

# TRANSFORMASI INVESTASI

DINAMIKA BISNIS HOTEL BERBINTANG



Dr. Sugito, M.M. | Prof. Dr. Budiyanto, M.S. | Dr. Suwitho, M.Si.

# TRANSFORMASI INVESTASI

DINAMIKA BISNIS HOTEL BERBINTANG

Dr. Sugito, M.M. | Prof. Dr. Budiyanto, M.S. | Dr. Suwitho, M.Si.

 Penerbit  
**litrus.**

---

**TRANSFORMASI INVESTASI:  
Dinamika Bisnis Hotel Berbintang**

---

Ditulis oleh:

**Dr. Sugito, M.M.**

**Prof. Dr. Budiyanto, M.S.**

**Dr. Suwitho, M.Si.**

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh  
**PT Literasi Nusantara Abadi Grup**  
Perumahan Puncak Joyo Agung Residence Blok B11 Merjosari  
Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 65144  
Telp : +6285887254603, +6285841411519  
Email: literasinusantaraofficial@gmail.com  
Web: www.penerbitlitnus.co.id  
Anggota IKAPI No. 340/JTI/2022



---

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip  
atau memperbanyak baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku  
dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

---

Cetakan I, Januari 2025

Perancang sampul: Rosyiful Aqli

Penata letak: Nihlatul Azizah

**ISBN : 978-623-127-360-4**

vii + 154 hlm.; 15,5x23 cm.

©Januari 2025



## PRAKATA

Investasi di sektor perhotelan terus berkembang sebagai salah satu bidang yang menarik perhatian para investor, terutama di kota-kota besar dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat seperti Surabaya. Dengan statusnya sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, Surabaya menjadi pusat bisnis, perdagangan, dan pariwisata, yang menciptakan peluang besar bagi sektor perhotelan, khususnya hotel berbintang.

Buku ini hadir untuk menjawab kebutuhan pemahaman mengenai bagaimana dinamika investasi di sektor hotel berbintang beradaptasi dengan perubahan zaman dan tuntutan pasar. Para investor tidak hanya mempertimbangkan faktor keuntungan finansial, tetapi juga kebanggaan dalam membangun fasilitas yang merepresentasikan standar layanan tinggi dan daya saing global.

Melalui kajian mendalam, buku ini mengupas berbagai faktor yang memengaruhi pilihan investor untuk berinvestasi di hotel berbintang di Surabaya. Mulai dari pertumbuhan ekonomi lokal, kebijakan pemerintah, persaingan di sektor pariwisata, hingga tren gaya hidup masyarakat yang mendorong permintaan akan layanan premium. Buku ini juga membahas

bagaimana transformasi dalam strategi investasi, seperti penerapan teknologi digital, inovasi layanan, dan keberlanjutan, menjadi kunci dalam memenangkan pasar.

Sebagai salah satu kota yang terus tumbuh secara ekonomi dan infrastruktur, Surabaya menawarkan tantangan sekaligus peluang bagi para investor. Dinamika ini mencerminkan bagaimana sektor perhotelan di Surabaya mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan konsumen dan tren global.

Diharapkan, buku ini dapat menjadi referensi yang berguna bagi para akademisi, praktisi bisnis, dan calon investor untuk memahami lebih dalam tentang perkembangan bisnis hotel berbintang. Tidak hanya sebagai analisis, tetapi juga sebagai panduan dalam melihat prospek sektor ini di masa depan. Dengan demikian, pembaca akan mendapatkan wawasan menyeluruh mengenai investasi di Surabaya, kota yang penuh potensi dan inovasi.



# DAFTAR ISI

Prakata .....	iii
Daftar Isi .....	v

## **BAB I**

PENDAHULUAN .....	1
-------------------	---

## **BAB II**

TEORI PENGAMBILAN KEPUTUSAN .....	11
Perilaku Rasional.....	12
Model Rasional Terbatas .....	15
Pandangan Inkrementalisme .....	15
Perspektif Keberagaman Individu .....	16
Perilaku Tindakan Irasional.....	17

## **BAB III**

INVESTASI .....	19
Pengertian Investasi .....	19
Strategi Investasi .....	23
Jenis Investasi .....	24
Motivasi Investasi dalam Bisnis Hotel .....	26

## **BAB IV**

MASA DEPAN INVESTASI DALAM BISNIS HOTEL .....	35
Profil Objek Hotel Berbintang .....	35
Faktor Investasi dalam Bisnis Hotel .....	38
Proses dan Waktu Perwujudan Bisnis Hotel .....	56

## **BAB V**

DINAMIKA PENDIRIAN BISNIS HOTEL .....	59
Manajemen Operasional Bisnis Hotel.....	59
Dinamika Pendirian Bisnis Hotel di Surabaya .....	62
Profil Bisnis Hotel.....	64
Dampak Bisnis Hotel Terhadap Bisnis Lainnya. ....	67
<i>Branding Investor</i> .....	71
Peluang Meningkatkan <i>Awareness</i> .....	73

## **BAB VI**

IMPLEMENTASI BISNIS HOTEL BERBINTANG DI SURABAYA.....	79
Pengalaman Berbisnis Terdahulu. ....	81
Investasi Jangka Panjang.....	86
Media Aktualisasi Diri dan Kebanggaan.....	90
Meningkat Kepercayaan Pelanggan .....	97

Membangun Citra Perusahaan ..... 103  
Menyerap Biaya Perusahaan ..... 107

## **BAB VII**

PENUTUP..... 131

Daftar Pustaka ..... 135  
Biografi Penulis..... 153







# BAB I

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi di Surabaya sebagai kota penyangga ekonomi di Indonesia mengalami kenaikan signifikan berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Perekonomian Kota Surabaya tahun 2020 mengalami kontraksi pertumbuhan sebesar 4,85 persen dibandingkan tahun 2019. Dari sisi produksi, kontraksi pertumbuhan terdalam terjadi pada kategori lapangan usaha jasa lainnya sebesar 16,30 persen dan penyedia akomodasi dan diukur berdasarkan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) atas dasar harga berlaku mencapai Rp. 554,51 triliun dan PDRB perkapita mencapai Rp 190,90 juta. Pertumbuhan pada sektor makanan dan minuman pertumbuhannya juga mengalami kontraksi sebesar 10,87 persen (BPS, 2021). Sektor jasa hunian seperti hotel masih mengalami pertumbuhan yang bagus meski sektor tersebut mengalami dampak dari pandemi *Covid-19*.

Hotel adalah satu jenis akomodasi mempergunakan keseluruhan bagian atau bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan

dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Hotel dan restoran merupakan kegiatan usaha yang berkaitan dengan pariwisata. Banyak *investor* hotel, restoran dan pariwisata yang terbuka dan terdaftar di sektor perusahaan jasa dan investasi (BPS, 2021). Data tersebut menunjukkan bahwa hotel masih menempati sektor industri jasa yang menguntungkan pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya. Fenomena pertumbuhan sektor jasa hunian dipengaruhi oleh dua hal yaitu pertumbuhan bisnis dan pertumbuhan populasi tersebut menjadikan kota inti bisnis bagi daerah ini yang didukung oleh pertumbuhan industri pariwisata yang mengedepankan sisi layanan hunian. Hasil kajian yang menyatakan bahwa bisnis perhotelan memberikan rekomendasi melalui pendekatan etno ekonomi atau perilaku ekonomi lokal dengan pendekatan alternatif untuk mengontrol perilaku investasi dan pengembalian modal yang diinvestasikan dimana berfokus pada karakteristik unik kepemilikan aset bisnis perhotelan sehingga implikasinya dapat dijadikan pedoman bagi *investor* tentang penggunaan strategi model bisnis perhotelan di mana hasilnya memberikan pengembalian modal secara efisien dan periodik (Lin *et al.*, 2021).

