

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ARION SUITES HOTEL BANDUNG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar*

*Sarjana pariwisata*

*Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



Disusun oleh:

Fakhra Nur Sabillah

1900978

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Fakhra Nur Sabillah

1900978

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ARION SUITES HOTEL BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing 1



**Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE.**

**NIP.19791215 200812 2 002**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



**Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE.**

**NIP.19791215 200812 2 002**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Arion Suites Hotel Bandung**” ini beserta seluruh isinya adalah benar - benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara- cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan tersebut, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap karya saya.

Bandung, Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Fakhra Nur Sabillah

NIM. 1900978

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, skripsi ini dapat selesai sebagaimana semestinya. Selama proses penyusunan skripsi, terdapat banyak kesulitan yang dihadapi, namun penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak sampai pada akhirnya skripsi ini selesai. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberikan ridho-Nya, karunia-Nya, serta memberikan kesehatan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Mama dan Ayah, serta Andin Terimakasih sudah percaya dengan mimpi-mimpi penulis. Terimakasih sudah selalu berjuang untuk memberikan yang terbaik bagi penulis. Terimakasih telah mendukung, memberikan motivasi, menjadi alasan bagi penulis untuk terus mewujudkan mimpi, serta terimakasih karena telah mengantarkan penulis untuk sampai pada titik ini.
3. Gufran, selaku seseorang yang sangat spesial bagi penulis. Terimakasih sudah selalu mendengarkan keluh kesah penulis, menemani dan memotivasi penulis untuk menikmati setiap proses dalam pengerjaan skripsi, serta terimakasih atas hari-hari baik yang mewarnai perjalanan penulis semasa kuliah. Terimakasih sudah menjadi tempat paling nyaman untuk mengutarakan banyak hal. Semoga akan terus dapat berproses bersama.
4. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE. selaku Kepala Prodi Manajemen Resort dan Leisure sekaligus dosen pembimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas segala kesabaran, kerja keras, keikhlasan dalam memberikan ilmu, memberikan bimbingan, serta atas pengarahannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Seluruh dosen pengajar dan staff Manajemen Resort dan Leisure. Terimakasih atas keikhlasan seluruh ilmu dan pembelajaran yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.

6. Tim Arion Suites Hotel Bandung yang telah bersedia memberikan izin sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian yang diperlukan demi kepentingan skripsi penulis.
7. Pak Yudha yang telah membantu penulis meminta perizinan dan mendapatkan data yang diperlukan sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Naila, Fina, Alsa, Wanda, Ude, Aul, dan Efan, Terimakasih atas dukungan, pengalaman, cerita, dan momen-momen baik selama masa perkuliahan ataupun di luar perkuliahan sampai hari ini. Terimakasih sudah menjadi bagian dari perjalanan penulis untuk sampai pada titik ini. Penulis merasa bersyukur mengenal kalian selaku orang-orang baik yang selalu memiliki tempat tersendiri bagi penulis.
9. Seluruh rekan-rekan Manajemen Resort dan Leisre Angkatan 2019. Terimakasih atas momen-momen yang diberikan kepada penulis pada masa perkuliahan berlangsung.
10. ASC, Arisan saset, dan Bismillah sehat yang selalu menemani proses penulis dari waktu ke waktu. Terimakasih karena sudah selalu menjadi tempat yang nyaman untuk berbagi cerita. Semoga kebaikan selalu menyertai kalian.
11. Tim Teratak Coffee yang memberikan dukungan berupa tempat yang nyaman bagi penulis untuk menyelesaikan proses skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada Tuhan YME karena telah memberikan orang-orang baik di sekitar penulis dan terimakasih atas seluruh pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu. Semoga Tuhan YME membalas segala kebaikan kepada seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Arion Suites Hotel Bandung**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata yang penulis tempuh selama perkuliahan studi Manajemen Resort dan Leisure di Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat bersama penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih banyak atas dukungan moral dan material, atas sumbangsih ilmu dan pemikiran, serta atas waktu yang telah diluangkan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunannya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap akan ada komentar, saran, dan kritik yang positif bersifat membangun dari semua pihak agar skripsi ini bisa lebih bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi pembaca dan pihak terkait.

