

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. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan menginap di Hotel Santika pada masa pandemi. Teori yang digunakan adalah *Theory of Planned Behaviour* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), terdapat tiga jenis pertimbangan yang mempengaruhi perilaku manusia, yaitu *attitude* (sikap), *subjective norm* (norma subjektif) dan *perceived behavioral control* (kontrol perilaku yang dipersepsikan). Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa attitude, subjective norm dan perceived behavioral control berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menginap tamu. Berdasarkan hasil uji F, diketahui bahwa secara simultan, attitude, subjective norm dan perceived behavioral control berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menginap. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui attitude, subjective norm dan perceived behavioral control dalam *Theory of Planned Behaviour* memiliki sumbangan pengaruh terhadap keputusan menginap sebesar 73%. Saran yang dapat diberikan yaitu agar manajemen Hotel Santika dapat 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 caused various impacts, especially for the tourism sector and the hotel industry. 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. In order to keep their business running, hotels must adapt their operations by implementing various health protocols. 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. The purpose of this study was to find out what factors influenced the decision to stay at Hotel Santika during the pandemic. The theory used is the Theory of Planned Behavior (TPB) proposed by Ajzen (1991), there are three types of considerations that affect human behavior, namely attitudes, social pressures or subjective norms and perceived behavioral control. Based on the results of the t-test, it is known that attitudes, subjective norms, and perceived behavioral control have a significant effect on guest stay decisions. Based on the results of the F test, it is known that simultaneously, attitudes, subjective norms, and perceived behavioral control have a significant effect on the decision to stay. Based on the results of the coefficient of determination test, it is known that attitudes, subjective norms and perceived behavioral control in Theory of Planned Behavior have an influence on the decision to stay overnight by 73%. Suggestions that can be given are that the management of Hotel Santika can further increase socialization related to the implementation of the Health Protocol, create certain programs that can create positive experiences, keep the hotel reviews positive, and make various attractive offers tailored to the abilities of the target market.

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

1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 telah berlangsung selama lebih dari satu tahun. *World Health Organization* menetapkan status pandemi bagi penyakit Covid-19 pada 11 Maret 2020. Pandemi Covid-19 menyebabkan banyak negara berupaya mencegah penyebaran virus dengan menetapkan kebijakan

pembatasan wilayah dan mobilitas masyarakatnya. Indonesia juga menerapkan berbagai kebijakan pembatasan yang dikenal dengan istilah PSBB (Penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan PPKM (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 dalam upaya mencegah penyebaran virus Covid-19.

Oleh karena itu, sektor pariwisata adalah salah satu sektor yang terdampak akibat Pandemi Covid-19. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, diketahui selama Pandemi Covid-19 telah terjadi 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 tabel berikut ini

Tabel 1. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara per bulan Jan 2020 - Apr

Bulan	Tahun	Kunjungan
Januari	2020	1,290,411
Februari	2020	872,765
Maret	2020	486,155
April	2020	158,066
Mei	2020	161,842
Juni	2020	156,561
Juli	2020	155,742
Agustus	2020	161,549
September	2020	148,984
Oktober	2020	152,293
November	2020	144,476
Desember	2020	164,079
Januari	2021	137,230
Februari	2021	115,765
Maret	2021	130,933
April	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 pengecekan suhu tubuh, penggunaan *hand sanitizer*, 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 karena itu, penting bagi pihak manajemen hotel untuk 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 tertentu (*normative beliefs*) sehingga menghasilkan tekanan sosial atau norma subjektif (*subjective norm*), dan keyakinan terhadap kemampuan diri untuk berperilaku tertentu (*control beliefs*) sehingga menghasilkan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Menginap di Hotel Santika Pada Masa Pandemi”.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan melalui penilaian empiris dengan melibatkan pengukuran numerik dan analisis statistik (Sugiarto, 2017). Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan statistika (Sugiarto, Hendratono & Sudibyo, 2015).

Berdasarkan tingkat eksplanasinya, jenis penelitian ini termasuk penelitian asosiatif dengan hubungan kausalitas. Penelitian asosiatif ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari dua variabel atau lebih (Widodo, 2017). Dikategorikan sebagai hubungan kausalitas karena penelitian ini mempunyai hubungan sebab-akibat, dimana terdapat variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas (Suprpto, 2017).