Kompetisi bisnis perhotelan di Surabaya kian hari makin ketat, khususnya dalam lima tahun terakhir. Hotel baru dengan klasifikasi beragam terus bertambah. Mulai hotel kelas bintang 1, Bintang 2, bintang tiga bahkan sampai bintang lima. Hal ini menyebabkan tingkat hunian rata-rata harian atau *daily average occupancy rate (AOR)* terus merosot. Pada 2014, AOR tercatat 66,7 persen. Setahun kemudian relatif meningkat menjadi 69,4 persen. Tahun lalu, kembali turun menjadi 58,7 persen. Kondisi demikian tidak menyurutkan *investor* dan *operator* menggarap pasar ibu kota Jawa Timur ini. Dalam laporan *Colliers International* Indonesia, tahun 2017 Surabaya bakal dipenuhi tambahan kamar sebanyak 2.817 kamar dari 18 hotel baru. Dari jumlah tersebut, hotel bintang 4 mendominasi dengan 1.509 kamar dari 8 hotel. Dalam hal ini, kedelapan hotel tersebut adalah Hotel Citadines @Marvel City, Hotel Platinum, Hotel Novotel Samator, Hotel Great Diponegoro, Hotel Mercure @Praxis, Hotel Grand Dafam Kayun, Hotel Swissbell Surabaya dan Howard Johnson. Kemudian hotel



# BAB II

## TEORI PENGAMBILAN KEPUTUSAN

*Decision making* disebut juga pengambilan keputusan merupakan *grand theory* dalam kajian ini. *Decision making* juga merupakan salah satu proses paling sentral dalam organisasi dan tugas dasar manajemen di semua tingkatan (Halabi dan Halabi, 2019). Menurut Rifa'i (2019), bahwa pengambilan keputusan merupakan tindakan dalam mengeluarkan keputusan yang bersifat taktis maupun operasional seperti memuat program yang ingin dicapai, strategi pelaksanaannya dan strategi pemecahan masalah, melalui suatu keputusan yang didasarkan pada hasil pemilihan beberapa alternatif masalah yang telah ditetapkan untuk pencapaian tujuan. Pengambilan keputusan akan lebih optimal bila difasilitasi dengan peralatan dan konsep ekonomi termasuk managerial ekonomi mengingat sumber daya yang terbatas (Fahrurrozi *et al.*, 2021).

Pembuatan keputusan mencakup kegiatan identifikasi masalah, perumusan masalah, dan pemilihan alternatif keputusan berdasarkan perhitungan dan berbagai dampak yang mungkin timbul. Pengambilan keputusan senantiasa berkaitan dengan problem atau masalah dalam organisasi, sifat hakiki dari pengambilan keputusan adalah memilih satu dua atau lebih alternatif pemecahan masalah menuju satu situasi yang diinginkan, melalui keputusan penetapan orang berharap akan tercapai suatu pemecahan masalah dari problem yang terjadi (Rifa'i, 2019). Semua organisasi dan individu perlu membuat keputusan yang rasional, karena itu adalah cara untuk sukses dan untuk mencapai tujuan (Halabi dan Halabi, 2019).

Berbagai pandangan dan teori pengambilan keputusan dapat ditemukan dalam literatur. Daftar pandangan, teori dan model pendukung berikut ini didasarkan pada kategorisasi yang diberikan oleh Keen dan Scott Morton (1978), Huber (1981) dan Das dan Teng (1999) serta (Hanson dan Cohan, 2004).

## **Perilaku Rasional**

---

Teori tindakan rasional menekankan pada tindakan perorangan yang memiliki tujuan serta ditentukan oleh nilai (Buskens, 2015). Pencetus teori tersebut adalah James S. Coleman merupakan salah satu sosiolog paling terkemuka di paruh kedua abad keduapuluh. Dilahirkan pada tahun 1926, di Bedford, Indiana, lulus sebagai sarjana sains dari Universitas Purdue pada tahun 1949 (Sorensen, 2015). James S. Coleman memiliki tugas sebagai insinyur kimia, dan belajar sosiologi di Universitas Columbia di New York dari tahun 1951 hingga 1955, terutama dengan Robert Merton, Paul Lazarsfeld, dan Martin Lipset. Selama masa hidupnya, ia menerbitkan 28 buku dan lebih dari 300 kajian. Publikasi yang memiliki dampak tertinggi adalah pada sosiologi komunitas dan pendidikan (sekolah), kajian kebijakan, dan sosiologi pilihan matematika dan rasional (Ritzer and Smart, 2001:542). Setelah mendapatkan gelar PhD dalam sosiologi pada tahun 1955, Coleman mengkaji sistem sosial dimana fenomena



# BAB III

## INVESTASI

### Pengertian Investasi

Investasi merupakan hal yang penting terutama bagi pihak yang membutuhkan dana dan pihak yang memiliki kelebihan dana (*funding*). Pihak yang memiliki kelebihan dana dan tertarik untuk menanamkan dananya disebut dengan *investor*. Seorang *investor* perlu mengetahui terlebih dahulu mengenai bagaimana kinerja keuangan emiten dalam keputusan investasinya. Untuk itu, *investor* membutuhkan banyak informasi baik informasi mengenai perusahaan itu sendiri maupun informasi umum lainnya. Informasi utama yang dibutuhkan adalah informasi akuntansi yang diperlukan untuk menilai risiko yang melekat dalam investasi maupun untuk memperkirakan tingkat pengembalian yang akan diperoleh dari investasi tersebut.

Investasi adalah penundaan konsumsi sekarang untuk dimasukkan ke aktiva produktif selama periode waktu yang tertentu. Investasi merupakan suatu aktivitas atau komitmen penundaan konsumsi pada saat sekarang untuk dialihkan ke aktiva produktif selama periode tertentu dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan dan atau peningkatan nilai konsumsi yang lebih besar di masa yang akan datang. Investasi berdasarkan jenis dan asetnya dikelompokkan menjadi: (1) investasi nyata (*real investment*) yaitu investasi yang berupa aset berwujud seperti tanah, rumah, pabrik dan emas; dan (2) investasi keuangan (*financial investment*) yaitu investasi yang asetnya berupa produk-produk keuangan seperti tabungan, deposito, obligasi dan saham. Investasi adalah komitmen atas sejumlah dana atau sumber daya lainnya yang dilakukan pada saat ini, dengan tujuan memperoleh sejumlah keuntungan di masa yang akan datang. Secara umum investasi atau penanaman modal dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan baik oleh orang pribadi (*natural person*) maupun badan hukum (*juridical person*) dalam upaya untuk meningkatkan dan atau mempertahankan nilai modalnya baik berbentuk uang tunai, peralatan, aset tidak bergerak, hak atas kekayaan intelektual maupun keahlian.

Investasi memiliki pengertian yang lebih luas karena dapat mencakup baik investasi langsung (*direct investment*) maupun investasi tidak langsung (*portfolio investment*), sedangkan penanaman modal lebih memiliki konotasi kepada investasi langsung. Investasi langsung (*direct investment*) adalah mereka yang memiliki dana dapat langsung berinvestasi dengan membeli secara langsung suatu aktiva keuangan dari suatu perusahaan yang dapat dilakukan baik melalui perantara atau berbagai cara lainnya. Sedangkan investasi tidak langsung (*portfolio investment*) adalah mereka yang memiliki kelebihan dana dapat melakukan keputusan investasi dengan tidak terlibat secara langsung atau pembeli aktiva keuangan cukup hanya dengan memegang bentuk saham atau obligasi. Menurut Irham (2014) ada dua cara yang dapat dilakukan dalam berinvestasi: Investasi secara langsung, yaitu dengan menghubungi bank atau pialang (broker) untuk bertransaksi langsung kedalam deposito, Sertifikat Bank Indonesia (SBI), Obligasi dan Saham. *Ask the expert* melalui reksa dana, yaitu dengan



# BAB IV

## MASA DEPAN INVESTASI DALAM BISNIS HOTEL

### Profil Objek Hotel Berbintang

Objek kajian hotel berbintang ini berada di Kota Surabaya. Terdapat empat lokasi. Luas wilayah Kota Surabaya seluruhnya kurang lebih 326,36 km<sup>2</sup> yang terbagi dalam 31 Kecamatan dan 154 Desa/Kelurahan. Batas wilayah Kota Surabaya yaitu batas sebelah utara adalah Laut Jawa dan Selat Madura, batas sebelah selatan merupakan Kabupaten Sidoarjo, batas sebelah barat merupakan Kabupaten Gresik, serta batas sebelah timur adalah Selat Madura.

