

**PENGARUH PENERAPAN PROTOKOL  
KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP  
DI HOTEL AUGUSTA PALABUHANRATU**

**SKRIPSI**

diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

program stratra-1



**Disusun Oleh**

**Nama: Eka Gandirawati**

**NIM: 201721931**

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING**

**JURUSAN HOSPITALITI**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA**

**BANDUNG**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR**

***PENGARUH PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL AUGUSTA PALABUHANRATU.***

NAMA : EKA GANDIRAWATI

NIM : 201721931

PROGRAM STUDI : STUDI AKOMODASI DAN KATERING

Pembimbing I,



**Erfin Roesfian, S.Sos.,Hum.**

NIP.195903231982031003

Pembimbing II,



**Dr. Riadi Darwis, M.Pd**

NIP. 197006111993031001

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.**

NIP.19710506 199803 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Eka Gandirawati  
Tempat/Tanggal Lahir : Sukabumi, 24-06-1996  
NIM : 201721931  
Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **"PENGARUH PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL AUGUSTA PALABUHANRATU"** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil jiplakan, pengutipan, penyusunan oleh atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2021  
Yang membuat pernyataan,



Eka Gandirawati  
201721931

## ABSTRAK

Industri pariwisata merupakan salah satu penyedia jasa yang saat ini terkena dampak covid-19 yang melanda negara Indonesia sejak bulan Maret 2020. Melalui Surat Edaran Nomor 2/2020 Bupati Kabupaten Sukabumi mengimbau dinas yang membidangi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif berkonsultasi dan melaporkan perkembangan pelaksanaan antisipasi dan penanganan dampak penularan covid-19 di wilayah kewenangan masing-masing secara berkala. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan protokol Kesehatan di seluruh usaha wisata termasuk Hotel Augusta Palabuhanratu. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh protokol kesehatan terhadap keputusan menginap. Rancangan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif berupa survai yang di dalamnya terdiri atas pedoman wawancara, daftar *check list*, dan kuesioner. Penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan protokol kesehatan di Hotel Augusta Palabuhanratu dinilai sangat bagus yaitu mencapai 95%; keputusan menginap yang diambil oleh para tamu di Hotel Augusta Palabuhanratu didominasi oleh penilaian sangat setuju dengan total skor 5957; dan protokol kesehatan (X) yang diterapkan di Hotel Augusta Palabuhanratu berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menginap (Y) di Hotel Augusta Palabuhanratu.

**Kata Kunci:** keputusan pembelian, covid 19, protokol kesehatan, Hotel

## **ABSTRACT**

*The tourism industry is one of the service providers currently affected by the COVID-19 that has hit Indonesia since March 2020. Through Circular No. 2/2020, the Regent of Sukabumi Regency appealed to the office in charge of the tourism and creative economy sectors to consult and report on the progress of the implementation of anticipation and handling the impact of the transmission of COVID-19 in their respective jurisdictions on a regular basis. One of the efforts made is the implementation of Health protocols in all tourism businesses including the Augusta Palabuhanratu Hotel. This study aims to determine the effect of health protocols on stay decisions. This research design uses descriptive quantitative research methods in the form of surveys which consist of interview guidelines, checklists, and questionnaires. This study revealed that the implementation of health protocols at Hotel Augusta Palabuhanratu was considered very good, reaching 95%; the decision to stay made by the guests at Hotel Augusta Palabuhanratu was dominated by a strongly agree rating with a total score of 5957; and the Covid-19 protocol (X) applied at the Augusta Palabuhanratu Hotel had a significant effect on the decision to stay (Y) at the Augusta Palabuhanratu*

**Hotel.Keywords:** *purchasing decisions, covid 19, health protocols, hotels*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan alhamdulillah segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah swt. karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul *Pengaruh Penerapan Protokol kesehatan Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Augusta Palabuhanratu* dapat diselesaikan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Progam Studi Akomodasi dan Katering, Jurusan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Alasan peneliti memilih topik keputusan menginap pada masa Covid-19 karena ingin mengetahui pengaruh protokol kesehatan terhadap kunjungan ke hotel. Terlebih tentang penerapan protokol kesehatan sebagai salah satu alasan memilih hotel sebagai tempat untuk menginap. Kemudian hasilnya bisa dijadikan kebijakan dalam penentuan kunjungan untuk menginap meskipun ada Covid-19 agar mampu meningkatkan tingkat kunjungan.