2.1. Jenis dan Sumber Data

Data Primer, data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (tidak melalui media perantara) atau dengan kata lain data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original. Dalam penelitian

ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Data Sekunder, data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya (melalui media perantara), bisa berupa catatan atau laporan yang telah tersusun dalam arsip (data dokumentasi). Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan sumber media online.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner adalah daftar yang berisi sejumlah pernyataan atau pertanyaan, dimana responden bisa menjawab langsung pernyataan atau pertanyaan tersebut pada lembar yang telah tersedia. Dalam kuesioner ini dapat dibedakan menjadi kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka (Suprpto, 2017). Pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal secara panjang lebar dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang ada disebut pertanyaan terbuka. Sedangkan responden memberikan jawaban dengan cara memilih dari alternatif jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti disebut pertanyaan tertutup. Dalam pelaksanaan pengumpulan data untuk penelitian ini digunakan kuesioner tertutup karena kemungkinan jawabannya sudah ditentukan, sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tercantum pada daftar pertanyaan dan tidak dapat menulis jawabannya sendiri diluar pilihan jawaban yang telah disediakan.

Studi kepustakaan dilaksanakan dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai teori dan konsep dasar yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teori dan konsep dasar tersebut diperoleh dengan cara menelaah berbagai macam sumber seperti buku, jurnal, dan bahan bacaan yang relevan.

2.3. Teknik Analisa Data

Untuk menjawab tujuan penelitian ini, maka akan dilakukan pengambilan data dengan metode kuesioner. Data yang diperoleh kemudian akan dilakukan beberapa pengujian, yaitu uji validitas untuk mengukur ketepatan pernyataan alat ukur yang digunakan dalam instrumen daftar pertanyaan; uji reliabilitas untuk menguji kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan; uji hipotesis dengan uji t untuk pengaruh secara parsial dan uji F untuk pengaruh secara simultan, dan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

2.4. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan suatu kelompok yang menarik untuk dipelajari, dapat berupa orang, objek, kejadian atau lain sebagainya (Kuncoro, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel Santika selama masa

Pandemi Covid-19. Sedangkan, sampel yaitu sebagian populasi yang diambil dan dipergunakan untuk mewakili suatu populasi. Dalam penelitian ini, sampel ditentukan dengan menggunakan teori Hair et al., (2010), yaitu dengan mengasumsikan rumus $n \times 5$, dimana n merupakan jumlah pertanyaan dalam instrumen penelitian. Berdasarkan rumus tersebut, dihasilkan jumlah sampel sebesar 105 sampel ($21 \text{ item pertanyaan} \times 5$).

Dalam penelitian ini, digunakan teknik non *probability sampling*, yaitu dalam penentuan sampel tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama pada setiap bagian populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2010). Pada penelitian ini, sampel yang dipilih terbatas kepada tamu yang telah menginap di Hotel Santika selama periode Maret 2020-Maret 2021 dan berusia minimal 17 tahun.

Skala penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala nominal dan interval untuk data sosio demografis responden dan menggunakan skala *Likert* untuk mengukur sikap atau pendapat responden. Skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian ini telah dimodifikasi menjadi empat angka penilaian agar hasil yang diperoleh dapat lebih spesifik, yaitu dengan menghilangkan penilaian ragu-ragu atau netral, sehingga penilaian untuk Skala *Likert* yang digunakan yaitu skor 4 untuk Sangat Setuju (SS), skor 3 untuk Setuju (S), skor 2 untuk Tidak Setuju (TS), dan skor 1 untuk Sangat tidak setuju (STS).

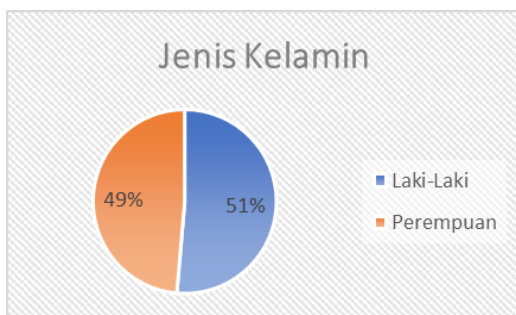
Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode atau teknik mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2013). Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2014). Teknik dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa foto dan rekaman video.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

