sehingga H3 didukung. Hal ini memiliki implikasi pada peningkatan keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD city dan mampu memberikan aspek-aspek CHSE in Guest Room yang sesuai atau melebihi harapan tamu hotel. Meskipun terdapat beberapa faktor yang mesti disesuaikan dengan

kebutuhan tamu sehingga tamu dapat dengan mudah memutuskan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik variabel CHSE in Guest Room (X3) dengan menggunakan uji t-table & f-table dimana hasil nilai t-hitung diketahui $t_{hitung} 4.101 > t_{tabel} 1.982$ dan nilai signifikan $0,007 < 0,05$. Sedangkan diketahui nilai F hitung $3.426 > F_{tabel} 2,19$ dengan tingkat signifikan $0,079$ karena tingkat signifikan $<$ dari $0,05$, sehingga variabel CHSE in Guest Room berpengaruh namun tidak signifikan terhadap variabel keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

4. Pengaruh variable Restaurant (X4) terhadap keputusan menginap. Hasil pengujian hipotesis pertama (H4) pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel CHSE in Restaurant berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan menginap bagi tamu di Hotel Santika Premiere ICE BSD City, sehingga H4 didukung. Hal ini memiliki implikasi pada peningkatan keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD city dan mampu memberikan aspek-aspek CHSE in Restaurant yang sesuai atau melebihi harapan tamu hotel. Meskipun terdapat beberapa faktor yang mesti disesuaikan dengan kebutuhan tamu sehingga tamu dapat dengan mudah memutuskan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik variabel CHSE in Restaurant (X4) dengan menggunakan uji t-table & f-table dimana hasil nilai t-hitung diketahui $t_{hitung} 4.101 > t_{tabel} 1.982$ dan nilai signifikan $0,007 < 0,05$ sedangkan nilai F tabel sebesar $2,19$ maka dapat diketahui nilai F hitung $8.994 > F_{tabel} 2,19$ dengan tingkat signifikan $0,07$ karena tingkat

signifikan $<$ dari $0,05$, sehingga variabel CHSE in Restaurant pada Hotel Santika Premiere Ice Bsd City berpengaruh namun tidak signifikan terhadap variabel keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

5. Pengaruh variable Meeting Room (X5) terhadap keputusan menginap. Hasil pengujian hipotesis pertama (H5) pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel CHSE in Meeting Room berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan menginap bagi tamu di Hotel Santika Premiere ICE BSD City, sehingga H5 didukung. Hal ini memiliki implikasi pada peningkatan keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD city dan mampu memberikan aspek-aspek CHSE in Meeting Room yang sesuai atau melebihi harapan tamu hotel. Meskipun terdapat beberapa faktor yang mesti disesuaikan dengan kebutuhan tamu sehingga tamu dapat dengan mudah memutuskan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik variabel Meeting Room (X5) dengan menggunakan uji t-table & f-table dimana hasil nilai t-hitung $t_{hitung} 1.838 > t_{tabel} 1.982$ dan nilai signifikan $0,081 > 0,05$. Serta diketahui nilai F tabel sebesar $2,19$ maka dapat diketahui nilai F hitung $3.379 > F_{tabel} 2,19$ dengan tingkat signifikan $0,07$ karena tingkat signifikan $<$ dari $0,05$, maka model regresi ini dapat dipakai untuk variabel CHSE in Meeting Room pada Hotel Santika Premiere Ice Bsd City. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel CHSE in Meeting Room berpengaruh namun tidak signifikan terhadap variabel keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City

