

KEPUASAN TAMU DI HOTEL KAMANIYA PETITENGET SEMINYAK YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS

Gede Dodi Healthy^{1*}, I Made Suwitra Wirya², I Made Gede Darma Susila³

^{1,2,3}Universitas Triatma Mulya

E-mail: 20191414017@triatmamulya.ac.id¹, suwitra.wirya@triatmamulya.ac.id²,
darma.susila@triatmamulya.ac.id³

Abstract

This study aims to determine the influence of service quality and facilities on guest satisfaction. The location of this research is in Kamaniya Petitenget Seminyak. The data collection techniques used are observation and questionnaires. The population used Kamaniya Petitenget Seminyak guests, with a sample of 150 respondents. The data analysis techniques used were Descriptive Statistical Analysis, Data Instrument Test, Classical Assumption, Multiple Linear Regression, t, and Determination. Based on the results of the study, it was obtained that the quality of service has a positive and significant influence on guest satisfaction, facilities have a positive and significant influence on guest satisfaction, service quality and facilities have an influence of 60% on guest satisfaction. The suggestion that can be given by the researcher is to routinely provide training to employees, so that later employees will be able to communicate well when providing services to guests, increase wifi speed and always provide quick responses to guests, provide detailed information, pay attention to guests.

Keywords: *guest satisfaction, service quality, facilities, hotel*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar yang terkenal akan pariwisata dan keindahan alamnya. Beberapa pulau yang terkenal dan menjadi tujuan wisatawan domestik maupun mancanegara, seperti Pulau Bali, Raja Ampat, Labuan Bajo, dan masih banyak pulau-pulau indah lainnya. Pulau Bali adalah salah satu destinasi wisata terbaik di Indonesia. Pulau Bali memiliki daya tariknya tersendiri mulai dari keindahan alam, budaya, serta beragam kuliner yang khas dari pulau Bali. Hal ini yang membuat wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara berkunjung ke Pulau Bali untuk menyaksikan secara langsung keindahan alam dan budaya Bali.

Salah satu kabupaten di Bali yang padat akan pariwisatanya adalah Kabupaten Badung. Kabupaten Badung merupakan daerah yang padat akan wisatawannya, selain itu daerah di kabupaten Badung yang terkenal populer adalah daerah Seminyak, Nusa Dua, Kerobokan, Kuta, dan Canggu. Badung memiliki daya tarik wisata yang digemari oleh wisatawan. Selain banyak tempat wisata, Kabupaten Badung juga terdapat banyak akomodasi seperti hotel untuk para wisatawan menginap. Hotel Kamaniya Petitenget Seminyak merupakan salah satu hotel yang terdapat di Kabupaten Badung, terletak di daerah Petitenget membuat Hotel Kamaniya Petitenget Seminyak mendapat keuntungan tersendiri yaitu berada di lokasi yang cukup strategis, dimana dekat dengan tempat wisata pantai Petitenget dan terdapat banyak restaurant/cafe, serta tidak jauh menuju pusat kota.

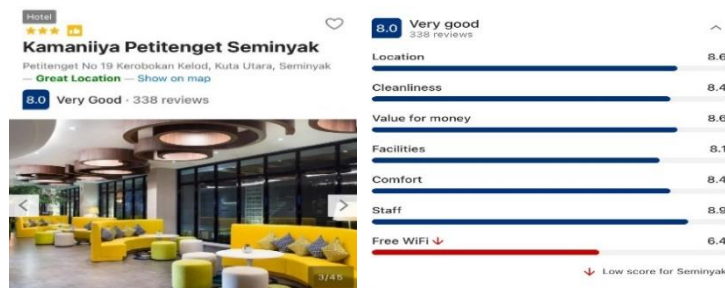
Hotel Kamaniya Petitenget Seminyak, merupakan hotel bintang 3 (tiga) yang berlokasi di jalan Petitenget No19, Kerobokan Kelod, Kuta Utara, Badung, Bali. Tempat ini populer bagi para wisatawan internasional maupun domestik, berjarak 29 menit dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Hotel berbintang 3 ini dimiliki oleh Bapak Revano Januar Susilo yang berada dalam naungan PT. Royal Jaya Sentral. Hotel Kamaniya Petitenget Seminyak yang sebelumnya dikenal sebagai Hotel Ibis Styles