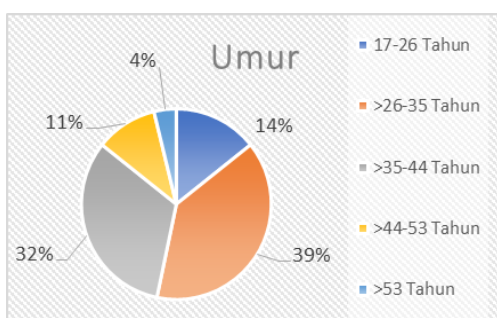
3.1. Sosio-demografi Responden

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



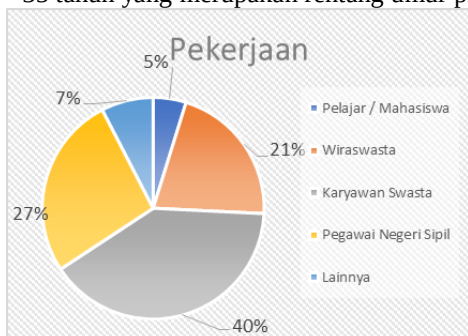
Gambar 1. Sosio-demografi responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan diagram di atas, dari 105 responden diketahui bahwa terdapat 51% responden yang berjenis kelamin laki-laki dan terdapat 49% responden berjenis kelamin wanita. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin 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

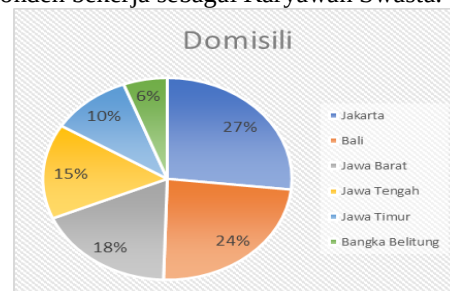
Berdasarkan diagram di atas, dari total 105 responden diketahui bahwa 39% responden berada pada rentang umur > 26 - 35 tahun, lalu sebesar 32% responden berada pada rentang umur > 35 - 44 tahun, sebesar 14% responden berada pada rentang umur 17 - 26 tahun, sebesar 11% responden pada rentang umur > 44 - 53 tahun dan terdapat sebesar 4% responden yang berada pada rentang umur > 53 tahun. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang umur > 26 - 35 tahun yang merupakan rentang umur produktif.



Gambar 3. Sosio-demografi responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan diagram di atas, dari 105 responden diketahui bahwa 40% responden bekerja

sebagai Karyawan Swasta, lalu sebesar 27% merupakan responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil, sebesar 21% merupakan responden dengan pekerjaan Wiraswasta, sebesar 5% merupakan responden dengan status Pelajar/Mahasiswa dan terdapat 7% merupakan responden dengan pekerjaan lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai Karyawan Swasta.



Gambar 4. Sosio-demografi responden berdasarkan domisili

Berdasarkan diagram di atas, dari 105 responden diketahui bahwa terdapat 27% responden yang berdomisili di Jakarta, lalu terdapat 24% responden berdomisili di Bali, terdapat 18% responden berdomisili di Jawa Barat, terdapat 15% responden berdomisili Jawa Tengah dan responden yang berdomisili di Jawa Timur sebesar 10% serta responden yang berdomisili di Kepulauan Bangka Belitung sebesar 6%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdomisili di Jakarta dan disusul dengan responden yang berdomisili di Bali.

3.2. Analisa Data dan Interpretasi Uji Validitas

3.2.1. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan sampel percobaan sebanyak 30 sampel dengan tingkat signifikansi 5% (nilai r tabel = 0,36). Pengujian validitas dibantu dengan menggunakan program SPSS versi 22. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson. Hasil Uji Validitas yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Uji validitas variabel x

No	Variabel Pertanyaan	R Hitung	R- Tabel	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,613	0,36	Valid
2	Pertanyaan 2	0,857	0,36	Valid
3	Pertanyaan 3	0,699	0,36	Valid
4	Pertanyaan 4	0,634	0,36	Valid
5	Pertanyaan 5	0,634	0,36	Valid
6	Pertanyaan 6	0,690	0,36	Valid
7	Pertanyaan 7	0,772	0,36	Valid
8	Pertanyaan 8	0,793	0,36	Valid
9	Pertanyaan 9	0,790	0,36	Valid
10	Pertanyaan 10	0,773	0,36	Valid
11	Pertanyaan 11	0,735	0,36	Valid
12	Pertanyaan 12	0,749	0,36	Valid

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 22, semua pertanyaan pada variabel X dinyatakan bersifat Valid, karena nilai r hitung $> 0,36$ (nilai r tabel).

Tabel 3. Uji Validitas variabel y

No	Variabel pertanyaan	R Hitung	R- Tabel	Keterangan
13	Pertanyaan 13	0,773	0,36	Valid
14	Pertanyaan 14	0,762	0,36	Valid
15	Pertanyaan 15	0,749	0,36	Valid
16	Pertanyaan 16	0,643	0,36	Valid
17	Pertanyaan 17	0,773	0,36	Valid
18	Pertanyaan 18	0,762	0,36	Valid
19	Pertanyaan 19	0,749	0,36	Valid
20	Pertanyaan 20	0,643	0,36	Valid
21	Pertanyaan 21	0,643	0,36	Valid

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 22, semua pertanyaan pada variabel Y dinyatakan bersifat Valid, karena nilai r hitung $> 0,36$ (nilai r tabel).