6. Pengaruh variable Promosi (X6) terhadap keputusan menginap. Hasil pengujian hipotesis pertama (H6) pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Promosi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan menginap bagi tamu di Hotel Santika Premiere ICE BSD City, sehingga H6 didukung. Hal ini memiliki implikasi pada peningkatan keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD city dan mampu memberikan aspek-aspek Promosi yang sesuai atau melebihi harapan tamu hotel. Meskipun terdapat beberapa faktor yang mesti disesuaikan dengan kebutuhan tamu sehingga tamu dapat dengan mudah memutuskan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik variabel variabel Promosi (X6) dengan menggunakan uji t-table & f- table dimana hasil nilai t-hitung 1.103 > t tabel 1.982 dan nilai signifikan 0,028 > 0,05 serta hasil nilai f-table F tabel sebesar 2,19 maka dapat diketahui F tabel sebesar 2,19 maka dapat diketahui nilai F hitung 1.216 > F tabel 2,19 dengan tingkat signifikan 0,07 karena tingkat signifikan < dari 0,05, maka model regresi ini dapat dipakai untuk variabel CHSE in Meeting Room pada Hotel Santika Premiere Ice Bsd City. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel CHSE in Meeting Room berpengaruh namun tidak signifikan terhadap variabel keputusan menginap pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjawab pertanyaan enam hipotesis menguji Pengaruh Penerapan CHSE dan promosi terhadap keputusan menginap tamu Pada Hotel Santika Premiere ICE BSD

City Penelitian juga dilakukan untuk memahami pengambilan keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City selama pandemi sesuai dengan program CHSE yang telah ditetapkan oleh KEMENPAREKRAF. Model penelitian ini mengadopsi penelitian-penelitian sebelumnya. Data penelitian didapatkan menggunakan kuesioner online yang disebar dengan google form dan media sosial. Terdapat 109 responden yang memenuhi kriteria dan berhasil mengisi kuesioner sampai akhir. Pengambilan data dilakukan pada periode bulan November 2021 sampai dengan April tahun 2022. Dari keenam hipotesis yang telah diuji terdapat tiga hipotesis yang didukung dan tiga hipotesis lainnya tidak didukung dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian program CHSE *in guest entrance* yang dianjurkan oleh KEMENPAREKRAF berpengaruh positif terhadap keputusan menginap tamu pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini disebabkan karena penerapan protokol kesehatan yang ada dalam program CHSE sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan keamanan tamu yang berkunjung ke Hotel sehingga timbul rasa percaya untuk mengambil keputusan menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.
2. Program CHSE *in lobby, front desk* berpengaruh positif terhadap keputusan menginap tamu Pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini disebabkan karena first impression yang dibangun pada saat pertama kali tamu berkunjung di hotel adalah dengan penerapan prosedur protokol kesehatan yang ada didalam program CHSE pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City diterapkan dengan baik.
3. Program CHSE *in guest room* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap tamu Pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini disebabkan karena guest room bukanlah area umum (public area) dan resiko penularan covid-19 jarang terjadi terlebih Hotel Santika Premiere ICE BSD City bukanlah Hotel yang diperuntukkan bagi tamu-tamu yang menginap dengan tujuan untuk isolasi mandiri.

4. Program CHSE *in restaurant* berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap tamu Pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini disebabkan karena restaurant merupakan area umum (public area) dan resiko penularan covid-19 dapat terjadi sehingga tamu perlu memastikan bahwa penerapan prokes yang ada pada program CHSE dapat berjalan dengan baik diarea restaurant, terlebih pada saat orang makan dan membuka masker.
5. Program CHSE *in meeting room* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap tamu Pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini disebabkan karena selama pandemik kegiatan pertemuan sebagian besar dilakukan secara daring (online).
6. Hasil penelitian pengaruh promosi terhadap keputusan menginap tamu pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City tidak berpengaruh secara signifikan. Hal ini disebabkan karena keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City adalah dengan adanya rasa aman dan nyaman serta terhindar dari penularan covid-19 selama periode pandemik.

Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil pengolahan data dan kesimpulan yang telah dilakukan, berikut merupakan implikasi praktis yang dapat diterapkan manajemen Hotel Santika Premiere ICE BSD City, sebagai salah satu pelaku industri pariwisata dan KEMENPAREKRAF untuk meningkatkan minat tamu mengambil keputusan untuk menginap di Hotel selama periode pandemik Covid-19 dan new normal :

1. Hasil penelitian program CHSE *in guest entrance* berpengaruh positif terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel dalam jangka pendek. Hasil ini dapat digunakan para pelaku industri hotel untuk memberikan kepercayaan kepada tamu maupun pengunjung bahwa hotel merupakan tempat yang nyaman dan aman untuk berlibur selama kondisi pandemik dan pembatasan sosial yang ditetapkan oleh pemerintah. Penerapan protokol kesehatan, penyediaan peralatan serta petunjuk informasi mengenai social &

physical distancing pada pintu masuk hotel. Pemeriksaan suhu tubuh dan pemeriksaan peduli lindungi bagi tamu yang masuk hotel. Perlu diupayakan prosedur dan penerapan CHSE yang konsisten pada penerapan SOP pelaksanaanya.

2. Adanya pengaruh positif program CHSE *in lobby, front desk*, terhadap keputusan menginap tamu Pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini dapat meningkatkan tingkat kepercayaan bagi tamu untuk tidak ragu menginap di hotel selama pandemik covid-19, dikarenakan *area lobby & front desk* merupakan kesan pertama bagi tamu pada saat mereka berkunjung ke hotel. Sehingga penting bagi manajemen hotel untuk senantiasa memastikan penerapan prosedur bagi petugas hotel yang menyambut tamu dengan APD (alat proteksi diri) lengkap yang meliputi penggunaan masker, *face shield*, *hand glove*, dan terdapat petunjuk physical distancing serta yang terpenting adalah sudah memiliki sertifikat CHSE (Certified CHSE) pada area lobby dan front desk sebagai wujud bahwa hotel telah menerapkan prosedur protokol kesehatan yang tertuang dalam program CHSE Kemeparekraf, artinya pihak hotel sudah terbukti diuji oleh pihak berwenang dalam hal ini Kemeparekraf.
3. Hasil penelitian program CHSE *in restaurant* menjadi salah satu faktor tamu memutuskan untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini dilakukan untuk menghindari penyebaran covid-19 terlebih pada saat tamu melepas masker pada saat makan dan minum. Program CHSE yang diterapkan pada Hotel Santika Premiere ICE BSD City adalah dengan memberikan pilihan bagi tamu untuk dapat mengantarkan makanannya ke kamar tamu atau makan di restaurant namun dibatasi dan dilayani oleh petugas hotel sesuai dengan protokol kesehatan dan penerapan CHSE yang berlaku. Sehingga tamu merasa aman dan nyaman serta tingkat kepercayaan tamu terhadap protokol kesehatan di hotel berjalan dengan baik.
4. Promosi yang dilakukan oleh pihak Hotel Santika Premiere ICE BSD City tidak

berpengaruh terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Hal ini dikarenakan hampir semua hotel dimasa pandemik melakukan berbagai strategi promosi. Sehingga yang diperlukan oleh tamu pada masa pandemik adalah rasa aman dan nyaman serta kepercayaan tamu terhadap image hotel terkait dengan penerapan protokol kesehatan di hotel sehingga tamu terhindar dari penyebaran virus covid-19. Serta kebijakan pemerintah terhadap pelaksanaan pembatasan sosial skala besar (PSBB).

5.2 Saran

Meskipun peneliti telah menyusun penelitian dengan sebaik-baiknya tetapi masih saja banyak kekurangan dalam penelitian ini dengan segala keterbatasannya.

Bagi Hotel Santika Premiere Ice Bsd City :

- a) Untuk mengoptimalkan keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika perlu dilakukan peningkatan rasa kepercayaan tamu terhadap protokol kesehatan yang dijalankan secara konsisten. Sehingga tamu memiliki sikap positif terhadap image hotel pada saat tamu berkunjung ke hotel.
- b) Penyediaan sarana dan prasarana CHSE dapat senantiasa dilaksanakan sehingga penerapan CHSE dapat memberikan kesan konsisten bagi tamu yang berkunjung ke hotel

Keterbatasan Penelitian dan Saran

1. Responden penelitian yang didapatkan didominasi oleh Generasi Z yaitu berusia 21 - 29 tahun, lama menginap 1-2 hari dan didominasi oleh tamu-tamu yang menginap untuk berlibur selama kondisi pandemik. Penelitian ini selanjutnya bisa dapat fokus pada responden dengan usia lebih dari 29 tahun yang memiliki riwayat OTG (orang tanpa gejala) atau tamu yang berindikasi berada di zona merah covid-19. Penyebaran kuesioner lebih baik dilakukan dengan perwakilan masing-masing zona wilayah gugus tugas covid-19.

