

Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Studi Pada Bayak Hotel Cipayung & Resort

*Servqual, Facilities
and Customer
Satisfaction*

Siva Putri Nurdiawanty, Sri Endah Yuwantinaingrum
Program Studi Pariwisata, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan
E-Mail: sriendah.kesatuan@gmail.com

37

Submitted:
SEPTEMBER 2023

Accepted:
JANUARY 2024

ABSTRACT

The growing business competition in Indonesia is a phenomenon that attracts attention to be examined. One of them is in the hotel industry which is one of the service fields that moves by combining products and services. The purpose of the study was to analyze the effect of employee and facility services on visitor satisfaction at Bayak Hotel And Resort. Sampling was carried out by purposive sampling based on the criteria obtained a sample of 100 respondents visitors to Bayak Hotel And Resort. The data source uses primary data. The analysis method uses Validity and Reliability, Multiple linear regression analysis, Classical Assumption Test and Hypothesis Test using IBM SPSS 25 program. The results of this study show that Karaywan Services have an effect on Visitor Satisfaction and Facilities have no effect on Visitor Satisfaction. This research is a consideration for Bayak Hotel And Resort to be able to improve Karaywan and Fasiltias Services in order to increase visitor satisfaction.

Keyword: Store Atmosphere, Product Quality, Consumer Satisfaction

ABSTRAK

Persaingan bisnis yang semakin berkembang di Indonesia merupakan fenomena yang menarik perhatian untuk di teliti. Salah satunya pada industri perhotelan yang merupakan salah satu bidang jasa yang bergerak dengan menggabungkan produk dan jasa pelayanan. Tujuan penelitian menganalisa pengaruh Pelayanan Karyawan Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Bayak Hotel And Resort. Populasi yang digunakan adalah seluruh pengunjung Bayak Hotel And Resort. Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling berdasarkan kriteria didapatkan sampel sebanyak 100 responden pengunjung Bayak Hotel And Resort. Sumber data menggunakan data primer. Metode analisis menggunakan Validitas dan Reliabilitas, Analisis regresi linear berganda, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis menggunakan program IBM SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan Pelayanan Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung dan Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan Bayak Hotel And Resort untuk dapat meningkatkan Pelayanan Karyawan Dan Fasilitas agar meningkatkan kepuasan Pengunjung.

Kata kunci: Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan

PENDAHULUAN

Era globalisasi pada saat ini memiliki persaingan yang semakin ketat, kondisi pasar pada saat ini akan berpengaruh terhadap dampak dari strategi-strategi pasar yang telah dibuat oleh masing masing perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus lebih memperhatikan atau memperkuat strateginya agar perusahaan dapat bersaing sehingga mendapatkan keuntungan lebih dan menjadi market leader pada sektornya. Perusahaan tentunya harus menciptakan inovasi yang berbeda dengan produk lainnya supaya menjadi produk yang dapat bersaing dengan produk lainnya.

JIPKES

Jurnal Ilmiah Pariwisata
Kesatuan
Vol. 5 No. 1, 2024
pp. 37-46
IBI KESATUAN
E-ISSN 2745 – 7524
DOI: 10.374/jipkes.v6i1.2710

Persaingan bisnis yang semakin berkembang di Indonesia merupakan fenomena yang menarik perhatian untuk diteliti. Salah satunya pada industri perhotelan yang merupakan salah satu bidang jasa yang bergerak dengan menggabungkan produk dan jasa pelayanan. setiap hotel diharuskan memiliki tempat yang, nyaman, bersih dan aman hal ini dibutuhkan oleh pengunjung dan menjadi hal wajib melayani para tamu yang menginap secara maksimal. Karena tamu yang menginap menginginkan pelayanan yang terbaik dalam setiap jasa yang di beli.

