



## PENGARUH FASILITAS FISIK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KAMAR TAMU DI THE AXANA HOTEL PADANG

Abdul Jabbar<sup>1</sup> & Kasmita<sup>2</sup>  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata  
FPP Universitas Negeri Padang  
Email: [karimbenzabdul@gmail.com](mailto:karimbenzabdul@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh turunnya tingkat hunian kamar tamu pada periode Tahun 2016-2017. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui fasilitas fisik di The Axana Hotel Padang, (2) Mengetahui keputusan pembelian kamar di The Axana Hotel Padang, dan (3) Menganalisis pengaruh fasilitas fisik terhadap keputusan pembelian kamar tamu di The Axana Hotel Padang. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif. Teknik pengambil sampel adalah *purposive sampling* sebanyak 88 orang. Pengumpulan data menggunakan angket berdasarkan Skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian ini adalah: (1) Fasilitas fisik di The Axana Hotel Padang dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk kategori setuju dengan persentase sebesar 67% (2) Keputusan pembelian di The Axana Hotel Padang dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk dalam kategori setuju dengan persentase sebesar 52%, dan (3) Hasil analisa penelitian menunjukkan, terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas fisik terhadap keputusan pembelian kamar tamu di The Axana Hotel Padang, Fhitung 20.018 dengan sig. 0,000<0,05 (ha diterima dan h0 ditolak).

**Kata Kunci:** Fasilitas Fisik, Keputusan Pembelian

### Abstrack

The study and was initiated by the decline in occupancy rate the guest room in the period of 2016-2017. This study aims to : (1), knowing the physical in the Axana the Padang, (2), knowing the purchasing decision of the room at The Axana the Padang, and (3) Analyze the influence of the physical against the decision of the purchase of the guests at The Axana the Padang. This type of research is sort of descriptive set of quantitative. The maker of samples is purposive sampling as many as 88 people. The gathering data using the questionnaire based on " Likert that has proven its validity and reliability of a. The result of this research is : (1) The facility physical in the Axana the Padang from all indicators that have been determined, including the category of agree with a percentage of 67 % (2) The purchase in the Axana the Padang from all indicators that have been determined, including in the category of agree with a percentage of 52 %, and (3) The analysis showed, there is a significant influence between the physical against the decision of the purchase of the guests at The Axana the Padang, Fhitung 20.018 with a sig. 0,000<0, 5 (ha and h0 be rejected).

**Keywords:** The Facility Physical, The Purchase

<sup>1</sup> Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2019

<sup>2</sup> Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP



## A. Pendahuluan

Pariwisata merupakan sektor industri yang dapat meningkatkan devisa negara dengan cara mendatangkan wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik ke suatu daerah tujuan wisata. Kota Padang tidak hanya terkenal dengan kulinernya saja, tetapi juga tempat wisata yang indah seperti Pantai Padang, Pantai Air Manis, Pantai Pasir Jambak, Museum Adityawarman, Monumen Gempa dan Jembatan Siti Nurbaya. Banyaknya tempat wisata tersebut membuat wisatawan luar banyak yang datang berkunjung ke Kota Padang. Semakin banyaknya wisatawan yang datang berkunjung, maka dibutuhkan tempat penginapan seperti hotel. Kelangsungan hidup suatu hotel tergantung oleh adanya tamu karena bagi sebuah hotel tamu merupakan salah satu penunjang penting untuk meningkatkan pendapatan hotel.

Ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan oleh tamu untuk mengambil keputusan menginap di sebuah hotel yaitu faktor harga, kualitas produk, citra merek, dan promosi (Kotler, 2013). Tidak hanya itu, proses keputusan pembelian konsumen juga mempengaruhi minat para calon pelanggan untuk mencoba menginap, merasakan segala fasilitasnya, kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh pihak hotel yang tentunya demi kenyamanan para pelanggannya (Sujatno, 2010).

