

The Effect of Quality of Services, Facilities, and Physical Environment on Customer Satisfaction Staying at The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen Menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

I Nyoman Sukrayasa¹, I Wayan Ruspendi Junaedi^{2*}, I Gede Agus Mertayasa³

^{1,2,3}Prodi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(* Corresponding Author: ruspendijunaedi@undhirabali.ac.id)

Article info

<p>Keywords: <i>Service Quality, Facilities, Physical Environment, Consumer Satisfaction</i></p>	<p style="text-align: center;">Abstract</p> <p><i>The study aims to determine the influence of service quality, facilities, and physical environment on consumer satisfaction at The Westin Resort & Spa Ubud, using a population of customers who use The Westin Resort & Spa Ubud lodging, with a large sample of 100 people. Multiple linear regression into a data analysis technique, from the study resulted in conclusions with partial service quality having a significant positive influence on customer satisfaction of 0.239. With partial facilities, it has a significant positive influence on customer satisfaction of 0.194. With a partial physical environment, it had a significant positive influence on customer satisfaction of 0.272. With simultaneous quality of facilities, service, as well as physical environment on customer satisfaction who use The Westin Resort & Spa Ubud. Supported from the results of multiple regression analysis $Y = 1.688 + 0.239X1 + 0.194X2 + 0.272X3$. The results of the value of the coefficient of determination, quality of service, facilities, and physical environment contributed 43.7% to customer satisfaction.</i></p>
<p>Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lingkungan Fisik, Kepuasan Konsumen</p>	<p style="text-align: center;">Abstrak</p> <p>Penelitian memiliki tujuan agar diketahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada The Westin Resort & Spa Ubud, Bali menggunakan populasi yaitu pelanggan yang menggunakan penginapan The Westin Resort & Spa Ubud, dengan banyaknya sampel 100 orang. Regresi linear berganda menjadi teknik penganalisisan data. dari penelitian menghasilkan kesimpulan dengan parsial kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif signifikan pada kepuasan pelanggan sebesar 0,239. Dengan parsial fasilitas memberikan pengaruh positif signifikan pada kepuasan pelanggan sebesar 0,194. Dengan parsial lingkungan fisik memberikan pengaruh positif signifikan pada kepuasan pelanggan sebesar 0,272. Dengan simultan kualitas fasilitas, pelayanan, serta lingkungan fisik pada kepuasan pelanggan yang menggunakan penginapan The Westin Resort & Spa Ubud. Didukung dari hasil analisis regresi berganda $Y = 1,688 + 0,239X1 + 0,194X2 + 0,272X3$. Hasil nilai dari koefisien determinasi, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lingkungan fisik memberikan kontribusi sebesar 43,7% terhadap kepuasan konsumen.</p>

PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi sektor penerima devisa negara yang bisa mengikuti persaingan pada keadaan ekonomi terpuruk sekalipun serta sebagai pendukung peningkatan ekonomi makro. Pariwisata juga memiliki kaitan sangat erat pada tempat untuk penginapan yaitu hotel. Berkembangnya kepariwisataan di Bali mengakibatkan pelaku bisnis perhotelan memberikan partisipasinya untuk menyediakan sarana perlengkapan bagi para wisatawan. Perhotelan menjadi kebutuhan akomodasi vital bagi pelancong karena menyiapkan jasa penginapan, pelayanan minum serta makan juga fasilitas pelengkap lainnya.

Bisnis hotel ialah industri jasa dengan perpaduan diantara pelayanan serta produk, dengan mengutamakan kepuasan konsumen sebagai cara dalam menarik pengunjung juga selalu mengedepankan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan menjadi kunci kesuksesan serta sangat vital bagi masing-masing layanan serta produknya. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik kepada konsumen tentunya mereka akan merasa senang dan akan membuat pengalamannya merasa menyenangkan serta secara tidak langsung konsumen tersebut mempromosikan dari sosial medianya atau secara langsung tatap muka.

