

**PENGARUH FASILITAS & PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN TAMU DI *SHERATON BANDUNG*  
*HOTEL & TOWERS***

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata  
Pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Oleh:

Sherin Viendra Permana

2005650

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

**BANDUNG**

**2024**

# **Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di *Sheraton Bandung Hotel & Towers***

Oleh  
Sherin Viendra Permana

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Sherin Viendra Permana 2024  
Universitas Pendidikan Indonesia  
September 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

Sherin Viendra Permana

2005650

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
TAMU DI SHERATON BANDUNG  
HOTEL & TOWERS**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing 1



**Sri Marhanah, S.S., M.M.**

NIP. 19811014 200604 2 001

Pembimbing 2



**Gilang Nur Rahman, S.Psi., M.Si.**

NIP. 92020081 988072 4 101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & 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 Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bandung Hotel & Towers”** seluruhnya merupakan sebenar-benarnya adalah hasil karya saya sendiri dari bagian awal hingga akhir. Saya sama sekali tidak melakukan tindakan menjiplak atau melakukan plagiasi dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku

Maka dari itu, saya siap menanggung segala resiko dan sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran integritas ilmiah atau adanya klaim dari pihak lain atas keaslian dari skripsi ini

Bandung, 1 Agustus 2024  
Yang Membuat Pernyataan,



Sherin Viendra Permana

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Alhamdulillah puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Berkat rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, serta kemudahan untuk segala jalan yang penulis tempuh sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Pengaruh Fasilitas & Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bandung Hotel & Towers"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata pada Program Studi Manajemen Resort & Leisure yang telah ditempuh selama 4 tahun terakhir.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih memiliki banyak kekurangan baik dari aspek teknis penulisan maupun aspek keilmiahannya karena keterbatasan yang ada. Maka dari itu, penulis sangat terbuka untuk segala kritik maupun saran yang membangun untuk kebaikan skripsi yang telah ditulis ini.

Skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari pihak-pihak terkait yang telah berkontribusi. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi khalayak banyak pihak dan dapat digunakan sebagaimana mestinya. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga Allah SWT. Senantiasa memberikan karunia serta rahmat-Nya kepada hambanya yang selalu berusaha.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Bandung, 1 Agustus 2024  
Penulis



Sherin Viendra Permana

## UCAPAN TERIMA KASIH

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

1. Allah SWT. yang telah memberikan ridho, karunia, serta memberikan kesehatan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Keluarga besar saya, terutama ke-4 orang tua tercinta, Bram Hendra Permana, Suparman, Evi Suryati, Ermy Budiani, dan kakak-kakak tercinta, Ellsie Viendra Permana, Ellga Viendra Permana, Eva Sundari, dan Fitri Febriani yang telah memberikan dukungan baik secara moral, materi, serta doa tiada henti untuk penulis. Tanpa cinta dan dukungan mereka, penulis tidak akan berada di posisi sekarang ini. Terima kasih pula untuk para keponakan penulis yang selalu menjadi penyemangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, Fayyaza Prisikelia, Leroy, Annadhiya, dan Rayden.
3. Muhamad Aji Nugraha sebagai teman hidup penulis. Terima kasih banyak atas dukungan baik moral dan materiil terhadap penulis, mendengarkan segala keluh kesah penulis, memberi motivasi, serta saran yang membangun selama proses penulisan penelitian ini.
4. Ibu Sri Marhanah, S.S., M.M sebagai pembimbing satu dan Pak Gilang Nur Rahman, S.Psi., M.Si sebagai pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Kebaikan dan kesabaran Bapak/Ibu dalam membimbing saya sangat berarti.
5. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE selaku Kepala Prodi Manajemen Resort & Leisure, seluruh dosen pengajar dan staf Manajemen Resort & Leisure. Terima kasih atas seluruh ilmu serta pembelajaran yang diberikan kepada penulis selama empat tahun berkuliah.
6. *Sheraton Bandung Hotel & Towers* yang sudah menjadi tempat belajar kedua penulis sebagai tempat on the job training untuk belajar ilmu perhotelan, dunia kerja dan bersedia memberikan izin dan memberikan dokumen serta data-data terkait yang membantu penulis demi kepentingan penelitian penulis.
7. Yayasan Amada Foundation yang telah memberikan penulis beasiswa yang sangat membantu penulis untuk mendapatkan gelar sarjana selama mengikuti perkuliahan di Universitas Pendidikan Indonesia

8. Seluruh rekan-rekan Manajemen Resort & Leisure angkatan 2020. Terima kasih atas momen yang diberikan selama empat tahun perkuliahan.

