

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL SANTIKA PADA MASA PANDEMI

Sofiani¹⁾, Dessy Natalia²⁾, Paulina³⁾

^{1,2} Program Studi Hospitality dan Pariwisata, Universitas Bunda Mulia

Email: sofiani@bundamulia.ac.id¹⁾

Asal Negara: Indonesia

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 telah menyebabkan berbagai dampak, terutama bagi sektor pariwisata dan industri perhotelan. Santika Indonesia *Hotels & Resorts* menutup sebagian besar unit hotelnya akibat Pandemi Covid-19. Agar bisnisnya dapat tetap berjalan, hotel harus menyesuaikan operasionalnya dengan menerapkan berbagai protokol kesehatan. Era normal baru ini menimbulkan adanya perubahan perilaku masyarakat, termasuk dalam hal berwisata. Penting bagi pihak manajemen hotel untuk mempelajari perilaku calon tamunya yang dapat mempengaruhi keputusan menginapnya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat membantu mengetahui faktor pengaruh keputusan menginap di Hotel Santika pada masa pandemi. Teori yang digunakan adalah *Theory of Planned Behaviour* (Ajzen, 1991) terdapat tiga jenis pertimbangan yang mempengaruhi perilaku manusia, yaitu sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa ketiga faktor tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menginap tamu. Berdasarkan hasil uji F, diketahui bahwa secara simultan, ketiganya berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menginap. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui bahwa sumbangan pengaruh terhadap keputusan menginap dari ketiga faktor tersebut yaitu sebesar 73%. Manajemen Hotel Santika diharapkan dapat lebih meningkatkan sosialisasi terkait penerapan Protokol Kesehatan, membuat program-program tertentu yang dapat menciptakan pengalaman positif, menjaga agar ulasan hotel tetap positif, dan membuat berbagai tawaran menarik yang disesuaikan dengan kemampuan target pasar.

Kata kunci: Attitudes; Subjective Norms; Perceived Behavioral Control; Keputusan Menginap

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has had a variety of consequences, particularly for the tourism and lodging industries. Santika Indonesia Hotels & Resorts is one of the largest local hotel groups in Indonesia which had to close most of its hotel units due to the Covid-19 Pandemic. Hotels must modify their processes to keep their business functioning by introducing various health measures. This new normal era led to changes in people's behavior, including in terms of traveling. It is important for hotel management to study the behavior of potential guests that can influence their stay decisions. Through this research, it is hoped that it can help determine the factors that influence the decision to stay at Hotel Santika during the pandemic. According to the Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), human behavior is influenced by three sorts of factors: attitudes, social pressures or subjective norms, and perceived behavioral control. According to the t test results, these three criteria have a considerable impact on the guest's decision to stay. According to the F test results, all three have a major impact on the decision to stay at the same time. According to the results of the coefficient of determination test, these three elements have a combined influence of 73 percent on the decision to stay overnight. Hotel Santika's management is expected to improve socialization of the Health Protocol's application, develop programs that can produce pleasant experiences, maintain favorable hotel evaluations, and create a variety of appealing offers customized to the skills of the target market.

Keywords: Attitudes; Subjective Norms; Perceived Behavioral Control; Stay Decision

1. PENDAHULUAN

Pandemi telah melanda dunia dan status ini ditetapkan oleh *World Health Organization* pada 11 Maret 2020 untuk penyakit Covid-19. Pandemi Covid-19 menyebabkan banyak negara berupaya mencegah penyebaran virus dengan menetapkan kebijakan pembatasan wilayah dan mobilitas masyarakatnya. Indonesia juga menerapkan berbagai kebijakan pembatasan yaitu Penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat. Kebijakan tersebut membatasi

aktivitas masyarakat, termasuk di ruang publik, contohnya destinasi pariwisata. Banyak lokasi wisata yang kemudian harus ditutup untuk mematuhi peraturan pemerintah.

