



**ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA HOTEL
BERBASIS SYARIAH PADA SITUS *E-COMMERCE***

SKRIPSI

ACHMAD ZAINUL ARIFIN 1610111227

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**



**ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA HOTEL
BERBASIS SYARIAH PADA SITUS *E-COMMERCE***

SKRIPSI

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

ACHMAD ZAINUL ARIFIN 1610111227

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Achmad Zainul Arifin

NIM. : 1610111227

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 18 Juni 2020

Yang menyatakan,



Achmad Zainul Arifin

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Achmad Zainul Arifin
NIM. : 1610111227
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Analisis Keputusan Pembelian Jasa Hotel Berbasis Syariah Pada Situs E-Commerce

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 18 Juni 2020

Yang Menyatakan,


Achmad Zainul Arifin

SKRIPSI

ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA HOTEL BERBASIS SYARIAH PADA SITUS *E-COMMERCE*

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ACHMAD ZAINUL ARIFIN 1610111227

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 09 Juli 2020

Dan dinyatakan memenuhi Syarat untuk diterima



Dr. Alfatih S Manggabarani, S.E., M.Si

Ketua Penguji



Rosali, S.E., M.M

Penguji I



Diana Triwardhani, S.E., M.M

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M

Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, S.E., M.M

Ketua Program Studi Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Juli 2020

***Analysis of Purchase Decisions for Sharia-Based Hotel Services on
E-Commerce Sites***

By

Achmad Zainul Arifin

Abstract

Sharia tourism has the potential to be developed given the large number of Muslims scattered throughout the world, especially Indonesia as a country whose majority population is Muslim. Then the challenge that arises is from the countries of the majority Muslim population in the world, only people in the Middle East region who most often travel and stay in hotels. This makes the emergence of Sharia-based hotel services to follow the trends of the Sharia market in order to attract local and foreign tourists to make purchasing decisions. So the purpose of this research is to find out, analyze, and prove whether there is an influence of promotion, service quality, and price on purchasing decisions. The method in this study is quantitative with a population of users or those who have ever transacted buying sharia-based hotel services on e-commerce sites. Samples taken as many as 100 respondents with simple random sampling method. And distributing questionnaires to users or those who have ever transacted buying sharia-based hotel services in e-commerce. The data analysis technique used is descriptive analysis and inferential analysis with the analytical tool used is SmartPLS 3.0 (Partial Least Square). The results showed that the promotion, service quality, and price variables significantly influence the purchasing decisions of Sharia-based hotel services on E-commerce sites.

Keyword : promotion, services quality, price, purchasing decision

Analisis Keputusan Pembelian Jasa Hotel Berbasis Syariah Pada Situs *E-Commerce*

Oleh

Achmad Zainul Arifin

Abstrak

Wisata Syariah saat ini berpotensi tinggi untuk dikembangkan dengan melihat banyaknya persebaran umat Islam di seluruh dunia, khususnya Indonesia sebagai negara yang mayoritas penduduknya yaitu umat muslim. Selanjutnya munculnya tantangan dari negara bermayoritas penduduk Muslim dari kawasan Timur Tengah yang paling sering melancong dan menginap di hotel-hotel. Hal ini membuat munculnya jasa hotel berbasis syariah untuk mengikuti tren pasar syariah agar menarik wisatawan lokal maupun mancanegara melakukan keputusan pembelian. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui menganalisis dan membuktikan apakah terdapat pengaruh promosi, kualitas layanan, dan harga terhadap keputusan pembelian. Metode penelitian ini ialah kuantitatif dengan populasi yaitu pengguna atau yang pernah bertransaksi membeli jasa hotel berbasis syariah pada situs *e-commerce*. Responden berjumlah 100 sebagai sampel penelitian dan *simple random sampling* sebagai metodenya. Serta melakukan kuesioner disebar kepada pengguna atau yang pernah bertransaksi membeli jasa hotel berbasis syariah pada *e-commerce*. Analisis deskriptif dan analisis inferensial yang digunakan sebagai teknik analisis data dengan *SmartPLS 3.0 (Partial Least Square)* sebagai alat analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel promosi, kualitas layanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jasa hotel berbasis Syariah pada situs *E-commerce*.

Kata Kunci : promosi, kualitas layanan, harga, keputusan pembelian

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2019/2020

Hari ini Kamis, 9 Juli 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Achmad Zainul Arifin

NIM : 1610111227

Program : Manajemen S.1

1. Dengan judul skripsi sebagai berikut : Analisis Keputusan Pembelian Jasa Hotel Berbasis Syariah Pada Situs *E-Commerce*

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S Manggabarani, S.E., M.Si	Ketua	
2	Rosali, S.E., M.M	Anggota I	
3	Diana Triwardhani., S.E., M.M	Anggota II **)	

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 20 Juni 2020
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprod. Manajemen S.1

Wahyudi.,S.E.,MM

PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan September sampai dengan bulan Desember 2019 dengan judul “**Analisis Keputusan Pembelian Jasa Hotel Berbasis Syariah pada Situs E-Commerce**”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta, Bapak Wahyudi, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Bapak Drs. Nurmantias, MM, CFMP selaku dosen pembimbing akademik. Kemudian Ibu Diana Triwardhani, SE, MM dan Ibu Renny Husniati, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan memberi saran-saran yang sangat bermanfaat. Serta penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh Dosen, Staff Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan maupun arahan selama penelitian berjalan.