Lokasi kajian pertama adalah adalah Hotel MVS yang berada di Jalan Achmad Yani yang merupakan area Selatan Kota Surabaya dan bisa dijangkau dari pintu masuk Surabaya arah Selatan. Hotel ini adalah bintang lima yang dioperasikan oleh jaringan internasional. Pemilik hotel



ini mempunyai usaha bisnis import hasil tekstil nasional, usaha hotel yang berada di lain kota. Produk yang digunakan di hotel juga menggunakan bahan – bahan dari usaha pemilik yang digunakan di usaha hotel dan relevan.

Lokasi kajian kedua, hotel IBS yang berada di Jalan Diponegoro Kelurahan Darmo, Kecamatan Wonokromo, Surabaya yang merupakan hotel bintang dua yang dioperasikan oleh jaringan hotel internasional. Lokasi hotel ini sangat strategis berada di jalan utama di Kota Surabaya. Pemilik hotel ini sudah memiliki bisnis sebelumnya diantaranya bisnis kontraktor dan agen perjalanan. Banyak tamu – tamu pemilik dari luar kota di referensikan untuk menginap di hotel ini.

Lokasi kajian ketiga Hotel SPG yang berada di Jalan Raya Gubeng. Hotel ini bintang empat dioperasikan oleh jaringan hotel domestik/ nasional berada di Tengah – Tengah Kota Surabaya yang sangat strategis diantara kantor – kantor korporasi. Pemilik hotel ini mempunyai Perusahaan bidang jasa manajemen keuangan dan akademisi bisang ekonomi. Pemilik sangat berperan dalam manajemen pengendalian keuangan mulai dari awal Pembangunan hingga beroperasi saat ini. Pengalaman akademis diterapkan di dalam perwujudan bisnis ini dan pengendalian keuangan dalam operasionalnya.

Lokasi kajian keempat Hotel SBI yang berada di Jalan Manyar Kertoarjo, Kelurahan Manyar Sabrangan Kecamatan Mulyorejo yang juga merupakan jalan utama dalam kota wilayah timur. Hotel ini bintang tiga dioperasikan oleh jaringan hotel regional dan pemiliknya mempunyai bisnis property besar di Surabaya. Pemilik juga berkontribusi memberikan masukan menu - menu makanan yang disajikan dan kegiatan – kegiatan sosial serta kegiatan *marketing* di group usahanya.

Sebagai bahan pertimbangan bagi *investor*, Kota Surabaya sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur memiliki peran strategis pada skala nasional sebagai pusat pelayanan kegiatan Indonesia Timur, dan pada skala regional sebagai kota perdagangan dan jasa yang pada simpul transportasi (darat, udara dan laut) nasional dan internasional sehingga memberi peluang



# BAB V

## DINAMIKA PENDIRIAN BISNIS HOTEL

### Manajemen Operasional Bisnis Hotel

Perencanaan dan pengelolaan bisnis hotel merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan dengan cermat oleh *investor* hotel untuk memastikan profitabilitas, kepuasan tamu, dan keberlanjutan jangka panjang. Dari perspektif *investor* hotel, beberapa aspek utama muncul sebagai pertimbangan penting dalam proses ini. Pertama, analisis pasar yang menyeluruh sangat penting untuk memahami permintaan pasar, mengidentifikasi pesaing potensial, dan tetap terinformasi tentang tren yang sedang berkembang. Dengan melakukan riset pasar yang komprehensif dan menganalisis segmentasi pasar, *investor* hotel dapat membuat keputusan investasi yang tepat yang selaras dengan kebutuhan target pasar

mereka saat ini dan di masa depan, konsultan Bank KBK memberikan tanggapan sebagai berikut:

“...kalau *investor* biasanya untuk mendirikan satu bangunan hotel pasti diperhitungkan betul pak, baik Itu dari sisi keuntungan maupun dari kerugian cuman kalau keuntungannya kan Dilihat dari sisi kenaikan harga tanah pak kalau yang lain- lain misalkan makanan minuman dan sarana penunjang yang lain itu kan ngikutin Pak sepanjang dia bisa memanage perhotelan itu pak juga rasanya cukup oke pak...” BH 17/11/22.

Perencanaan strategis adalah aspek penting lainnya bagi *investor* hotel. Tujuan yang jelas, proposisi nilai yang menarik, dan strategi yang efektif sangat penting untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan memilih target pasar dengan cermat, menentukan posisi yang unik, menerapkan strategi penetapan harga yang tepat, dan mengadopsi teknik manajemen pendapatan, *investor* hotel dapat mengembangkan kerangka kerja strategis yang kuat yang memandu operasi bisnis mereka dan memastikan kesuksesan jangka panjang.

Manajemen operasional adalah area yang sangat penting dalam industri hotel. Mengelola operasional hotel secara efisien memerlukan perhatian pada berbagai faktor, termasuk desain dan tata letak fasilitas, manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, integrasi teknologi, dan peningkatan pengalaman tamu. Dengan mengoptimalkan proses operasional dan alokasi sumber daya, *investor* hotel dapat meminimalkan biaya, meningkatkan kualitas layanan, dan memaksimalkan efisiensi operasional, sehingga meningkatkan kepuasan tamu dan mendorong kinerja keuangan. Maka dari itu pemilihan operator juga sangat berdampak pada kualitas layanan dan produk dari hotel, tanggapan datang informan pendukung yaitu SVA sebagai berikut:

“..Resiko yang paling jelek adalah investasi begitu besar tapi tidak di manage dengan baik makanya peran operator sangat dominan untuk bisa memberikan stimulus atau eh sebagai eh sensor terhadap adanya proyek itu sendiri” RK 28/11/22.



## BAB VI

# IMPLEMENTASI BISNIS HOTEL BERBINTANG DI SURABAYA

**E**mpat faktor keberhasilan memandu *investor* menciptakan investasi industri hotel yang menguntungkan adalah:

1. Pertama, memiliki usaha sudah stabil secara finansial. *Investor* harus memiliki bisnis sudah mapan dan menghasilkan pendapatan tetap sebelum memutuskan untuk berinvestasi di hotel. Hal ini sangat penting untuk mengurangi potensi risiko keuangan yang terkait dengan industri hotel, yang mungkin akan mengalami perubahan di sektor perjalanan dan wisata. *Investor* akan lebih siap untuk menangani setiap kesulitan keuangan yang mungkin muncul dalam operasi hotel jika mereka memiliki sumber pendapatan yang stabil.
2. Selain itu, *investor* harus melihat investasi hotel sebagai investasi jangka panjang. Biasanya, dibutuhkan waktu yang lama bagi industri hotel untuk menghasilkan keuntungan yang cukup besar. *Investor* perlu

bersabar dan tidak mengantisipasi pengembalian langsung. *Investor* dengan pandangan jangka panjang akan lebih siap untuk bertahan dan memaksimalkan potensi keuntungan dari industri hotel dalam menghadapi perubahan pasar dan hambatan industri.

3. Harus memiliki manajemen yang tepat dan berpengalaman sangat penting bagi *investor*. Sangat penting untuk memilih tim manajemen yang memiliki pelatihan dan keahlian di sektor perhotelan. Manajemen yang efektif akan mampu menciptakan strategi pemasaran yang efisien, mengelola operasional hotel, dan mempertahankan standar fasilitas dan layanan hotel. *Investor* dapat mengurangi risiko dan meningkatkan peluang keberhasilan mereka di industri perhotelan dengan manajemen yang ahli.
4. Kunci sukses yang terakhir, kolaborasi yang efektif dengan semua pihak yang terlibat dalam industri pariwisata sangat penting untuk kesuksesan.

