

Pengaruh Faktor Harga, Fasilitas, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Toraja Heritage Hotel

Adolfina Ro'son

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Abedneigo. C. Rambulangi

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Mey Enggane Limbongan

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Korespondensi penulis: rosonadolфина@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study is to determine whether there is an effect of price, facilities, location, quality of service on consumer decisions at Toraja Heritage Hotel. Data collection procedures from this research are observation, questionnaire, and documentation. The data analysis technique is quantitative with multiple linear regression tests. The conclusion of this study is that the variable facilities have no effect on consumer decisions and the variables price, location, and service quality have an effect on consumer decisions in Toraja Heritage Hotel.*

Keywords: *Price, Facilities, Location, Service Quality, Consumer Decision*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Harga, Fasilitas, lokasi, Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan konsumen di Toraja Heritage Hotel. Prosedur pengumpulan data dari penelitian ini yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah kuantitatif dengan uji regresi linear berganda. Hasil perhitungan dengan uji F diperoleh dari hasil F hitung 71,837 dengan F tabel 3,090. Berdasarkan hasil dari perhitungan). Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel Fasilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen dan variabel Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen Toraja Heritage Hotel.

Kata Kunci: Harga, Fasilitas, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Konsumen

LATAR BELAKANG

Hotel adalah tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya. Kegiatan industri pariwisata ini mempunyai dua implikasi besar karena berkaitan dengan sektor lain yang berbeda dengan kegiatan ekonomi. Kegiatan terkait meliputi hotel, restoran, sektor transportasi (darat, laut dan udara) dan salah satu yang terpenting adalah produksi usaha kecil, menengah dan mikro.

Dalam menentukan sebuah keputusan untuk memilih penginapan dibutuhkan juga ilmu *sosiodemografi* yang mempelajari penduduk (suatu wilayah) terutama mengenai jumlah struktur (komposisi penduduk) dan perkembangannya (perubahan) dari waktu ke waktu. Dalam mempertimbangkan pemilihan hotel terdapat beberapa faktor yang menjadi pendorong konsumen untuk mempertimbangkannya yaitu fasilitas, lokasi, harga, dan kualitas pelayanan.

Untuk memahami konsumen maka di perlukan riset pemasaran yang digunakan sebagai latar belakang dari keinginan konsumen yang berhubungan dengan macam-macam kebiasaan

Received Agustus 30, 2023; Revised September 30, 2023; Accepted Oktober 23, 2023

* Adolfina Ro'son, rosonadolфина@gmail.com

serta sikap konsumen yang berbeda setiap individunya. . Hotel menyediakan fasilitas yang terbaik dan menarik untuk mempertahankan pelanggan karena konsumen beranggapan bahwa semakin lengkap fasilitas yang di sediakan dan juga didukung oleh desain yang menarik maka semakin menjadi daya tarik terhadap konsumen. Apabila konsumen merasa puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung. Faktor lain yang mempengaruhi keputusan menginap pada suatu hotel adalah lokasi. Lokasi merupakan tempat dimana biasanya konsumen membeli suatu produk (Ma'ruf, 2014). Lokasi sangat penting untuk mempermudah konsumen dalam membeli dan menjadikan faktor utama bagi kelangsungan usaha, lokasi strategis akan menarik perhatian pelanggan.

Banyaknya jumlah Hotel di Kabupaten Toraja Utara dari hotel melati sampai hotel berbintang memberikan kesempatan bagi konsumen agar lebih selektif atau berhati-hati dalam memilih hotel. Salah satu yang menjadi faktor yang menjadi penyebab perbedaan hotel yang satu dengan yang lain adalah pelayanan, dimana suatu perusahaan jasa agar lebih unggul dari pesaingnya ialah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibanding pesaing. Dalam memenuhi harapan para konsumen pihak hotel harus memerhatikan beberapa faktor yaitu harga, fasilitas, lokasi dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah harga, fasilitas, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen Toraja Heritage Hotel

KAJIAN TEORITIS

Keputusan Konsumen

Keputusan Konsumen yang memiliki maksud yaitu perilaku seseorang berdasarkan keyakinan dan rasa percaya diri dalam memutuskan melakukan pembelian pada produk jasa dan meyakini keputusan yang diambil adalah hal yang tepat (Tapparan, 2021). Sedangkan menurut Firmansyah (2019) keputusan konsumen merupakan kegiatan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternatif perilaku yang sesuai dari dua alternatif perilaku atau lebih dan dianggap sebagai tindakan yang paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pemilihan.