Oleh karena kebijakan tersebut, aktivitas wisata masyarakat menjadi terdampak. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, diketahui selama Pandemi Covid-19 telah terjadi dampak penurunan jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara secara signifikan, bahkan selama April 2020 hingga April

2021 jumlah kunjungan tertinggi hanya 164,079 kunjungan. Hal tersebut dapat dilihat pada data yang tersaji dalam bentuk tabel berikut ini

Tabel 1. Data kunjungan Wisatawan Mancanegara per bulan Jan 2020 – Apr 2021

Bulan	Kunjungan
Jan-2020	1,290,411
Feb-2020	872,765
Mar-2020	486,155
Apr-2020	158,066
Mei-2020	161,842
Jun-2020	156,561
Jul-2020	155,742
Ags-2020	161,549
Sept-2020	148,984
Okt-2020	152,293
Nov-2020	144,476
Des-2020	164,079
Jan-2021	137,230
Feb-2021	115,765
Mar-2021	130,933
Apr-2021	127,512

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2021

Selain destinasi wisata, penurunan juga dirasakan oleh industri perhotelan, salah satunya yaitu Santika Indonesia Hotels & Resorts. Salah satu grup hotel lokal terbesar di Indonesia ini juga harus menutup sebagian besar unit hotelnya selama 2 bulan, yaitu April hingga Mei 2020. Pada April 2020 diketahui Santika Indonesia Hotels & Resorts hanya mengoperasikan sebanyak 27 units hotel dari total 114 unit. Langkah penutupan ini sebagai upaya untuk melindungi karyawan dan mematuhi anjuran pemerintah untuk melakukan *physical distancing* (kontan.co.id, 2020).

Pada Mei 2020, sebanyak 80 units hotel dari grup Santika Indonesia *Hotels & Resorts* mulai beroperasi kembali. Pembukaan kembali sebagian besar unit hotel ini diikuti dengan penerapan berbagai protokol kesehatan. Di era normal baru ini, Santika Indonesia *Hotels & Resorts* menyesuaikan operasionalnya dengan menerapkan protokol kesehatan, seperti penggunaan *hand sanitizer*, pengecekan suhu tubuh, penyemprotan bagian telapak dari alas kaki tamu serta pada roda koper tamu dan pemberian satu set alat kesehatan bagi tamu untuk digunakan saat proses *check in* (tribunjabar.id, 2020).

Era normal baru ini juga menimbulkan adanya perubahan perilaku masyarakat, termasuk dalam hal berwisata (Han et al., 2020). Oleh sebab itu, penting untuk pihak manajemen hotel mempelajari perilaku calon tamunya yang dapat mempengaruhi keputusan menginap tamu tersebut. Menurut Ajzen (1991) dengan teorinya yang disebut *Theory of Planned Behaviour* (TPB), terdapat tiga jenis pertimbangan yang mempengaruhi perilaku individu, yaitu keyakinan terhadap konsekuensi dan pengalaman yang mungkin didapat dari suatu perilaku (*behavioral belief*) sehingga menghasilkan sikap tertentu (*attitude*), lalu keyakinan mengenai harapan orang lain terhadap suatu perilaku (*normative beliefs*) sehingga menghasilkan tekanan sosial (*subjective norm*), dan keyakinan terhadap kemampuan diri untuk berperilaku tertentu (*control beliefs*) sehingga menghasilkan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana penelitian dilakukan dengan melibatkan analisis statistik melalui penilaian empiris dan pengukuran numerik (Sugiarto, 2017). Jenis penelitian ini melibatkan pengujian teori dengan mengukur variabel penelitian dalam bentuk numerik dan menganalisis data statistik (Sugiarto, Hendratono & Sudibyo, 2015).

Penelitian ini menggunakan tingkat eksplanasi asosiatif dengan hubungan kausalitas. Penelitian asosiatif digunakan untuk menjelaskan adanya keterhubungan dari dua variabel atau lebih (Widodo, 2017). Dikategorikan sebagai hubungan kausalitas karena penelitian ini mempunyai hubungan sebab-akibat (Suprpto, 2017).

