

ANALISIS IMPLEMENTASI PENGGUNAAN MESIN *ELECTRONIC DATA CAPTURE*

TERHADAP KELANCARAN TRANSAKSI PEMBAYARAN

HOTEL

STUDI PADA *RICH PALACE HOTEL BY SOASIA SURABAYA*

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen



Diajukan Oleh:

SAHILA

NPM : 13420202

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2018

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sahila

NPM : 13420202

Alamat : Raya Banjarkemantren No: 25b RT: 01 RW: 03
Buduran - Sidoarjo

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi & Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul

“ANALISIS IMPLEMENTASI PENGGUNAAN MESIN *ELECTRONIC*
DATA CAPTURE TERHADAP KELANCARAN TRANSAKSI
PEMBAYARAN HOTEL
STUDI PADA *RICH PALACE HOTEL BY SOASIA SURABAYA* “

Surabaya, 23 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan.



(Sahila)

NPM : 13420202

SKRIPSI

ANALISIS IMPLEMENTASI PENGGUNAAN MESIN *ELECTRONIC
DATA CAPTURE* TERHADAP KELANCARAN TRANSAKSI
PEMBAYARAN HOTEL
STUDI PADA *RICH PALACE HOTEL BY SOASIA* SURABAYA

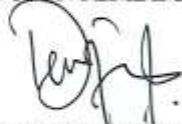
Diajukan oleh:

SAHILA

NPM : 13420202

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



DEWI NURAINI, SE, MSM

Tanggal, 23 Agustus 2018

KETUA PROGRAM STUDI



SITI DJAMILAH, SE, M.Si

Tanggal, 23 Agustus 2018

SKRIPSI

ANALISIS IMPLEMENTASI PENGGUNAAN MESIN *ELECTRONIC DATA CAPTURE*
TERHADAP KELANCARAN TRANSAKSI PEMBAYARAN HOTEL
STUDI PADA *RICH PALACE HOTEL BY SOASIA SURABAYA*

Dipersiapkan dan disusun Oleh :

SAHILA

NPM : 13420202

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dewi Nuraini, SE, MSM

Anggota Dewan Penguji Lain



Bambang Setvadarma, SE., M.Ak



Atty Erdiana, SE., M.Ak.

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 23 Agustus 2018



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukur Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Siti Djamilah, SE, M.Si selaku ketua jurusan manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Prof. Dr. Ismanto Hadi Santoso, M.Si selaku dosen wali.
5. Ibu Dewi Nuraini, SE., MSM selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.

6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan dan membantu penulis selama di bangku perkuliahan.
7. Ibu saya yang selama ini selalu memberikan support, doa, serta motivasi dan adik – adik saya yang selalu memberi semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
8. Sahabat, teman main, teman seperjuangan, teman kuliah Baitul Robiatul Husna, Elsa Rahmawati, Imas Devita Yudiastira, Putri Rindiani, Susmitha Gabriella Ferdinandus, Ni Kadek Rosalia Dewi, Candra Kurniawan, teman-teman FE Manajemen 2013, serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-satu.
9. Semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Demikian, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dan berguna bagi kemajuan serta kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 23 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Surat Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Halaman Susunan Dewan Penguji	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstraksi	xiv
<i>Abstraction</i>	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematikan Skripsi	7

BAB II. TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.1.3 Konsep Pemasaran	10
2.1.1.4 Bauran Pemasaran	10
1. <i>Product</i>	11
2. <i>Price</i>	11
3. <i>Place</i>	11
4. <i>Promotion</i>	12
5. <i>People</i>	12
6. <i>Physical evidence</i>	12
7. <i>Process</i>	12
2.1.2. Jasa	13
2.1.2.1 Pengertian Jasa	13
2.1.2.2 Karakteristik Jasa.....	14
2.1.2.3 Macam-Macam Jasa	17
2.1.2.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa	19
2.1.2.5 Dimensi Kualitas Jasa/Pelayanan	21
2.1.3. Kualitas Jasa	23

2.1.3.1. Mengukur Kepuasan Pelanggan	25
2.1.4. Hubungan Penggunaan Mesin EDC Terhadap Kelancaran Transaksi Pembayaran	28
2.2. Penelitian Sebelumnya	29
2.3. Hipotesis dan Model Analisa	30
2.3.1. Hipotesis	30
2.3.2. Model Analisis	31

