

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP**  
**DI HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar**  
**Sarjana Terapan**



**Disusun oleh**  
**LUTFIA RAHMA**  
**NIM : 20700037**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN (D4)**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF**  
**JAKARTA**  
**2024**

## LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Menginap Di  
Hotel Le Meridien Jakarta

Penulis : Lutfia Rahma

NIM : 20700037

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas  
Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta pada Jakarta, 24 Juli 2024

Disahkan oleh:  
Ketua Penguji,



Ifah Atur Kurniati, M.I.Kom.  
NIP.

Penguji 1

Penguji 2

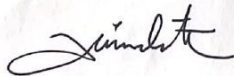


Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.  
NIP. 197305192024211001



Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M. Sc.  
NIP. 1984 0203 2019 031003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata



Anindita Budi Astuti, S.E.M.M  
NIP.198103052008122001

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Mmerek Terhadap Keputusan  
Menginap Di Hotel Le Meridien Jakarta

Penulis : Lutfia Rahma

NIM : 20700037

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.  
Ditandatangani di Jakarta, 22 Juli 2022.

Pembimbing 1



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M  
NIP. 198605092019032011

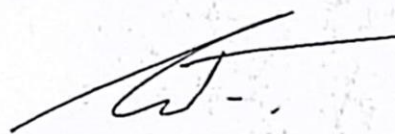
Pembimbing 2



Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc  
NIP. 198402032019031005

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, Spar., M.Par.  
NIP. 198804112020121008

## PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfia Rahma  
NIM : 20700037  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Tahun Akademik : 2020

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:  
Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Le Meridien  
Jakarta adalah **original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari  
plagiarisme**. Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan  
pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang  
berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-  
benarnya.

Jakarta, 9 Juli 2024

Yang menyatakan,



Lutifia Rahma

NIM: 20700037

## LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfia Rahma  
NIM : 20700037  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Tahun Akademik : 2020

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Le Meridien Jakarta"

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 9 Juli 2024

Yang menyatakan,



Lutfia Rahma

NIM: 20700037

## PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA”** dengan baik. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan Tugas Akhir pada program Diploma IV (D4) Jurusan Pariwisata, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta Tahun Akademik 2023/2024.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada orang tua yang telah mendukung penuh disetiap perkuliahan dari awal hingga akhir. Selain itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan proposal ini :

1. Dr. Tripi Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti M.Si., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. M. Yunus Fitriady, S.E., M.M, selaku Wakil Direktur Bidang Umum dan Keuangan.
4. Suratni, S.S.,M.Hum, selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan.
5. Anindita Budi Astusi, S.E,M.M., Ketua Jurusan Pariwisata
6. Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd,MM, Sekretaris Jurusan Pariwisata
7. Swastono Putro Pirastyo, S.Par,M.Par., Koordinator Program Studi
8. Fristi Bellia Annishia,S.KM.,M.Par.,M.M Sekretaris Program studi
9. Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd,MM selaku pembimbing I dan Dimas Bayu Pinandoyo,S.Si.,M.Sc. selaku pembimbing II, Pembimbing Materi/Teknis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dengan sabar selama penulisan proposal ini sampai selesai.
10. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Media Kreatif yang telah membimbing dan mengajari penulis dengan ilmu dan karakter selama ini.

11. Putri Sri Rahmawani, selaku *staff* Administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah Pariwisata melayani dan mengarahkan penulis selama berkuliah di jurusan Pariwisata
12. HRD Hotel Le Meridien Jakarta
13. Karyawan Hotel Le Meridien Jakarta
14. Keluarga yang selalu mendukung dan memfasilitasi saya
15. Pacar saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan cinta kasih yang tiada henti selama penulis mengerjakan skripsi ini, sehingga kehadirannya membuat penulis dapat melalui setiap tantangan dengan lebih ringan.
16. Rekan-rekan yang selalu saling menyemangati serta berjuang bersama-sama untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini masih jauh dari sempurna dan semoga dapat memberi manfaat informasi dan pengalaman bagi setiap pembaca. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai bekal penulis dimasa mendatang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 9 Maret 2024

Penulis,



Lutfia Rahma

20700037

## **ABSTRACT**

*Brand image is the trust that consumers have in a particular brand on a particular product. Customers choose a hotel or inn as a temporary residence, they will make the decision to stay overnight. The purpose of this research is to determine the influence caused by brand image on the decision to stay at the Le Meridien Hotel Jakarta. The research method used is descriptive analysis with a quantitative approach. The analytical methods used include validity test, reliability test, descriptive statistical analysis, mean test, and spearman rank correlation test. The results of this research show that the correlation number is 0,680. So  $H_0$  is reject and  $H_1$  is accepted. There is a significant influence and a very strong and unidirectional relationship between brand image and the decision to stay at the Le Meridien Hotel Jakarta.*

