

**PENGARUH FASILITAS DAN *GUEST RELATION OFFICER*
TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI OLEH
KEPUASAN TAMU *MEMBER* DI HOTEL X KOTA BANDUNG**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh :

Indah Mutiara Sari

2102739

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT AND LEISURE
BANDUNG
2025**

**PENGARUH FASILITAS DAN *GUEST RELATION OFFICER*
TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI OLEH
KEPUASAN TAMU *MEMBER* DI HOTEL X KOTA BANDUNG**

Oleh :

Indah Mutiara Sari

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

©Indah Mutiara Sari 2025

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2025

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

LEMBAR PENGESAHAN

Indah Mutiara Sari

2102739

PENGARUH FASILITAS DAN *GUEST RELATION OFFICER* TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN TAMU *MEMBER* DI HOTEL X KOTA BANDUNG

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing,

Pembimbing I



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

NIP. 198110142006042001

Pembimbing II

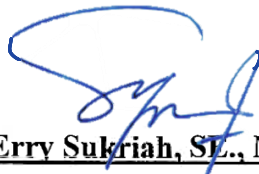


Armandha Redo Pratama, S.Pd., M.Sc

NIP. 920200419930318101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Dr. Erry Sukriah, SE., M.SE

NIP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Mutiara Sari

NIM : 2102739

Program Studi : Manajemen Resort and Leisure

Judul Karya : Pengaruh Fasilitas dan Guest Relation Officer terhadap
Loyalitas yang di Mediasi oleh Kepuasan Tamu Member di Hotel X Kota
Bandung

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ini adalah hasil kerja saya sendiri.

Saya menjamin seluruh isi karya ini, baik sebagian maupun seluruhnya, bukan hasil plagiarisme dari pihak lain, kecuali pada bagian yang telah secara jelas disebutkan sumbernya.

Jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik atau unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia.

Bandung,



Indah Mutiara Sari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Fasilitas dan *Guest Relation Officer* terhadap Loyalitas yang di Mediasi oleh Kepuasan Tamu *Member* di Hotel X Kota Bandung” sebagai salah satu ketentuan guna mendapatkan gelar Sarjana pada Jurusan Manajemen Resort dan Leisure, Fakultas Ilmu Pendidikan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini disusun sebagai bentuk penerapan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan merupakan hasil dari proses penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel fasilitas dan peranan *guest relation* berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan dampaknya pada loyalitas tamu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dengan demikian, masukan dan usulan yang konstruktif amat penulis harapkan untuk penyempurnaan pada waktu berikutnya. Harapannya, skripsi ini mampu memberi faedah dan kontribusi, baik secara akademik maupun praktis, khususnya dalam pengembangan ilmu di bidang manajemen perhotelan.

Bandung, Agustus 2025

Indah Mutiara Sari

2102739

UCAPAN TERIMA KASIH

Pujian dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat, rahmat, dan karunia-Nya karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik sebagaimana mestinya. Sepanjang proses penulisan skripsi ini, penulis menghadapi banyak tantangan, namun memperoleh berbagai bantuan, dukungan, serta bimbingan dari banyak pihak hingga akhirnya tugas akhir ini dapat rampung. Oleh karena itu, dengan sikap rendah hati dan penuh penghormatan, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang 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, khususnya kepada ke-3 orang tua tercinta, Anizar Tanjung, Azwar Koto, dan Dion, serta kakak-kakak tercinta Dodi Chandra, Rika Juliani, Ardila Sari, Asri Aulan Dari, dan Arsinta Komala. Yang telah memberikan dukungan baik secara moral, materi, serta doa tiada henti untuk penulis. Tanpa cinta dan dukungan mereka, peneliti tidak akan berada di posisi sekarang ini.
3. Ibu Sri Marhanah, S.S., M.M sebagai pembimbing satu dan Bapak Armandha Redo Pratama, S.Pd., M.Sc 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.
4. 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
5. Seluruh rekan dan teman seperjuangan Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Universitas Pendidikan Indonesia, angkatan 2021. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, dan canda tawa yang telah mewarnai perjalanan selama menempuh perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
6. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada sahabat penulis, Meisya Simor, Aisyah, Bunga Andini, Alya Syahwa Fitria, Elvaretta Farah Ayupramesti, Puspita Aprilia, Azhar Ghaida Kurniawan, Jesika Berliana Putri, Aprilia Salsiah, Sekar Shafa, Cinta Permatasari Indah, Nuansa Cinta, dan sahabat penulis lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, terima kasih selalu memberikan motivasi, tempat berbagi cerita, dan semangat di saat-saat penuh tantangan. Kehadiran kalian semua menjadi penguat dan sumber inspirasi tersendiri bagi penulis.

7. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh jajaran manajemen dan karyawan Hotel X Kota Bandung yang telah memberikan kesempatan serta pengalaman berharga selama penulis menjalani On the Job Training (OJT) di hotel tersebut. Pengalaman OJT tersebut tidak hanya memperkaya pengetahuan dan keterampilan penulis di bidang perhotelan, tetapi juga menjadi dasar yang kuat dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan, kerja sama, dan lingkungan kerja yang suportif selama penulis menjadi bagian dari Hotel X.
8. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada Windah Basudara, yang meskipun tidak mengenal secara pribadi, telah menjadi salah satu sumber hiburan dan pelepas penat selama proses penyusunan skripsi ini. Tayangan dan konten-konten yang disajikan sangat menghibur dan membantu penulis melewati masa-masa sulit dengan senyuman dan semangat baru.

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS DAN *GUEST RELATION OFFICER* TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN TAMU *MEMBER* DI HOTEL X KOTA BANDUNG

Oleh :

Indah Mutiara Sari

2102739

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan peranan *Guest Relation Officer* (GRO) terhadap kepuasan tamu serta dampaknya pada loyalitas tamu di Padma Hotel Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda dan teknik analisis jalur (*path analysis*). Populasi dalam penelitian ini adalah tamu anggota (*member*) hotel, dengan sampel yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan peranan GRO berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Selain itu, fasilitas, peranan GRO, dan kepuasan tamu terbukti berpengaruh terhadap loyalitas tamu. Namun, kepuasan tamu tidak berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara fasilitas dan peranan GRO dengan loyalitas tamu. Temuan ini menegaskan bahwa faktor utama yang memengaruhi loyalitas tamu lebih kuat berasal dari fasilitas dan layanan personal GRO dibandingkan dari aspek kepuasan sebagai variabel perantara.

Kata Kunci : Fasilitas, *Guest Relation Officer*, Kepuasan Tamu, Loyalitas Tamu, Hotel

ABSTRACT

THE EFFECT OF HOTEL FACILITIES AND GUEST RELATION OFFICER ON MEMBER LOYALTY MEDIATED BY GUEST SATISFACTION AT HOTEL X BANDUNG

By :

Indah Mutiara Sari

2102739

This study aims to analyze the influence of facilities and the role of Guest Relation Officer (GRO) on guest satisfaction and its impact on guest loyalty at Padma Hotel Bandung. The research method applied was quantitative using multiple linear regression and path analysis techniques. The population of this study consisted of hotel member guests, with the sample determined through purposive sampling. The results indicate that both facilities and the role of GRO have a positive effect on guest satisfaction. Furthermore, facilities, the role of GRO, and guest satisfaction were found to significantly influence guest loyalty. However, guest satisfaction did not serve as a mediating variable in the relationship between facilities and the role of GRO with guest loyalty. These findings emphasize that the main factors influencing guest loyalty are more strongly driven by facilities and personalized services provided by GRO rather than guest satisfaction as an intervening variable.

Keywords: Facilities, Guest Relation Officer, Guest Satisfaction, Guest Loyalty, Hotel

DAFTAR ISI

HAK CIPTA	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Konsep Pemasaran	11
2.1.2 Fasilitas Hotel	13
2.1.3 Peranan <i>Guest Relation Officer</i>	14
2.1.4 Teori Perilaku Konsumen	16
2.1.5 Kepuasan Tamu.....	17
2.1.6 Loyalitas Tamu.....	19
2.2 Keterkaitan Antar Variabel	21
2.2.1 Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Tamu	21
2.2.2 Pengaruh Peranan <i>Guest Relation Officer</i> terhadap Loyalitas Tamu	22
2.2.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu	23
2.2.4 Pengaruh Peranan <i>Guest Relation Officer</i> terhadap Kepuasan Tamu	23
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Tamu terhadap Loyalitas Tamu.....	23

