

**PENGARUH MEDIA SOSIAL *WEB* DAN *INSTAGRAM*  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP  
DI HOTEL SANTIKA PREMIERE MALANG**

**SKRIPSI**



Oleh:

**ELLEN PRATIWI  
1358008**

**PROGRAM DIPLOMA KEPARIWISATAAN  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Media Sosial *Web* dan *Instagram* Terhadap  
Keputusan Menginap Di Hotel Santika Premiere Malang

Disusun oleh : Ellen Pratiwi

NIM : 1358008

Universitas : Merdeka Malang

Fakultas : D IV Destinasi Wisata

Malang, 14 Oktober 2020

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi,

  
(Stella Alvianna, S.Par., MM)

Pembimbing

  
Astuti, SE., MM., CPM. (A)



**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**PENGARUH MEDIA SOSIAL *WEB* DAN *INSTAGRAM*  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP  
DI HOTEL SANTIKA PREMIERE MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh  
ELLEN PRATIWI  
1358008

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 14 Oktober 2020

Ketua Program



Prof. Widji Astuti, SE., MM., CPM. (A)

Wakil Ketua I

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Syarif Hidayatullah', is written over the name of the representative.

Dr. Syarif Hidayatullah, SE., MM

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sarjana Program Diploma IV

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ellen Pratiwi  
NIM : 1358008  
Fakultas : Diploma Kepariwisata  
Jurusan : D4 Destinasi Wisata  
Alamat : Jl, Kemantren 1 Gg. Brawijaya No. 10 A Malang

Menyatakan bahwa judul \*Artikel Ilmiah/ Karya Tugas Akhir/ Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Media Sosial Web dan Instragram terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Santika Premiere Malang

1. Tidak pernah diajukan ke lembaga pendidikan tinggi lainnya sebagai syarat untuk memperoleh gelar akademik;
2. Tulisan ini adalah benar-benar karya penulis dan belum pernah digunakan dalam kolaborasi dengan orang lain;
3. Jika nanti diketahui bahwa tulisan ini adalah produk plagiarisme, saya bersedia menerima segala konsekuensi hukum yang dibebankan kepada saya baik secara akademik dan undang-undang yang berlaku di Indonesia.

Malang, 02 Desember 2020  
Yang membuat pernyataan,

  
Ellen Pratiwi

\*Coret yang tidak perlu / pilih salah satu

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ellen Pratiwi  
NIM : 1358008  
Destinasi Wisata : Pariwisata  
Judul : Pengaruh Media Sosial *Web* dan *Instagram*  
Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel  
Santika Premiere Malang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Isi Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak menjiplak karya orang lain, selain nama-nama yang termaktub di isi dan tertulis di daftar pustaka dalam Skripsi ini.
2. Apabila ditemukan hasil jiplakan, maka saya akan bersedia menanggung segala resiko yang akan saya terima.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan segala kesadaran.

Malang, 14 Oktober 2020

Yang menyatakan

  
(Ellen Pratiwi)  
NIM.1358008

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ellen Pratiwi  
NIM : 1358008  
Universitas : Universitas Merdeka Malang  
Program Studi : Managemen Ilmu Pariwisata  
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 26 Maret 1994  
Alamat : Jl. Kemantren 1 Gg. Brawijya No 10 A  
Nama Orang Tua  
Ayah : Surachman Hadi  
Ibu : Emi Triati  
Riwayat Pendidikan : 1. SDN Bandung Rejosari Lulus Tahun 2006  
2. SMPK Elim Lulus Tahun 2009  
3. SMKN 2 Malang Lulus Tahun 2012  
4. Destinasi Wisata sampai dengan Sekarang.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Adapun tujuan dari penulisan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Media Sosial *Web* dan *Instagram* Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Santika Premiere Malang” adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Program Diploma IV/Setara S1 Manajemen Ilmu Pariwisata pada Program Pendidikan Vokasi Universitas Merdeka Malang.

Selama penulisan Skripsi ini Penulis menyadari bahwa banyak pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, motivasi, ilmu, serta arahan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan oleh Penulis dengan tepat waktu. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang
2. Prof. Widji Astuti, SE., MM., CPM. (A), selaku Ketua Program Diploma Keperawatan Universitas Merdeka Malang dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ide, bimbingan, saran, dan kesabarannya yang terus membina Penulis sampai dapat menyelesaikan Skripsi ini.
3. Stella Alviana, S.Par., MM, selaku Ketua Program Studi Program Diploma IV Destinasi Wisata Universitas Merdeka Malang.
4. Seluruh staf pengajar Prodi Manajemen Ilmu Pariwisata Vokasi Universitas Merdeka yang telah memberikan tambahan ilmu pengetahuan yang berguna bagi Penulis.
5. Seluruh staf Hotel Santika Premiere Malang yang telah memberikan motivasi, saran, dan masukan bagi Penulis.
6. Orang tua Penulis (Surachman Hadi dan Emi Triati ), adik Penulis (Shinta Prawitasari Enrico), serta Kakak Penulis (Bily Alifiansyah R.) yang tak henti-hentinya memberikan motivasi, doa dan dorongan.
7. Anggota Keluarga Lainnya yang selalu memberikan kesabaran, motivasi, dan semangat selama Penulis menyusun Skripsi.

8. Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya tugas akhir ini, yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu untuk nasehat, doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini, masih jauh dari kata sempurna dan tidak luput dari kesalahan-kesalahan baik dari segi isi maupun dari segi pengetikan. Untuk itu penulis mengharapkan saran, masukan dan kritikan untuk perbaikan sebagai penyempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata Penulis mohon maaf sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini Penulis melakukan kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, yang membaca maupun masyarakat umum dan bagi penulis khususnya.

Malang, 14 Oktober 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Keputusan Pembelian .....	8
2. Media Sosial <i>Web</i> .....	12
3. <i>Instragram</i> .....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Rancangan Penelitian .....	26
B. Definisi Operasional Variabel.....	26
C. Lingkup Penelitian .....	27
D. Lokasi Penelitian.....	28

E. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	28
F. Jenis dan Sumber Data .....	29
G. Tehnik Pengumpulan Data .....	30
H. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
I. Teknik Analisis Data .....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	39
A. Hasil Penelitian .....	39
1. Gambaran Umum Hotel Santika Premiere Malang .....	39
2. Deskripsi Responden .....	40
B. Analisis Hasil Penelitian .....	41
1. Pengujian Instrumen Penelitian .....	41
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	45
3. Uji Asumsi Klasik .....	65
4. Analisis Regresi Berganda .....	68
5. Pengujian Hipotesis .....	71
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
1. Pengaruh Media Sosial <i>Web</i> dan <i>Instagram</i> Terhadap Keputusan Menginap Secara Simultan .....	73
2. Media Sosial <i>Web</i> paling mempengaruhi Terhadap Keputusan Menginap .....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN .....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	22
2. Tamu Hotel yang Menginap di Hotel Santika Premiere Malang Tahun 2020.....	28
3. Instrumen Penelitian.....	30
4. Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi .....	35
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal .....	41
8. Ringkasan Hasil Test Validitas Kuesioner.....	43
9. Nilai Koefisien Reliabilitas Variabel .....	45
10. Distribusi Frekuensi Variabel Media Sosial <i>Web</i> ( $X_1$ ) .....	46
11. Distribusi Frekuensi Variabel Media Sosial <i>Instagram</i> ( $X_2$ ).....	52
12. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Menginap (Y) .....	60
13. Hasil Uji Multikolinieritas .....	67
14. Hasil Uji Autokorelasi.....	68
15. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi inier Berganda .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Jumlah Pengunjung Media Sosial <i>Websiste</i> (20 September 2020) .....	4
2. <i>Instagram</i> Hotel Santika Premiere Malang (20 September 2020) .....	5
3. Ikon <i>Instagram</i> .....	19
4. Kerangka Konseptual Penelitian .....	25
5. Uji Heteroskedastisitas .....	65
6. Normalitas Data .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner .....	84
2. Tabulasi Data Hasil Penelitian .....	88
3. Uji Validitas .....	100
4. Uji Reliabilitas .....	103
5. Statistik Deskriptif .....	106
6. Uji Asumsi Klasik .....	112
7. Analisis Regresi Berganda .....	114

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh media sosial *web* dan *instagram* terhadap keputusan menginap dan menganalisis di antara media sosial *web* dan *Instagram* yang mempengaruhi paling dominan terhadap keputusan menginap di Hotel Santika Premiere Malang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa media sosial *web* dan *instagram* mempengaruhi keputusan menginap, yang berarti bahwa untuk meningkatkan keputusan menginap maka perlu media sosial *web* menginformasikan fasilitas yang tersedia dan menggunakan media sosial *instagram* sebagai sarana pemasaran secara *online*. Media sosial *web* paling mempengaruhi keputusan menginap, hal ini menunjukkan bahwa hal utama yang dapat meningkatkan keputusan menginap adalah media sosial *web* khususnya pada indikator *usability* tercermin dari *web* Hotel Santika Premiere Malang menampilkan fasilitas *gym* yang dibutuhkan saat menginap di hotel tersebut.

Kata kunci : Media Sosial Web, Instagram, Keputusan Menginap

## **ABSTRAK**

His study aims to analyze the influence of social media, web and intstagram on the decision to stay and analyze between the social media web and Instagram which have the most dominant influence on the decision to stay at the Hotel Santika Premiere Malang. There were 96 people in this study. The sampling technique used simple random sampling.

The results of the analysis show that the social media web and Instagram influence the decision to stay overnight, which means that to increase the decision to stay overnight, it is necessary to inform the web social media on the available facilities and use Instagram social media as a means of online marketing. The web social media most influences the decision to stay, this shows that the main thing that can improve the decision to stay is the web social media, especially on the usability indicator, reflected in the Hotel Santika Premiere Malang website showing the gym facilities needed when staying at the hotel.

Keywords: Web Social Media, Instagram, Stay Decision