Pembangunan dan konstruksi yang didesain sebuah hotel dibuat nyaman mungkin untuk tamu yang menginap. Salah satunya pada saat ini banyak bangunan hotel yang dibuat modern dan elegant. Lalu digabungkan dengan interior dan eksterior yang menarik seperti *ball room, restaurant, bar, meeting room, lounge*, serta beberapa fasilitas yang pastinya akan membuat nyaman bagi para tamu yang menginap dan berkunjung. Maju mundurnya suatu perusahaan hotel terdapat beberapa faktor, salah satunya pengembangan strategi dari pihak hotel untuk dapat menarik minat pelanggan dan bagaimana cara mempertahankan tamu hotel untuk memilih hotel ini salah satunya dengan cara memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik agar tamu hotel dapat merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan. Pada era persaingan bisnis yang semakin ketat saat ini, pelayanan memiliki peranan penting pada sebuah perusahaan hotel untuk strategi diferensial pada saat menawarkan produk dan jasa yang sama.

Kedua faktor kualitas pelayanan dan fasilitas hotel jika dilaksanakan dan dirancang dengan baik akan membuat tamu akan merasa nyaman, senang, dan puas pada saat menginap dihotel, dan apabila tamu hotel merasa puas karena pelayanan dan fasilitas yang disediakan maka kemungkinan besar tamu hotel tersebut kemungkinan akan kembali mengunjungi hotel.

Menurut Dicky (2021) pada skripsinya yang berjudul “ pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap di hotel sahid batam center” menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Mohammad (2018) pada penelitiannya yang berjudul “pengaruh pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan hotel terhadap minat pengunjung (studi kasus pada Hotel Semesta Semarang)” menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian yang dilakukan oleh beberapa peneliti tersebut menimbulkan perbedaan hasil penelitian (Research gap) dimana ada yang berpengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung serta ada yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Dengan berbagai penelitian di atas tersebut maka peneliti berusaha melanjutkan penelitian berdasarkan beberapa variabel gabungan dalam suatu lingkungan Hotel Bumdes Cipayung & Resort Sehingga permasalahan ini dapat diangkat oleh peneliti dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Yang Diberikan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Bayak Hotel Cipayung & Resort”.

Rumusan masalah penelitian ini apakah kualitas pelayanan karyawan pada Bayak Hotel berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan?, apakah kualitas pada fasilitas yang diberikan Bayak Hotel berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan? dan apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan?

Menurut Hurdawaty (2018:7) menyatakan bahwa hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya. Menurut Tjiptono (2019: 290) pelayanan karyawan sangat berfokus untuk memenuhi kebutuhan serta kemauan yang diminta dan ingin dipenuhi oleh tamu hotel selain itu ketepatan waktu untuk memenuhi kemauan dan keinginan pelanggan serta mengimbangi kesesuaian hasil yang tamu hotel inginkan.

Menurut Kurbani (2019) fasilitas merupakan sebuah keseluruhan sarana pendukung yang memberikan dukungan berupa kenyamanan kepada pelanggan, pasien, pelajar, dan karyawan, untuk meningkatkan kepuasan setiap pemakai atau kenaikan kinerja dari perusahaan. Menurut Dasriwahyuni (2020: 85-102) Kepuasan pelanggan merupakan pendapat setiap pelanggan tentang suatu kebutuhan, kepuasan adalah bentuk evaluasi berkenaan dengan ciri ciri atau suatu keistimewaan produk dan jasa untuk mengukur tingkat kesenangan konsumen dengan menghubungkan pemenuhan konsumsi kebutuhan Pengunjung.

METODE PENELITIAN

Penulis melakukan penelitian kuantitatif untuk menjelaskan dan mengungkapkan Pengaruh Pelayanan Kayawan dan Fasilitas yang dimiliki Terhadap Kepuasan Pengunjung menggunakan SPSS. subjek penelitian penulis diperoleh dari Pengunjung Hotel Bayak Cipayung & Resort. Objek penelitian yang penulis teliti adalah para tamu Bayak Hotel yang menginap. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*, pemilihan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu dalam penelitian ini kriteria untuk pemilihan sampel ini berdasarkan:

1. Sedang menginap di Hotel Bayak
2. Bersedia Mengisi Kuesioner

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data primer berupa Kuesioner. Metode analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini dengan menggunakan SPSS 25 diantaranya menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang diterapkan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, serta uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis yang terdiri atas uji determinasi koefisien, uji t dan uji f.