2.1. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan sumber perolehannya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder. Data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung dan tidak diperoleh dari pihak/media perantara disebut data primer, sedangkan data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumbernya atau diperoleh melalui pihak/media perantara disebut data sekunder. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner dan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan dan sumber media online.

2.2. Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data penelitian, peneliti melakukan penyebaran kuesioner yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan kepada para responden untuk mengumpulkan tanggapan langsung terhadap sejumlah pertanyaan-pertanyaan tersebut. Jenis kuesioner dapat dibedakan menjadi kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka (Suprpto, 2017).

Pertanyaan yang memberikan kebebasan kepada responden untuk menguraikan atau menuliskan tanggapannya terhadap pertanyaan yang diberikan disebut pertanyaan/kuesioner terbuka. Sedangkan, pertanyaan yang membatasi tanggapan responden dengan memberikan alternatif jawaban yang sudah disediakan disebut pertanyaan/kuesioner tertutup.

Dalam pelaksanaan pengumpulan data untuk penelitian ini digunakan kuesioner tertutup karena kemungkinan jawabannya sudah ditentukan, sehingga responden hanya dapat menentukan satu jawaban dari pilihan yang diberikan dan tidak dapat memberikan tanggapannya secara bebas diluar pilihan atau alternatif jawaban yang telah disediakan.

Studi kepustakaan dilaksanakan dengan mencari dan mengumpulkan berbagai teori serta konsep dasar yang terkait dengan masalah penelitian kemudian mempelajarinya. Adapun sumber kepustakaan yang ditelaah yaitu seperti jurnal, buku dan berbagai bahan bacaan yang relevan.

2.3. Analisa Data

Data dianalisis melalui beberapa jenis pengujian, diantaranya yaitu uji validitas untuk mengetahui ketepatan pertanyaan, uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi dari jawaban responden dan uji hipotesis menggunakan uji statistik t dan uji statistik F serta melakukan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya sumbangan pengaruh variabel (Ghozali, 2013).

2.4. Populasi dan Sampel

Populasi merujuk kepada suatu kelompok yang menarik untuk dipelajari, dapat berupa orang, objek, kejadian atau lain sebagainya (Kuncoro, 2003). Pada penelitian ini, populasi yang dipelajari adalah seluruh tamu yang pernah menginap di Hotel Santika selama masa Pandemi Covid-19.

Sedangkan yang dimaksud dengan sampel merupakan bagian dari populasi yang berperan untuk mewakili populasi tersebut dan diambil untuk dipelajari. Dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui, maka dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan teori Hair et al., (2010), yaitu dengan mengasumsikan rumus $n \times 5$, dimana n merupakan jumlah pertanyaan dalam instrument penelitian. Berdasarkan rumus tersebut, dihasilkan jumlah sampel sebesar 105 sampel (21 item pertanyaan \times 5).

Dalam penelitian ini, setiap bagian populasi yang dipilih menjadi sampel tidak mendapatkan kesempatan atau peluang yang sama, atau disebut dengan teknik non *probability sampling* (Sugiyono, 2010) karena sampel hanya terbatas kepada tamu

dengan periode menginap Maret 2020-Maret 2021 dan minimal berusia 17 tahun.

Untuk kepentingan analisis data, penelitian ini menggunakan beberapa skala pengukuran yaitu skala nominal dan interval serta menggunakan skala *Likert*. Pengukuran sikap dengan skala Likert menggunakan skala yang dimodifikasi menjadi empat angka penilaian, yaitu dengan menghilangkan penilaian netral atau ragu-ragu.