The Axana Hotel Padang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa akomodasi perhotelan dan restoran di bawah pengelolaan PT. Putra Firgo Lestrai, yang didirikan oleh Bapak Andry Firgo pada 15 Januari 2012, berlokasi di Jl. Bundo Kandung no 14-16 Padang, Kecamatan Padang Barat, Provinsi Sumatera Barat. The Axana Hotel Padang, menyediakan pelayanan yang kental dengan keramahtamahan khas Indonesia khususnya Minangkabau. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan yang sangat kompetitif di Kota Padang. Hotel ini memiliki kamar yang berjumlah sebanyak 141 kamar, dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1. Tipe dan Jumlah Kamar The Axana Hotel Padang**

No	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1	<i>Superior</i>	43 unit
2	<i>Deluxe</i>	77 unit
3	<i>Family Room</i>	4 unit
4	<i>Junior</i>	6 unit
5	<i>Junior Site</i>	6 unit
6	<i>Executive Suite</i>	3
7	<i>Royal Suite</i>	1
8	<i>Axana Suite</i>	1
9	<i>House Use</i>	5
<b>Total</b>		<b>136</b>

Sumber: The Axana Hotel Padang (2017)

Namun seiring dengan perkembangan zaman yang sangat pesat ini, banyaknya hotel sekitar yang sejenis menyebabkan tingginya tingkat persaingan disebabkan oleh rendahnya jumlah kamar yang terjual di The Axana Hotel Padang, hal ini dapat dilihat dari tabel 2 di bawah ini



**Tabel 2. Rata-Rata Jumlah Kamar Yang Terjual Di The Axana Hotel Padang 2016-2017**

No	Bulan	Kamar Yang Terjual		Persentase		Target Persentase Hunian Kamar Hotel 2016-2017
		2016	2017	2016	2017	
1	Januari	44	41	32,35	30,14	100%
2	Februari	47	53	34,55	38,9	
3	Maret	44	53	32,35	38,9	
4	April	60	67	44,11	49,2	
5	Mei	62	86	45,58	63,2	
6	Juni	34	48	25	35,29	
7	Juli	51	96	37,5	70,58	
8	Agustus	73	98	53,67	72,05	
9	September	74	85	54,41	62,5	
10	Oktober	64	68	47,05	50	
11	November	58	52	42,64	38,23	
12	Desember	66	51	48,52	37,5	
<b>Total</b>		<b>677</b>	<b>798</b>			<b>100%</b>

Sumber: HRD The Axana Hotel Padang (2018)

Berdasarkan tabel di atas, jumlah kamar yang terjual di The Axana Hotel Padang pada tahun 2016 lebih banyak di bulan-bulan tertentu yang tidak memenuhi target, seperti pada bulan Januari sampai Juni dan hanya bulan Agustus dan September yang mencapai target. Sedangkan pada tahun 2017 yang mencapai target hanya bulan Juli sampai Oktober, dan pada bulan-bulan lainnya belum mencapai target hotel perbulan. Dari persentase tersebut, diketahui bahwa hunian kamar di The Axana Hotel Padang tidak mencapai target perbulan, kemungkinan hal ini disebabkan oleh fasilitas yang ditawarkan kurang memadai dan tamu menjadi kurang puas sehingga terjadi penurunan keputusan pembelian kamar.

Berdasarkan beberapa *guest comment* yang penulis temukan di *review online www.tripadvisor.com* tentang keluhan tamu mengenai fasilitas fisik di The Axana Hotel Padang, yaitu pada tanggal 5 Februari dan 22 September 2016 dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3. Hasil Analisa Keluhan Tamu Mengenai Fasilitas Fisik di The Axana Hotel Padang N=6**

No	Contoh Analisis	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kondisi Kamar	4	67
2.	Kebersihan dan Kelengkapan Kamar Mandi	6	100
3.	Menu Sarapan Standar	4	67
4.	Kebersihan dan Kelengkapan Kamar	6	100
5.	Listrik Sering Padam	1	17
6.	Suasana Gaduh	2	33
7.	Aura Hotel	1	17
8.	Kebersihan Toilet Public Area	1	17
9.	Parkir	1	17
10.	Kurangnya Penerangan	2	33
11.	Attitude Paryawan	1	17
12.	Perbaikan Fisik Hotel	1	17
13.	Pelayanan Hotel	2	33

Sumber: [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) (2018)

Berdasarkan tabel di atas, penulis menemukan beberapa keluhan yang di alami oleh tamu yang menginap di hotel The Axana Padang, apabila tamu tidak puas dengan fasilitas yang didapatkan, maka tamu tidak akan kembali menginap di The Axana Hotel Padang. Sehingga nantinya hal ini akan berdampak terhadap turunnya pendapatan hotel, serta citra dari The Axana Hotel Padang pun akan menurun.