Petitenget dari tahun 2016 sampai pertengahan 2021 dan secara resmi telah Rebranding menjadi Kamaniya Petitenget Seminyak sejak 1 Agustus 2021. Terinspirasi dari kata yang diambil dari Bahasa Sansekerta, Kamaniya diartikan sebagai sesuatu yang diidamkan, cantik, menyenangkan, serta keindahan pada aspek feminisme.

Hotel Kamaniya Petitenget Seminyak memiliki 134 kamar dengan desain modern minimalis yang terdiri dari 112 kamar tipe Superior, 12 kamar tipe Deluxe, 10 kamar tipe Junior Suite. Ukuran kamar yang beragam dimulai dari 22 meter persegi hingga 43 meter persegi. Adapun fasilitas pendukung Hotel lainnya yaitu Restaurant, Pool, Gym, Meeting Room, spa dan Kids Corner. Dengan terus bertambahnya jumlah akomodasi di Bali menyebabkan persaingan yang ketat bagi setiap akomodasi untuk dapat menarik tamu, sehingga dalam hal ini pihak hotel akan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik. Selain kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga merupakan salah satu tolak ukur dalam kepuasan bagi tamu. Secara kasat mata fasilitas yang disediakan masing-masih hotel hampir sama, seperti spa, pusat kebugaran, koneksi internet, kolam berenang, dan ruang rapat. Hal yang membedakan antara hotel satu dengan hotel satunya yaitu dari pelayanan dan kondisinya. Dalam memberikan suatu penawaran kepada pengunjung, hendaknya fasilitas harus disediakan terlebih dahulu dalam menunjang kepuasan wisatawan (Podengge dan Haryani, 2023). Selain fasilitas, kualitas pelayanan juga sangat penting diperhatikan dalam memaksimalkan pelayanan prima yang diberikan kepada pengunjung (Ginting, 2021). Kedua variabel tersebut merupakan variabel yang sering digunakan dalam mengukur kepuasan seseorang terhadap suatu produk hotel yang ditawarkan.

Dengan banyaknya akomodasi perhotelan yang ada, memberikan keleluasaan bagi para wisatawan lokal maupun mancanegara untuk menjatuhkan pilihannya. Apabila tamu merasa puas akan suatu pengalamannya menginap di sebuah hotel, maka akan tumbuh rasa loyalitas dari tamu sehingga tidak menutup kemungkinan tamu akan berkunjung kembali dan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalamannya terhadap kualitas yang di dapatkan. Kepuasan menjadi salah satu factor pendorong dalam seorang dalam melakukan transaksi dalam jangka panjang (Ginting, 2021). Salah satu situs ulasan perjalanan wisata yang menjadi barometer adalah Booking.com. Pendapat tamu secara keseluruhan mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Tamu di Hotel Kamaniya Petitenget Seminyak dapat dilihat dari Gambar 1.

Gambar 1.
Ulasan Hotel Kamaniya Petitenget



Sumber: Booking.com (Ulasan Hotel Kamaniya Petitenget, 2022)

Dari Gambar diatas, menunjukkan rangkuman rata-rata penilaian tamu di Hotel Kamaniya Petitenget Seminyak menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Tamu yang diperoleh selama menginap adalah sangat baik (very good). Namun