2.3	Penelitian Terdahulu	24
2.4	Kerangka Pemikiran.....	26
2.5	Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Lokasi Penelitian.....	30
3.2	Desain Penelitian.....	30
3.2.1	Metode Penelitian.....	31
3.3	Populasi dan Sampel	31
3.3.1	Populasi.....	31
3.3.2	Sampel.....	31
3.4	Teknik Sampling	32
3.5	Operasional Variabel.....	33
3.6	Instrumen Penelitian.....	37
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7.1	Observasi.....	38
3.7.2	Studi Literatur	38
3.7.3	Survei	39
3.8	Jenis dan Sumber Data	39
3.9	Uji Validitas dan Realibilitas Data.....	40
3.9.1	Uji Validitas	40
3.9.2	Uji Reliabilitas	44
3.10	Teknis Analisis Data	45
3.10.1	Analisis Deskriptif	46
3.10.2	Analisis Verifikatif.....	47
3.10.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.10.4	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	49
3.11	Pengujian Hipotesis.....	50
3.12	Koefisien Determinasi.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
4.1.1	Karakteristik Tamu Hotel X.....	53
4.2	Profil Responden.....	53
4.3	Hasil Analisis Deskriptif.....	55
4.3.1	Variabel Fasilitas (X1)	55

4.3.2	Analisis Deskriptif <i>Guest Relation Officer</i> (X2).....	63
4.3.3	Analisis Deskriptif Kepuasan Tamu (Z)	72
4.3.4	Analisis Deskriptif Loyalitas Tamu (Y).....	78
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	85
4.4.1	Uji Normalitas.....	85
4.4.2	Uji Multikolinearitas	86
4.4.3	Uji Heterokedastisitas	87
4.5	Uji Hipotesis	87
4.5.1	Koefisien Determinasi Persamaan Satu (R^2).....	88
4.5.2	Uji t (Parsial) Persamaan Satu	88
4.5.3	Koefisien Determinasi (R^2) Persamaan Dua	90
4.5.4	Uji t (Parsial) Persamaan Dua	90
4.5.5	Uji F (Simultan)	91
4.6	Analisis Jalur (Path Analysis)	92
4.7	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	93
4.7.1	Analisis Regresi Persamaan Satu	93
4.7.2	Analisis Regresi Persamaan Dua	94
4.8	Pembahasan Hasil Analisis Data.....	95
4.8.1	Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Loyalitas Tamu (H1).....	95
4.8.2	Pengaruh <i>Guest Relation Officer</i> terhadap Loyalitas Tamu (H2).....	96
4.8.3	Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Kepuasan Tamu (H3).....	97
4.8.4	Pengaruh <i>Guest Relation Officer</i> terhadap Kepuasan Tamu (H4)	98
4.8.5	Pengaruh Fasilitas dan <i>Guest Relation Officer</i> secara Simultan terhadap Loyalitas Tamu (H5).....	98
4.8.6	Pengaruh Simultan Fasilitas dan <i>Guest Relation Officer</i> terhadap Kepuasan Tamu (H6).....	99
4.8.7	Pengaruh Kepuasan Tamu terhadap Loyalitas Tamu (H7).....	99
4.8.8	Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Tamu melalui Kepuasan Tamu (H8)	100
4.8.9	Pengaruh <i>Guest Relation Officer</i> terhadap Loyalitas Tamu melalui Kepuasan Tamu (H9).....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....		106

LAMPIRAN.....	112
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	112
Lampiran 2 SK Dosen Pembimbing	113
Lampiran 3 Kuisisioner	116
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	122
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	132
Lampiran 6 Hasil Uji Realibilitas	136
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	136
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas	136
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	137
Lampiran 10 Hasil Uji t (Hipotesis).....	137
Lampiran 11 Hasil uji F	138
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	138
Lampiran 13 Catatan Pembimbing.....	139

