

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH DISKON HARGA KAMAR TERHADAP
LOYALITAS TAMU DI SWISS-BELHOTEL BOGOR

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan



Disusun oleh:

NUR INTANI ZAHARA

NIM: 21700042

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Diskon Harga Kamar Terhadap Loyalitas Tamu
di Swiss-Belhotel Bogor

Penulis : Nur Intani Zahara

NIM : 21700042

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir
di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari...~~Senin~~....., tanggal
19 Juli 2025

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Antinah Latif, S.Kp.G., M.K.M.

NIP. 199112092019032023

Anggota 1



Asriadi Masnar, S.Gz., M.Sc.
NIP. 198709082019031006

Anggota 2



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



Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata


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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Diskon Harga Kamar Terhadap Loyalitas
Tamu di Swiss-Belhotel Bogor
Penulis : Nur Intani Zahara
NIM : 21700042
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 19 Juni 2025

Pembimbing I



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

Pembimbing II

 19/6-2025

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

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Fristi Bellia Annishia, S.KM./M.Par./MM
NIP 198809082022032008

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Intani Zahara
NIM : 21700042
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

Pengaruh Diskon Harga Kamar Terhadap Loyalitas Tamu di
Swiss-Belhotel Bogor

**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, 19 Juni 2025 (Tanggal Persetujuan Sidang TA)

Yang menyatakan,



Nur Intani Zahara
NIM: 21700042

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Nur Intani Zahara
NIM : 21700042
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tahun Akademik : 2024/2025 demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Diskon Harga Kamar Terhadap Loyalitas Tamu di Swiss-Belhotel Bogor

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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, 19 Juni 2025 (Tanggal Persetujuan Sidang TA)
Yang menyatakan,



Nur Intani Zahara
NIM: 21700042

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of room price discounts on guest loyalty at Swiss-Belhotel Bogor through the Swiss-Belhotel Executive Card (SBEC) program. The research employed a quantitative approach with a survey method involving 68 hotel guests who used SBEC discounts. Data analysis was conducted using simple linear regression. The results indicate that room price discounts have a positive and significant effect on guest loyalty. The coefficient of determination (R^2) of 0.565 shows that 56.5% of the variation in guest loyalty is explained by the room discount variable. The implications of this study emphasize that price discounts are an effective strategy in building guest loyalty, although further development is needed in diversifying the discounted product offerings to enhance the loyalty program's effectiveness.

Keywords: *Room Discount, Guest Loyalty, Swiss-Belhotel, SBEC*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh diskon harga kamar terhadap loyalitas tamu di Swiss-Belhotel Bogor melalui program Swiss-Belhotel Executive Card (SBEC). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kepada 68 responden yang merupakan tamu hotel pengguna diskon SBEC. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diskon harga kamar berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tamu. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,565 menunjukkan bahwa 56,5% variasi loyalitas tamu dapat dijelaskan oleh variabel diskon harga kamar. Implikasi dari penelitian ini menegaskan bahwa diskon harga merupakan strategi efektif dalam membangun loyalitas tamu, namun perlu pengembangan lebih lanjut terhadap variasi jenis produk yang mendapatkan diskon agar program loyalitas semakin optimal.

Kata kunci: *Diskon Harga Kamar, Loyalitas Tamu, Swiss-Belhotel, SBEC*

PRAKATA

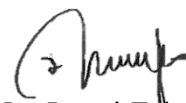
Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam tugas akhir ini, penulis berperan sebagai penulis yang menyusun laporan TA berjudul "Pengaruh Diskon Harga Kamar Terhadap Loyalitas Tamu di Swiss-Belhotel Bogor ". penulis berharap semoga karya tulis ini bermanfaat bagi pembaca yang ingin menambah ilmu pengetahuan. Laporan TA ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M, selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Fristi Bellia Annishia S.KM., M.Par., M.M, selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan
5. Lu'luwatn Rosdiana Aprilia, S.Pd, M.M.Par, selaku Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan
6. Anindita Budi Astuti, S.E., M.M., selaku Pembimbing 1
7. Swastono Putro Pirastyo, S.Par, M.Par, selaku Pembimbing 2
8. Andri Kurniawan selaku Pimpinan Swiss-Belhotel Bogor dan Para Staff Swiss-Belhotel Bogor
9. Keluarga & Teman-teman yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Jakarta, 17 Juli 2025

Penulis,



Nur Intani Zahara
NIM 21700042

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Teori	7
B. Hasil Penelitian yang Relevan	13
C. Kerangka Berpikir.....	15
D. Hipotesis Penelitian.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Jenis atau Desain Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel Penelitian	17
D. Definisi Operasional Variabel.....	18
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	20
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	21
G. Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Gambaran Umum Program SBEC di Swiss-Belhotel Bogor.....	25
B. Karakteristik Responden	28

C. Gambaran Responden	31
D. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	35
E. Uji Normalitas	37
F. Uji Hipotesis	38
G. Pembahasan.....	40
H. Keterbatasan Penelitian	44
BAB V PENUTUP.....	45
A. Kesimpulan	45
B. Implikasi.....	46
C. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 3. Skala Penilaian	20
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	30
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Menginap Perbulan.....	30
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	31
Tabel 10. Pernyataan Kuesioner Variabel Diskon Harga Kamar (X).....	31
Tabel 11. Pernyataan Kuesioner Variabel Loyalitas Tamu (Y).....	33
Tabel 12. Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Diskon Harga (X)	36
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Tamu (Y)	37
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 16. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	38
Tabel 17. Hasil Uji t.....	38
Tabel 18. Hasil Uji R ²	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Hotel di Kota Bogor.....	1
Gambar 2. Penggunaan Diskon Harga Jul-Dec 2024.....	3
Gambar 3. Kerangka Berpikir	15
Gambar 4. Program SBEC	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Mahasiswa.....	50
Lampiran 2. Lembar Pembimbing I & II	51
Lampiran 3. Dokumentasi Uji Proposal TA	53
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	54
Lampiran 5. Dokumen Pendukung Penyusunan TA.....	55
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 7. Dokumentasi Bimbingan TA.....	57
Lampiran 8. Sertifikat Magang Industri.....	58
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian	59
Lampiran 10. Output SPSS	60
Lampiran 11. r Tabel.....	66
Lampiran 12. t Tabel.....	67
Lampiran 13. Tabulasi Jawaban Responden.....	68