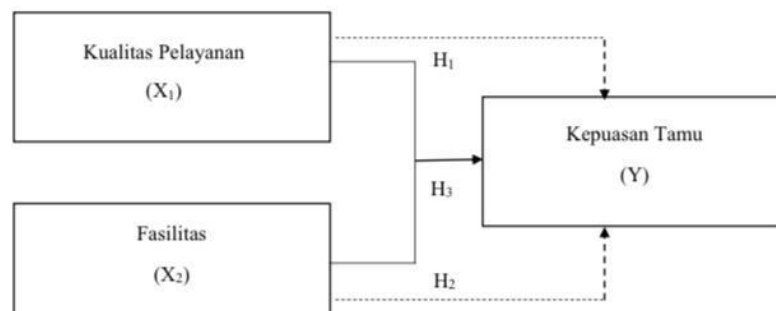
berdasarkan guest comment tamu yang menginap pada situs Booking.com menyatakan bahwa terdapat beberapa hal yang mengurangi kepuasan tamu selama menginap di hotel, yaitu wifi yang tidak stabil yang termasuk dalam indikator fasilitas pendukung lainnya (Tjiptono. 2016: 184), kemudian kondisi kamar Hotel Kamaniya Petitenget Seminyak yang tidak kedap suara yang termasuk dalam indikator perencanaan ruangan (Tjiptono. 2016: 184). Selain itu ada juga tamu yang memiliki keluhan dengan pelayanan staff yang kurang profesional seperti, kurangnya berkomunikasi dengan tamu secara profesional yang termasuk dalam indikator Kualitas Pelayanan assurance dan beberapa staff yang mengabaikan keluhan tamu, yang merupakan indikator Kualitas Pelayanan responsiveness (Kotler dan Keller. 2016: 284).

Berdasarkan latar belakang permasalahan inilah maka peneliti tertarik untuk menguji dan mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Kamaniya Petitenget Seminyak”.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kamaniya Petitenget Seminyak beralamat di Jl. Petitenget, No. 19 Kerobokan Kelod Kuta 80361 Indonesia. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Januari hingga Juli 2023. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, Kuisisioner diberikan kepada para pengunjung yang menginap di Kamaniya Petitenget Seminyak. Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan 5 Skala Likert. Pilihan yang digunakan dalam skala likert yaitu dari skor 1 - 5. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek. Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang menginap di Kamaniya Petitenget Seminyak dengan jumlah responden sebesar 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Hair *et al.* Rumus Hair ini digunakan karena jumlah populasi belum diketahui pasti dan menyarankan jumlah sampel minimum 5 - 10 dikali indikator variabel. Jumlah indikator sebanyak 30 buah dikali 5 ($30 \times 5 = 150$). Jadi, berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Hair diatas, didapat jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebesar 150 orang yang merupakan konsumen atau tamu Kamaniya Petitenget Seminyak. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, dan analisis regresi linier berganda. Berikut kerangka konseptual yang penulis gunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dari Gambar 2.

Gambar 2.
Kerangka Konseptual Penelitian



Sumber: Penelitian, 2023

Hipotesis

Berdasarkan pokok permasalahan, landasan teori yang diuraikan, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Ada pengaruh positif secara persial kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan tamu di Kamaniiya Petitenget Seminyak
- H₂: Ada pengaruh positif secara persial fasilitas Hotel terhadap kepuasan tamu di Kamaniiya Petitenget Seminyak
- H₃: Ada pengaruh positif secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas Hotel terhadap kepuasan tamu di Hotel Kamaniiya Petitenget.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Berikut merupakan hasil dari analisis deskriptif pada penelitian ini:

1. Kualitas Pelayanan

Dari analisis deskriptif diketahui persepsi responden mengenai variabel kualitas pelayanan pada Kamaniiya Petitenget Seminyak adalah baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,48. Item pernyataan yang memiliki rata-rata tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut:

- 1. Pada variabel Kualitas pelayanan yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Kualitas penampilan pelayanan karyawan Kamaniiya Petitenget Seminyak yang rapi”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,09 yang masuk kriteria baik.
- 2. Pada variabel Kualitas pelayanan pernyataan yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Kualitas pelayanan Kamaniiya Petitenget Seminyak mampu berkomunikasi dengan baik dengan tamu”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,98 yang masuk kriteria cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Hotel Kamaniiya Petitenget Seminyak belum mampu memberikan pelayanan dengan cepat, ini karena kurangnya profesionalisme karyawan Kamaniiya Petitenget Seminyak dalam memberikan pelayanan.