Selain memberikan kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga sangat berperan penting yang bisa di dapatkan oleh konsumen. Untuk menarik perhatian konsumen, hotel mempromosikan berbagai fasilitasnya. Mulai dari berbagai fasilitas seperti pelayanan Spa, Gym, Wifi, restoran dengan berbagai menu, Kids Club, Ballroom serta bermacam-macam fasilitas yang dapat menarik minat konsumen. Untuk menambah nilai dari sebuah pelayanan, perusahaan wajib untuk menyediakan fasilitas yang memadai agar kepuasan konsumen dapat tercapai sesuai dengan keinginannya.

Fasilitas tentu memiliki pengaruh vital pada kepuasan pengguna karena ketika pemberian fasilitasnya bisa membuat pengguna merasa puas serta selaras harapannya, maka kemungkinan besarnya pelanggan tersebut akan kembali. Karenanya memerlukan perhatian perusahaan agar dapat memperoleh loyalitas konsumen, menjaga citra perusahaan, serta perusahaan wajib memenuhi serta memberi pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk konsumennya.

Pengaruh lingkungan fisik pada pelanggan memiliki sifat emosional, psikologis, serta kognitif yang berupa pelanggan memperoleh petunjuk tentang jasa serta layanannya dari dekorasi, tata ruang, serta suasana penyedia jasanya. Merancang lingkungan fisik menarik serta memberikan kenyamanan untuk pelanggan hotel ialah sebuah alat ataupun strategi dalam memengaruhi pelanggan agar menciptakan kesan positif pada kualitas pelayanan hotelnya.

The Westin Resort and Spa Ubud, Bali adalah sebuah hotel dibawah Marriott International. Hotel tersebut sebagai bagian hotel bintang lima dibidang pariwisata yaitu jasa penginapan yang memberi layanan terbaik bagi pelanggan yang menginap dalam waktu singkat maupun waktu yang lama. Berikut data perbandingan tingkatan hunian kamar pada The Westin Resort & Spa Ubud, Bali:

Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar Tahun 2021 di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

No	Bulan	Room Night Sold 2021
1	Januari	903
2	Februari	480
3	Maret	1,072
4	April	1,179
5	Mei	1,731
6	Juni	1,861
7	Juli	705
8	Agustus	503
9	September	946
10	Oktober	2,214
11	November	2,492
12	Desember	3,043
Jumlah		17,129

Dapat dilihat terjadinya penurunan tingkat hunian kamar secara signifikan. Hal ini tentunya juga disebabkan oleh pandemi covid-19 yang dimana sangat berdampak sekali bagi tingkatan hunian kamar pada The Westin Resort & Spa Ubud. Namun semenjak covid-19 ini menyerang semua pariwisata di dunia, operasional di The Westin Resort & Spa Ubud ini masih tetap berjalan walupun tingkat hunian kamar atau kunjungan dari konsumen sangat turun drastis. Berdasarkan penjelasan diatas adanya penurunan jumlah konsumen yang menginap selain dari akibat pandemi covid-19 bisa juga disebabkan karena adanya masalah-masalah berdasarkan pada pengamatan yang dilakukan seperti kualitas pelayanan yang berupa terdapat sejumlah pekerja saat melayani konsumen masih belum sepenuhnya ramah, ketika tamu sudah check-in tetapi kamarnya belum siap, kemudian fasilitas-fasilitasnya seperti AC yang kurang dingin dan terkadang tidak mau hidup, dan lingkungan fisik sekitar hotel yang kurang tertata baik seperti view pada kamar-kamar tertentu.

Apabila masih banyak adanya keluhan kesah atau komplek yang kurang baik dari tamu maka pastinya akan berdampak buruk juga terhadap citra hotel, alhasil tamu tersebut akan menceritakan pengalamannya yang kurang baik atau tidak menyenangkan pada temannya yang membuat image hotel menjadi kurang baik. Dari penjelasan tersebut, peneliti memiliki ketertarikan meneliti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali”.

METODE

Pelaksanaan penelitian pada salah satu hotel berbintang 5 dengan beralamat di Jl. Raya Lod Tunduh Desa, Singakerta, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar yaitu The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Menggunakan pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, serta lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen menginap pada The Westin Resort & Spa Ubud dalam penelitian ini.