Perjalanan panjang telah peneliti lalui dalam rangka perampungan penelitian ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nya-lah sehingga peneliti berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM. Par.,CHE. , selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;
2. Bapak Edison, S. Sos., M.M.,selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;

3. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, S. E., M. M. Par. Selaku Ketua Prodi Studi Akomodasi dan Katering;
4. Bapak Erfin Roesfian, S. Sos., M. Hum. selaku pembimbing I ;
5. Bapak Dr. Riadi Darwis, M. Pd. selaku pembimbing II;
6. Bapak Dadang Suhedar, selaku GM Hotel Augusta Palabuhanratu;
7. Bapak Hedy Firmansyah, selaku Manajer Hotel Augusta Palabuhanratu;
8. seluruh dosen Program Studi Akomodasi dan Katering dan seluruh dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang telah banyak membantu dalam memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama berkuliah di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;
9. seluruh staf Hotel Augusta Palabuhanratu yang banyak membantu memberikan informasi mengenai Hotel Augusta Palabuhanratu;
10. kedua orang tua, yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan kepada peneliti;
11. teman - teman angkatan 2017 Program Studi Akomodasi dan Katering atas dukungan moral dari kalian semua; serta
12. Tri Puji Astuti, selaku sahabat yang selalu mendorong dan memberikan semangat dalam penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, peneliti mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat yang lebih besar kepada semua pihak, khususnya bagi dunia akademik, Hotel Augusta Palabuhanratu, dan masyarakat pembaca pada umumnya.

Bandung, 2 Juli 2021

Penulis,

Eka Gandirawati



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GRAFIK .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Protokol kesehatan .....	10
B. Tinjauan Keputusan Pembelian .....	12
C. Penelitian Terdahulu.....	16
D. Kerangka Pemikiran.....	18
E. Hipotesis .....	19
BAB III. METODE PENELITIAN	

A.	Rancangan Penelitian .....	20
B.	Obyek Penelitian .....	20
C.	Populasi dan Sampel .....	21
D.	Metode Pengumpulan Data.....	22
E.	Definisi Operasional Variabel.....	25
F.	Uji Validitas dan Realibilitas .....	28
G.	Analisis Data .....	33
H.	Jadwal Penelitian .....	35

#### BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Data Hasil dan Analisis Penerapan Protokol kesehatan di Hotel Augusta Palabuhanratu.....	36
1.	Hasil Daftar Check List.....	36
2.	Hasil Kuesioner.....	42
3.	Analisis Daftar Check List Penerapan Protokol kesehatan di Hotel Augusta Palabuhanratu.....	47
4.	Analisis Kuesioner Penerapan Protokol kesehatan di Hotel Augusta Palabuhanratu.....	48
B.	Data Hasil dan Analisis Keputusan Menginap di Hotel Augusta Palabuhanratu .....	53
1.	Data Hasil Kuesioner Keputusan Menginap di Hotel Augusta Palabuhanratu.....	
2.	Analisis Keputusan Menginap di Hotel Augusta Palabuhanratu.....	53

C.    Pengaruh Penerapan Protokol kesehatan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Augusta Palabuhanratu.....	71
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A.    Kesimpulan.....	76
B.    Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN -LAMPIRAN.....	83

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.	Rekapitulasi Arus Kunjungan .....	2
2.	Data Kunjungan Hotel .....	5
3.	Penelitian Terdahulu .....	16
4.	Matriks Operasional Variabel .....	25
5.	Hasil Uji Validitas .....	30
6.	Hasil Uji Realibilty.....	32
7.	Jadwal Penelitian.....	35
8.	Tidak ada Paksaan.....	47
9.	Kerelaan.....	47
10.	Kebutuhan.....	54
11.	Motivasi.....	54
12.	Mencari Informasi.....	55
13.	Pemahaman Informasi.....	55
14.	Penilaian Keberlangsungan Penerapan Protokol kesehatan...	55
15.	Manfaat.....	56
16.	Solusi.....	56
17.	Merek.....	56
18.	Kualitas.....	57
19.	Metode Pembayaran.....	57
20.	Keyakinan.....	57
21.	Evaluasi.....	58

22.	Harapan.....	58
23.	Kepuasan.....	58
24.	Mengingat Kembali.....	59
25.	Cara Memesan.....	59
26.	Dampak.....	59
27.	Hasil Keputusan Mengingat.....	68
28.	Variabel Entered.....	71
29.	Model Summary.....	72
30.	Anova.....	72
31.	Coefisien.....	73
32.	Coefisien.....	74