Harga

Pada umumnya, konsumen akan memilih suatu usaha yang menawarkan produknya dengan harga yang relative mudah (Limbongan, 2020). Semakin tinggi manfaat yang dirasakan seseorang dari barang atau jasa tertentu, semakin tinggi nilai tukar dari barang atau jasa tersebut (Rozalinda, 2013). Harga yang ditunjukkan oleh pelanggan atau pembeli ialah biaya yang dikeluarkan untuk sesuatu (Nasution, Limbong, & Ramadhan, 2020) sedangkan

bagi perusahaan harga ialah satu dari banyaknya unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pemasukan (Sudrartono & Saepudin,2020). Pada intinya yang dipaparkan oleh (Insani & Madiawati, 2020), suatu dari nilai yang dibayarkan oleh pelanggan atas pembelian sesuatu merupakan pengertian dari harga. Keputusan dalam membeli sebuah produk dipengaruhi oleh kebutuhan dan keinginan.(Rambulangi, 2020)

Fasilitas

Fasilitas merupakan perangkat fisik yang harus ada sebelum layanan diberikan kepada pelanggan. Fasilitas sangat penting dalam industri jasa, oleh karena itu pelayanan yang ada standar pelayanan, kelengkapan desain internal dan eksternal, dan kebersihan pelayanan harus diperhatikan, terutama yang terkait langsung dengan apa yang didengar pelanggan secara langsung.

Lokasi

Lokasi merupakan faktor yang sangat penting dalam rangka menciptakan keputusan pembelian. Menurut kasmir (2016) adalah tempat beroperasi perusahaan dalam kegiatan untuk menghasilkan suatu keuntungan ekonomi terhadap barang atau jasa yang dijual.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah peluang yang dialami konsumen terhadap suatu produk atau layanan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja dialami konsumen setelah membeli suatu produk atau layanan (Susilo, 2018).Kualitas Layanan merupakan ukuran seberapa baik suatu tingkat layanan mampu memenuhi harapan pelanggan (Moha,2016). Menurut Nurhayati 2016 Kualitas Pelayanan merupakan evaluasi terhadap keandalan pelanggan dan kualitas layanan secara keseluruhan. Menurut Tjiptono (2016) kualitas Pelayanan merupakan standar keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pelayanan merupakan hasil dari interaksi antara pemberi dan penerima layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah konsumen dalam hal ini adalah penerima layanan. Pelayanan juga merupakan tindakan yang sangat penting untuk dilakukan dengan masyarakat atau konsumen yang membutuhkan bantuan langsung atau tidak langsung agar kebutuhan mereka terpenuhi(Mey Enggane Limbongan, 2022)

H₁: Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen Toraja Heritage Hotel

H₂: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen Toraja Heritage Hotel

H₃: Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen Toraja Heritage Hotel

H₄:Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen Toraja Heritage Hotel.

H₅: Harga, fasilitas, lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen Toraja Heritage Hotel.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kuantitatif yaitu peneliti akan menguraikan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menginap di Toraja Heritage Hotel.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif dan sumber data adalah data sekunder data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat oranglain atau dokumen. Dimana pada penelitian ini menjadi data sekunder adalah jurnal terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini. Data inilah yang nantinya akan dianalisis dengan metode analisis data.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah menginap di Toraja Heritage. Sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah wisatawan yang sedang menginap di Toraja Heritage Hotel. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2020). Pada

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu Observasi yang dilakukan dengan pengamatan langsung pada objek penelitian dengan tujuan agar melihat secara langsung aktivitas di Toraja Heritage Hotel. Dan Kuesioner (Angket) yang dilakukan dengan pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab dengan memberikan angket. Yang akan akan dianalisis dengan menggunakan skala likert 1-5. Dan metode yang terakhir dokumentasi dengan menumpulkan informasi berupa dokumen dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar seperti laporan serta keterangan.

Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

Dalam pengujian ini terdapat 2 langkah yaitu uji validasi digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner namun untuk mengungkap sesuatu yang diukur oleh kuesioner

tersebut. Uji validitas diukur dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, jika r hitung $>$ tabel (pada taraf signifikansi 0,05) maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Dan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Dengan demikian, cara menghitung reliabilitas adalah dengan menghitung koefisiensi reliabilitas Cronbach's Alpha $>$ 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dapat dipercaya.

2. Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis terdapat beberapa pengujian yang dilakukan yaitu uji parsial digunakan hubungan antara variabel x dan y dengan cara membandingkan nilai statistik t dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis. Kemudian uji simultan digunakan untuk mengetahui variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variabel dependen. uji koefisien korelasi bertujuan untuk memperoleh nilai kekuatan hubungan antara dua variabel. Uji koefisien determinasi untuk mengukur kemampuan variabel (X_1, X_2, X_3 dan X_4) terhadap variabel (Y).

3. Uji Asumsi Klasik

Dalam pengujian ini ada 4 pengujian yaitu Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan terdistribusi secara normal. Uji multikoloneritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan 100 reponden untuk mengisi kuesioner dengan jumlah laki-laki 58 orang dan perempuan sebanyak 42 orang. Hasil penelitian yang didapatkan akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Analisis Linear Berganda

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,334	1,049		-4,133	,000
	Harga	,124	,051	,139	2,453	,016
	Fasilitas	,086	,060	,096	1,437	,154
	Lokasi	,194	,075	,158	2,588	,011
	Kualitas Pelayanan	,538	,049	,676	10,888	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

Sumber : data diolah (SPSS,2023)

Berdasarkan hasil Uji persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = -4,334 + 0,124X_1 + 0,086X_2 + 0,194X_3 + 0,538X_4 + e$$

Berdasarkan model regresi diatas maka hasil regresi linear berganda dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar -4,334 menyatakan bahwa jika Harga, Fasilitas, Lokasi, Kualitas Pelayanan memiliki nilai 0, maka variabel Keputusan Konsumen sebesar -4,334.
2. Setiap peningkatan Harga sebesar 1%, maka Keputusan konsumen akan meningkat pada Toraja sebesar 0,124%. Sebaliknya apabila Harga mengalami penurunan sebesar 1% maka Keputusan Konsumen akan menurun sebesar 0,124% pada Toraja Heritage Hotel.
3. Setiap peningkatan Fasilitas sebesar 1%, maka Keputusan konsumen akan meningkat pada Toraja sebesar 0,086%. Sebaliknya apabila Fasilitas mengalami penurunan sebesar 1% maka Keputusan Konsumen akan menurun sebesar 0,086% pada Toraja Heritage Hotel.
4. Setiap peningkatan Lokasi sebesar 1%, maka Keputusan konsumen akan meningkat pada Toraja sebesar 0,194%. Sebaliknya apabila Lokasi mengalami penurunan sebesar 1% maka Keputusan Konsumen akan menurun sebesar 0,194% pada Toraja Heritage Hotel.
5. Setiap peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar 1%, maka Keputusan konsumen akan meningkat pada Toraja sebesar 0,538%. Sebaliknya apabila Kualitas Pelayanan mengalami penurunan sebesar 1% maka Keputusan Konsumen akan menurun sebesar 0,538% pada Toraja Heritage Hotel.

2. Pengujian Parsial (Uji t)

Tabel 2. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4,334	1,049		-4,133	,000		
Harga	,124	,051	,139	2,453	,016	,831	1,204
Fasilitas	,086	,060	,096	1,437	,154	,590	1,694
Lokasi	,194	,075	,158	2,588	,011	,717	1,395
K.pelayanan	,538	,049	,676	10,888	,000	,689	1,450

a. Dependent variabel: Abs_RES

Sumber : data diolah (SPSS,2023)

Dari tabel 2 diatas maka dapat diketahui bahwa:

1. Pengaruh Harga (X_1) terhadap Keputusan Konsumen (Y)

Nilai $t_{hitung} 2,453 > t_{tabel} 0,1671$ maka H_0 ditolak atau H_1 diterima dan nilai sig $0,016 > 0,05$ maka H_1 atau hipotesis pertama ditolak dan H_0 diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Harga (H_1) ditolak atau tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan Konsumen.

2. Pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap Keputusan Konsumen (Y).

Nilai $t_{hitung} 1,437 > t_{tabel} 0,1671$ maka H_2 atau hipotesis kedua diterima dan H_0 ditolak. Nilai sig $0,154 > 0,05$ maka H_2 atau hipotesis kedua ditolak dan H_0 diterima. Jadi disimpulkan bahwa Fasilitas tidak berpengaruh secara Parsial terhadap keputusan konsumen

3. Pengaruh Lokasi (X_3) terhadap keputusan konsumen (Y)

Nilai $t_{hitung} 2,588 > 0,1671$ maka H_3 atau hipotesis ketiga diterima dan H_0 ditolak. Nilai sig $0,011 < 0,05$ maka H_3 atau hipotesis ketiga diterima dan H_0 diterima. Jadi disimpulkan bahwa lokasi terdapat pengaruh terhadap keputusan konsumen

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan Konsumen (Y)

Nilai $t_{hitung} 10,888 > 0,1671$ maka H_4 atau hipotesis keempat diterima dan H_0 ditolak. Nilai sig $0,000 < 0,05$ maka H_4 atau hipotesis keempat diterima dan H_0 diterima. Jadi disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap Keputusan Konsumen.

