

## ABSTRAK

Kejora Ambar Sukma

Skripsi

Analisa Perbedaan Persepsi Keadilan Konsumen Atas Praktek *Revenue Management* di Resort Hotel

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan karakteristik konsumen yang diwakili oleh frekuensi penggunaan, jenis kelamin, tingkat pendapatan, usia, dan tingkat pendidikan terhadap persepsi keadilan atas praktek *revenue management* di resort hotel. Populasi penelitian ini adalah mereka yang pernah menginap di resort hotel dalam kurun waktu satu tahun terakhir (November 2013 – November 2014).

Data yang digunakan adalah data primer yang dihasilkan dengan cara survey lapangan melalui penyebaran kuisisioner. Sebanyak 120 responden dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi. Metode pengolahan data dilakukan dengan menggunakan validitas dan reliabilitas, sedangkan metode analisis data yang dipakai adalah dengan menggunakan *T-Test* dan uji *ANOVA* yang berasal dari data yang dikumpulkan dari kuesioner yang telah diisi dan diolah. Dari hasil penelitian diketahui bahwa jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan mempengaruhi persepsi keadilan atas praktek *revenue management* di resort hotel, sedangkan frekuensi penggunaan dan tingkat pendapatan tidak berpengaruh secara signifikan.

Kata Kunci:

Persepsi keadilan, *revenue management*, resort hotel

## **ABSTRACT**

Kejora Ambar Sukma

Thesis

Differences Analysis of Perception of Fairness Over Revenue Management Practices in Resort Hotel

The purpose of this study is to analyze differences in the characteristics of the consumers represented by the frequency of use, gender, income level, age, and education level of the perception of fairness for the practice of revenue management at the resort hotel. The population of this study are those who stayed at a resort hotel within the past year (November 2013 - November 2014).

This research used primary data from a survey through questionnaires. A total of 120 respondents are used as sampled to represent the total population. Method of data processing is done by using the validity and reliability, while the data analysis method used is by using the T-test and ANOVA were derived from data collected from questionnaires completed and processed. The survey results revealed that gender, age, and education level affects the perception of justice for the practice of revenue management at the resort hotel, while the frequency of use and the level of income did not appear to be significant variable in this current analysis.

Keywords:

Perception of fairness, revenue management, resort hotel

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR RUMUS .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
2. TEORI PENUNJANG .....	7
2.1 Pengertian Persepsi Keadilan Konsumen.....	7
2.2 <i>Revenue Management</i> Hotel.....	8
2.2.1 Pengertian <i>Revenue Management</i> Hotel .....	8
2.2.2 Karakteristik <i>Revenue Management</i> Hotel .....	10
2.2.3 Tantangan dan Risiko dalam <i>Revenue Management</i> .....	11
2.2.4 <i>Revenue Management</i> di Resort Hotel.....	12
2.3 Resort Hotel .....	13
2.3.1 Pengertian Resort .....	13
2.3.2 Pengertian Hotel Resort .....	14
2.3.3 Faktor-Faktor Munculnya Resort Hotel.....	14
2.3.4 Karakteristik Resort Hotel .....	15
2.4 Nalar Konsep .....	16
2.5 Kerangka Pemikiran .....	18
2.6 Hipotesa.....	19
3. METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian .....	20