## DAFTAR GRAFIK

Grafik

1. Perkembangan THK ..... 1

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
2.	Berdasarkan Usia.....	43
3.	Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.	Berdasarkan Asal Daerah.....	44
5.	Berdasarkan Seberapa Sering.....	45
6.	Sumber Informasi.....	45
7.	Berdasarkan Alasan Memilih Hotel Augusta Palabuhanratu.....	46
8.	Peningkatan Layanan Hotel Augusta Palabuhanratu .....	46
9.	Garis Kontinum per Aspek .....	70
10.	Garis Kontinum Seluruh Aspek .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Pedoman Wawancara .....	83
2. Kuesioner.....	84
3. Daftar <i>Check list</i> .....	89
4. Penilaian Daftar <i>Check List</i> .....	95
5. Form Bimbingan .....	98
6. Surat Lokus .....	103
7. Dokumentasi Penelitian di Hotel Augusta Palabuhanratu.....	104
8. Hasil Turnitin.....	112
Biodata Peneliti.....	113



## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Ribka dan Megayani. (2020). *Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Online Melalui Aplikasi Traveloka Selama Masa Pandemi Covid-19*. [Online]. Tersedia: jurnal rifka ananda yulianti-21160000220 (1).pdf. [2 maret 2021].
- Alfiati, Yunia.Hubungan. (2021). *Antara Dukungan Sosial Teman Sebaya denan Kepatuhan Terhadap Peraturan Penggunaan Bahasa Billingu Al Pada Santri Islamic Boarding School Of Al Multazam Mojokerto*. [Online]. Tersedia: [http://etheses.uin-malang.ac.id/1197/12/11410116\\_Ringkasan.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/1197/12/11410116_Ringkasan.pdf). [2 Maret 2021].
- Arifin, Syamsul. (2020). *Pentingnya Penerapan Protokol Kesehatan dalam Rangka Menurunkan Transmisi Covid-19*. [Online]. Tersedia: <https://covid19.ulm.ac.id/pentingnya-penerapan-protokol-kesehatan-dalam-rangka-menurunkan-transmisi-covid-19/>. [4 Maret 2021].
- Puri, Rita Ratna (2016). *Pengaruh Promosi Penjualan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket*. [Online] Tersedia: <http://repository.unpas.ac.id/13381/>. [6 Maret 2021].
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Perkembangan Tingkat Pengunian Kamar Hotel di Jawa Barat*. [Online]. Tersedia: <https://www.bps.go.id>. [25 Febuari 2021].
- Creswell, John W. (2010). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka pelajar

- Dea, Faura AP. (2021). *Analisis Dampak Pandemi Corona Virus Terhadap Tingkat Kesadaran Masyarakat dalam Penerapan Protokol Kesehatan*. [Online]. Tersedia: [file:///C:/Users/User/Downloads/107-416-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/107-416-1-PB%20(1).pdf). [ 2 Maret 2021].
- Fahmi Irham, (2016). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Guru pendidikan. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. [Online]. Tersedia: <https://www.gurupendidikan.co.id/metode-penelitian-kualitatif/>. [Maret 2021].
- Kaniasari, Dewi, dkk. (2021). *Health Protocol as A Prevention in Hotel Service During the Pandemic*. [Online]. Tersedia [jurnal protokol.pdf](#). [Februari 2021].
- Mahendra, Putra K. Dkk. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utom*. [Online]. Tersedia: <https://media.neliti.com/media/publications/287232-pengaruh-kepercayaan-pelanggan-terhadap-93f35403.pdf>. [17 Maret 2021].
- Mentri Kesehatan Republik Indonesia (2020). *Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan COVID-19*. [Online] tersedia: [files4983KMK No. HK.01.07-MENKES-382-2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan COVID-19 \(1\).pdf](files4983KMK No. HK.01.07-MENKES-382-2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan COVID-19 (1).pdf). [25 Februari 2021].
- Petralfa, Zodi. (2019). *Pengaruh Periklanan terhadap Keputusan Pembelian di The Stone Café Dago Bandung*. [Online]. Tersedia: <http://repository.stp-bandung.ac.id/handle/123456789/14>. [20 Februari 2021].

- Riduwan. (2009). *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta .
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019) *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastri, (2013). *Pengaruh Peran Pelatih terhadap Motivasi Peserta Pelatihan Beladiri Puteri di Kota Bandung*. [Online]. Tersedia: file:///C:/Users/User/Downloads/S\_PLS\_0905961\_CHAPTER3.
- Suryaman, Ade. 2020. *Laporan Evaluasi Pasca Pelatihan Latsar CPNS Golongan II Angkatan I,II,III,IV Kabupaten Sukabumi*. Sukabumi: BKSDM Kabupaten Sukabumi.