3.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan sampel percobaan sebanyak 30 sampel. Pengujian reliabilitas dibantu dengan menggunakan program SPSS versi 22 dan dilakukan dengan didasarkan pada interpretasi Cronbach's Alpha. Hasil Uji Reliabilitas yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,955	21

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,955 atau lebih besar dari 0,80 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan reliabel dan berada pada interval 0,80 – 1,00 atau berada pada kategori tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

3.2.3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam melakukan uji parametrik yaitu data harus terdistribusi normal. Dengan bantuan pengolahan data menggunakan SPSS versi 22, maka diperoleh hasil uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

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

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal dan dapat dianalisis menggunakan uji parametrik.

3.2.4. Uji Statistik T

Uji statistik t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan. Dengan bantuan pengolahan data menggunakan SPSS versi 22, maka diperoleh hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
			Std.		
	B	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 diolah peneliti

Penjelasan hasil uji t sebagai berikut:

1. Hipotesis:

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

Ha : *Attitude* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika. *Attitude* memiliki nilai signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan diperoleh nilai t hitung $3,656 > 1,98$ (t-tabel) sehingga Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti *Attitude* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. 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:

Ho : *Subjective Norm* dalam *Theory of Planned Behaviour* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika. Ha : *Subjective Norm* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika. *Subjective Norm* memiliki nilai signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan diperoleh nilai t hitung $3,767 > 1,98$ (t-tabel) sehingga Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti *Subjective Norm* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. 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:

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

Ha : *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika. *Perceived Behavioral Control* memiliki nilai signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan diperoleh nilai t hitung $5,327 > 1,98$ (t-tabel) sehingga Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti *Perceived Behavioral Control* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil di atas, 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 atau *perceived behavioral control* yang merupakan hasil dari keyakinan tersebut berbanding lurus dengan keputusan menginap tamu tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nimri et al. (2020) yaitu *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. Hasil Uji F

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Dengan bantuan pengolahan data menggunakan SPSS versi 22, maka diperoleh hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji F

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

Sumber: Data diolah peneliti

Penjelasan hasil Uji F:

1. Hipotesis:

Ho: Secara bersama-sama (simultan), *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika.

Ha: Secara bersama-sama (simultan), *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh secara signifikan terhadap

Keputusan Menginap di Hotel Santika. Berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA di atas, dapat dilihat bahwa diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai F hitung sebesar $96.781 > 3,09$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut menjelaskan jika secara bersama-sama (simultan), *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika. Berdasarkan hasil di atas, 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. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan suatu model yang diuji dalam menerangkan variasi variabel dependennya. Dengan bantuan pengolahan data menggunakan SPSS versi 22, maka diperoleh hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 8. Koefisien determinasi (R^2) model summary^b

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

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di atas dapat diketahui bahwa variabel bebas, yaitu *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* memiliki sumbangan pengaruh terhadap variabel terikat, yaitu Keputusan Menginap sebesar 0,73 atau 73%. Hal ini menunjukkan besarnya variasi dari variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas adalah sebesar 73% sedangkan 27% lainnya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan di atas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan menginap di Hotel Santika pada masa pandemi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t, maka disimpulkan bahwa *Attitude* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menginap di Hotel Santika dengan nilai signifikansi 0,000 yang berarti

lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai t hitung $3,656 > 1,98$ (t-tabel).

2. Berdasarkan hasil uji t, maka disimpulkan bahwa *Subjective Norm* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menginap di Hotel Santika dengan nilai signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai t hitung $3.767 > 1,98$ (t-tabel).
3. Berdasarkan hasil uji t, maka disimpulkan bahwa *Perceived Behavioral Control* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menginap di Hotel Santika dengan nilai signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai t hitung $5.327 > 1,98$ (t-tabel).
4. Berdasarkan hasil uji F, maka disimpulkan bahwa secara simultan, *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $96.781 > 3,09$.
5. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), *Attitude*, *Subjective Norm* dan *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behaviour* memiliki sumbangan pengaruh terhadap Keputusan Menginap sebesar 73%.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan di atas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan menginap di Hotel Santika pada masa pandemi, terdapat beberapa saran bagi pihak manajemen Hotel Santika sebagai berikut: Saran untuk kota seribu klenteng adalah:

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 Depok, 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.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiarto, 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.