*Investor* harus membangun hubungan yang solid dengan para pemangku kepentingan utama, termasuk pemerintah, komunitas lokal, mitra bisnis, dan pengunjung. Kerja sama akan membantu *investor* mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari para pemangku kepentingan dan membuka peluang pengembangan industri hotel. Menjaga hubungan positif dengan semua pihak terkait sangat penting untuk keberhasilan usaha bisnis hotel di industri pariwisata, yang sangat bergantung pada reputasi dan hubungan.

Di poin ini *investor* juga menunjukkan ekspresi kebanggaan terhadap keberhasilan bisnisnya yang diwujudkan dengan investasi hotel yang telah ada. Selain empat faktor di atas, berikut ditemukan bagan dinamika pilihan *investor* hotel dalam berinvestasi di Kota Surabaya:



# BAB VII

## PENUTUP

Kajian kajian ini menggunakan pendekatan fenomenologi *transcendental*, meletakkan pemahaman pada fonemena membangun makna dari pengalaman di objek dari para informan pelaku industri perhotelan berbintang di Kota Surabaya yaitu para *investor* dan relasi dekatnya. Bagaimana latar belakang dan motivasi dalam memilih bisnis hotel, Bagaimana proses dan pandangan waktu perwujudan bisnis hotel oleh *investor*, Apa pandangan *investor* dalam mengelola bisnis hotel dan dampak bisnis hotel terhadap bisnis *investor* lain.

Analisis empirik data relevan didalam proses kontemplasi mendalam, maka beberapa simpulan dipaparkan sebagai berikut:

1. Latar belakang dan motivasi *investor* dalam memilih bisnis hotel berbintang di Kota Surabaya didasari oleh dorongan faktor tindakan rasional maupun irasional yang melibatkan keluarga, kerabat, rekan bisnis. Juga didasari oleh keberhasilan pengalaman bisnis sebelumnya

yang didukung dengan keahlian di bidang bisnisnya, kemampuan financial, keinginan investasi jangka panjang dan komunikasi yang baik dengan relasi bisnis secara umum.

2. Proses dan pandangan waktu perwujudan bisnis oleh *investor*, dimulai dengan adanya usulan – usulan dalam internal keluarga, kerabat dan relasi bisnis yang berikutnya direncanakan dalam berbagai tahapan antara lain; studi kelayakan, analisa lokasi, riset pasar, proyeksi keuangan dan pertimbangan hukum.

Proses ini bisa memakan waktu 1 sampai 3 tahun rata – rata hingga sampai 5 tahun perwujudannya. Pandangan ke depan untuk memiliki hotel didasari oleh kepentingan – kepentingan bisnis yang sebelumnya sudah ada, peningkatan nilai asset dan nilai *investor* itu sendiri maupun keluarga.

3. Pandangan *investor* dalam mengelola bisnis hotel pemahaman umum rata – rata dari *investor* tentang pengelolaan hotel tidak semua dikuasai hingga mereka menggandeng pihak ketiga selaku *operator* manajemen hotel ternama untuk diajak bekerjasama.
4. Dampak bisnis hotel terhadap bisnis *investor* lainnya sangat bagus diantaranya; meningkatkan kepercayaan pelanggan, menaikkan reputasi yang kuat, mempermudah jaringan pemasaran dengan melakukan promosi silang, jumlah pelanggan yang datang kembali dan semakin bertambah, sehingga meningkatkan pendapatan baik di perusahaan yang sudah ada dan hotel nya. Dengan demikian dampak – dampak tersebut berguna untuk:
  - a. Membangun citra perusahaan yang solid, menempatkan uang ke dalam industri hotel dapat membantu *investor* melakukan hal tersebut. Memiliki portofolio investasi yang luas dan beragam yang mencakup investasi di industri hotel dapat menunjukkan betapa tangguh dan beragamnya perusahaan *investor*. Mitra bisnis, pemasok, dan pemangku kepentingan lainnya dapat melihat *investor* dengan lebih baik dan lebih percaya diri jika *investor* memiliki citra perusahaan yang positif.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adel, N. dan S. Meknassi. 2022. *Profit Persistence: is There A Conglomerate Effect? The Case of Banking and Insurance in Morocco*. European Scientific Journal, ESJ. <https://doi.org/10.19044/esj.2022.v18n15p106>.
- Agrawal, A. dan K. Jespersen. 2023. *How do impact investors evaluate an investee social enterprise? A framework of impact investing process*. Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies. <https://doi.org/10.1108/jee-04-2022-0129>.
- Ahmad, F. Oriani, R. dan M. Angelis. 2021. *Investor's Intrinsic Motives and the Valence of Word-of-Mouth in Sequential Decision-Making*. Journal of Behavioral Finance. <https://doi.org/10.1080/15427560.2020.1751630>.
- Akhtaruzzaman, M., Sensoy, A. dan S. Corbet. 2020. *The influence of Bitcoin on Portfolio Diversification and Design*. *Econometric Modeling: Capital Markets - Portfolio Theory eJournal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3758512>.



- Alberton, A., Kieling, A., Lyra, F., Hoffmann, E., Lopez, M. dan S. Stefano, .2020. *Competencies for sustainability in hotels: insights from Brazil* . <https://doi.org/10.1108/er-01-2019-0093>.
- Altinay, L. dan M. Altinay. 2003. How will Growth be Financed by the International Hotel Company? *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 15(2): 274-282.
- Amin, M., Ryu, K., Cobanoglu, C. dan A. Nizam. 2021. *Determinants of online hotel booking intentions: website quality, social presence, affective commitment, and e-trust*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1899095>.
- Arenhart, R., Souza, A. dan Zanini, R. 2022. *Energy Use and Its Key Factors in Hotel Chains*. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su14148239>.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Kajian, Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan Kelimabelas. Rineka Cipta. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik Surabaya. 2021. *Pertumbuhan Ekonomi Kota Surabaya 2020*. Bps. Retrieved from <https://surabayakota.bps.go.id/pressrelease/2021/03/18/236/pertumbuhan-ekonomi--kota-surabaya-2020.html>Bandung.
- Barakat, S. dan E. Wada. 2021. *Stakeholder theory in the hospitality field: Insights drawn from a systematic literature review*. *Hospital Medicine*. [https://doi.org/10.1386/HOSP\\_00031\\_1](https://doi.org/10.1386/HOSP_00031_1).
- Barrick, H. 2020. Interviews: *In-Depth, Semistructured*. *International Encyclopedia of Human Geography* 5: 403 - 408.
- Barquissau, N., Pett, T. dan C. Sers 2023. *Can independent hotels survive? A case study of how technology changes the industry*. *Journal of Business Strategy*. <https://doi.org/10.1108/jbs-10-2022-0178>.
- Bayu, D. 2022. *Jumlah Usaha Akomodasi Paling Banyak di Jawa Timur pada 2022*. <https://dataindonesia.id/pariwisata/detail/jumlah-usaha-akomodasi-paling-banyak-di-jawa-timur-pada-2022>.

- Bhandari, H. dan K. Yasunobu. 2009. What is Social Capital? A Comprehensive Review of the Concept. *Asian Journal of Social Science* 37(3): 480– 510.
- Bharwani, S. dan D. Mathews. 2021. *Techno-business strategies for enhancing guest experience in luxury hotels: a managerial perspective*. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. <https://doi.org/10.1108/WHATT-09-2020-0121>.
- Botchkarev, A. dan P. Andru. 2011. A Return on Investment as a Metric for Evaluating Information Systems: Taxonomy and Application. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge and Management* 6(6): 245–269.
- Bridge, G. 2020. Rational Choice Theory and Rational Choice Marxism. *International Encyclopedia of Human Geography* 2(11): 207 - 212.
- Brigham, E. F. dan J. F. Houston. 2011. *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Bungin, B. 2007. *Metodologi Kajian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Edisi Pertama. Cetakan 11. PT. RajaGrafindo Persada. Depok
- Buskens, V. 2015. Rational Choice Theory in Sociology. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* 2(19): 901 - 906.
- Casais, B., Fernandes, J. dan M. Sarmento. 2020. *Tourism innovation through relationship marketing and value co-creation: A study on peer-to-peer online platforms for sharing accommodation*. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.11.010>.
- Castleberry, V. dan A. Nolen. 2018. Thematic analysis of qualitative research data: Is it easy as it sounds? *Current in Pharmacy Teaching and Learning* 10 (6): 807 -815.