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis data yaitu data kualitatif berupa sejarah, alamat, dan fasilitas serta data kuantitatif berupa skor jawaban responden dalam kuesioner yang disebarkan kepada konsumen di The Westin Resort & Spa Ubud. Guna mengumpulkan data untuk dikelola dalam penelitian dengan dilakukan observasi dan penyebaran kuisisioner yang kemudian dianalisis menggunakan beberapa jenis pengujian diantaranya, pengujian reabilitas, pengujian validitas, pengujian multikolinearitas, pengujian normalitas, analisis korelasi parsial, pengujian heteroskedastisitas, uji T, analisis regresi linear berganda, serta uji F, dilakukan guna menemukan signifikansi dampak fasilitas, kualitas pelayanan, serta lingkungan fisik pada kepuasan konsumen ketika menggunakan penginapan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dengan didasarkan hasil dari pelaksanaan pengolahan serta pengumpulan data kuisisioner, didapatkan beberapa hasil analisis data seperti:

Tabel 2. Karakteristik Responden Sesuai Tingkat Usianya

Jumlah	Tingkat Usia	Persentase
20	19-25 tahun	20%
18	26-30 tahun	18%
23	31-40 tahun	23%
39	>40 tahun	39%
100	Total	100%

Dari tabel satu, maka bisa dijelaskan usia responden kebanyakan terdapat diusia >40 tahun sebanyak 39 responden atau 39%. Dalam hal ini menunjukkan bahwa tamu yang bermalam pada The Westin Resort & Spa Ubud, mayoritas pada usia paruh baya yang senang berlibur.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah	Jenis Kelamin	Persentase
72	Pria	72%
28	Wanita	28%
100	Total	100%

Dari tabel dua, bisa diketahui responden di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali diketahui kebanyakan adalah seorang pria yaitu 72% atau berjumlah 72 orang. Karenanya diketahui responden pada The Westin Resort & Spa Ubud, Bali didominasi oleh seorang laki-laki.

Tabel 4. Deskripsi Statistik Menurut Mean Kualitas Pelayanan

Kode	Indikator	Mean	Ket.
X1.1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	4,36	Sangat Baik
X1.2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4,32	Sangat Baik
X1.3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,40	Sangat Baik
X1.4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,35	Sangat Baik
X1.5	Empati (<i>Empathy</i>)	4,22	Sangat Baik
	Rerata	4,33	Sangat Baik

Tabel 5. Deskripsi Statistik Menurut Mean Fasilitas

Kode	Indikator	Mean	Ket.
X2.1	Perencanaan ruangan	4,44	Sangat Baik
X2.2	Perencanaan spasial	4,34	Sangat Baik
X2.3	Perlengkapan	4,40	Sangat Baik
X2.4	Tata warna dan cahaya	4,37	Sangat Baik
	Rerata	4,39	Sangat Baik

Tabel 6. Deskripsi Statistik Menurut Mean Lingkungan Fisik

Kode	Indikator	Mean	Ket.
X3.1	<i>Ambient conditions</i>	4,31	Sangat Baik
X3.2	<i>Spatial layout and functionality</i>	4,30	Sangat Baik
X3.3	<i>Signs, symbol and artifact</i>	4,47	Sangat Baik
	Rerata	4,36	Sangat Baik

Tabel 7. Deskripsi Statistik Menurut Mean Kepuasan Konsumen

Kode	Indikator	Mean	Ket.
Y1.1	Kesesuaian Harapan	4,32	Sangat Baik
Y1.2	Minat Menginap Kembali	4,27	Sangat Baik
Y1.3	Kesediaan Merekomendasi	4,20	Baik
	Rerata	4,26	Sangat Baik

Tabel 2,3,4,5,6,7 menunjukkan perolehan nilai rata-rata berdasarkan hasil perhitungan skor kuesioner yang mengartikan adanya indikasi penilaian yang baik pada masing-masing aspek penilaian yang dilakukan di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

Tabel 8. Hasil Analisis Korelasi Berganda

<i>Model Summary</i>									
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Change Statistics</i>				
					<i>R Square Change</i>	<i>F Change</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>	<i>Sig. F Change</i>
1	661 ^a	0.437	0.419	1.228	0.437	24.835	3	96	0.000

a. Predictors: Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Lingkungan Fisik (X3)

Untuk mengetahui kuat dan lemahnya hubungan variabel antara lingkungan fisik, fasilitas, serta kualitas pelayanan pada rasa puas konsumen dengan simultan digunakan korelasi berganda. Berdasarkan penganalisisan dalam tabel 8 diketahui hasil korelasi berganda $R=0,661$. Hal tersebut menunjukkan terdapat korelasi positif serta kuat secara bersamaan diantara fasilitas, kualitas pelayanan, serta lingkungan fisik pada kepuasan konsumen.