Bandung, Agustus 2023

Fakhra Nur Sabillah

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ARION SUITES HOTEL BANDUNG**

Oleh

Fakhra Nur Sabillah

1900978

Arion Suites Hotel merupakan salah satu hotel bintang empat yang ada di kota Bandung. Arion Suites Hotel sudah berdiri terhitung sejak 2005. Kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan termasuk ke dalam produk yang ditawarkan oleh hotel dan memiliki peranan penting. Namun, ditemukan keluhan mengenai kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan di Arion Suites Hotel. Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah pengukuran kepuasan tamu guna mengetahui sejauh mana kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas fasilitas, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan tamu yang menginap di Arion Suites Hotel Bandung. Selain itu, penelitian ini juga memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Arion Suites Hotel Bandung. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda sebagai teknik analisis data. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden dengan kriteria tamu yang pernah menginap di Arion Suites Hotel Bandung. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan alat analisis IBM SPSS versi 24.0. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil persamaan regresi  $Y=0,331+0,049X_1+0,404X_2$ . Temuan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1) kualitas fasilitas di Arion Suites Hotel Bandung termasuk ke dalam kategori baik, 2) kualitas pelayanan di Arion Suites Hotel Bandung tergolong ke dalam kategori baik, 3) tingkat kepuasan tamu di Arion Suites Hotel Bandung termasuk ke dalam kategori tinggi, 4) kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan sebesar 39% terhadap kepuasan.

Kata kunci: Kualitas Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu.

## ABSTRACT

### ***THE EFFECT OF FACILITIES QUALITY AND SERVICE QUALITY ON GUEST SATISFACTION AT ARION SUITES HOTEL BANDUNG***

By

Fakhra Nur Sabillah

1900978

*Arion Suites Hotel is one of the four star hotels in the city of Bandung. Arion Suites Hotel has been established since 2005. Quality of facilities and service quality are included in the products offered by hotels and have an important role. However, complaints were found regarding the quality of facilities and service quality at the Arion Suites Hotel. Therefore, it is necessary to measure guest satisfaction in order to determine the extent to which the quality of facilities and service quality affect satisfaction. This study aims to identify the quality of facilities, service quality, and level of guest satisfaction staying at Arion Suites Hotel Bandung. In addition, this study also aims to analyze the effect of the quality of facilities and service quality on guest satisfaction at Arion Suites Hotel Bandung. This research was conducted using a quantitative approach with multiple linear regression analysis as a data analysis technique. The number of samples used is 100 respondents with the criteria of guests who have stayed at Arion Suites Hotel Bandung. Data processing was performed using the IBM SPSS version 24.0 analysis tool. Based on the results of the study, the results of the regression equation  $Y = 0.331 + 0.049X_1 + 0.404X_2$ . The findings from this study can be concluded that: 1) the quality of facilities at Arion Suites Hotel Bandung is in the good category, 2) the quality of service at Arion Suites Hotel Bandung is in the good category, 3) the level of guest satisfaction at Arion Suites Hotel Bandung is in the in the high category, 4) the quality of facilities and service quality simultaneously have a significant effect on satisfaction. Quality of facilities and quality of service have a significant effect of 39% on satisfaction.*

*Keywords: Quality of Facilities, Quality of Service, Guest Satisfaction.*



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1. Kajian Teori.....	8
2.1.1. Pemasaran .....	8
2.1.1.1. Bauran Pemasaran Jasa.....	9
2.1.1.2. Kualitas Fasilitas .....	11
2.1.1.3. Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.1. Kepuasan Tamu .....	18
2.2. Pengaruh Kualitas Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamunya.....	21
2.3. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Pemikiran .....	24
2.4. Hipotesis Penelitian .....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Lokasi Penelitian .....	26
3.2. Desain Penelitian.....	26
3.2.1. Metode Penelitian.....	27
3.2.2. Definisi Operasional Variabel .....	27