Berdasarkan keluhan tamu di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Fisik Terhadap Keputusan Pembelian Kamar Tamu Di The Axana Hotel Padang.

## B. Metode Penelitian

Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan assosiasi kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang pernah menginap 2 kali atau lebih. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis dengan analisis deskriptif menggunakan Program SPSS versi 16.00.

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil

Hasil Penilaian Responden Tentang Fasilitas Fisik Di The Axana Hotel Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. Analisis Penilaian Responden Tentang Fasilitas Fisik Di The Axana Hotel Padang**

Fasilitas Fisik			
Kategori	Skor	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	$\geq 92,01$	2	2
Setuju	$76,67 - < 92,01$	59	67
Kurang Setuju	$61,33 - < 76,67$	24	27
Tidak Setuju	$45,99 - < 61,33$	3	3
Sangat Tidak Setuju	$< 45,99$	0	0
<b>Total</b>		<b>88</b>	100

Sedangkan hasil penelitian tentang keputusan pembelian di The Axana Hotel Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5. Analisis Penilaian Responden Tentang Keputusan Pembelian di The Axana Hotel Padang**

Keputusan Pembelian			
Kategori	Skor	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	$\geq 44,01$	19	22
Setuju	$36,67 - < 44,01$	46	52
Kurang Setuju	$29,33 - < 36,67$	20	23
Tidak Setuju	$21,99 - < 29,33$	3	3
Sangat Tidak Setuju	$< 21,99$	0	0
<b>Total</b>		<b>88</b>	100



### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas penyebaran data fasilitas fisik dan keputusan pembelian dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*. Taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menolak atau menerima keputusan normal atau tidaknya suatu distribusi data adalah Nilai Sig./signifikansi atau probabilitas  $\geq 0,05$  maka data terdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig.* untuk Variabel fasilitas fisik adalah 0,058 dan Variabel keputusan pembelian adalah 0,546. Dengan nilai signifikan  $>$  dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa kedua data terdistribusi normal.

### b. Uji Homogenitas

Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji *Levene*. Hasil analisis uji homogenitas diperoleh nilai Sig. adalah 0,107 berarti  $> 0,05$ . Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

### c. Uji Linearitas

Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai *Deviation from Linearity*  $> 0,05$ . Hasil analisis uji linearitas diperoleh nilai Sig adalah 0,738 dengan taraf signifikansi  $> 0,05$ , yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel fasilitas fisik (X) dan keputusan pembelian (Y).

### d. Uji Hipotesis

Uji regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Berdasarkan hasil uji anova di atas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  20.018 dengan taraf sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Artinya fasilitas fisik berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara simultan (bersama-sama).

Selanjutnya untuk mengetahui besar koefisien regresi antara variabel fasilitas fisik (X) terhadap keputusan pembelian (Y), diperoleh  $t$  hitung 4.474  $>$   $t$  tabel 1.662 taraf sig 0.000, karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka fasilitas fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Selanjutnya koefisien regresi sebesar 0,290 pada sig.  $0,000 < 0,05$ . Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas fisik akan meningkatkan 0,290 satuan keputusan pembelian.

Selanjutnya untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel fasilitas fisik (X) terhadap keputusan pembelian (Y), diperoleh nilai R Square 0,331 artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,331 (33,1%), sedangkan sisanya 66,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

## 2. Pembahasan

### a. Fasilitas Fisik

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa dari 88 orang sampel untuk variabel fasilitas fisik dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak (2%) responden termasuk kategori sangat setuju, (67%) responden termasuk kategori setuju,



(27%) termasuk kategori kurang setuju dan (3%) termasuk dalam kategori tidak setuju. Berdasarkan klasifikasi skor tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang variabel fasilitas fisik berada pada kategori setuju.

