

## ABSTRAK

Pertumbuhan hotel di Indonesia meningkat setiap tahun, hal ini didorong meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia. Akibatnya saat ini persaingan dibidang perhotelan, menjadi semakin ketat, terutama untuk memperoleh konsumen sehingga dapat memenuhi target *Occupancy*, dan laba usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian pada Hotel Sukajadi Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden dari populasi 22958 konsumen Hotel Sukajadi Bandung. Metode pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *incidental sampling*.

Berdasarkan data menggunakan analisis regresi berganda, analisis korelasi ganda dan analisis koefisien determinasi, uji hipotesis simultan dan uji hipotesis parsial, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian sebesar 63,9%. Besarnya pengaruh secara parsial kualitas pelayanan adalah 12,9% dan citra perusahaan adalah 51%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

*Hotel Growth in Indonesia is increasing every year, it boosts the number of tourist arrivals in Indonesia. As a result of competition in the field of hotel industry, are becoming increasingly stringent, particularly to acquire customers in order to meet the target occupancy rate, and operating income. This is the effect of service quality and corporate image against purchase decision on Sukajadi Hotel. The research method used is descriptive and verification. The data collection technique used is by distributing questionnaires to 100 respondents from the population of 22958 consumers of Sukajadi Hotel Bandung. The sampling method uses nonprobability sampling with incidental sampling technique.*

*Based on the data using multiple regression analysis, multiple correlation analysis and coefficient of determination analysis, simultaneous hypothesis test and partial hypothesis test, the results obtained indicate that service quality and corporate image have a positive and significant effect on purchasing decisions of 63.9%. The amount of influence partially service quality is 12.9% and corporate image is 51%.*

*Keywords : Service Quality, Corporate Image, and Purchasing Decisions.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Survei Pada Konsumen Hotel Sukajadi Bandung)”** sebagai salah satu syarat akademik kesarjanaan (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Pasundan Bandung. Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, serta keluarga dan para sahabatnya yang telah menuntun umat manusia untuk selalu bersyukur atas segala nikmat yang telah diberikan-Nya. Semoga beliau selalu menjadi tauladan bagi penulis khususnya dan umumnya bagi seluruh umat manusia yang ada di muka bumi ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib akademik kesarjanaan (S1) yang harus ditempuh pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung. Dengan penuh rasa syukur, penulis ingin menyampaikan terimakasih karena telah menyelesaikan Usulan Penelitian ini. Penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan juga dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan penuh rasa syukur, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Usep Kurnia dan Ibunda Kusmiati yang selalu memberikan semangat kepada penulis dengan

penuh kasih sayang, bimbingan, do'a, dan semangat yang tidak ternilai kepada penulis selama ini. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada Bapak Wasito, SE., MSIE, selaku dosen pembimbing sekaligus sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung yang dengan penuh kesabaran dan kebaikan hatinya telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyelesaian Skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih dengan setulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp., M.Si., M.Kom selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Dr. Atang Hermawan, SE., MSIE, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
3. Dr. H. Juanim, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
4. Dr. H. Sasa S. Suratman, SE., MSC., Ak selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
5. Bapak Dikdik Kusdiana. SE., MT selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
6. Dr. H. Heru Setiawan, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
7. Dr. H. Popo Suryana, SE., M.Si selaku Koordinator Program Reguler Sore (Ekstensi) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.

8. Bapak Yana Rochdiana, S.Kom., M.Kom selaku Sekretaris Program Reguler Sore (Ekstensi) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
9. Seluruh Dosen beserta Asisten Dosen yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat kepada penulis selama masa studi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
10. Setiohadi Dwicahyo yang selalu memberikan perhatian, semangat serta doa.
11. Teman-teman Kelas Ekstensi angkatan 2016 periode II.
12. Teman-teman seperjuangan, Anugerah Arif, Perdana Puja, Reza, Harrys yang selalu memberikan dukungan.
13. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Kelas Ekstensi Universitas Pasundan Bandung.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu penulis menerima jika ada kritik dan saran agar dapat menjadi lebih baik dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan kita semua umumnya. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih sekali lagi kepada pihak-pihak yang telah membantu.

***Wassalammualaikum Wr. Wb.***

Bandung, April 2019

Yessi Lucky Kania