HASIL

Dalam penelitian ini terdapat berbagai karakteristik diantaranya terdapat jenis kelamin dan umur, berikut hasil penelitiannya.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki Laki | 32 | 32% |
| Perempuan | 68 | 68% |

Terdapat 32 responden yang berjenis kelamin Laki Laki atau sebesar 32% dari total responden dan terdapat 68 responden yang berjenis kelamin perempuan atau 68% dari total populasi responden. Jadi Sebagian besar penelitian ini didominasi oleh Perempuan.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan umur

| Umur | Jumlah | Persentase |
|-------------|--------|------------|
| 20-30 Tahun | 40 | 40% |
| 31-40 Tahun | 32 | 32% |
| 41-50 Tahun | 28 | 28% |

Terdapat 40 responden yang berumur diantara 20-30 tahun atau sebesar 40% dari total responden. terdapat 32 responden yang berumur diantara 31-40 tahun atau 32% dari total populasi responden. Dan terdapat 28 responden yang berumur diantara 41-50 tahun atau sebesar 28% dari total responden Jadi Sebagian besar penelitian ini didominasi oleh yang berusia 20-30 tahun.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.

| Validitas | | Reliabilitas | | |
|-----------|--------------|--------------|----------------|--------------|
| Variable | Signifikansi | Keterangan | Cronbach Alpha | Keterangan |
| X1.1 | 0 | Valid | 0.814 | Reliabilitas |

| Variable | Validitas | | Reliabilitas | |
|----------|--------------|------------|----------------|------------|
| | Signifikansi | Keterangan | Cronbach Alpha | Keterangan |
| X1.2 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X1.3 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X1.4 | 0.343 | TidakValid | 0.814 | Rebilitas |
| X1.5 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X1.6 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X1.7 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X1.8 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X1.9 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X1.10 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X1.11 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X2.2 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X2.3 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X2.4 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| X2.5 | 0.696 | TidakValid | 0.814 | Rebilitas |
| Y1.1 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| Y1.2 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| Y1.3 | 0 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| Y1.4 | 0.043 | Valid | 0.814 | Rebilitas |
| Y1.5 | 0.01 | Valid | 0.814 | Rebilitas |

Dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel pelayanan karyawan (X₁) terdapat 11 pertanyaan, fasilitas (X₂) terdapat 5 pertanyaan dan kepuasan pelanggan (Y) terdapat 5 pertanyaan Dari tabel diatas didapat R diambil dari tingkat signifikansi sebesar 0.05 dimana RH>RT= Valid sehingga variable Stress Kerja dikatakan Valid. Dan pada Pada uji reliabilitas pada variabel pelayanan karyawan (X₁),fasilitas (X₂) dan kepuasan pelanggan (Y) menghasilkan *Cronbach Alpha* sebesar 0,887 dimana dikatakan Reliabilitas apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 sehingga variabel X dan Y dikatakan Reliable

Tabel 4 Hasil Analysis Regresi Linear Berganda

| <i>Coefficients^a</i> | | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|--------|-------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 2.474 | 1.007 | | 24.561 | 0 |
| | X1 | 0.212 | 0.052 | -0.488 | -4.034 | 0 |
| | X2 | 0.031 | 0.074 | -0.051 | -0.418 | 0.677 |

a. Dependent Variable: Y

persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah $Y = 2.474 + .212 \text{ Kualitas Pelayanan} + .031 \text{ Fasilitas}$

Tabel 5 Hasil Uji One Sample K-S

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized
Predicted Value

| | | |
|--|-----------------------|------------|
| <i>N</i> | | 101 |
| <i>Normal Parameters^{a,b}</i> | <i>Mean</i> | 18.7524752 |
| | <i>Std. Deviation</i> | 1.28618533 |
| <i>Most Extreme Differences</i> | <i>Absolute</i> | 0.084 |
| | <i>Positive</i> | 0.084 |
| | <i>Negative</i> | -0.048 |
| <i>Test Statistic</i> | | 0.084 |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | | .077 |