Fakhra Nur Sabillah, 2023

*PENGARUH KUALITAS FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI  
ARION SUITES HOTEL BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.3. Populasi dan Sampel .....	29
3.3.1. Populasi .....	29
3.3.2. Sampel .....	30
3.4. Teknik Sampling .....	30
3.5. Instrumen Penelitian.....	31
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6.1. Observasi .....	32
3.6.2. Studi Literatur.....	32
3.6.3. Survei.....	32
3.7. Jenis dan Sumber Data .....	32
3.8. Teknik Pengujian Instrumen .....	34
3.8.1. Uji Validitas.....	34
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	36
3.9. Teknik Analisis Data.....	37
3.9.1. Analisis Deskriptif.....	37
3.9.2. Method of Succes Interval (MSI) .....	39
3.9.3. Analisis Verifikatif.....	39
3.10. Uji Asumsi Klasik .....	40
3.11. Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.12. Pengujian Hipotesis.....	42
3.13. Koefisien Determinasi.....	43
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1. Profil Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1. Gambaran Umum Arion Suites Hotel Bandung.....	44
4.1.2. Fasilitas dan Pelayanan di Arion Suites Hotel Bandung.....	46
4.2. Profil Responden .....	51
4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.2.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.2.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
4.2.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
4.2.5. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
4.2.6. Profil Responden Berdasarkan Asal Daerah .....	55
4.2.7. Profil Responden Berdasarkan Pernah Menginap.....	56

4.2.8.	Profil Responden Berdasarkan Lama Menginap .....	56
4.3.	Kualitas Fasilitas di Arion Suites Hotel Bandung.....	57
4.3.1.	Tanggapan Tamu terhadap Kebersihan .....	57
4.3.2.	Tanggapan Tamu terhadap Kelengkapan .....	58
4.3.3.	Tanggapan Tamu terhadap Aksesibilitas.....	59
4.3.4.	Rekapitulasi Tanggapan Tamu terhadap Kualitas Fasilitas.....	60
4.4.	Kualitas Pelayanan di Arion Suites Hotel Bandung.....	62
4.4.1.	Tanggapan Tamu terhadap Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	62
4.4.2.	Tanggapan Tamu terhadap Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ).....	63
4.4.3.	Tanggapan Tamu terhadap Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	64
4.4.4.	Tanggapan Tamu terhadap Jaminan dan Kepastian ( <i>Assurance</i> ) 64	
4.4.5.	Tanggapan Tamu terhadap Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	65
4.4.6.	Rekapitulasi Tanggapan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan ....	66
4.5.	Kepuasan Tamu.....	68
4.5.1.	Tanggapan Tamu terhadap <i>Fullfilment</i> .....	68
4.5.2.	Tanggapan Tamu terhadap <i>Pleasure</i> .....	68
4.5.3.	Tanggapan Tamu terhadap <i>Ambivalence</i> .....	69
4.5.4.	Rekapitulasi Tanggapan Tamu terhadap Kepuasan .....	70
4.6.	Analisis Regresi Berganda .....	71
4.6.1.	Uji Asumsi Klasik .....	71
4.7.	Uji Hipotesis.....	74
4.7.1.	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	74
4.7.2.	Uji Signifikansi Silmultan (Uji F) .....	75
4.8.	Model Persamaan Regresi Berganda Kualitas Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu.....	76
4.9.	Persentase Pengaruh Kualitas Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu.....	77
4.10.	Pembahasan.....	78
BAB V	PENUTUP.....	80
5.1.	Kesimpulan.....	80
5.2.	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	.....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Laju Pertumbuhan Tamu di Arion Suites Hotel Bandung Tahun 2018-2022.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4. 1 Logo Arion Suites Hotel Bandung.....	44
Gambar 4. 2 Arion Suites Hotel Bandung.....	45
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Arion Suites Hotel Bandung.....	46
Gambar 4. 4 Fasilitas kamar tipe family suite.....	47
Gambar 4. 5 Toiletries.....	47
Gambar 4. 6 Murphy Resto di Arion Suites Hotel Bandung.....	48
Gambar 4. 7 Fasilitas Sanitasi.....	48
Gambar 4. 8 Fasilitas swimming pool di Arion Suites Hotel Bandung.....	49
Gambar 4. 9 Fasilitas Penunjang.....	50
Gambar 4. 10 Pelayanan di Arion Suites Hotel Bandung.....	51
Gambar 4. 11 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4. 12 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4. 13 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Gambar 4. 14 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Gambar 4. 15 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
Gambar 4. 16 Profil Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	55
Gambar 4. 17 Profil Responden Berdasarkan Pernah Menginap.....	56
Gambar 4. 18 Profil Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	56
Gambar 4. 19 Garis Kontinum Kualitas Fasilitas di Arion Suites Hotel Bandung.....	62
Gambar 4. 20 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan di Arion Suites Hotel Bandung.....	67
Gambar 4. 21 Garis Kontinum Kepuasan Tamu di Arion Suites Hotel Bandung.....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase seratus ulasan terakhir di Google Review .....	4
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3. 2 Laju Pertumbuhan Tamu 2018-2022 .....	29
Tabel 3. 3 Jenis dan Sumber Data.....	33
Tabel 4. 1 Tanggapan Tamu terhadap Kebersihan.....	57
Tabel 4. 2 Tanggapan Tamu terhadap Kelengkapan.....	58
Tabel 4. 3 Tanggapan Tamu terhadap Aksesibilitas .....	59
Tabel 4. 4 Tanggapan Tamu terhadap Kualitas Fasilitas .....	61
Tabel 4. 5 Tanggapan Tamu Mengenai Bukti Fisik (Tangible).....	62
Tabel 4. 6 Tanggapan Tamu terhadap Reliabilitas (Reliability).....	63
Tabel 4. 7 Tanggapan Tamu terhadap Ketanggapan (Responsiveness).....	64
Tabel 4. 8 Tanggapan Tamu terhadap Jaminan dan Kepastian (Assurance) .....	64
Tabel 4. 9 Tanggapan Tamu terhadap Empati (Emphaty).....	65
Tabel 4. 10 Tanggapan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 4. 11 Tanggapan Tamu Terhadap Fullfilment .....	68
Tabel 4. 12 Tanggapan Tamu terhadap Pleasure .....	68
Tabel 4. 13 Tanggapan Tamu terhadap Ambivalence .....	69
Tabel 4. 14 Tanggapan Tamu terhadap Kepuasan .....	70
Tabel 4. 15 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	72
Tabel 4. 16 Uji Linearitas.....	72
Tabel 4. 17 Uji Multikolinearitas .....	73
Tabel 4. 18 Uji Heterokedastisitas .....	74
Tabel 4. 19 Uji t Parsial.....	75
Tabel 4. 20 Uji Signifikansi Silmultan.....	76
Tabel 4. 21 Persentase Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.....	77