- Charag, A., Fazili, A. dan I. BashirI. 2020. *Residents' perception towards tourism impacts in Kashmir* <https://doi.org/10.1108/ijtc-11-2019-0202>.
- Chen, Y. dan C. Chen. 2021. *Case study of sustainable service design in the hospitality industry*. Chinese Management Studies. <https://doi.org/10.1108/CMS-08-2020-0320>.
- Cheng, T., Wu, H., Wang, J. dan M. Wu. 2019. *Community Participation as a mediating factor on residents' attitudes towards sustainable tourism development and their personal environmentally responsible behavior* Current Issues in Tourism. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1405383>.
- Climent, R. C. dan D. M. Haftor. 2021. Business model theory-based prediction of digital technology use: An empirical assessment. *Technological Forecasting and Social Change*.
- Cozzio, C. 2019. *The concept of sustainability in hotel industry: current dominant orientations and future issues*. International Journal of Sustainable Development. <https://doi.org/10.1504/ijsd.2019.10026467>.
- Cresswell. J.W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kualitatif dan Mixed*.
- Creswell, J. W. 2013. *Qualitative Inquiry & Research Design; Choosing Among Five Approach*. Sage Publication. California. Terjemahan S.Z. Qudsy. *Kajian Kualitatif & Desain Riset; Memilih di Antara Lima Pendekatan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Dedusenko, E. 2017. *Hospitality Investment Environment in Russia*. Journal of Environmental Management and Tourism. [https://doi.org/10.14505//JEMT.V8.2\(18\).02](https://doi.org/10.14505//JEMT.V8.2(18).02).
- Dorokhin, Y. 2022. *Basic principles and technologies of personnel selection for hotel business enterprises*. Gostinichnoe delo (Hotel Business). <https://doi.org/10.33920/igt-2-2201-09>.

- Dowding, K. 2001. Rational choice and trust. *Critical Review of International Social and Political Philosophy* 4(4): 207–220.
- Ellouze, D. dan K. Mnasri. 2020. *Risk-taking behavior of family firms: evidence from Tunisia*. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*. <https://doi.org/10.1504/ijesb.2020.10025931>.
- Erkuş-Öztürk, H. 2016. *(Un)related variety, urban milieu and tourism-company differentiation*. *Tourism Geographies* <https://doi.org/10.1080/14616688.2016.1200129>.
- Escribano-Navas, M. dan G. Gemar. 2021. *Gender and Bankruptcy: A Hotel Survival Econometric Analysis*. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/SU13126782>.
- Fahmi, I. 2018. *Manajemen Risiko Teori, Kasus dan Solusi*. Cetakan Ketujuh. CV. Alfabeta. Bandung.
- Fahrurrozi, M. 2021. *Managerial Economics in Managerial Decision Making*. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*, 12(5): 69 - 77.
- Farooq, U., Nasir, A. dan M. Quddoos. 2021. *The impact of COVID-19 pandemic on abnormal returns of insurance firms: a cross-country evidence*. *Applied Economics*. <https://doi.org/10.1080/00036846.2021.1884839>.
- Ferreira, M. dan F. Zambaldi. 2019. *The Mediating Role of Consumer Engagement with the Brand Community and Its Effect on Corporate Reputation*. *International Journal on Media Management*. <https://doi.org/10.1080/14241277.2019.1585354>.
- Fumagalli, R. 2020. How thin rational choice theory explains choices. *Studies in History and Philosophy of Science Part A*, 83: 63–74.
- Gao, L., Melero-Polo, I. dan F. Sese. 2019. *Customer Equity Drivers, Customer Experience Quality, and Customer Profitability in Banking Services: The Moderating Role of Social Influence*. *Journal of Service Research*. <https://doi.org/10.1177/1094670519856119>.
- Goldberg, M. and E. Palladini. 2010. *Pengelolaan Resiko*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.

- Gontur, S., Gadi, P. dan E. Bagobiri. 2022. *Service Quality and Customer Loyalty*. International Journal of Marketing & Human Resource Research. <https://doi.org/10.47747/ijmhrr.v3i1.474>.
- Gursoy, D., Boğan, E., Dedeoğlu, B. dan C. Çalışkan. 2019. *Residents' perceptions of hotels' corporate social responsibility initiatives and its impact on residents' sentiments to community and support for additional tourism development*. Journal of Hospitality and Tourism Management. <https://doi.org/10.1016/J.JHTM.2019.03.005>.
- Gusriani dan P.A. Wiguna. 2013. Analisa Investasi Hotel Axana (Ex. Ambacang) Padang. *Jurnal Teknik ITS* 2(1).
- Hadi, A. Asrori, dan Rusman. 2021. *Kajian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*. Cetakan Pertama. Pena Persada. Banyumas.
- Halabi, A. 2019. The Factors that Effect on Rational Decision Naking. *International Journal of Applied Research*, 5(5): 365-369.
- Hamzah, A. 2020. *Metode Kajian Fenomenologi Kajian Filsafat & Ilmu Pengetahuan; Dilengkapi Contoh Tahapan Proses dan Hasil Kajian*. Cetakan Pertama. Literasi Nusantara. Batu.
- Hanson, M. A. dan A.B. Cohan. 2004. Financial Decision Making-Theory and Practice. *The Journal of Finance*, 29(4): 1341.
- Harahap, N. 2020. *Kajian Kualitatif*. Cetakan Pertama. Wal Ashri Publishing. Medan.
- Harahap, F,D,A dan R. Nurika. 2023. *Efektivitas Branding "Sparkling Surabaya" dalam Menarik Wisatawan Mancanegara*. SIYAR Journal Jurnal Prodi Hubungan Internasional, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Vol. 2 No. 2 Juli 2022, DOI: <https://doi.org/10.15642/siyar.2022.2.2.190-212>
- Hardiansyah, H. 2012. *Metodologi Kajian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial; Perspektif Konvensional dan Kontemporer*. Edisi Kedua. Salemba Humanika. Jakarta.

- Hasbiansyah, O. 2005. Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Kajian dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi. *Jurnal Mediator*, 9 (1): 163 - 180.
- Hawaldar, I., Ullal, M., Sarea, A., Mathukutti, R. dan N. Joseph. 2022. *The Study on Digital Marketing Influences on Sales for B2B Start-Ups in South Asia*. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010023>.
- Hidalgo, A., Martín-Barroso, D., Núñez-Serrano, J., Turrión, J. dan F. Velázquez. 2021. *Does hotel management matter to overcoming the COVID-19 crisis? The Spanish case*. Tourism Management. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104395>.
- Hidayat, A. 2013. Analisis Economic Engineering pada Investasi Hotel Grand Central Kota Pekanbaru. *Jurnal Aptek*, 5(2): 79 - 86.
- Hossain, M., Hussain, K., Kannan, S. dan S. Nair. 2021. *Determinants of sustainable competitive advantage from resource-based view: implications for hotel industry*. <https://doi.org/10.1108/jhti-08-2020-0152>.
- Hu, F. dan R. Trivedi. 2020. *Mapping hotel brand positioning and competitive landscapes by text-mining user-generated content*. International Journal of Hospitality Management. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2019.102317>.
- Husnan, S. dan Pudjiastuti, E. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Husnika, M.L 2021. *DoubleTree by Hilton Surabaya Resmi Buka di Tengah Pandemi, Optimis Capai Okupansi 100 Persen*. <https://jatim.tribunnews.com/2021/01/27/doubletree-by-hilton-surabaya-resmi-buka-di-tengah-pandemi-optimis-capai-okupansi-100-persen>.
- Imori, M., Sebyiga, B. dan D. Gregory. 2020. *Contribution of Investment in Hotels in Tanzania on Income Generation: A Case of Dodoma*