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	33
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 3. 3 Hasil Uji Realibilitas	45
Tabel 3. 4 Interpretasi Nilai Skala Likert	46
Tabel 3. 5 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden	47
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 3 Profil Responden Frekuensi Menginap di Hotel X Kota Bandung	55
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Kondisi Fasilitas	56
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Indikator Kelengkapan	57
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Indikator Desain Interior	59
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Desain Eksterior	60
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Penilaian Fasilitas (X1)	62
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif First Impression.....	63
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Personal Appearance	65
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Indikator Communication	67
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Dealing with Complaint	69
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Penilaian Guest Relation Officer (X2)	71
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Kesesuaian Harapan	72
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif Minat Berkunjung Kembali.....	74
Tabel 4. 16 Analisis Deskriptif Indikator Kesiediaan Merekomendasikan	75
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Tamu (Z)	77
Tabel 4. 18 Analisis Deskriptif Pembelian Berulang	78
Tabel 4. 19 Analisis Deskriptif Memberikan Referensi kepada Orang Lain	80
Tabel 4. 20 Analisis Deskriptif Penolakan terhadap Produk Pesaing	82
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Penilaian Loyalitas Tamu (Y).....	83
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Skor Variabel Penelitian	84
Tabel 4. 23 Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 4. 24 Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4. 25 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Tabel 4. 26 Hasil Koefisien Determinasi Persamaan Satu	88
Tabel 4. 27 Uji t Persamaan Satu	89
Tabel 4. 28 Hasil Koefisien Determinasi Persamaan Dua	90
Tabel 4. 29 Uji t Persamaan Dua.....	90
Tabel 4. 30 Uji F Simultan Persamaan Satu.....	91

Tabel 4. 32 Uji F Simultan Persamaan Dua	92
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Jumlah Member Hotel Tahun 2020-2024.....	3
Gambar 1. 2 Grafik Ulasan Member pada Hotel X Kota Bandung Tahun 2020-2024.....	5
Gambar 2. 1 Model Kerangka Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Jalur.....	92

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, B., Niarti, U., & Hermelinda, T. (2021). *Analisis implementasi penyusunan laporan keuangan pada UMKM berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil, dan Menengah (SAK EMKM)*. Jurnal Saintifik (Multi Science Journal, 19(1), 25–30. <https://doi.org/10.58222/js.v19i1.99>.
- Amicetya, D. S. (2021). *Status gizi dan status kesegaran jasmani peserta didik sekolah dasar negeri Banua Padang, Kecamatan Bungur, Kabupaten Tapin*. Multilateral: Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga, 13(2), – . <https://doi.org/10.20527/multilateral.v13i2.2487>.
- Apriyadi, D. (2017). *Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas, dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Purwosari*. Jurnal Ilmiah Magistra, 29(99), 91–100. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56977325/882-69-1-SM-libre.pdf>.
- Astriawati, N. (2016). *Penerapan analisis regresi linier berganda untuk menentukan pengaruh pelayanan pendidikan terhadap efektivitas belajar taruna di Akademi Maritim Yogyakarta*. Majalah Ilmiah Bahari Jogja, 14(23), 22–37. <https://doi.org/10.33489/mibj.v14i23.90>.
- Bitner, M. J. (1992). *Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees*. Journal of Marketing, 56(2), 57–71. <https://doi.org/10.1177/002224299205600205>.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). *Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja*. Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis), 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>.
- Damayanti, W., & Hasanah, U. (2023). *Marketing strategy: A conceptual review. Berkala Hukum, Sosial dan Agama (BHSA)*, 2(1), 1–11. <https://jurnal2.umala.ac.id/index.php/bhsa/article/view/187>.
- Damayanti, W., & Nafsahu, L. O. M. (2023). *Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan pada Kantor Cabang Balaraja Citra Raya*. Inovasi: Jurnal Penelitian, Pengembangan Ilmu Manajemen dan Akuntansi STIE Putra Perdana Indonesia, 30, 3648–3663.
- Darma, B. (2021). *Statistika penelitian menggunakan SPSS: Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R²*. GUEPEDIA. <https://www.scribd.com/document/860404900/STATISTIKA-PENELITIAN-MENGGUNAKAN-SPSS-Uji-Validitas-Uji-Relia>.
- Elvera. (2020). *Pemasaran pariwisata: kepuasan dan loyalitas wisatawan*. Scopindo Media Pustaka.