3. Pengujian Simultan (Uji F)

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	168,963	4	42,241	70,734	,000 ^b
	Residual	55,537	93	,597		
	Total	224,500	98			

a. Dependent Variable: K.KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), K.PELAYANAN, HARGA, LOKASI, FASILITAS

Sumber : Data diolah (SPSS,2023)

Dari tabel 3 diatas dapat diketahui jika:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 atau H_2 diterima. Artinya ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 atau H_2 diterima Artinya terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.
3. Jika nilai sig $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 atau H_2 diterima artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
4. Jika nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 atau H_2 diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

Pembahasan

1. Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Keputusan Konsumen (Y) Pada Toraja Heritage Hotel.

Pada hasil uji secara parsial ditemukan adanya pengaruh positif dari Harga terhadap Keputusan Konsumen.. maka dapat dinyatakan bahwa Harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Toraja Heritage Hotel. Hasil penelitian ini sejalan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Nadya Ayu Wahyudi,2019) yang berjudul “menemukan bukti bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen. Serta penelitian yang dilakukan oleh Mira Maulidia (2019) menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen. Hasil penelitian tersebut menemukan nilai t hitung sebesar 3,894 lebih besar dibandingkan t tabel 1,985 dan sig 0,000 < 0,05.

2. Pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap Keputusan Konsumen di Toraja Heritage Hotel.

Berdasarkan hasil uji secara parsial ditemukan adanya pengaruh positif dari Fasilitas terhadap Keputusan Konsumen. maka dapat dinyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen untuk menginap, fasilitas dalam perusahaan hotel berupa kamar tidur dengan segala perlengkapannya, restoran dan pendukungnya, fasilitas tambahan seperti fasilitas olahraga seperti kolam renang atau hiburan. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Jemmy Lim (2022) yang menemukan bukti bahwa Fasilitas secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan pemilihan Hotel Nagoya Hill Batam.

3. Pengaruh Lokasi (X_3) Terhadap Keputusan Konsumen (Y) pada Toraja Heritage Hotel.

Berdasarkan hasil uji secara parsial ditemukan adanya pengaruh positif dari lokasi terhadap keputusan konsumen. maka dapat dinyatakan bahwa Lokasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen pada Toraja Heritage Hotel. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Mita Baiti dkk, (2021) Hasil penelitian tersebut menunjukkan pengujian hipotesis ketiga bahwa nilai signifikansi untuk hubungan antara variabel lokasi terhadap keputusan tamu sebesar adalah sebesar 0,000 < 0,05 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh lokasi terhadap keputusan menginap.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Keputusan Konsumen (Y) Pada Toraja Heritage Hotel

Berdasarkan hasil uji secara parsial ditemukan bahwa kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menginap. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jemmy Lim (2022) yang menemukan bahwa

kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan pemilihan Nagoya Hill Batam. Hasil ini diperoleh karena tamu Hotel memperoleh pelayanan yang prima dari pihak Hotel, pelayanan yang diberikan membuat para tamu merasakan kenyamanan dan adanya sikap yang konsisten dari pihak hotel dalam melayani tamu yang menginap, sehingga hal ini memberikan pengaruh terhadap keputusan pemilihan.

4. Pengaruh Harga (X_1), Fasilitas (X_2), Lokasi (X_3) dan Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Keputusan Konsumen (Y) Untuk Menginap di Toraja Heritage Hotel.

Berdasarkan hasil uji secara simultan ditemukan adanya pengaruh Harga, Fasilitas, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen. Masing-masing menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menginap di Toraja Heritage Hotel dan variabel kualitas pelayanan menunjukkan kontribusi lebih besar atau dominan terhadap keputusan menginap di Toraja Heritage Hotel. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan konsumen. Salah satu cara untuk menempatkan konsumen Toraja Heritage Hotel lebih unggul dari pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa secara parsial harga berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen pada Toraja Heritage Hotel.. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen pada Toraja Heritage Hotel, Artinya setiap perubahan keputusan konsumen yang menginap dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sehingga hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen pada Toraja Heritage Hotel dapat diterima. Harga, fasilitas, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Toraja Heritage Hotel. Sehingga hipotesis menyatakan bahwa harga, fasilitas, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Toraja Heritage Hotel dapat diterima.