Tabel 9. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.688	1.425			0.483	0.631
Kualitas Pelayanan (X1)	.239	0.072	0.327		.333	0.000
Fasilitas (X2)	.194	0.102	0.220		.904	0.003
Lingkungan Fisik (X3)	.272	0.142	0.218		.912	0.002

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang diolah melalui aplikasi spss statistik 25 pada tabel 8 diatas, diketahui persamaan regresi berganda berupa $Y= 1.688+0,239X_1+0,194X_2+0,272X_3$

Melalui persamaan diatas diketahui penjelasannya berupa:

- α . 1,688 artinya apabila kualitas pelayanan (X1), fasilitas(X2), serta lingkungan fisik(X3) masing-masing besarnya = 0, berarti kepuasan konsumen menginap sebesar 1,688.
- β_1 Koefisien regresi $X_1=0,239$ artinya kepuasan konsumen menginap berganti dengan rata-rata 0,239 ketika kualitas pelayanan berganti 1% menggunakan asumsi tidak berubahnya fasilitas serta lingkungan fisik.
- β_2 Koefisien regresi $X_2=0,194$ artinya kepuasan konsumen menginap berganti dengan rata-rata 0,194 ketika fasilitas berganti 1% menggunakan asumsi tidak berubahnya kualitas pelayanan serta lingkungan fisik.
- β_3 Koefisien regresi $X_3=0,272$ artinya kepuasan konsumen menginap berganti dengan rata-rata 0,272 ketika lingkungan fisik berganti 1% menggunakan asumsi tidak berubahnya kualitas pelayanan serta fasilitas.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Pengujian secara empiris membuktikan perolehan nilai t_{hitung} sejumlah 3,333, serta t_{tabel} sejumlah 1,6, karenanya t_{hitung} ada pada daerah penolakan H_0 dengan artian diterimanya H_a serta ditolakanya H_0 . Hal tersebut memiliki artian secara parsial benar

adanya pengaruh positif signifikan diantara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada The Westin Resort & Spa Ubud.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Dari uji empiris dibuktikan perolehan nilai t_{hitung} sejumlah 1,904, serta t_{tabel} sejumlah 1,6, karenanya t_{hitung} ada pada daerah penolakan H_0 dengan artian diterimanya H_a serta ditolaknya H_0 . Hal tersebut memiliki artian secara parsial benar adanya pengaruh positif signifikan diantara fasilitas dengan kepuasan konsumen pada The Westin Resort & Spa Ubud.

Pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen

Pengujian secara empiris membuktikan perolehan nilai t_{hitung} sejumlah 1,912, serta t_{tabel} sejumlah 1,6, karenanya t_{hitung} ada pada daerah penolakan H_0 dengan artian diterimanya H_a serta ditolaknya H_0 . Hal tersebut memiliki artian secara parsial benar adanya pengaruh positif signifikan diantara lingkungan fisik dengan kepuasan konsumen pada The Westin Resort & Spa Ubud.

SIMPULAN

Dengan didasarkan penganalisisan data pada pembahasan :