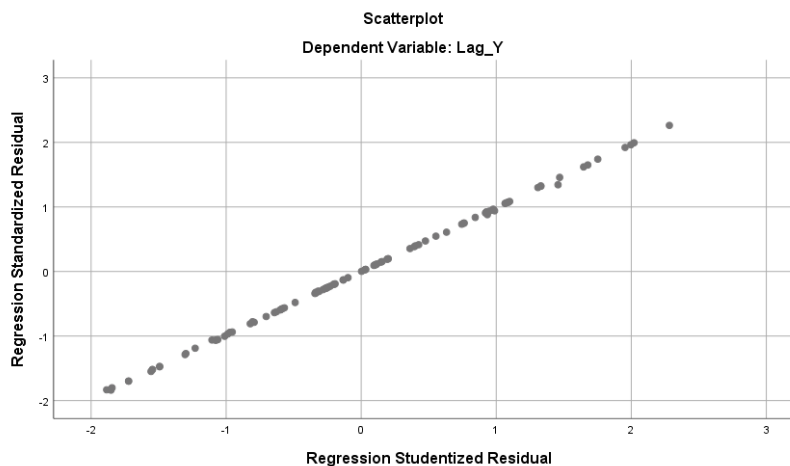
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil uji statistik Non- Parametrik Kolmogorov- Smirnov (K-S), dapat dilihat bahwa nilai asymptomatic significance sebesar $0,077 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan untuk penelitian berdistribusi normal.

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas dengan Scatterplot



Selain itu, hasil uji normalitas P-Plot pada gambar di bawah ini, menunjukkan data menyebar dan mengikuti disekitar arah garis diagonal. Dapat disimpulkan pula, bahwa pola tersebut menggambarkan distribusi normal dan model model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 7 Hasil Uji Multikolonieritas

| Model | Coefficients ^a | | | | | | |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|-------------------------|-------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 24.74 | 1.007 | | 24.561 | 0 | | |
| 1 X1 | -0.212 | 0.052 | -0.488 | -4.034 | 0 | 0.505 | 1.979 |
| X2 | -0.031 | 0.074 | -0.051 | -0.418 | 0.677 | 0.505 | 1.979 |

a. Dependent Variable: Y

Variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat apabila nilai *tolerance* $0,505 > 0,10$ dan nilai *statistics* $VIF\ 1,979 < 10$. Variabel Fasilitas nilai *tolerance* $0,505 > 0,10$ dan nilai *statistics* $VIF\ 1,979 < 10$. Maka dapat disimpulkan apabila semua variabel memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai $VIF < 10$ atau tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen.

Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 18.695 | 1.165 | | 16.043 | 0 |
| 1 X1 | -0.073 | 0.061 | -0.17 | -1.201 | 0.233 |
| X2 | 0.128 | 0.086 | 0.21 | 1.49 | 0.139 |

a. Dependent Variable: Lag_Y

Nilai sig untuk setiap variabel nya $> 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas, maka data dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

Tabel 9 Hasil Uji Determinasi Koefisien

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .525 ^a | 0.275 | 0.261 | 2.108 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Interpretasi tabel diatas adalah nilai R2 pada kolom R adalah 0,525 atau 52,5% hal tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas dalam menjelaskan variabel dependen atau nilai perusahaan sebesar 52,5%. Sedangkan 47,5% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini.

Tabel 10 Hasil Uji Statistik F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 165.427 | 2 | 82.714 | 18.62 | .000 ^b |
| | Residual | 435.385 | 98 | 4.443 | | |
| | Total | 600.812 | 100 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan hasil uji statistik f pada tabel 4.11, dapat dilihat bahwa nilai sig $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa model ini layak untuk digunakan dalam penelitian dan secara simultan variabel kualitas Pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 11 Hasil Uji Statistik T

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|--|-----------------------------|---------------------------|---|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |

| | B | Std. Error | Beta | | |
|------------|--------|---------------|--------|-------|-------|
| (Constant) | 24.74 | 1.007 | | 24.56 | 0 |
| 1 X1 | -0.212 | 0.052 | -0.488 | -4.03 | 0 |
| X2 | -0.301 | 0.054 | -0.351 | -0.42 | 0.677 |