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Adi, D. O. R. K., Fathoni, A., & Budi, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Cke Teknik Semarang. *Journal of Management*, 1–22.
- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Albushairi, S. A., Huda, N., & Rifani, A. (2018). *Perilaku konsumen*.
- Alvianna, S., Patalo, R. G., Hidayatullah, S., & Rachmawati, I. K. (2020). Pengaruh Attraction, Accessibillity, Amenity, Ancillary Terhadap Kepuasan Generasi Millenial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 4(1), 53–59. <https://doi.org/10.34013/jk.v4i2.41>
- Anugrah, K. I. W. S. (2020). *No Title* (N. F. Y. Misilu (ed.)). Ideas Publishing.
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1, 107–115.
- Arion Suites Hotel. (2023). Retrieved from [arionsuiteshotel.com](http://arionsuiteshotel.com): <http://arionsuiteshotel.com/>
- Aromega, T. N., Kojo, C., & Lengkong, V. P. K. (2019). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Yuta Hotel Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 741–750.
- Azhar, M. E., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Sari, M. (2019). The role of marketing mix and service quality on tourist satisfaction and loyalty at Samosir. *Independent Journal of Management & Production*, 10(5), 1662. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v10i5.937>
- Azizah, I. N., Arum, P. R., & Wasono, R. (2020). *Model Terbaik Uji Multikolinearitas untuk Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produksi Padi di Kabupaten Blora Tahun 2020*. 61–69.
- Bardi, J. A. (2003). *Hotel Front Office Management* (J. W. & Sons (ed.)).
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku konsumen. Desember*.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginantius, A. (2019). Preferensi Wisatawan Terhadap Kunjungan Wisata Di Kusuma Agrowisata Kota Batu Jawa Timur. *Berkala Ilmiah AGRIDEVINA*, 8(1), 48–57. <https://doi.org/10.33005/adv.v8i1.1626>
- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145–153. <https://doi.org/10.17509/jithor.v2i2.20981>
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Hardani, Auliya, H. N., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (H. Abadi (ed.)). Pustaka Ilmu.
- Hudiono, R. (2022). Pengaruh Jenis Kelamin dan Usia terhadap Kecenderungan Berwisata Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(2), 123-128.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009*
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82-97.
- Jeaheng, Y., Al-ansi, A., & Han, H. (2020). Impacts of Halal-friendly services , facilities , and food and Beverages on Muslim travelers ' perceptions of service quality attributes , perceived price , satisfaction , trust , and loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(07), 1–25. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1715317>
- Juliana, Tanujaya, T., & Nathaniel. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Judicious Journal of Management*.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kemenparekraf. (2021) *Trend Industri Pariwisata 2021*. Jakarta: Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 9. Jakarta: Erlangga.
- Krisnamurti, G., Arida, I. N. S., & Bhaskara, G. I. (2022). Strategy for Development of Tourism Facilities for Putuk Truno Waterfall, Prigen Village, Prigen District, Pasuruan Regency. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2), 216–222. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.2.1294>
- Kristiutami, Y. P. (2017). Pengaruh Keputusan Berkunjung Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Geologi Bandung. *Jurnal pariwisata*, 4(1), 53-62.
- Kurnia, E., Daulay, R., & Nugraha, F. (2019). Dampak Faktor Motivasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Badan Usaha Milik Negara di Kota Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 365–372.
- Lawson, F., & Baud-Bovy, M. (1997). *Tourism and recreation development*.
- Lawson, F., & Baud-Bovy, M. (1998). *Tourism and Recreation : Hand Book of Planning and Design*. Architectural Press.
- Lesmana, R., & Hasbiyah, W. (2019). Model Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 2(1), 36–47.
- Lumempow, K. R., Worang, F. G., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada swiss belhotel maleosan manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 1-11.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba empat.
- Mardia, M. L. P. H., Simanjuntak, M., Saragih, R. S., Liharman, Simarmata, H. M. P., Sulasih, Irdawati, R. T., Tjahjana, D., Sudarso, A., Tjiptadi, D. D., & Weya, I. (2021). *Strategi Pemasaran*.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda ( Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [ *Canarium Indicum L .*]) *The Importance of the Classical Assumption Test in Multiple Linear Regression Analysis*. 14(3), 333–342.
- Meidiana, A. P., Brahmantyo, H., & Mariati, S. (2022). The Effect of Quality Service and Facilities on Tourist Satisfaction in Marine Tourism ( *Jatimalang Beach , Purworejo .* 6(2), 218–232.
- Mohamad, D., Laksito, G. S., & Sukono, S. (2022). Effect Service Quality and Customer Value To Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Use of Damri Transportation Mode in Bandung. *Media Statistika*, 15(1), 60–71. <https://doi.org/10.14710/medstat.15.1.60-71>
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.)). UNPAD Press.