**Keyword : Brand image, Customers Choice**

## **ABSTRAK**

Citra merek adalah kepercayaan yang dimiliki konsumen terhadap suatu merek tertentu pada produk . Pelanggan memilih hotel atau penginapan sebagai tempat tinggal sementara, mereka akan mengambil keputusan menginap Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang disebabkan oleh citra merek terhadap keputusan menginap di Hotel Le Meridien Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji realibilitas, analisis statistik deskriptif, uji mean, dan uji korelasi rank spearman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa angka korelasi sebesar 0,680 maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima maka ada pengaruh signifikan dan hubungan yang sangat kuat dan searah antara Citra Merek dan Keputusan Menginap di Hotel Le Meridien Jakarta.

**Kata Kunci : Citra Merek, Keputusan menginap**



## DAFTAR ISI

COVER.....	I
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	II
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	III
PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	IV
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	V
PRAKATA.....	VI
ABSTRACT.....	VIII
DAFTAR ISI .....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR TABEL .....	XII
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	7
C. BATASAN MASALAH .....	7
D. RUMUSAN MASALAH.....	8
E. TUJUAN PENELITIAN.....	8
F. MANFAAT PENELITIAN .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. KAJIAN TEORI .....	10
B. HASIL PENELITIAN YANG RELAVAN .....	18
C. KERANGKA BERPIKIR .....	23
D. HIPOTESIS PERTANYAAN PENELITIAN .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
A. JENIS ATAU DESAIN PENELITIAN .....	25
B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN .....	25

C. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN .....	26
D. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	27
E. TEKNIK DAN INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA.....	28
F. VALIDITAS DAN REALIBITAS INSTRUMEN.....	32
G. TEKNIK ANALISIS DATA.....	36
<b>BAB IV .....</b>	<b>39</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. HASIL PENELITIAN.....	39
B. PEMBAHASAN .....	45
C. KETERBATASAN PENELITIAN.....	47
<b>BAB V.....</b>	<b>48</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
A. KESIMPULAN .....	48
B. IMPLIKASI.....	49
C. SARAN.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Guest Satisfied Responses .....	4
Gambar 2 Guest Satisfied Responses .....	4
Gambar 3 Kerangka Berpikir .....	23

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Room rate hotel bintang 5 di Jakarta Pusat .....	2
Tabel 2 Perbedaan Room Rate normal dan Member Marriot Bonvoy di Hotel Le Meridien .....	3
Tabel 3 Tingkat Hunian Kamar di Hotel Le Meridien Jakarta Periode 2022 - 2023 .....	5
Tabel 4 Branding Marriot Bonvoy .....	6
Tabel 5 Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
Tabel 6 Demografis Responden .....	30
Tabel 7 Variabel, Sub Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran.....	30
Tabel 8 Skala Likert .....	32
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X) .....	33
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Keputusan Menginap (Y) .....	34
Tabel 11 Kriteria Penentuan Nilai Cornbach Alpha:.....	35
Tabel 12 Hasil Uji Reabilitas Citra Merek .....	35
Tabel 13 Hasil Uji Reabilitas Keputusan Menginap (Y).....	36
Tabel 14 Interpretasi Interval Mean Variabel.....	37
Tabel 15 Tabel koefisien tingkat hubungan .....	38
Tabel 16 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 17 Sebaran Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 18 Sebaran Responden Berdasarkan Status.....	40
Tabel 19 Sebaran Responden Berdasarkan Tipe Tamu.....	41
Tabel 20 Sebaran Responden Berdasarkan Penghasilan .....	41
Tabel 21 Hasil Nilai Rata-Rata Citra Merek (X) Di Hotel Le Meridien.....	42
Tabel 22 Hasil Nilai Rata-Rata Keputusan Menginap Di Hotel Le Meridien .....	43
Tabel 23 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman.....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

A. lampiran 1 Biodata Mahasiswa.....	54
B. Lampiran 2 Lembar Pembimbing TA.....	55
C. Lampiran 3 Sertifikat Magang Industri .....	57
D. Lampiran 4 Hasil Uji SPSS .....	58
E. Lampiran 5 Perhitungan OCC.....	61
F. Lampiran 6 Dokumentasi Uji Proposal TA.....	67
G. Lampiran 7 Jawaban Responden .....	68