Akhir kata, penulis ingin mengucapkan terima kasih terhadap seluruh pihak yang membantu serta memberikan dorongan untuk penyelesaian skripsi ini mesti tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Bantuan dan dukungan tersebut sangat berarti bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Sekali lagi, terima kasih.

**ABSTRAK**  
**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**TAMU DI *SHERATON BANDUNG***  
***HOTEL & TOWERS***

Oleh  
Sherin Viendra Permana  
2005650

*Sheraton Bandung Hotel & Towers* merupakan satu-satunya hotel bintang lima Marriott Group di Kota Bandung. Namun, terdapat keluhan mengenai fasilitas dan pelayanannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Sheraton Bandung pada tahun 2023. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis regresi linear berganda, melibatkan 151 responden yang dipilih melalui *purposive sampling* dari populasi tamu yang pernah menginap di Sheraton Bandung pada tahun 2023. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan tamu dengan persentase 74%. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa fasilitas yang diberikan Sheraton Bandung tidak cukup baik, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, dan kepuasan tamu yang dirasakan secara keseluruhan adalah tidak cukup baik. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen Sheraton Bandung melakukan perbaikan fasilitas serta meningkatkan pelayanan Sheraton Bandung untuk memenuhi standar penilaian Marriott Group International.

**Kata kunci: fasilitas, pelayanan, kepuasan tamu, Sheraton Bandung.**



**ABSTRACT**  
**THE IMPACT OF FACILITIES AND SERVICE ON GUEST SATISFACTION**  
**AT SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

By  
Sherin Viendra Permana  
2005650

*Sheraton Bandung Hotel & Towers is the only five-star Marriott Group hotel in Bandung City. However, there have been complaints regarding its facilities and services. This study aims to analyse the impact of facilities and services on guest satisfaction at Sheraton Bandung in 2023. The method used in this research is a quantitative approach with descriptive and multiple linear regression analysis, involving 151 respondents selected through purposive sampling from the population of guests who stayed at Sheraton Bandung in 2023. The results of this study indicate that facilities and services have a strong influence on guest satisfaction, with a percentage of 74%. The findings reveal that the facilities provided by Sheraton Bandung are not satisfactory, the services are adequate, and the overall guest satisfaction is not satisfactory. Therefore, it is recommended that Sheraton Bandung management improve the facilities and enhance the services to meet Marriott Group International's standards.*

**Keywords:** *facilities, services, guest satisfaction, Sheraton Bandung.*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>13</b>
1.1 Latar Belakang.....	13
1.2. Rumusan Masalah .....	22
1.3. Tujuan Penelitian .....	22
1.4. Manfaat Penelitian .....	22
1.5. Sistematika Penulisan .....	23
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>24</b>
2.1. Kajian Teori .....	24
2.1.1. Pemasaran .....	24
2.1.2. Perilaku Konsumen.....	34
2.2. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu .....	38
2.3. Penelitian Terdahulu .....	39
2.4. Kerangka Pemikiran.....	43
2.5. Hipotesis Peneliti .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	45
3.2. Desain Penelitian.....	45
3.2.1. Operasional Variabel.....	47
3.3. Populasi dan Sampel .....	48

3.3.1. Populasi .....	48
3.3.2. Sampel .....	49
3.4. Teknik Sampling .....	50
3.5. Instrumen Penelitian.....	51
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.7. Jenis dan Sumber Data .....	53
3.8. Teknik Pengujian Instrumen .....	54
3.8.1. Uji Validitas .....	54
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	57
3.9. Teknik Analisis Data .....	58
3.9.1. Analisis Deskriptif.....	58
3.9.2. Analisis Verifikatif .....	61
3.10. Method of Successive Internal (MSI) .....	62
3.11. Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
3.11.1. Uji Parsial (Uji t).....	63
3.11.2. Uji Simultan (Uji F) .....	64
3.11.3. Koefisien Determinasi.....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
4.1. Profile <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	65
4.1.1. <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> General Information .....	66
4.1.2. Kelas <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	67
4.1.3. Tipe Kamar <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	67
4.1.4. Fasilitas Hotel.....	69
4.1.5. Harga Kamar <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	71
4.1.6. Struktur Organisasi <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	72
4.2. Profile Responden .....	72
4.2.1. Profile Responden berdasarkan Usia .....	73
4.2.2. Profile Responden berdasarkan Pekerjaan .....	73
4.2.3. Profile Responden berdasarkan Jumlah Menginap .....	74
4.3. Analisis Deskriptif.....	74