- Musfar, T. F. (2021). *Manajemen Produk dan Merek*. Media Sains Indonesia.
- Narimawati, U., & Ilmiah, P. K. (2010). *Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir*. Jakarta: Penerbit Genesis.
- Napitupulu, S., Tapiomas, N., & Tobink, R. (2021). *Manajemen Pemasaran*.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nugroho, N. T., Widarko, A., & Prinoyo, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Distro Higain Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Dan Manajemen*.
- Oniansyah, Ananda, N. A., & Rizqi, R. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian ( *Studi Kasus pada PT . Pegadaian Unit Seketeng , Kecamatan Sumbawa* ). 2(2), 17–27.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 17–26. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.427>
- Rahma, P., & Askriyandoko, T. (2019). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. 180–194.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Razak, M. (2016). *Perilaku Konsumen*. Alauddin University Press.
- Risetyawan, A., Sularto, Sari, A. E., & Badrunsyah. (2022). The Effect Of Facilities And Service Quality On Customer Satisfaction Of Gas Station. 1(2), 27–36.
- Rutjuhan, A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. 13(1).
- Sadewa, H. (2018). Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen* (Andi (ed.)).
- Sari, N. (2016). Kepuasan Wisatawan Terhadap Wisata Kuliner Di Objek Wisata Pantai Indah Selat Baru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 3.
- Setyawati, widya agustin, Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas

- Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 54. <http://ejurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/1052>
- Simanjuntak, P. J. (2001). *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Lembaga Penerbit Fe-Ui.
- Sitio, T., & Ali, H. (2019). Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty : Analysis of Service Quality and Facility ( Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital ). 9771, 551–559. <https://doi.org/10.36348/sb.2019.v05i10.002>
- Sitoyo, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Pendidikan*. Literasi Media Publishing.
- Soekadijo. (1997). *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Surasdiman, Gunawan, & Kadir, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wisudaningsi, B. A., Arofah, I., & Belang, K. A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan

menggunakan metode analisis regresi linear berganda. 103–117.

Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61–80.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>