- Ermawati, A., Cardias, E. R., & Prakoso, D. S. (2024). Implikasi kualitas pelayan Guest Relation Officer (GRO) dalam meningkatkan kepuasan tamu di Sheraton Surabaya Hotel & Towers. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 7(2), 52–69. <https://doi.org/10.32528/sw.v7i2.1778>
- Fishendra, M. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66–73. <https://stiepari.org/index.php/jvm/article/view/199/209>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (Edisi ke-8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Multicollinearity and regression analysis*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/322212939_Multicollinearity_and_Regression_Analysis.
- Hanifah, U., & Sumarman, S. (2014). Peranan Guest Relation Officer (GRO) dalam menangani keluhan tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 9(2), 60–81. Diakses dari <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/182/140>.
- Hussain, A., Li, M., Kanwel, S., Asif, M., Jameel, A., & Hwang, J. (2023). *Impact of tourism satisfaction and service quality on destination loyalty: A structural equation modeling approach concerning China resort hotels*. *Sustainability*, 15(9), 7713. <https://doi.org/10.3390/su15097713>.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan: Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. D. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. ISBN: 979-203241X.
- Kandampully, J., & Suhartanto, D. (2000). *Customer loyalty in the hotel industry: The role of customer satisfaction and image*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(6), 346–351. <https://doi.org/10.1108/09596110010342559>.
- Kim, M. R., Vogt, C. A., & Knutson, B. J. (2015). *Relationships among customer satisfaction, delight, and loyalty in the hospitality industry*. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 39(2), 170–197. <https://doi.org/10.1177/1096348012471376>.
- Koo, B. (2020). *The role of loyalty programs in boosting hotel guest loyalty*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.11.006>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Principles of marketing* (14th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kusuma, A. A. M. I., Sara, I. M., & Indiani, N. L. P. (2020). Satisfaction analysis mediates service quality against loyalty in the hospitality industry Denpasar city. *South East Asia Journal of Contemporary Business*,

- Economics and Law*, 23(1), 208–215. Retrieved from <https://seajbel.com/wp-content/uploads/2023/02/SEAJBEL23-208.pdf>
- Laksaguna, I. G. P., & Sucipto, I. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (studi tentang persepsi tamu Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur)*. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 2(3). Diambil dari <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/179>.
- Lee, D., & Joo, D. (2024). *The impacts of relational benefits on guest satisfaction and guest loyalty: Moderated mediation effects of hotel guest genders*. *The Convergence Tourism Contents Society*, 10(3), 91–106. <https://doi.org/10.22556/jctc.2024.10.3.91>
- Lenaini, I. (2021). *Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling*. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.v6i1.4075>.
- Mardalis, A. (2005). *Meraih loyalitas pelanggan. Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 111–119. Universitas Muhammadiyah Surakarta. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/>.
- Margaret, M., & Raihan, I. (2022). Guest Relation Officer (GRO) dalam praktek prostitusi berkedok spa di daerah Jakarta Selatan. *Deviance: Jurnal Kriminologi*, 6(2), 120–134. <https://doi.org/10.36080/djk.2130>.
- Mau, S. R., Sonbay, S. R., & Ratu, N. E. (2024). *Pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen menginap di Hotel Neo El Tari Kupang*. *Journal of Innovation Research and Knowledge (JIRK)*, 4(7), 3112–3122. <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/9275/7272>
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. MIT Press. <https://psycnet.apa.org/record/1974-22049-000>
- Morrison, A. M. (2013). *Destination management and destination marketing: The platform for excellence in tourism destinations*. *Tourism Review*, 28(1), 6–9. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2013-0020>.
- Murtini, A., Zamhari, & Oktalina, G. (2019). *Analisa bauran pemasaran (7P) untuk menentukan strategi dalam meningkatkan volume penjualan: Studi kasus pada Home Industry CV Melati Kota Pangkalpinang*. *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis*, 6(2), 258–268. Diakses dari <https://e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JIPMB/article/view/139>.
- Nasution, I. A. (2019). *Peranan Public Relations dalam meningkatkan pelayanan informasi Hotel Garuda Plaza*. *Warta Dharmawangsa*, 13(3), 138–143. <https://doi.org/10.46576/wdw.v0i6i1.441>.
- Nasution, L. M. (2020). *Statistik deskriptif. Hikmah*, 14(1), 49–55. Retrieved from <https://e-jurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/16>
- Narimawati, U. (2010). *Metode penelitian dalam implementasi ragam analisis: untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi*. (hlm. 41).
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.