2. Fasilitas

Dari analisis deskriptif diketahui persepsi responden mengenai variabel fasilitas pada Kamaniiya Petitenget Seminyak adalah baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,60. Item pernyataan yang memiliki rata-rata tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut:

- 1. Pada variabel fasilitas yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Kamaniiya Petitenget Seminyak memiliki pengaturan cahaya yang sangat baik”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85 yang masuk kriteria baik.
- 2. Pada variabel fasilitas pernyataan yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Kamaniiya Petitenget Seminyak memiliki wifi yang sangat baik”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,89 yang masuk kriteria cukup baik. Hal ini berarti wifi yang terdapat di Hotel Kamaniiya Petitenget Seminyak kurang maksimal, ini karena masih ditemukan masalah wifi yang kecepatannya tidak stabil.

3. Kepuasan Tamu

Dari analisis deskriptif diketahui persepsi responden mengenai variabel kepuasan tamu pada Hotel Kamaniiya Petitenget Seminyak adalah cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,30. Item pernyataan yang memiliki rata-rata tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut:

1. Pada variabel kepuasan tamu yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Saya merasa fasilitas yang saya dapatkan di Hotel Kamaniya sangat memuaskan”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,90 yang masuk kriteria baik.
2. Pada variabel kepuasan tamu pernyataan yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Saya merasa kualitas pelayanan yang saya dapatkan di Hotel Kamaniya sangat memuaskan”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,93 yang masuk kriteria cukup baik. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan oleh Hotel Kamaniya kurang memuaskan, karena kurangnya profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan, kurangnya kemampuan karyawan berkomunikasi dan menangani keluhan tamu.

Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari r tabel 0,160. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian tersebut valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien Cronbach’s Alpha lebih dari 0,60. Standar ini sudah sesuai dengan kriteria menurut Ghazali (2018), dalam menyatakan variabel yang valid dan reliabel yang dapat digunakan dalam penelitian. Jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau keandalan sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) Residual sebesar 0,200 dan nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti dapat dinyatakan bahwa variabel penelitian terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil analisis nilai tolerance pada variabel kualitas pelayanan $0,614 > 0,10$ dengan nilai VIF sebesar $1,630 < 10$, dan nilai tolerance pada variabel fasilitas sebesar $0,614 > 0,10$ dengan nilai VIF sebesar $1,630 < 10$. Sehingga dapat dijelaskan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

Tabel 1.
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
 Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.235	1.438		1.554	.122
	Kualitas pelayanan	.222	.033	.488	6.663	.000
	Fasilitas	.188	.045	.305	4.169	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan tamu

3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel diatas tersebut, ditunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berarti didalam model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 1 berikut diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

$$Y = 2,235 + 0,222X_1 + 0,188X_2$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat dijelaskan:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 2,235 artinya apabila kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) tidak ada perubahan maka kepuasan tamu (Y) sebesar 2,235.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) yaitu sebesar 0,222. Artinya apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 satuan maka kepuasan tamu mengalami peningkatan sebesar 0,222.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel fasilitas (X_2) yaitu sebesar 0,188. Artinya apabila fasilitas mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan tamu mengalami peningkatan sebesar 0,188.

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Kamaniya Petitenget Seminyak

Berdasarkan analisis t – test dan tabel diatas, terlihat bahwa nilai t-hitung sebesar 6,663 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,976 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian t-hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, sehingga hipotesis pertama diterima. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cahyadi (2022), Nurcahyo (2017), dan Dewi & Sugama (2019). Terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai cukup baik yang dimana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal dalam memenuhi kepuasan tamu selama menginap. Kualifikasi seperti produk yang bagus harus dipenuhi agar tamu yang menginap merasa puas dan nyaman (Suriyani *et al*, 2023).