Saran

Adapun saran untuk Toraja Heritage Hotel yang penulis ajukan adalah sebagai berikut :

1. Saran untuk Toraja Heritage Hotel, sebaiknya Toraja Heritage Hotel harus mengembangkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan keputusan menginap
2. Saran bagi Pembaca dan Peneliti selanjutnya, sebagai bahan rujukan untuk mengembangkan serta pendalaman ilmu pengetahuan

DAFTAR PUSTAKA

- Adi F.Y. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kepeendidikan* Vol 7 N0.1 Januari-Juni, 17-23.
- Anam, M. (. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Konsumen Dalam Memilih Jasa Perhotelan Berbasis Syariah (Studi Kasus Hotel Grand Skuntum Kota Metro Lampung).
- Cynthia, D. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* .
- Diwiyarti, N. D. (2022). Perilaku Konsumen.
- Hurdawaty, R. (2018). Preferensi Wisatawan Terhadap Pemilihan Hotel Budget Di Jakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata* Vol.3 No.3 .
- Indra, H. K. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Menginap Di Hotel Syariah Sri Indra Yani Pekanbaru.
- Kartini, W. F. (2014). Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Hotel Syariah. *Jurnal Ilmiah Fakultas Syariah Dan Hukum Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Khansa, R. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri-Jakarta Barat). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Liombongan, M. Ei. (2020). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Alfiarah Meubei Batupapan). *Jurnal Ekonomii Bisanis Dan Terapan (Jesiit)*, Vol.1 No. 1.
- Muslim Dwii Praseityo, S. B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Keisatuan* Vol. 9 No.1, Hal 23-32.
- Prumadyawati, H. (2019). Perubahan Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pemilihan Kamar Di Hotel Thei Luxton Bandung.
- Mey Enggane Liombongan*, W. O. (2022). Index Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Pelayanan Pada Kantor SAMSAT Makale Kabupaten Tana Toraja. 3(2), 217–228.
- Rambulangi, A. C. (2020). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Membeli Motor Merek Suzuki (Studi Kasus Pt. Sinar Galesong Mandiri Kabupaten Toraja Utara). *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 3(1), 49. <https://doi.org/10.35914/jemma.v3i1.334>

- Reinii Eirawatii, A. B. (2021). Analiisiis Peingaruh Promosii, Harga, Dan Ciitra Meirk Teirhadap Keiputusan Peimbeiliiian Pada Siitus Ei-Commeircei Zalora. Busiineiss Manageimeint Analiisiis Journal (Bmaj) Vol.4 No.2 Oktobeir 2021.
- Riivaldo, Y. (21). Analiisiis Faktor-Faktor Yang Meimpeirngaruhii Konsumein Teirhadap Keiputusan Peimiiliihan Hoteil. Jurnal As-Saiid. Lp2m. Iinstiitut Agama Iislam Abdullah Saiid Batam.
- Sany, Y. L. (2020). Faktor-Faktor Yang Meimpeingaruhii Peingunjung Dalam Meimiiliih Hoteil . Uniiveirsiitas Teilkom.
- Sarii, R. M. (2021). Peingaruh Harga Dan Kualiiitas Produk Teirhadap Keiputusan Peimbeiliiian (Survey Peilanggan Produk Sprpeiii Riisei). Jurnal Iilmiih Meia (Manajeimein, Eikononii, Dan Akuntansii).
- Tapparan, S. R. (2021). Analiisiis Preiseipsii Konsumein Teirhadap Keiputusan Peimbeiliiian Pada Peirumahan Grand Reisiideincei Makalei Kabupatein Tana Toraja. Jurnal Eikononii, Biisniis, Dan Teirapan (Jeisiit), Vol.2 No.2 Hal 261-284.
- Wiibawanto, S. (2013). Peingambiilan Keiputusan Peimbeiliiian Konsumein Peindeikatan Fiisiologiis, Psiikologiis, Dan Reiliigiious. Jurnal Fokus Biisniis Vol.12 No.1, Julii 2013.
- Wijaya, R. B. (2017). Peirtiimbangan Konsumein Meimiiliih Hoteil (Study Pada Konsumein Dii Swiiss-Beilinn Ska Peikanbaru). Jom Fiisiip Volumei 4 No.2 Oktobeir.
- Wiiliasiih, N. R. (2016). Analiisiis Faktor-Faktor Yang Meimpeingaruhii Preifeireinsii Konsumein Teirhadap Hoteil Syariiah. Jurnal Syariikah Vol.2 No.1.