a. Dependent Variable: Y

Tingkat signifikansi yang ditetapkan pada uji t adalah (α) 0,05. Berdasarkan hasil uji, kualitas pelayanan memiliki nilai tingkat signifikansi senilai $0,00 > 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Fasilitas memiliki nilai tingkat signifikansi senilai $0,677 < 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Hasil uji T yang telah dijabarkan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih rendah dari taraf signifikansi sebesar 0,05, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jadi semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang datang untuk menginap pada bayak hotel bumdes cipayung resort. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Hotel Grand Kalampa Di Kabupaten Talakar” Yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Hasil uji T yang telah dijabarkan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,677 dimana lebih tinggi dari taraf signifikansi sebesar 0,05, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. jadi fasilitas yang diberikan kepada pelanggan mempengaruhi besarnya tingkat kepuasan pelanggan di bayak hotel bumdes cipayung resort. Dikarenakan pada umumnya bayak hotel pada umumnya hanya digunakan untuk tempat singgah sementara dengan harga yang terjangkau sehingga pengunjung hanya melihat dari segi harga tanpa mengharapkan fasilitas yang tinggi oleh karna itu fasilitas tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hapsari (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Semesta Semarang” yang menjelaskan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengunjung.

Berdasarkan Hasil uji F yang telah dijabarkan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih rendah dari taraf signifikansi sebesar 0,05, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jadi jika kualitas pelayanan yang diberikan secara baik dan nyaman, didukung dengan fasilitas hotel yang lengkap dan memadai akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini didukung oleh Utami (2020) pada penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Jasa Penginapan Pada Hotel Grand Meranti Selat Panjang” yang menjelaskan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pengunjung.

PENUTUP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di bayak hotel dan resort. Dan dengan melakukan pengujian uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menghasilkan kesimpulan :

1. Berdasarkan hasil uji T, pelayanan memiliki nilai tingkat signifikansi senilai 0,00 > 0,05 maka H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji T, fasilitas memiliki nilai tingkat signifikansi senilai 0,677 > 0,05 maka H0 diterima dan H2 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil uji statistik F, dapat dilihat bahwa nilai sig 0,000 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alma, Buchari dan donni juni priansa.(2018). Manajemen bisnis syariah, bandung: alfabeta. Vol3(1);45-55.
- [2] Ari,budi sulistiono.(2019).pengaruh kualitas pelayanan,fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap.Jakarta : Jurnal Manajemen Dan Bisnis,Vol 3(1):80-99.
- [3] Ari,sulistyawati.(2015).Kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Yogyakarta : perpustakaan nasional. Vol7(1):33-40.
- [4] Arsi, A., & Herianto, H. (2021). Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS.Jakarta : Bumi Aksara.vol10(1):22-30.
- [5] Auliyah, Artaya, (2019). pengaruh kualitas pelayanan karyawan front office terhadap kepuasan tamu menginap di hotel the axana .padang : Jurnal Pariwisata dan Perhotelan.vol12(2):120-122.
- [6] Aryani,soemitro, r. A., & suprayitno, h. (2018). Pemikiran awal tentang konsep dasar manajemen aset fasilitas. Jurnal manajemen aset infrastruktur & fasilitas, vol2(1):66-67. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4225>
- [7] Bellia,Fristi Annisha.(2019). pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap tamu di hotel best western premier the hive jakarta.Jakarta: AKPAR Pritiwi.vol2(1):22-23.
- [8] Chen, s., c.-c., shiau, j.y., & wang, h.-h.2012. *The development of an employee satisfaction model for higher education*. The tqm magazine, vol.18(3), 484-500.
- [9] Clara, lintang sistiyo andari.(2017).pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung .Malang : Universitas Brawijaya Press.vol1(2)120-132.
- [10] Dasriwahyuni, firdaus ratu tifani. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada swalayan grand citra lubuk buaya koto tangan padang. Padang : Jurnal Pariwisata dan Pehotelan.vol 2(1), 63–80.
- [11] Dharma, r. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada pt. Padang tour wisata pulau padang. Padang : Jurnal Pariwisata dan Pehotelan.vol6(2), 349– 359
- [12] Dicky,rahmadi(2021).pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap di hotel sahid batam center. Batam : Jurnal Pariwisata dan Pehotelan.vol 6(2):100-120.
- [13] Efnita, t. (2017). Pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan Pengujung pada wedding organizer. Jakarta :Adbispreneur,vol 2(2), 107–115. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13162>
- [14] Ghozali. (2021). Aplikasi analisis *multivariate* dengan program spss 19. In edisi kelima semarang : bandan penerbitan universitas diponegoro. Vol7(1):33-35.
- [15] Happy mefri,(2020).pengaruh kualitas pelayanan karyawan front office terhadap kepuasan tamu menginap di fave hotel.padang : Jurnal Pariwisata dan Pehotelan.vol2(1):12-15.
- [16] Jayanti, d. N. Dan p. S. (2016). Kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness,*