Selanjutnya hasil dari deskripsi data perindikator dapat dikelompokkan sebagai berikut: 1) Fasilitas Utama, dalam hal ini terdapat beberapa sub indikator, antara lain restoran, kamar tidur dan *function room*. Berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori setuju, dengan nilai persentase sebesar 43%. Dari ke 3 sub indikator fasilitas utama, dapat diperoleh skor tertinggi berada pada sub indikator *function room* dengan kategori sangat setuju, sebanyak 73% dan skor terendah berada pada sub indikator kamar tidur dengan kategori tidak setuju, sebanyak 27%.

Dapat disimpulkan bahwa tamu dominan lebih tertarik dengan fasilitas *function room* dibanding dengan restoran dan kamar tidur. 2) Fasilitas sekunder, dalam hal ini terdapat beberapa sub indikator, antara lain kolam renang, *gym*, *spa*, dan *pub*. Berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori setuju, dengan nilai persentase sebesar 45%. Dari 4 sub indikator fasilitas sekunder, dapat diperoleh skor tertinggi berada pada sub indikator kolam renang dengan kategori setuju, sebanyak 67% dan skor terendah berada pada sub indikator *spa* dengan kategori kurang setuju, sebanyak 49%.

Dapat disimpulkan bahwa tamu dominan lebih tertarik dengan fasilitas kolam renang dibanding dengan *gym*, *pub*, dan *spa*. 3) Fasilitas tambahan, dalam hal ini terdapat beberapa sub indikator, antara lain parkir dan Mushalla. Berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori setuju, dengan nilai persentase sebesar 47%. Dari ke 2 sub indikator fasilitas tambahan, dapat diperoleh skor tertinggi berada pada sub indikator Mushalla dengan kategori setuju, sebanyak 43% dan skor terendah berada pada sub indikator parkir dengan kategori kurang setuju, sebanyak 45%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tamu dominan lebih tertarik dengan fasilitas Mushalla dibanding dengan fasilitas parkir.

Fasilitas Fisik dilihat dari tiga indikatornya yaitu, Fasilitas utama, fasilitas sekunder dan fasilitas tambahan. Secara keseluruhan penilaian pelanggan mengenai fasilitas fisik yang ditawarkan pihak The Axana Hotel Padang adalah setuju sesuai dengan apa yang diharapkan tamu, tetapi harus lebih diperhatikan lagi sehingga tamu menjadi puas dan kembali melakukan proses pembelian. Sesuai dengan pendapat menurut (Dimiyanti, 2002: 72), "Fasilitas fisik merupakan suatu bentuk perbedaan yang diciptakan sedemikian rupa sehingga bentuk barang-barang yang berfungsi untuk menambahkan nilai suatu produk atau jasa menjadi lebih menarik". Sejalan dengan pendapat menurut Agus Sulastiyono (2006: 11), Fasilitas fisik yaitu, "Penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel".

#### **b. Keputusan Pembelian**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa dari 88 orang sampel untuk variabel keputusan pembelian dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak (22%) responden termasuk kategori sangat setuju, (52%) responden termasuk kategori



setuju, (23%) termasuk kategori kurang setuju dan (3%) termasuk dalam kategori tidak setuju. Berdasarkan klasifikasi skor tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang variabel keputusan pembelian berada pada kategori setuju.

Selanjutnya hasil dari deskripsi data perindikator dapat dikelompokkan sebagai berikut: 1) Pengenalan masalah, dengan sub indikator kebutuhan akan jasa kamar. Berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori sangat setuju, dengan nilai persentase sebesar 34%. 2) Pencarian informasi, dengan sub indikator yaitu teman dan fasilitas fisik. Berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori sangat setuju, dengan nilai persentase sebesar 48%. 3) Evaluasi Alternatif, dengan sub indikator yaitu evaluasi mengenai fasilitas fisik, dan evaluasi mengenai hotel lain yang sejenis. Berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori setuju, dengan nilai persentase sebesar 66%. 4) Keputusan pembelian, dengan sub indikator yaitu fasilitas fisik. Berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori sangat setuju dengan nilai persentase sebesar 64%. 5) Perilaku setelah membeli, dengan beberapa sub indikator yaitu: fasilitas fisik, puas, memberi saran, membeli ulang, dan merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori sangat setuju dengan nilai persentase sebesar 100%.