Dokumentasi

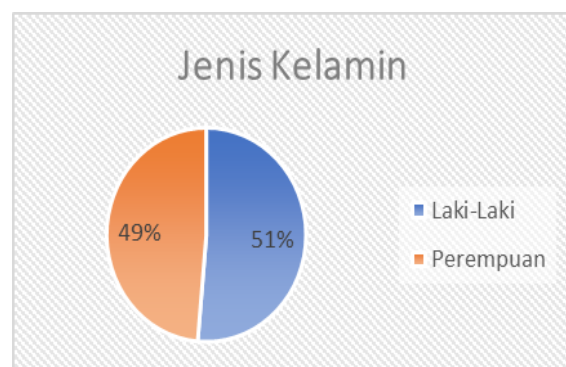
Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mencari data yang berhubungan dengan variabel, dapat berupa transkrip, buku, catatan atau notulen, surat kabar dan sebagainya (Arikunto, 2013). Dokumen merupakan suatu catatan mengenai peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. Bentuk dokumen dapat berupa gambar, tulisan, ataupun karya-karya lainnya.

Contoh dokumen dalam bentuk tulisan yaitu seperti notulen atau catatan, biografi, daftar peraturan serta kebijakan. Contoh dokumen dalam bentuk gambar, yaitu seperti sketsa, foto, dan lain sebagainya. Contoh dokumen dalam bentuk karya yaitu film, patung, dan lain sebagainya. Dokumentasi berperan sebagai suatu pelengkap dari metode wawancara dan observasi (Sugiyono, 2014).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

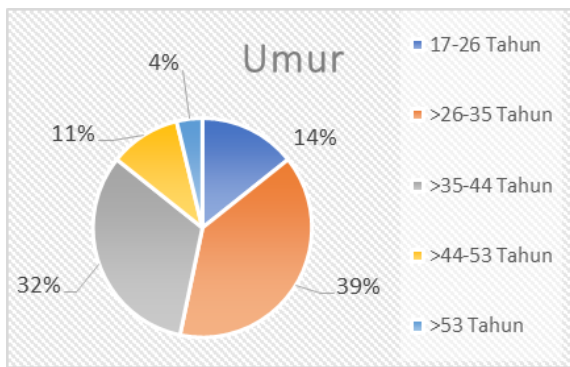
3.1. Sosio-demografi Responden

Berdasarkan kriteria responden yang sebelumnya telah ditentukan, diperoleh 105 responden dengan informasi sosio-demografi responden adalah sebagai berikut:



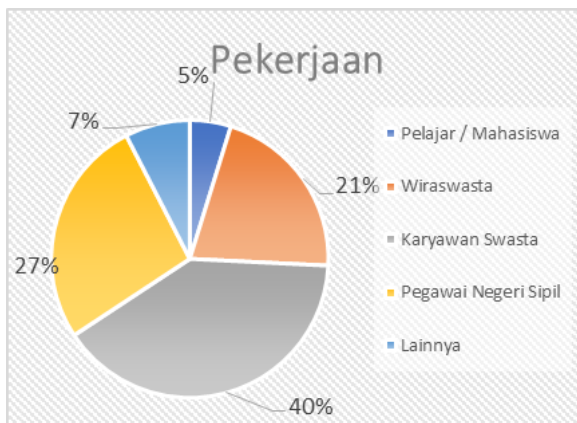
Gambar 1. Sosio-demografi responden berdasarkan jenis kelamin

Dari diagram yang disajikan di atas, diketahui bahwa jumlah responden laki-laki ada sebanyak 51% dan responden wanita ada sebanyak 49% dari total 105 responden. Maka mayoritas responden adalah responden laki-laki. Namun, berdasarkan angka persentase yang tidak berbeda jauh, maka dapat dikatakan bahwa kegiatan menginap di Hotel Santika diminati baik oleh laki-laki maupun perempuan.