3.2	Gambaran Populasi dan Sampel .....	20
3.2.1	Populasi .....	20
3.2.2	Sampel .....	20
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	22
3.4	Metode dan Prosedur Pengumpulan Data .....	23
3.4.1	Metode Pengumpulan Data .....	23
3.4.2	Prosedur Pengumpulan Data .....	23
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	23
3.6	Teknik Analisa Data .....	26
3.6.1	Validitas dan Reliabilitas .....	26
3.6.1.1	Uji Validitas .....	26
3.6.1.2	Uji Reliabilitas .....	27
3.6.2	Analisa Statistik Deskriptif .....	27
3.6.2.1	Rata-rata Hitung ( <i>Mean</i> ) .....	28
3.6.2.2	Standar Deviasi ( <i>Standard Deviation</i> ) .....	28
3.6.3	Analisa Statistik Inferensial .....	29
3.6.3.1	<i>One Way ANOVA</i> .....	29
3.6.3.2	<i>T-Test</i> .....	30
4.	ANALISA DAN PEMBAHASAN .....	32
4.1	Analisa Responden Penelitian .....	32
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
4.2.1	Uji Validitas .....	32
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	33
4.3	Analisa Profil Responden .....	34
4.4	Analisa Persepsi Keadilan Konsumen terhadap Praktek <i>Revenue Management</i> di Resort Hotel .....	39
4.5	Analisa Perbedaan Persepsi Keadilan Konsumen terhadap Praktek <i>Revenue Management</i> di Resort Hotel .....	42
4.5.1	Analisa Perbedaan Frekuensi Penggunaan terhadap Praktek <i>Revenue Management</i> di Resort Hotel .....	42
4.5.2	Analisa Perbedaan Kelompok Gender terhadap Praktek <i>Revenue Management</i> di Resort Hotel .....	43
4.5.3	Analisa Perbedaan Kelompok Tingkat pendapatan terhadap Praktek <i>Revenue Management</i> di Resort Hotel .....	46
4.5.4	Analisa Perbedaan Kelompok Usia terhadap Praktek <i>Revenue Management</i> di Resort Hotel .....	47
4.5.5	Analisa Perbedaan Kelompok Tingkat Pendidikan terhadap Praktek <i>Revenue Management</i> di Resort Hotel .....	49
5.	KESIMPULAN DAN SARAN .....	51
5.1	Kesimpulan .....	51
5.2	Saran .....	52
	DAFTAR REFERENSI .....	54
	LAMPIRAN .....	58

## DAFTAR TABEL

4.1. Hasil Uji Validitas .....	33
4.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	34
4.3. Resort Hotel.....	38
4.4. Nilai Rata-Rata Persepsi Keadilan Responden terhadap Praktek <i>Revenue Management</i> di Resort Hotel .....	40
4.5. Hasil Uji <i>One Way ANOVA</i> Variabel Frekuensi Penggunaan .....	42
4.6. Hasil Uji <i>T-Test</i> Variabel Gender.....	43
4.7. Hasil <i>Mean</i> Variabel Gender .....	45
4.8. Hasil Uji <i>One Way ANOVA</i> Variabel Pendapatan.....	47
4.9. Hasil Uji <i>One Way ANOVA</i> Variabel Usia.....	47
4.10. Hasil Uji <i>Post Hoc Test</i> Variabel Usia .....	48
4.11. Hasil Uji <i>One Way ANOVA</i> Variabel Tingkat Pendidikan .....	49
4.12. Hasil Uji <i>Post Hoc Test</i> Variabel Tingkat Pendidikan.....	49

## DAFTAR GAMBAR

4.1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.2. Deskripsi Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	35
4.3. Deskripsi Responden berdasarkan Usia .....	36
4.4. Deskripsi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	36
4.5. Deskripsi Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan .....	37
4.6. Deskripsi Responden mengenai Info Harga Kamar .....	39

## DAFTAR RUMUS

3.1. Rumus Populasi .....	21
3.2. Rumus Uji Validitas .....	26
3.3. Rumus Uji Reliabilitas .....	27
3.4. Rumus Rata-Rata Hitung ( <i>Mean</i> ) .....	28
3.5. Rumus Standar Deviasi (Standard Deviation) .....	28
3.6. Rumus <i>T-Test</i> (1).....	31
3.7. Rumus <i>T-Test</i> (2).....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kuesioner.....	58
2.	<i>Coding Sheet</i> Data Kuisisioner .....	60
3.	Hasil Uji Validitas .....	63
4.	Hasil Uji Reliabilitas .....	63
5.	Hasil Uji <i>Mean</i> dan Standar Deviasi .....	63
6.	Hasil Uji One Way ANOVA Variabel Frekuensi Penggunaan.....	64
7.	Hasil Uji <i>T-Test</i> Indikator Persepsi Keadilan atas Praktek <i>Revenue Management</i> antara Pria dan Wanita.....	64
8.	Hasil <i>Mean</i> Variabel Persepsi Keadilan atas Praktek Revenue Management antara Pria dan Wanita.....	65
9.	Hasil Uji <i>One Way ANOVA</i> Variabel Tingkat Pendapatan .....	65
10.	Hasil Uji <i>One Way ANOVA</i> Variabel Usia.....	66
11.	Hasil Uji <i>Post Hoc Test</i> Variabel Usia .....	66
12.	Hasil Uji <i>One Way ANOVA</i> Variabel Tingkat Pendidikan.....	66
13.	Hasil Uji <i>Post Hoc Test</i> Variabel Tingkat Pendidikan.....	67
14.	Kuisisioner Online .....	68