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	32
3.2. Populasi dan Sampel	32
3.2.1. Populasi	32
3.2.2. Sampel	32
3.3. Identifikasi Variabel	33
3.4. Definisi Operasional Variabel	34
3.5. Jenis dan Sumber Data	38
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	39
3.7. Teknik Analisis	39
3.7.1. Uji Validitas	40
3.7.2. Uji Realibilitas	40
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.7.4 Uji Hipotesis	41

3.7.4.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	41
3.7.4.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	43
3.7.4.2 Hipotesis Dominan	45

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	46
4.2.Deskripsi Identitas Responden	46
4.2.1 Penilaian Atas Masing-Masing Variabel.....	48
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	49
a. Deskripsi Variabel Kualitas Mesin.....	49
b. Deskripsi Variabel Jaringan	50
c. Deskripsi Variabel Keamanan Transaksi.....	51
d. Deskripsi Variabel Efisiensi Waktu.....	51
e. Deskripsi Variabel Kelancaran Transaksi Pembayaran ..	52
4.3. Analisis Model atau Pengujian Hipotesis	52
4.3.1.Uji Instrumen	52
4.3.1.1. Hasil Pengujian Validitas	52
4.3.1.2. Hasil Uji Realibilitas	54
4.3.2.Uji Model	54
4.3.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda	54

4.3.3. Koefisien Determinasi Berganda	57
4.3.4. Uji Hipotesis	58
4.3.4.1. Uji F	58
4.3.4.2. Uji t	59
4.4. Pembahasan	65

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	30
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4.2 Data Usia Responden.....	46
Tabel 4.3 Data Tingkat Pendidikan Responden.....	47
Tabel 4.4 Data Jenis Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4.5 Data Tingkat Pendapatan Responden.....	48
Tabel 4.6 Kategori Penilaian.....	49
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Mesin	50
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Jaringan	50
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Transaksi	51
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Efisiensi Waktu	51
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kelancaran Transaksi Pembayaran.....	52
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas	52
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Realibilitas	54
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Berganda	57
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji t	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisa	32
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F	43
Gambar 3.2 Kurva Distribusi t	45
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji F	59
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Mesin	61
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Variabel Jaringan	62
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Variabel Keamanan Transaksi	63
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Variabel Efisiensi Waktu	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : In Put SPSS
- Lampiran 3 : Out Put SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F dan Tabel t

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh implementasi penggunaan mesin *electornic data capture* secara simultan dan parsial terhadap kelancaran transaksi pembayaran hotel di *Rich Palace Hotel by SoASIA* Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas mesin, jaringan, keamanan transaksi, efisiensi waktu sedangkan variabel terikat adalah kelancaran transaksi pembayaran hotel. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 72 orang. Uji Hipotesa dengan menggunakan analisa regresi linier berganda.

Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel, hasil uji F menunjukkan $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan “Penggunaan mesin *electronic data capture* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kelancaran transaksi pembayaran di *Rich Palace Hotel by SoASIA* Surabaya.” dapat didukung kebenarannya.

Hasil Uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan “Penggunaan mesin *electronic data capture* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kelancaran transaksi pembayaran di *Rich Palace Hotel by SoASIA* Surabaya.” dapat didukung kebenarannya.

Kata Kunci : Penggunaan mesin *electronic data capture* dan kelancaran transaksi pembayaran

ABSTRACTION

The purpose of this study was to examine the effect of the implementation of electronic data capture machine usage on a simultaneous and partial to the smoothness of hotel payment transactions at Rich Palace Hotel by SoASIA Surabaya. The independent variables in this study are machine quality, network, transaction security, time efficiency and the dependent variable is the smoothness of hotel payment transactions. In this study, the determination of the sample was done by purposive sampling method. The sample used was 72 persons. Hypothesis testing using multiple linear regression analysis.

Before testing the hypothesis, the reliability and validity tests were carried out. The result is that all variables are valid and reliable, the results of the F test show $F_{count} \geq F_{table}$ with a significance of 0,000. Thus the first hypothesis states " The electronic data capture machine usage are simultaneously has a significant effect on the smoothness of payment transactions at Rich Palace Hotel by SoASIA Surabaya."

T test results show each variable with a significance smaller than 0.05. Thus the second hypothesis states " The electronic data capture machine usage are partially has a significant effect on the smoothness of payment transactions at Rich Palace Hotel by SoASIA Surabaya."

Keywords: the implementation of electronic data capture machines and smooth payment transactions