1. Dengan parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan pada kepuasan konsumen menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi $\beta_1 X_1$ yang bernilai positif sebesar 0,239. Pengujian ini didukung dengan uji statistik t (t-test) yang menyatakan bahwa t hitung sebesar 3,333 lebih besar dari pada t tabel sebesar 1,6 dan juga nilai signifikansi sebesar 0,00 yang memenuhi ketentuan signifikansi $<0,05$. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.
2. Dengan parsial fasilitas berpengaruh positif signifikan pada kepuasan konsumen menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi $\beta_2 X_2$ yang bernilai positif sebesar 0,194. Pengujian ini didukung dengan uji statistik t (t-test) yang menyatakan bahwa t hitung sebesar 1,904 lebih besar dari pada t tabel sebesar 1,6 serta nilai signifikansi sebesar 0,03 yang memenuhi ketentuan signifikansi $<0,05$. Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.
3. Dengan parsial lingkungan fisik berpengaruh positif signifikan pada kepuasan konsumen menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi $\beta_3 X_3$ yang bernilai positif sebesar 0,272. Pengujian ini didukung dengan uji statistik t (t-test) yang menyatakan bahwa t hitung sebesar 1,912 lebih besar dari pada t tabel sebesar 1,6 serta nilai signifikansi sebesar 0,02 yang memenuhi ketentuan signifikansi $<0,05$. Artinya semakin baik lingkungan fisik yang diberikan kepada konsumen maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.
4. Dengan simultan lingkungan fisik, fasilitas, serta kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi berganda $Y = 1,688 + 0,239X_1 + 0,194X_2 + 0,272X_3$. Selain itu, dipertegas juga dengan uji f (f-test) dimana f hitung sebesar 24,835 yang lebih besar dibandingkan dengan f tabel sebesar 2,70

dan nilai signifikansi f bernilai $0,00 < (0,05)$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu melalui analisis determinasi berganda, memberikan kontribusi 43,7 % terhadap kepuasan konsumen di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Artinya semakin baik kualitas pelayanan, fasilitas, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen menginap maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen menginap.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih didedikasikan penulis bagi seluruh orang yang turut serta membantu dengan cara memberikan dukungan serta masukan untuk menyelesaikan penelitian dan artikel ini. Penulis juga berterima kasih pada Universitas Dhyana Pura beserta dosen dan jajarannya yang membantu dalam proses penerbitan artikel ini. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Manajemen The Westin Resort & Spa Ubud, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian ini. Terakhir penulis ucapkan terima kasih kepada keluarga, teman, sahabat yang telah membantu penulis memberikan dukungan sehingga mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan artikel ini tepat waktu. Semoga penelitian ini bisa memberikan dampak positif dan bermanfaat bagi para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Annishia, F. B. & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19-28.
- Apriliani, B. (2018). Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen Pariwisata Pulau Pahawang Di Provinsi Lampung.
- Baetie, D. & Yusrizal, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara (Doctoral Dissertation, Riau University).
- Basuki, M. A. B. I. (2019). Pengaruh Harga, Promosi, Lingkungan Fisik dan Daya Tanggap Karyawan terhadap Kepuasan Pengunjung (Survei Pada Pengunjung Taman Wisata Karang Resik dan Objek Wisata Alam Situ Gede Kota Tasikmalaya) (Doctoral Dissertation, Universitas Siliwangi).
- Bhuana, I. G. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Sol House Bali Legian. Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana Pura. Badung : Universitas Dhyana Pura.
- Desembrianita, E. & Ruslin, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Keputusan Pelanggan untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 16(2), 345-354.
- Goran, E. T. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Tamu Menginap di Hotel Pandawa All Suite – Bali. Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana Pura. Badung: Universitas Dhyana Pura.
- Lemy, D. M. 2011. Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Berbintang Lima Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 15(1).

- Mertayani, N. P. C. P. (2019). Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort. Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana Pura. Badung: Universitas Dhyana Pura.
- Pranata, E. A. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Aston Inn Gideon (*Doctoral Dissertation*, Prodi Manajemen).
- Prasetia, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Villa Cahaya Pacet Mojokerto. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (Jirm)*, 8(11).
- Sirhan Fikri, W. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 2-15.
- Sulistiono, A. B. & Sofyan, S. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap (Studi pada Tamu Hotel Sronol Indah Semarang) (*Doctoral Dissertation*, Universitas Diponegoro).
- Vuspita, V. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Kaliban Hotel (*Doctoral Dissertation*, Prodi Manajemen).
- Wahyuni, C., Yuliana, Y., & Pramudia, H. 2016. Pengaruh Fasilitas Kamar terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *E-Journal Home Economic And Tourism*, 13(3).



Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora (JAKADARA)

Vol. 1, No.2 Desember 2022

Available online at <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index>

Research Article

e-ISSN: 2963-0924