Keputusan pembelian dilihat dari lima indikator indikatornya yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku setelah membeli. Secara keseluruhan penilaian pelanggan mengenai keputusan pembelian di The Axana Hoel Padang adalah setuju dengan fasilitas yang ditawarkan, tetapi harus lebih di tingkatkan agar tamu berkunjung kembali untuk melakukan proses pembelian. Sesuai dengan pendapat menurut (Schiffman dan Kanuk dalam Husein, 2014), "Sebuah keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih. Dengan kata lain pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan". Sejalan dengan pendapat menurut Swastha dalam Handoko (2011: 76), keputusan pembelian adalah "Sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian".

### **c. Pengaruh Fasilitas Fisik Terhadap Keputusan Pembelian Kamar Tamu di The Axana Hotel Padang**

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat pengaruh antara fasilitas fisik terhadap keputusan pembelian kamar tamu di The Axana Hotel Padang. Analisis dilakukan dengan bantuan program SPSS 16.00 diperoleh hasil uji regresi linear sederhana di atas diperoleh nilai Fhitung 20.018 dengan sig.  $0,000 < 0,05$  artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan. Jadi variabel fasilitas fisik mempengaruhi variabel keputusan pembelian, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

Selanjutnya koefisien regresi sebesar 0.290 pada sig.  $0,000 < 0,05$ . Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas fisik akan meningkatkan 0,290 satuan keputusan pembelian, dan nilai R Square 0,331 artinya pengaruh variabel X terhadap

variabel Y adalah sebesar 0,331 (33,1%), sedangkan sisanya 66,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Menurut Raharjani (2005: 65) menyatakan bahwa “Apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai maka konsumen akan mudah menggunakan jasanya tersebut, serta akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa”. Sejalan dengan pendapat menurut Tjiptono (2006: 87) menyatakan bahwa, “Dengan adanya fasilitas fisik yang baik maka dapat membentuk persepsi yang baik juga di mata pelanggan, persepsi tersebut terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas yang berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan”.

Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh fasilitas fisik terhadap keputusan pembelian kamar tamu di The Axana Hotel Padang berpengaruh secara signifikan. Namun fasilitas fisik tidak berpengaruh besar terhadap keputusan pembelian, melainkan ada juga faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian kamar tamu seperti harga, produk, promosi, dan citra merek. Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa tamu saat menyebar kusioner mereka mengaku bahwa fasilitas yang ditawarkan sudah baik, namun faktor lain yang mempengaruhi mereka datang untuk menginap adalah pemandangan dari kamar yang diberikan oleh The Axana Hotel Padang sangat bagus dan tidak ada dihotel lain.

#### D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas fisik terhadap keputusan pembelian kamar tamu di The Axana Hotel Padang, Fhitung 20.018 dengan sig.  $0,000 < 0,05$  (ha diterima dan  $H_0$  ditolak) artinya semakin baik fasilitas fisik yang ditawarkan maka semakin banyak tamu yang melakukan proses pembelian di The Axana Hotel Padang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dimiyanti. 2002. *Definisi Fasilitas Fisik*. Bandung: CV Alfabeta
- Swastha, Basu., Handoko, Hani. 2011. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPF
- Kotler, Angipora. 2013. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian*. Jakarta: PT. Prenhalindo
- Raharjani, J. 2005. *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja(Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Vol.2 No.1
- Schiffman, Kanuk. 2014. *Perilaku Konsumen edisi ketujuh*. Jakarta: PT. Indeks
- Sulastiyono. 2006. *Pengertian Fasilitas Fisik*. Yogyakarta: Caps
- Sujatno, Agus. 2010. *Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Kamar*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