- Urban*. European Journal of Business and Management. <https://doi.org/10.7176/ejbm/12-11-03>.
- Indrianto, A. T. L., Din, K. H. dan B. Rashid. 2017. Private Business" Roles as Stakeholders in Developing Surabaya as Tourism Destination. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 5(3), 185–194. <https://doi.org/10.21776/ub.jitode.2017.005.03.07>
- Irshad, S., Khurshid, M., Badshah, W. dan M. Bulut. 2021. *Volatility spillovers from US to Emerging seven stock markets: Pre & post analysis of gfc*. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.5136385>.
- Iuliana, C., Maria, I. dan S. Alexandrina. (2016). Entrepreneurship In The Tourism And Hospitality Industry. *Management Strategies Journal*.
- Jagongo, A. dan V. Mutswenje. 2014. A Survey of the Factors Influencing Investment Decision: The Case of Individual Investors at the NSE. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(4): 92–102.
- Javid, E. dan S. Katircioğlu. 2017. *The globalization indicators-tourism development nexus: a dynamic panel-data analysis*. Asia Pacific Journal of Tourism Research. <https://doi.org/10.1080/10941665.2017.1378240>.
- Jemaiyo, B. 2022. *Relationship between Hotel characteristics and Customer Loyalty Among Star-Rated Hotels in Kenya's North Rift Region*. International Journal of Business and Management Review. <https://doi.org/10.37745/ijbmr.2013vo10n6pp118>.
- Jensen, M. C. dan W. H. Meckling. 2015. Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3: 305 - 360.
- Ji, G., Kim, D. dan K. Ahn 2019. *Financial Structure and Systemic Risk of Banks: Evidence from Chinese Reform*. Sustainability. <https://doi.org/10.3390/SU11133721>.
- Jones, P., Hillier, D. dan D. Comfort. 2014. *Sustainability in the global hotel industry*. International Journal of Contemporary Hospitality Management <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2012-0180>.

- Kathiravan, C., Selvam, M., Venkateswar, S. dan S. Balakrishnan. 2019. *Investor behavior and weather factors: evidences from Asian region*. Ann. Oper. Res. <https://doi.org/10.1007/S10479-019-03335-7>.
- Khaer, A. A dan C. Utomo. 2012. Pengaruh Tingkat Hunian pada Keputusan Investasi Proyek Hotel Santika Gubeng Surabaya. *Jurnal Teknik ITS* 1(1).
- Khalid, S., Ahmad, M., Ramayah, T., Hwang, J. dan I. Kim. 2019. *Community Empowerment and Sustainable Tourism Development: The Mediating Role of Community Support for Tourism*. Sustainability. <https://doi.org/10.3390/su11226248>.
- Khedekar-Swaminathan, A. 2019. *Behavioral Strategies to Achieve Financial Stability in Uncertain Times*. Maintaining Financial Stability in Times of Risk and Uncertainty. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-7208-4.CH009>.
- Kiky, A., Suparman, M. dan V. Marcella. 2022. *Portofolio dan Diversifikasi Investasi Pasca Covid-19 Kajian Portofolio Saham Kapitalisasi Tinggi Di Indonesia*. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 45–57. <https://doi.org/10.31294/eco.v6i1.11434>
- Kim, H. dan S. Jang. 2018. *Does Hotel Ownership Structure Influence Capital Expenditures* Cornell Hospitality Quarterly. <https://doi.org/10.1177/1938965518777213>.
- Kim, M., Roehl, W. dan S. Lee. 2020. *Different from or similar to neighbors? An investigation of hotels' strategic distances*. *Tourism Management*. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2019.103960>.
- Krivosheev, A. 2010. *Factors Influencing the Ownership and Management Structure Decision Making in Hotel Investment*. <https://researchbank.ac.nz/handle/10652/1775>.
- Kruesi, M., Hemmington, N. dan P. Kim. 2018. *What matters for hotel executives? An examination of major theories in non-equity entry mode research*. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2017.11.005>.



- Kularatne, T., Wilson, C., Månsson, J., Hoang, V. dan B. Lee. 2019. *Do environmentally sustainable practices make hotels more efficient? A study of major hotels in Sri Lanka*. Tourism Management. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2018.09.009>.
- Kumar, S., Valeri, M. dan Shekhar. 2021. *Understanding the relationship among factors influencing rural tourism: a hierarchical approach*. Journal of Organizational Change Management. <https://doi.org/10.1108/jocm-01-2021-0006>.
- Kurniawan, A. R. dan Y. Primawardani. 2021. Dampak Bisnis Pariwisata Terhadap Masyarakat Lokal: Studi Dampak Bisnis Pariwisata Terhadap Hak Asasi Manusia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(1): 116. <https://doi.org/10.54629/jli.v18i1.748>
- Kusumastuti, A., dan A.H. Khoiron. 2019. *Metode Kajian Kualitatif*. Edisi Pertama. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo. Semarang.
- Lee, S. dan N. Chuang. 2021. *Applying Expanded Service Scape to the Hotel Industry*. Journal of Hospitality & Tourism Research. <https://doi.org/10.1177/10963480211011535>.
- Li, H., Y. Liu., C.W. Tan dan F. Hu. 2020. Comprehending Customer Satisfaction with hotels: Data Analysis of Customers-Generated Review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5): 1713 -1735.
- Lin, Y. E., Y. W. Li., T. Y. Cheng., dan K. Lam. 2021. Corporate social responsibility and investment efficiency: Does business strategy matter? *International Review of Financial Analysis*, 73.
- Liu, P. dan J. O'Neill. 2022. *Do Brand-Affiliated Hotels Have Lower Cash-Flow Risk?*. Cornell Hospitality Quarterly. <https://doi.org/10.1177/19389655221102385>.
- Lo, Y. dan P. Janta. 2020. *Resident's Perspective on Developing Community-Based Tourism – A Qualitative Study of Muen Ngoen Kong Community, Chiang Mai, Thailand*. Frontiers in Psychology. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01493>.

- Long, X., Wang, X., Mensah, C., Wang, M. dan J. Zhang. 2019. *Spatial and temporal heterogeneity of environmental efficiency for China's hotel sector: new evidence through metafrontier global Malmquist-Luenberger*. Environmental Science and Pollution Research. <https://doi.org/10.1007/s11356-019-05963-9>.
- Marheni, D. 2021. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Investment Decision pada Investasi Properti di Kota Batam*. SKETSA BISNIS. <https://doi.org/10.35891/jsb.v8i1.2301>.
- Marwala, T. 2021. *Rational choice. Rational Machines and Artificial Intelligence, Academic Press* 6: 73–84.
- Maslow, A. H. 2018. *Motivasi dan Kepribadian (Teori Motivasi dengan Pendekatan hierarki Kebutuhan Manusia)*. PT PBP. Jakarta.
- Maulina, L. 2023. Revitalisasi Industri Perhotelan Dengan Inovasi Teknologi: Meningkatkan Keunggulan Bersaing Dan Pengalaman Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1): 504–519. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2962>
- Mcleod, S. 2014. *Maslow: Hierarchy of Needs Model includes Simply Psychology 1 - 4*. Medan
- Moise, M., Gil-Saura, I. dan M. Ruiz-Molina. 2020. "Green" practices as antecedents of functional value, guest satisfaction and loyalty. <https://doi.org/10.1108/jhti-07-2020-0130>.
- Moleong, L. J. 2014. *Metodologi Kajian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Monica, L. U. Muchidie dan Achmadi. 2017. Struktur Modal dan Keputusan Investasi Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2): 221–230.
- Mousavi, E., Hafezalkotob, A., Makui, A. dan M. Sayadi. 2021. *Hotel pricing decision in a competitive market under government intervention: a game theory approach*. International Journal of Management Science and Engineering Management. <https://doi.org/10.1080/17509653.2021.1873202>.