B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kamaniya Petitenget Seminyak

Berdasarkan analisis t-test dan tabel diatas, terlihat bahwa nilai t-hitung sebesar 4,169 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,976 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian t-hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan tamu, sehingga hipotesis kedua diterima. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan hal yang sama Nurcahyo (2017), dan Dewi & Sugama (2019). Berdasarkan hasil jawaban responden memberikan respon yang tinggi terhadap wifi dan interior ruangan yang dirasa oleh tamu belum maksimal. Maka hal tersebut yang menyebabkan kepuasan menurun.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Berpengaruh Simultan Terhadap Kepuasan Tamu Kamaniya Petitenget Seminyak

Berdasarkan analisis F – test dan tabel diatas, terlihat bahwa nilai F-hitung sebesar 78,482 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,06 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian F-hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak,

maka H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu pelanggan, sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini senada dengan hasil penelitian Nurcahyo (2017) dan Dewi & Sugama (2019). Wisatawan memberikan respon yang tinggi terhadap pernyataan pada indikator kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan nilai uang dikeluarkan dengan kategori cukup baik. Dalam penelitian sebelumnya indikator ini juga menjadi gambaran mengenai belum terpenuhinya wisatawan yang berkunjung ke hotel (Indrasari, 2019).

Tabel 2.
Hasil Uji F (Signifikan Simultan)
 ANOVA^a

	Model	Sum of Square:	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1822.132	2	911.066	78.482	.000b
	Residual	1706.462	147	11.609		
	Total	3528.593	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

D. Variabel Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu Kamaniya Petitenget Seminyak

Berdasarkan tabel diatas, nilai R Square sebesar 0,516, hal ini berarti 51,6 persen variasi kepuasan tamu (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2), sisanya sebesar (100 persen - 51,6 persen) = 48,4 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Kamaniya Petitenget Seminyak. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai t-hitung sebesar 6,663 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,976 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian t-hitung berada di daerah penolakan Ho berarti Ho ditolak, maka H1 diterima. Hasil penelitian tersebut berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan tamu di Kamaniya Petitenget Seminyak.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Kamaniya Petitenget Seminyak. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai t-hitung sebesar 4,169 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,976 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian t-hitung berada di daerah penolakan Ho berarti Ho ditolak, maka H2 diterima. Hasil penelitian tersebut berarti bahwa semakin memadai fasilitas maka akan meningkatkan kepuasan tamu di Kamaniya Petitenget Seminyak.

3. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Kamaniya Petitenget Seminyak. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil uji pada nilai F-hitung sebesar 78,482 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,06 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian F-hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_3 diterima. Hasil penelitian tersebut berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas, maka akan meningkatkan kepuasan tamu di Kamaniya Petitenget Seminyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Kamaniya Seminyak Petitenget, 2022
- Cahyadi, P. I. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel the haven bali seminyak: The effect of service quality on guest satisfaction of the haven bali seminyak hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(4), 800-812.
- Dewi, A.S.C dan Sugama, I.K (2019) "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Villa Bali Jungle Huts" Universitas Mahadewa Indonesia
- Fandy Tjiptono, P. ., & Chandra, G. (2016). *Service Quality & Satisfaction* (4th ed.). CV.ANDI OFFSET
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday*. Doctoral dissertation, Universitas Quality Berastagi.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. and Sarstedt, M. (2017) *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd Edition, Sage Publications Inc., Thousand Oaks, CA.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition* Pearson Education. Harlow: Essex Pearson Education Limited
- Nurcahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The influence of facility and service quality towards customer satisfaction and its impact on customer loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, 8(1), 23-29.
- Podengge, R.K., & Haryani, H. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 1(2), 70-89
- Suriyani, N. N. A., Susila, I. M. G. D., & Wirya, I. M. S. (2023). Analysis of Guest Room Service by Room Attendants in the Housekeeping Department. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 775-797.