2. Penerapan program CHSE ini merupakan atas dasar rujukan dari Kemenparekraf yang memerlukan waktu bagi beberapa hotel untuk mendukung fasilitas, sarana dan prasarana

sesuai dengan persyaratan Kemenparekraf sehingga kemampuan ekonomi dan kondisi ketersediaan stok peralatan dan perlengkapan kesehatan menjadi hal yang sulit dan harganya melambung tinggi. Sehingga saran bagi Kemenparekraf untuk dapat memberikan bantuan subsidi atau memberikan kepastian bagi industri hotel untuk dapat memperoleh pasokan peralatan dan perlengkapan kesehatan sesuai dengan ketentuan protokol kesehatan yang ada didalam program CHSE.

3. Penerapan program CHSE bertumpang tindih dengan kebijakan pemerintah pusat dimana aktivitas pergerakan mobilitas masyarakat dibatasi dengan adanya PSBB. sehingga tamu yang akan memilih untuk menginap di hotel terdapat kekhawatiran untuk tidak dapat melalui akses jalan menuju lokasi hotel karna adanya pembatasan sosial dimana beberapa titik dan ruas jalan dilakukan pemeriksaan ketat oleh pihak satgas covid-19.

4. Berbagai metode promosi yang dilakukan oleh pihak manajemen Hotel Santika Premiere ICE BSD City tidak berpengaruh signifikan sehingga perlu dilakukan evaluasi kembali bagi manajemen sehingga upaya meningkatkan kepercayaan bagi tamu untuk memilih memutuskan menginap di Hotel, saran dalam hal ini adalah manajemen Hotel Santika Premiere ICE BSD City dapat bekerjasama dengan satgas covid-19 untuk dapat bersama-sama memberikan kepercayaan kepada tamu dengan mempermudah akses dan informasi mengenai keamanan dan kenyamanan bagi tamu yang akan memutuskan untuk menginap dan memperoleh akses menuju hotel dengan memberikan kode booking dan surat keterangan dari Satgas covid setempat.

5. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Bagi pihak yang ingin meneliti lebih lanjut, dapat menggunakan atau menambahkan variabel-variabel lain yang dapat meningkatkan faktor-faktor maupun variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

REFRENSI

Aprilia Rosdiana, d. (2021). Implementasi Protokol Kesehatan CHSE dalam

- Meningkatkan Kepercayaan Kunjungan Tamu di Hotel. *Jurnal Kepariwisata NHI Bandung*, 1-15.
- Gunawan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mark.On.Id. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 104-113.
- Hartono. (2022). Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menginap Selama Pandemi Covid-19. *Kalianda Halok Gagas*, 101-118.
- KEMENPAREKRAF. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel*. Indonesia: Kementrian Pariwisata.
- Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Raya, F. &. (2021). Pengaruh Penerapan adaptasi CHSE (Cleanliness, health, safety, environment) terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri di Era New Normal serta dampaknya pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif Pendidikan Tata Niaga. *Fakultas Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif*, 1-8.
- Sofiani, O. (2021). Efektivitas Penerapan CHSE (Cleanliness, Healthy, Safety, Environment) Pada Hotel Kategori Bintang 3 (Tiga) di Kota Depok. *Edutourism*, 23-35.
- Sopiah, S. &. (2013). *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Sugiarto, T. H. (2015). *Metodologi Penelitian & Hospitality & Pariwisata*. Tangerang : Cetakan Pertama. PT. Matana Publishing Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi)*. Bandung : Alfabeta CV.
- Syahputra, H. (2020). Pengaruh Promosi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap di OS Hotel Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 62-70.