- Mouzaek, E., Marzouqi, A., Alaali, N., Salloum, S., Aburayya, A. dan O. Suson. 2021. *An Empirical Investigation of the Impact of Service Quality Dimensions on Guests Satisfaction: A Case Study of Dubai Hotels*. The Journal of Contemporary Issues in Business and Government. <https://doi.org/10.47750/CIBG.2021.27.03.160>.
- Narayan, P., Ahmed, H. dan S. Narayan. 2017. *Can investors gain from investing in certain sectors*. Journal of International Financial Markets, Institutions and Money. <https://doi.org/10.1016/J.INTFIN.2017.01.003>.
- Nelson, R. R. dan G. Winter. 1982. *Nash J 1950 Equilibrium points in N-person games. Proceedings of the National Academy of Sciences* (Vol. 61). Belknap Press of Harvard University Press. Harvard.
- Newell, G dan R. Seabrook 2006. Factors Influencing Hotel Investment Decision Making. *Journal of Property Investment & Finance*, 24(4): 279 - 294.
- Niemczewska, Z. 2020. *Increasing the socio-cultural influence of immovable cultural heritage on local communities – the case of historic residential buildings in Wielkopolska used as hotels*. Studia Periegetica. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0014.6582>.
- Nieves, J., Quintana, A. dan J. Osorio. 2016. *Organizational knowledge, dynamic capabilities and innovation in the hotel industry*. Tourism and Hospitality Research. <https://doi.org/10.1177/1467358415600208>.
- Nisa, R., Febriadi, S. dan I. Permana. 2023. *Tinjauan Fatwa DSN-MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 terhadap Pembayaran Hotel Syariah Melalui Jasa Traveloka Paylater*. Bandung Conference Series: Sharia Economic Law. <https://doi.org/10.29313/bcssel.v3i1.5457>.
- Novita dan M. Mulyani. 2020. *Analisis Kausalitas Strategi Diversifikasi Dan Kinerja Perusahaan*. Jurnal Akuntansi. <https://doi.org/10.46806/JA.V9I2.765>.
- Nufaili, R. dan C. Utomo. 2014. Analisa Investasi Hotel Pesona Makassar. *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2).

- Palma-Ruiz, J., Castillo-Apráiz, J. dan R. Gómez-Martínez. 2020. *Socially Responsible Investing as a Competitive Strategy for Trading Companies in Times of Upheaval Amid COVID-19: Evidence from Spain*. International Journal of Financial Studies. <https://doi.org/10.3390/ijfs8030041>.
- Pereira-Moliner, J., López-Gamero, M., Font, X., Molina-Azorín, J., Tarí, J. Dan E. Pertusa-Ortega. 2021. *Sustainability, Competitive Advantages and Performance in the Hotel Industry: A Synergistic Relationship*. Journal of Tourism and Services. <https://doi.org/10.29036/jots.v12i23.282>.
- Pereira-Moliner, J., Molina-Azorín, J., Tarí, J., López-Gamero, M. dan E. Pertusa-Ortega. 2021. *How do dynamic capabilities explain hotel performance*. International Journal of Hospitality Management. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2021.103023>.
- Plidtookpaia, N. dan C. Yoopetchb. 2021. *The electronic Word-of-Mouth (eWOM) trustworthiness, brand image and other determinants of purchase intention of the middle class to luxury hotel services*. Kasetsart Journal of Social Sciences. <https://doi.org/10.34044/j.kjss.2021.42.1.10>.
- Pradhan, R., Arvin, M., Bahmani, S. dan J. Hall. 2019. *Attaining economic growth through financial development and foreign direct investment*. Journal of Economic Studies. <https://doi.org/10.1108/jes-04-2018-0136>.
- Pratiwi, E.D. dan M.S. Sugandi. 2021. Perilaku Komunikasi antara Pemandu Wisata dan Wisatawan dalam Wisata Sejarah di Kota Bandung. *E- Proceeding of Management*, 8(1): 691 - 703.
- Puciato, D. dan E. Dziedzic. 2017. *Attractiveness of South-West Poland municipalities for independent hotel investors*. Tourism Economics. <https://doi.org/10.5367/te.2016.0539>.
- Qian, C., Li, W., Duan, Z., Yang, D. dan B. Ran. 2021. *Using mobile phone data to determine spatial correlations between tourism facilities*.

- Journal of Transport Geography. <https://doi.org/10.1016/J.JTRANGEO.2021.103018>.
- Rachmawati, D., Hidayati, S. dan T. Rahayuningsih. 2022. *Community Involvement And Social Empowerment In Tourism Development*. Media Konservasi. <https://doi.org/10.29244/medkon.26.3.193-201>.
- Rastkhiz, S., Dehkordi, A., Farsi, J. dan A. Azar. 2019. *A new approach to evaluating entrepreneurial opportunities*. *Journal of Small Business and Enterprise Development*. <https://doi.org/10.1108/JSBED-01-2018-0013>.
- Rehman, M., Kashif, M., Naifar, N. dan S. Shahzad. 2021. *Socially Responsible Funds and Traditional Energy Commodities: A Diversification Perspective for Investments* <https://doi.org/10.3389/fenvs.2021.709990>.
- Rey-Martí, A., Felício, J, dan R. Rodrigues. 2017. *Entrepreneurial attributes for success in the small hotel sector: a fuzzy-set QCA approach*. *Quality & Quantity*. <https://doi.org/10.1007/S11135-016-0466-3>.
- Rifa'i, A, H. Afriansyah dan Rusdinal. 2019. *Proses Pengambilan Keputusan*. INA- Rxiv Paper. Padang.
- Rinofah, R. 2019. Arus Kas, Cash Holding, Kendala Pendanaan Dan Investasi Di Indonesia. *AdBis preneur*, 3(2): 169. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v3i2.19003>
- Ritzer, G. 2011. *Sociological Theory*. Eight Edition. McGraw-Hill. New York. Terjemahan S. Pasaribu, R. Widada, dan E. Adinugraha. 2014. *Teori Sosiologi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Ritzer, G. dan B. Smart. 2001. *Handbook of Social Theory*. London. Sage Publication. Terjemahan I. Muttaqien. 2014. *Handbook Teori Sosial*. Nusa Media. Jakarta.
- Rogerson, C. dan J. Rogerson. 2019. *Tourism, Local Economic Development And Inclusion: Evidence From Overstrand Local Municipality, South Africa*. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. <https://doi.org/10.30892/GTG.25202-360>.

- Rosidin, 2015. Analisis Teori Pilihan Rasional. *Jurnal Madrasah* 7(2): 267 - 287.
- Rosokhata, A., Letunovska, N., Makerska, V. dan Kropyva. 2021. *Consumer behavior in the digital environment under the influence of the COVID-19 pandemic: the importance of the health factor and business transparency*. *Herald of Economics*. <https://doi.org/10.35774/visnyk2021.03.098>.
- Saepudin, P., F.K.K. Putra dan G.A.W. Adrian. 2019. Feasibility Study for a Full Service Independent Hotel: a Case Study in Hotel X Bandung. *Journal of Economic, Business and Accountancy Ventura*, 22(1): 59 - 71.
- Saidi, S., Mani, V., Mefteh, H., Shahbaz, M. dan P. Akhtar. 2020. *Dynamic linkages between transport, logistics, foreign direct Investment, and economic growth: Empirical evidence from developing countries*. *Transportation Research Part A-policy and Practice*. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.09.020>.
- Sampaio, C., Mogollón, J. dan R. Rodrigues. 2020. *The relationship between market orientation, customer loyalty and business performance: A sample from the Western Europe hotel industry*. *Tourism and Hospitality Research*. <https://doi.org/10.1177/1467358419829179>.
- Sangnak, D. 2021. The Decision Making for the Entry Mode Strategies of Hotel Business in Yangon, Myanmar. *Journal of Liberal Arts and Service Industry*, 4(2): 1-20. Service Independent Hotel: a Case Study in Hotel X Bandung. *Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura*, 22 (1): 59 - 71.
- Santos, L., Gomes, C., Malheiros, C. dan A. Lucas. 2021. *Impact Factors on Portuguese Hotels' Liquidity*. *Journal of Risk and Financial Management*. <https://doi.org/10.3390/JRFM14040144>.
- Silveira, L., Santos, N. dan C. Moreira. 2023. *The Liberalization of Air Transport and the Impacts on Travel and Tourism: The Case of the Azores Archipelago. Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su15054488>.