Di samping itu, penulis ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Agus Setia Budi dan Ibu Ani Mastiyani selaku orangtua serta Fitri Ayu Fatimah dan Nisrina Nur Fatimah sebagai kakak dan adik kandung saya begitu juga seluruh keluarga besar yang tiada henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada teman-teman seperjuangan Nur Aprillia, Haryo Bimo, Kevin Ryan Fahrezy, Muhammad Rizki Saputra, Rachmat Hutomo Rambe, Siti Fatimah, Teuku Ilyas Renaldi serta rekan Manajemen 16, Menwa UPNVJ, dan teman Genbi yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis, memberikan semangat dan doa serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat.

Jakarta, 6 April 2020



Achmad Zainul Arifin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	1
I.3. Tujuan Penelitian.....	8
I.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1. Tinjauan Pustaka	10
II.1.1. Pemasaran, Pemasaran Syariah, dan <i>E-Commerce</i>	10
II.1.2. Promosi.....	19
II.1.3. Kualitas Layanan	22
II.1.4. Harga	24
II.1.5. Promosi dan Keputusan Pembelian	26
II.1.6. Kualitas Layanan dan Keputusan Pembelian	27
II.1.7. Harga dan Keputusan Pembelian.....	27
II.2. Metode Penelitian Empirik.....	28
II.3. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
III.1.1. Definisi Operasional.....	30
III.1.2. Pengukuran Variabel	31
III.2. Populasi dan Pengambilan Sampel.....	31
III.2.1. Populasi	31
III.2.2. Sampel	32
III.3. Teknik Pengumpulan Data	33
III.3.1. Jenis Data	33
III.3.2. Sumber Data	33
III.3.3. Pengumpulan Data	33
III.4. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	35
III.4.1. Teknik Analisis Deskriptif	35

III.4.2.	Analisis Inferensial	37
III.4.3.	Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		44
IV.1.	Hasil Penelitian.....	44
IV.1.1.	Deskripsi Objek Penelitian	44
IV.1.2.	Deskripsi Data Responden	46
IV.1.3.	Analisis Deskriptif.....	48
VI.1.4.	Analisis Inferensial	53
VI.2.	Pembahasan	63
IV.2.1.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Hotel Berbasis Syariah Pada Situs <i>E-Commerce</i>	63
IV.2.2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Hotel Berbasis Syariah Pada Situs <i>E-Commerce</i>	66
IV.2.3.	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Hotel Berbasis Syariah Pada Situs <i>E-Commerce</i>	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		70
V.1.	Simpulan.....	70
V.2.	Keterbatasan Penelitian	71
V.3.	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		73
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Sepuluh Negara dengan Pertumbuhan <i>E-commerce</i> Tercepat.....	1
Tabel 2. Proyeksi Nilai Transaksi Travel Online 2019 dan 2025	3
Tabel 3. Bersama Malaysia, Indonesia Jadi Destinasi Wisata Halal Terbaik di Dunia.....	3
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 5. Bobot Penilaian Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen.....	34
Tabel 7. Peringkat Jawaban Kuesioner	35
Tabel 8. Interpretasi Nilai Presentase Responden.....	36
Tabel 9. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i>	40
Tabel 10. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	46
Tabel 11. Karakteristik Responden Menurut Usia	47
Tabel 12. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	47
Tabel 13. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian..	48
Tabel 14. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi	50
Tabel 15. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	51
Tabel 16. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	52
Tabel 17. Convergent Validity Melalui Output Outer Loading Factor.....	56
Tabel 18. <i>Discriminant Validity</i> Melalui <i>Output Fornell-Lacker Criterium</i>	58
Tabel 19. <i>Discriminant Validity</i> Melalui <i>Output Average Variance Extracted (AVE)</i>	59
Tabel 20. <i>Composite Reliability</i>	60
Tabel 21. <i>Cronbach's Alpha</i> Hasil <i>Output PLS</i>	60
Tabel 22. Nilai <i>R-Square</i>	61
Tabel 23. Hasil Uji Statistik <i>t</i>	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	28
Gambar 2. Langkah-Langkah Analisis <i>PLS</i>	38
Gambar 3. Konstruk Diagram Jalur	39
Gambar 4. Hotel Berbasis Syariah	44
Gambar 5. <i>Outer Model</i>	54
Gambar 6. <i>Outer Model</i> Setelah Re-Estimasi	55
Gambar 7. <i>Inner Model</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Matriks Penelitian Terdahulu
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Data Kuesioner 75 Responden
Lampiran 5	Hasil Deskripsi Data Responden
Lampiran 6	Hasil Deskripsi Data Penelitian
Lampiran 7	Hasil Analisis Inferensial
Lampiran 8	T Tabel dan R Tabel
Lampiran 9	Hasil Turnitin