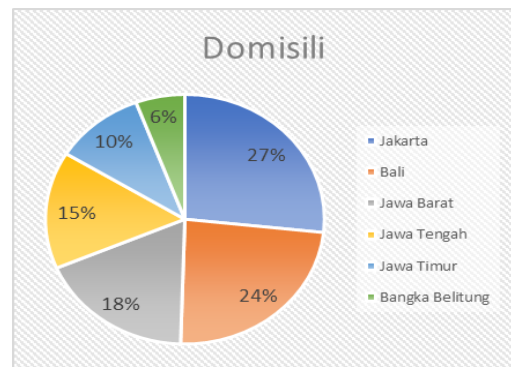
Gambar 2. Sosio-demografi responden berdasarkan umur

Dari diagram yang disajikan di atas, diketahui bahwa responden dengan rentang umur lebih dari 26-35 tahun terdapat sebanyak 39%, lalu responden yang berada pada rentang umur lebih dari 35-44 tahun terdapat sebanyak 32%, responden yang berada pada rentang umur 17-26 tahun terdapat sebanyak 14%, responden yang berada pada rentang umur lebih dari 44-53 tahun sebanyak 11% dan sebanyak 4% adalah responden dengan rentang umur lebih dari 53 tahun dari total 105 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang umur lebih dari 26-35 tahun yang merupakan rentang umur produktif.



Gambar 3. Sosio-demografi responden berdasarkan pekerjaan

Dari diagram yang disajikan di atas, diketahui bahwa responden yang merupakan seorang Karyawan Swasta terdapat sebanyak 40%, lalu responden yang merupakan seorang Pegawai Negeri Sipil sebanyak 27%, responden yang menjadi Wiraswasta sebanyak 21%, responden dengan status Pelajar/Mahasiswa sebanyak 5% dan terdapat sebanyak 7% responden dengan pekerjaan lainnya dari total 105 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merupakan Karyawan Swasta.



Gambar 4. Sosio-demografi responden berdasarkan domisili

Dari diagram yang disajikan di atas, diketahui bahwa responden dengan domisili Jakarta sebanyak 27%, lalu responden dengan domisili Bali sebanyak 24%, responden dengan domisili Jawa Barat sebanyak 18%, responden dengan domisili Jawa Tengah sebanyak 15% dan responden dengan domisili Jawa Timur sebanyak 10% serta responden dengan domisili Kepulauan Bangka Belitung sebanyak 6% dari total 105 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdomisili di Jakarta.

3.2. Analisa Data dan Interpretasi

3.2.1. Pengujian Validitas

Pengujian validitas menggunakan 30 sampel percobaan dengan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 5% dan diperoleh nilai r tabel yaitu 0,36.

Hasil Pengujian Validitas yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Bebas

No	Item	r – Hitung
1	P-1	, 613
2	P-2	, 857
3	P-3	, 699
4	P-4	, 634
5	P-5	, 634
6	P-6	, 690
7	P-7	, 772
8	P-8	, 793
9	P-9	, 790
10	P-10	, 773
11	P-11	, 735
12	P-12	, 749

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil pengujian di atas, semua pertanyaan pada variabel bebas dinyatakan Valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r-tabel.

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Variabel Terikat

No	Item	r – Hitung
13	P-13	, 773
14	P-14	, 762
15	P-15	, 749
16	P-16	, 643
17	P-17	, 773
18	P-18	, 762
19	P-19	, 749
20	P-20	, 643
21	P-21	, 643

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil pengujian di atas, semua pertanyaan pada variabel terikat dinyatakan Valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r-tabel.

3.2.2. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan 30 sampel percobaan dengan didasarkan pada interpretasi Cronbach’s Alpha.

Hasil Pengujian Reliabilitas yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas

Cronbach’s Alpha	N of Items
0,955	21

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil pengujian di atas, diketahui bahwa nilai Crobach’s Alpha yang diperoleh yaitu sebesar 0,955 atau lebih besar dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan reliabel.

3.2.3. Uji Normabilitas

Pada uji parametrik, data harus terdistribusi normal. Untuk memenuhi syarat tersebut, maka dalam penelitian ini dilakukan uji normalitas.

Adapun hasil pengujian normalitas yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55382547
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.059
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil pengujian normalitas di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,200 atau lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan terdistribusi secara normal dan dapat memenuhi syarat untuk dilakukan uji parametrik.

3.2.4. Uji Statistik t

Uji hipotesis dengan melakukan uji statistik t bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat dengan mengangap nilai variabel bebas lainnya bersifat konstan.