- assurance, empathy, tangibles*) di legend premium coffee yogyakarta. program studi pendidikan teknik boga. 57(13), 7922–7929.
- [17] Johan arifin.(2017). Fiqih perlindungan Pengujung, Semarang: rasail.vol.1(2):120-122.
- [18] Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- [19] KBBI. 2020. Pandemi Kamus versi online/daring (dalam jaringan). Tersedia: <https://www.kbbi.web.id/pandemi>. Diakses: Juni 2023.
- [20] Kurbani, A. (2019). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada universitas PGRI Palembang. *Jurnal media wahana ekonomika*, vol.13(1) :12-22.
- [21] Kurniawan, R., & Lim, J. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Terhadap Keputusan Pemilihan Hotel (Studi Pada Hotel Nagoya Hill Batam). *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, vol5(2), 122-123.
- [22] Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, vol.6(1), 33-39.
- [23] Lusiyana, E.K. (2021). *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di UNP Hotel & Convention*. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, vol 2(1), 59-66. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i1.26072>
- [24] Noviazahra, d. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumsi tablet tambah darah dalam program sekolah peduli kasus anemia pada siswi sma negeri di kabupaten bantul tahun 2017. Yogyakarta : Prodi d-iv jurusan kebidanan politeknik kesehatan kemenkes yogyakarta.Vol2(2):111-113.
- [25] Mukarom, Zaenal & Laksana, M.W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- [26] Meva pratiwi,(2018).pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga, terhadap kepuasan Pengujung di penginapan lebar daun Palembang.Palembang : *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, vol3(1):19-22.
- [27] Mohoammad,Syahril. (2018)."pengaruh pelayanan karyawan dan fasilitas yang diberikan hotel terhadap minat pengunjung untuk menginap".Malang : Universitas Brawijaya Press.vol.3(2):109-121.
- [28] Otovianti, dian; herman, hendri.(2020).pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat pembeli di wendys.Jakarta : **Jurnal akrab juara**.vol2(1):30-44.
- [29] Parantika dan Hurdawaty. 2018. *Sanitasi Hygiene dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [30] Prasastono, et al. Analisis kualitas pelayanan banquet section terhadap kepuasan tamu *wujil resort snd convention ungaran*. Semarang : *Jurnal Ecodemica*, vol.2(2), 312-318.
- [31] Respati mengayu hapsari. (2018).pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi terhadap kepuasan Pengujung pada hotel semesta Semarang.Semarang : *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, vol 3(3):1220-1223.
- [32] Rezki utami,(2020).pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan Pengujung menggunakan jasa penginapan pada hotel grand meranti selatpanjang. Riau :*PubBis Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*,vol 6(1), 26-38.
- [33] Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, vol 2(2), 312-318.
- [34] Soemitro, R. A. A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*,vol 2(1) 40-45.
- [35] Samsidar. (2017).pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pengujung dalam penggunaan jasa hotel Denpasar.Makassar : WidyaAmrita: *Jurnal*

- Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata, vol 1(1), 29-32.
- [36] Sufriadi, d. (2018). Kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada pt . Pos indonesia (persero) banda aceh. Jurnal ekombis, Jakarta: Jurnal Pariwisata dan Perhotelan. 4(2), 121–132. [Http://garuda.ristekdikti.go.id/documents/detail/1114427](http://garuda.ristekdikti.go.id/documents/detail/1114427)
- [37] Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. Jakarta: Jurnal Keterampilan Fisik, vol 5(1), 55-61.
- [38] Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel.
- [39] Tjiptono, f. (2019). Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian (d. Anastasia (ed.); 3rd ed.). Jakarta : Andi (anggota ikapi). vol7(1):50-53.
- [40] Wahyudi,(2018). pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap minat berkunjung kembali pada hotel grand kalampa di kabupaten takalar. Jakarta: Indeks. vol8(1):44-45.