4.3.1. Tanggapan Responden terhadap Fasilitas Sheraton Bandung.....	74
4.3.2.Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Fasilitas Sheraton Bandung .....	78
4.3.3. Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Sheraton Bandung .....	80
4.3.4.Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Sheraton Bandung .....	86
4.3.5. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bandung..	88
4.3.6. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Tamu Sheraton Bandung .....	92
4.4. Analisis Regresi Berganda .....	94
4.4.1. Uji Asumsi Klasik .....	94
4.4.2. Uji Hipotesis.....	98
4.5. Model Persamaan Regresi Berganda Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu	100
4.6. Persentase Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu .....	101
4.7. Pembahasan .....	102
4.7.1. Hasil Analisis Verifikatif .....	102
4.7.2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu di <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	103
4.7.3. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bandung....	104
4.7.4.Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Sheraton Bandung .....	104
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>106</b>
5.1. Kesimpulan.....	106
5.2. Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Guest Voice <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> tahun 2023 .....	16
Gambar 1. 2 Guest Voice Fasilitas <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> 2023 .....	17
Gambar 1. 3 Guest Voice <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> bulan Januari 2023 ...	18
Gambar 1. 4 Contoh ulasan di Google Review selama dua tahun terakhir.....	20
Gambar 1. 5 Peringkat <i>Elite appreciation &amp; Staff Service</i> <i>Sheraton Bandung</i> se-Indonesia .....	20
Gambar 1. 6 Kerangka Pemikiran .....	44
Gambar 3. 1 Occupancy <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	49
Gambar 4. 1 <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	65
Gambar 4.2 Logo <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	66
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi <i>Sheraton Bandung</i> .....	72
Gambar 4. 4 Profile Responden berdasarkan Usia.....	73
Gambar 4. 5 Profile Responden berdasarkan Pekerjaan .....	73
Gambar 4. 7 Profile Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	74
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Fasilitas <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	80
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Fasilitas <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	87
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Kepuasan Tamu <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase 50 ulasan di Google Review selama dua tahun terakhir .....	18
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3. 2. Jenis dan Sumber Data.....	53
Tabel 3. 3 Uji Validitas .....	55
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 3. 5 Hasil Analisis Deskriptif.....	59
Tabel 3. 6 Interpretasi Nilai Skala Likert.....	59
Tabel 3. 7 Persentase Tanggapan Responden .....	60
Tabel 4. 1 Tipe Kamar <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	67
Tabel 4. 2 Fasilitas Kamar <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	68
Tabel 4. 3 Jam Operasional Feast Restaurant .....	69
Tabel 4. 4 Meeting <i>Room</i> Sheraton Bandung .....	70
Tabel 4. 5 Harga Kamar <i>Sheraton Bandung Hotel &amp; Towers</i> .....	71
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Kebersihan .....	75
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Aksesibilitas.....	76
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Kelengkapan .....	77
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Fasilitas Sheraton Bandung .....	79
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Tangible (Bukti Fisik).....	81
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap Jaminan (Assurance).....	82
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Ketanggapan (Responsiveness) .....	83
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden terhadap Empati (Emphaty).....	84
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden terhadap Reliabilitas (Reliability).....	85
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Sheraton Bandung .....	86
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden terhadap Fulfilment .....	88
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden terhadap Pleasure.....	90
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden terhadap Ambivalence .....	91
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Tamu Sheraton Bandung ....	92
Tabel 4. 20 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	95
Tabel 4. 21 Uji Linearitas.....	96
Tabel 4. 22 Uji Multikolinearitas .....	97
Tabel 4. 23 Uji Heteroskedastisitas.....	97
Tabel 4. 24 Uji T (Parsial).....	98
Tabel 4. 25 Uji F (Simultan) .....	99
Tabel 4. 26 Persentase Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu .....	101