Hasil uji statistik t adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Pengujian Statistik t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t Sig.
1 (Constant)	4.711	1.320		3.570 .001
Total_Att	.447	.122	.286	3.656 .000
Total_SN	.648	.172	.325	3.767 .000
Total_PBC	.870	.163	.366	5.327 .000

Sumber: Data Primer, 2021

Berikut penjelasan dari hasil uji statistik t di atas:

1. Hipotesis:

H_0 : *Attitude* dalam *Theory of Planned Behaviour* tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika.

H_a : *Attitude* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika.

Attitude memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan memperoleh nilai t hitung 3,656 $> 1,98$ (nilai t tabel) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. *Attitude* berpengaruh signifikan terhadap variabel independen. Berdasarkan hasil di atas, menunjukkan bahwa keyakinan tamu terhadap pengalaman yang mungkin didapat setelah menginap di Hotel Santika dapat mempengaruhi keputusan menginapnya di masa Pandemi Covid-19. Sikap yang dihasilkan dari keyakinan tersebut berbanding lurus dengan keputusan menginap tamu tersebut.

2. Hipotesis:

H_0 : *Subjective Norm* dalam *Theory of Planned Behaviour* tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika.

H_a : *Subjective Norm* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika.

Subjective Norm memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan memperoleh nilai t hitung 3,767 $> 1,98$ (nilai t tabel) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. *Subjective Norm* berpengaruh signifikan terhadap variabel independen. Berdasarkan hasil di atas, menunjukkan bahwa keyakinan tamu mengenai harapan orang lain terhadap suatu perilaku akan mempengaruhi keputusan menginapnya di masa Pandemi Covid-19. Tekanan sosial atau norma subjektif (*subjective norm*) yang dihasilkan dari keyakinan tersebut berbanding lurus dengan keputusan menginap tamu tersebut.

3. Hipotesis:

H_0 : *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika.

H_a : *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika.

Perceived Behavioral Control memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan memperoleh nilai t hitung 5,327 $> 1,98$ (nilai t tabel) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. *Perceived Behavioral Control* berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

Berdasarkan penjelasan hasil sebelumnya, menunjukkan bahwa keyakinan tamu terhadap kemampuan dirinya untuk menginap di Hotel Santika dapat mempengaruhi keputusan menginapnya di masa Pandemi Covid-19. Kontrol perilaku yang dipersepsikan sebagai hasil dari keyakinan tersebut berbanding lurus dengan keputusan menginap tamu tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nimri et al. (2020) dimana hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa *attitude*, *subjective norm* dan *perceived behavioral control* berpengaruh secara positif terhadap minat menginap di *green hotel*, serta mendukung hasil penelitian Wahyuni et al. (2020), bahwa *attitude*, *subjective norm* dan *perceived behavioral control* dapat mempengaruhi minat berwisata di era *new normal*.

3.2.5. Uji Statistik F

Uji hipotesis dengan melakukan uji statistik F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat dalam model.

Hasil uji statistik F adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Pengujian Statistik F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	721.819	3	240.606	96.781	.000 ^b
Residual	251.095	101	2.486		
Total	972.914	104			

Sumber: Data Primer, 2021

Berikut penjelasan dari hasil uji statistik F di atas:

1. Hipotesis:

H_0 : *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika.

H_a : *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika.

Berdasarkan hasil pengujian di atas, nilai signifikansi yang diperoleh yaitu sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan nilai F hitung yang diperoleh yaitu sebesar 96,781 ($> 3,09$) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hal tersebut menjelaskan jika secara simultan, *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, menunjukkan bahwa kinerja manajemen Hotel Santika mampu menciptakan keyakinan positif bagi tamu dan menghasilkan *attitude*, *subjective norm* dan *perceived behavioral control* yang dapat mempengaruhi Keputusan Menginap tamu di Hotel Santika pada masa Pandemi Covid-19.