- Sorensen, A. B. 2015. Coleman, James Samuel (1926-95). *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition*. 4: 135– 138.
- Sotomayor, S., Ventas, N. dan W. Gronau. 2021. *Corporate social responsibility in luxury hotels in Cusco (Peru) to benefit indigenous communities*. Hospital Medicine. [https://doi.org/10.1386/HOSP\\_00036\\_1](https://doi.org/10.1386/HOSP_00036_1).
- Suci, R. 2017. *Kajian Teoritis Tentang Strategi Bisnis dan Kinerja Berbasiskan Orientasi Kewirausahaan, Lingkungan dan Manajemen*. Cetakan Pertama. IRDH. Malang.
- Sudana, I. M. 2015. *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Kajian Kualitatif; Untuk Kajian yang Bersifat: Exploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Edisi Ketiga. Alfabeta. Bandung.
- Sukesti, F., Ghazali, I., Fuad, F., Almasyhari, A. dan N. Nurcahyono. 2021. *Factors Affecting the Stock Price: The Role of Firm Performance*. Journal of Asian Finance, Economics and Business. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO2.0165>.
- Sulastri, L. 2016. *Studi Kelayakan Bisnis untuk Wirausaha* (Edisi Pertama). LGM- La Good"s Publishing. Bandung.
- Sun, W. dan R. Govind. 2017. *Product market diversification and market emphasis: Impacts on firm idiosyncratic risk in market turbulence*. European Journal of Marketing. <https://doi.org/10.1108/EJM-09-2016-0510>.
- Tandelilin, E. 2017. *Pasar Modal: Manajemen Portofolio & Investasi*. Cetakan Kedua. PT. Kanisius. Yogyakarta.
- Teng, Y., Wu, K. dan C. Chou. 2020. *Price or Convenience: What Is More Important for Online and Offline Bookings? A Study of a Five-Star Resort Hotel in Taiwan*. Sustainability. <https://doi.org/10.3390/su12103972>.

- Tovmasyan, G. 2020. *Raising the Effectiveness of Tourism Marketing and Branding: Evidence from Armenia*. *Marketing and Management of Innovations*. <https://doi.org/10.21272/mmi.2020.1-13>.
- Truong, C., Nguyen, T. dan T. Huynh. 2020. *Customer satisfaction and the cost of capital*. *Review of Accounting Studies*. <https://doi.org/10.1007/s11142-020-09555-8>.
- Valentin, M. dan J. O'Neill. 2018. *The Value of Location for Urban Hotels*. *Cornell Hospitality Quarterly*. <https://doi.org/10.1177/1938965518777725>.
- Waworuntu, A. Y. 2022. Analisis Penerapan Seleksi Tenaga Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Hotel Di Makassar. *Movere Journal*, 4(2): 41–49. <https://doi.org/10.53654/mv.v4i2.264>
- Wiguna, V. I. 2013. *Analisis Pengaruh PDRB, Pendidikan dan Pengangguran terhadap Kemiskinan di Provinsi Jawa Tengah 2005-2010*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Wolters, H., Schulze, C. dan K. Gedenk. 2020. *Referral Reward Size and New Customer Profitability*. *Mark. Sci.*. <https://doi.org/10.1287/MKSC.2020.1242>.
- Yang, Y. 2022. *Research on the Effects of Real Estate Enterprises Diversification on Their Financial Risks*. *BCP Business & Management*. <https://doi.org/10.54691/bcpbm.v21i.1297>.
- Yanuarisa, Y., Rosidi dan G. Irianto. 2014. Fenomenologi Transendental Dalam Transparansi dan Akuntabilitas Performance based Budgeting. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(2): 208 - 221.
- Yuliani, W. 2018. Metode Kajian Deskriptif Kualitatif dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Quanta*, 2(2): 83 - 91.
- Zulkifli, H. 2021. *Manajemen Strategi dan Penjualan Hotel*. Edisi Pertama. PT. Cita Intrans Selaras. Malang.







## BIOGRAFI PENULIS

Sugito lahir di Kabupaten Malang, 09 Juli 1974, anak ke sembilan dari sepuluh bersaudara dari ayahanda Seger dan ibunda Sihat. Lulus dari Sekolah Dasar Negeri Kaumrejo 01 pada tahun 1987. Sekolah Menengah Pertama ditempuh di SMPN Negeri 01 Ngantang lulus pada tahun 1990. Berikutnya di Sekolah Menengah Atas di SMAN 01 Batu Jurusan Bahasa dan Sastra lulus pada tahun 1993. Diploma II Perhotelan dan Pariwisata - di Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Bali di Nusa Dua – Bali lulus pada tahun 1995. Diploma IV Program Manajemen Perhotelan dan Pariwisata di Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Satya Widya Surabaya lulus pada tahun 2016. Magister Manajemen Pariwisata di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Pariwisata Indonesia di Semarang lulus pada tahun 2018. Berlanjut di Program Doktor Ilmu Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Surabaya lulus pada tahun 2024. Pengalaman kerja dari awal sejak lulus adalah pegawai hotel dari jenjang posisi Telephone Operator pada tahun 1995 hingga saat ini sebagai Cluster General Manager Grand Mercure Malang Mirama dan Mercure Surabaya Grand Mirama.





# TRANSFORMASI INVESTASI

DINAMIKA BISNIS HOTEL BERBINTANG

**Investasi** di sektor perhotelan terus berkembang sebagai salah satu bidang yang menarik perhatian para investor, terutama di kota-kota besar dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat seperti Surabaya. Dengan statusnya sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, Surabaya menjadi pusat bisnis, perdagangan, dan pariwisata, yang menciptakan peluang besar bagi sektor perhotelan, khususnya hotel berbintang.

Buku ini hadir untuk menjawab kebutuhan pemahaman mengenai bagaimana dinamika investasi di sektor hotel berbintang beradaptasi dengan perubahan zaman dan tuntutan pasar. Para investor tidak hanya mempertimbangkan faktor keuntungan finansial, tetapi juga kebanggaan dalam membangun fasilitas yang merepresentasikan standar layanan tinggi dan daya saing global.

Melalui kajian mendalam, buku ini mengupas berbagai faktor yang memengaruhi pilihan investor untuk berinvestasi di hotel berbintang di Surabaya. Mulai dari pertumbuhan ekonomi lokal, kebijakan pemerintah, persaingan di sektor pariwisata, hingga tren gaya hidup masyarakat yang mendorong permintaan akan layanan premium. Buku ini juga membahas bagaimana transformasi dalam strategi investasi, seperti penerapan teknologi digital, inovasi layanan, dan keberlanjutan, menjadi kunci dalam memenangkan pasar.

Sebagai salah satu kota yang terus tumbuh secara ekonomi dan infrastruktur, Surabaya menawarkan tantangan sekaligus peluang bagi para investor. Dinamika ini mencerminkan bagaimana sektor perhotelan di Surabaya mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan konsumen dan tren global.

Diharapkan, buku ini dapat menjadi referensi yang berguna bagi para akademisi, praktisi bisnis, dan calon investor untuk memahami lebih dalam tentang perkembangan bisnis hotel berbintang. Tidak hanya sebagai analisis, tetapi juga sebagai panduan dalam melihat prospek sektor ini di masa depan. Dengan demikian, pembaca akan mendapatkan wawasan menyeluruh mengenai investasi di Surabaya, kota yang penuh potensi dan inovasi.

**Penerbit**  
**litnus.**



✉ literasinusantaraofficial@gmail.com  
🌐 www.penerbitlitnus.co.id  
📖 Literasi Nusantara  
🌐 literasinusantara\_

☎ 085755971589

Ekonomi

+17