## DAFTAR PUSTAKA

- 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*, 4(4), 1–22.
- Alam, A., Ratnasari, R. T., Jamil, F. A., & Ma'ruf, A. (2023). The Analysis of the Mid-Range Islamic Hotel Marketing Strategy. *Jithor*, 6(1), 1–14. <http://ejournal.upi.edu/index.php/>
- Aldousari, A., Alghamdi, A., & Alwadei, H. (2021). *The 1991 Americans with Disabilities Act (ADA) Standards for Accessible Design*. 01, 59–62. [www.arjhss.com](http://www.arjhss.com)
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Hotel Dharmawangsa*. 1(1), 107–115.
- Atmanegara, S. Y., Dwi Cahyono, Nurul Qomariah, & Abadi Sanosra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *JSMBI (Journal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 9(1), 79–89.
- Azizah. (2021). Model terbaik uji multikolinearitas untuk analisis faktor-faktor yang mempengaruhi produksi padi di Kabupaten Blora tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4, 61–69.
- Daryanto. (2015). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Bahan Baku Bungkil Kedelai pada Industri Pakan Ternak di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 13(3), 474–482.
- David L Goetsch, S. B. D. (2016). Quality manajemen. In *Correspondencias & Análisis* (Issue 15018, pp. 1–23).
- Elfi Azhar, M., . J., Andi Prayogi, M., & Sari, M. (2019). the Role of Marketing Mix and Service Quality on Tourist Satisfaction and Loyalty At Samosir. *Revista Hospitalidade*, 26, 125–138. <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2018v15n2.007>
- Firmansyah, H., Nurrachmi, I., Umiyati, H., Ariyanto, A., Ranggana Putra, A., Rustandi, N., Trenggana, A., Syahputra, Rahayu, D., Suherman, A., Huda, A., Buhanudin, J., Pratiwi, C., Pertiwi, W., Fatira, M., & Yudawisastra, H. (2022). Teori Marketing. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Ford, R. C., & Heaton, C. P. (2000). *Managing the guest experience in hospitality*. Delmar/Thomson Learning.
- Gronroos, C. (1988). *Service Quality*.
- Johnston, R., & Michel, S. (2008). Overcoming recovery myopia: Three types of

- service recovery. *International Journal of Operation & Production Management*, 28(1), 79-99.
- 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>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2021). Standar kegiatan usaha pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko sektor pariwisata. *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif*, 335. [www.jdih.kememparekraf.go.id](http://www.jdih.kememparekraf.go.id)
- Kotler, P. (2016). Marketing 4.0 : Moving from Traditional to Digital. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 22.
- Kotler, P. (2019). Marketing 4.0. In *Pt. Gramedia. Gramedia* (p. 32).
- 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.
- Lainutu, A. (n.d.). *Pengaruh Jumlah Wajib Pajak PPH 21 terhadap Penerimaan PPH 21 pada KPP PRatama Manado*. 1(3), 374–382.
- Lalu, S. (2003). Dasar - Dasar Manajemen Produksi dan Operasi. *Salemba Empat*, 4, 9–15.
- Martinez, P., & Del Bosque, I. R. (2013). International Journal of Hospitality Management. *CSR and customer loyalty: The roles of trust, customer identification with the company and satisfaction.*, 89-99.
- M.J., B. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57.
- Marhanah, S., Sukriah, E., Juniardi, A., & Harto, B. (2023). Strategi Pengembangan dan Daya Dukung Berkelanjutan Kawasan Ekowisata The Lodge Maribaya. *Journal of Indonesian ...*, 6(1), 75–84. <https://ejournal.upi.edu/index.php/Jithor/article/view/53784%0Ahttps://ejournal.upi.edu/index.php/Jithor/article/download/53784/24590>
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Nugroho, N. T., Widarko, A., & Priyono, A. A. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DISTRO HIGAIN MALANG Oleh*. 186–199.
- 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 ). *Jurnal Ekonomi Dan*



- Bisnis*, 2(2), 17–27.
- 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>
- Sadewa, H. (2015). *Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang*. 2504, 1–9.
- Setyawati, widya agustin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 54. <http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/1052>
- Story, M. F., Mueller, J. L., & Mace, R. L. (1998). *The Universal Design File: Designing for People of All Ages and Abilities. Revised Edition*. 5.
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe & Resto Steak di Jakarta Selatan. *E Proceeding of Management*, 2(3), 3808–3815. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3930684>
- Tjiptono, F ; Anastasia, D. 2018 : (2016). Landasan Teori Strategi Pemasaran. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, 13, 17–39.
- Widarsyah, R., Dewantara, M. H., & Tuguinay, J. (2023). *Influence of CHSE Certification in Shaping Guest ' s Protection Motivation Appraisals and Intention to Stay*. 6(2), 135–148.
- Yanuar, M. (2017). Analisis Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember (Studi Kasus Pada Optik Marlin Cabang Jember Di Pertokoan Jompo Shopping Center). *Artikel Skripsi Unmuh Jember*, 53(9), 1689–1699.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services Marketing Strategy*. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*. <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>