3.2.6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh dari variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Hasil uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Pengujian Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.742	.734	1.577

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil di atas, kontribusi pengaruh *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* terhadap Keputusan Menginap secara simultan adalah sebesar 0,73 atau 73%.

Hal ini menunjukkan bahwa besarnya kontribusi pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan adalah sebesar 73% sedangkan 27% lainnya dapat dipengaruhi oleh variabel lain.

4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Attitude* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap di Hotel Santika dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung $3,656 > 1,98$.
2. *Subjective Norm* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap di Hotel Santika dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung $3,767 > 1,98$.
3. *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap keputusan menginap di Hotel Santika

dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung $5,327 > 1,98$.

4. *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai F-hitung $96,781 > 3,09$.
5. *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* secara simultan memiliki kontribusi pengaruh terhadap Keputusan Menginap sebesar 73%.

4.2. Saran

Berikut adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen Hotel Santika berdasarkan hasil penelitian:

1. Pihak pengelola Hotel Santika perlu meningkatkan sosialisasi terkait penerapan Protokol Kesehatan di area hotel sehingga dapat meningkatkan keyakinan tamu untuk menginap di Hotel Santika pada masa Pandemi Covid-19.
2. Pihak pengelola Hotel Santika perlu membuat program-program tertentu yang dapat menciptakan pengalaman positif bagi tamu sehingga menarik mereka untuk menginap di Hotel Santika, terutama terkait dengan program-program yang dapat melepaskan penat, seperti program *fun jogging*, *fun bike*, dan lain sebagainya.
3. Pihak pengelola Hotel Santika perlu menjaga agar ulasan yang diberikan oleh tamu yang telah menginap sebelumnya tetap positif sehingga meningkatkan keyakinan para calon tamu untuk memutuskan menginap di Hotel Santika.
4. Pihak pengelola Hotel Santika perlu membuat berbagai tawaran menarik yang disesuaikan dengan kemampuan target pasar yang dituju, seperti *bundling package* dengan harga yang lebih terjangkau dan lain sebagainya sehingga tamu dapat yakin bahwa dirinya mampu memutuskan untuk menginap di Hotel Santika.

DAFTAR PUSTAKA

- Kontan.co.id. (2020, April 13). *Ini Strategi Santika Hotel and Resorts dan Swis-Belinn Hotel saat Pandemi Corona*. Diakses dari Kontan: <https://industri.kontan.co.id/news/ini-strategi-santika-hotel-and-resorts-dan-swis-belinn-hotel-saat-pandemi-corona?page=all>
- Tribunjabar.id. (2020, Juni 03). *Grup Hotel Santika Buka Kembali Unit-unitnya Mulai 4 Juni 2020, Koper Tamu Juga Disemprot*. Diakses dari Tribun Jabar: <https://jabar.tribunnews.com/2020/06/03/grup-hotel-santika-buka-kembali-unit-unitnya->

mulai-4-juni-2020-koper-tamu-juga-disemprot

- Han, H., Al-Ansi, A., Chua, B. L., Tariq, B., Radic, A., & Park, S. H. (2020). The Post-Coronavirus World in The International Tourism Industry: Application of The Theory of Planned Behavior to Safer Destination Choices in The Case of US Outbound Tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186485>
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism* (Seventh). Pearson.
- Ajzen, I. (2020). The Theory of Planned Behavior: Frequently Asked Questions. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 314–324. <https://doi.org/10.1002/hbe2.195>
- Nimri, R., Patiar, A., & Jin, X. (2020). The Determinants of Consumers' Intention of Purchasing Green Hotel Accommodation: Extending the Theory of Planned Behaviour. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45(November), 535–543. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.10.013>
- Rahayu, M. T. (2017). Pengaruh Promosi, Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dan Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior* (10th Edition). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sugiaro. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiaro, Hendratono, T., & Sudibyo, D. (2015). *Metodologi Penelitian Hospitaliti & Pariwisata*. Tangerang: PT Matana Publishing Utama.
- Widodo, D. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Suprpto, H. (2017). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Universitas Diponegoro.