- Nurdiani, N. (2014). *Teknik sampling snowball dalam penelitian lapangan*. ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications, 5(2), 1110–1118. <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>.
- Nyagadza, B., Mazuruse, G., Muposhi, A., & Chigora, F. (2022). *Effect of hotel overall service quality on customers' attitudinal and behavioural loyalty: Perspectives from Zimbabwe*. *Tourism Critiques: Practice and Theory*, 1(1), 1–30. <https://doi.org/10.1108/TRC-12-2021-0026>.
- Ozcan, A., Pehlivan, B., & Erkasap, A. (2024). *The effect of perceived service quality on brand loyalty: The case of 5-star hotels in the tourism sector*. *International Journal of Business & Economic Studies*, 6(3), 197–213. <https://doi.org/10.54821/uiecd.1532249>.
- Pramadivara, G. P., & Seminari, N. K. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(3), 1336–1363. <https://media.neliti.com/media/publications/247851-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep-292df836.pdf>.
- Puth, M.T., Neuhäuser, M., & Ruxton, G. D. (2014). Effective use of Pearson's product-moment correlation coefficient. *Animal Behaviour*, 93, 183–189. <https://doi.org/10.1016/j.anbehav.2014.05.003> [sciencedirect.com](https://www.sciencedirect.com).
- Putri, E. N. N. (2018). *Pengaruh servicescape terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan: Survei pada pelanggan Toko Oen Malang*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(3), 185–192. Diakses dari <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=785110&val=6468>.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi persepsi pada pelanggan Dian Comp Ambarawa)*. *Among Makarti: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Putro Pamungkas, L. T. S. (2024). *Pengaruh service quality, customer relationship management, dan customer satisfaction terhadap customer loyalty*. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 7(4), 4103–4109. Diambil dari <https://jiip.stkipyapisdompnu.ac.id/index.php/JIIP/article/view/216/141>.
- Ramadhan, M. (2021). *Metode penelitian* (Aidil Amin Effendy, Ed.; Cetakan ke-1). Surabaya: Cipta Media Nusantara. ISBN 978-623-97805-0-0.
- Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas dan reliabilitas instrumen pendidikan. *Journal on Education*, 6(2), 10967–10975.
- Reichheld, F. F., & Teal, T. (1996). *The loyalty effect: The hidden force behind growth, profits, and lasting value*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen* (Cetakan ke-1). UIN KHAS Press. Retrieved from UIN KHAS Jember repository
- Riyanto, A., Maria, A. D., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2024). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan dan fasilitas di hotel berbintang tiga Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan*

- Pariwisata* (JMPP), 7(1), 172–178.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/78751>
- Sani, A., & Maharani, V. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Kuesioner dan Analisis Data)*, Cetakan Ke-2. Malang: UIN MALIKI Press
- Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., & Das, M. (2008). *Consumer behaviour* (Canadian ed.). Pearson Prentice Hall.
- Siregar, N., & Elfikri, M. (2022). *Pengaruh lokasi, promosi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (Studi pada pengunjung kawasan ekowisata Tangkahan, Kabupaten Langkat)*. *SOSEK: Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 3(1), 1–9. Diambil dari <https://jurnal.bundamedia grup.co.id/index.php/sosek/article/view/256>.
- Sugiarto, E. (2000). *Kantor depan hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi 19). Bandung: Alfabeta. Diakses dari https://digilib.unigres.ac.id/index.php?p=show_detail&id=43.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cet. ke-23). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumargo, B. (2022). *Teknik sampling*. UNJ Press.
- Sofi, M. R., Bashir, I., & Alshiha, A. (2024). *Creating exceptional guest experiences: The role of engagement and relationship building in hospitality*. *Journal of Hospitality & Tourism Insights*, 8(3), 891–909. <https://doi.org/10.1108/JHTI-04-2024-0318>.
- Sofwatillah, S., Risnita, R., Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). *Teknik analisis data kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian ilmiah*. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91. Diakses dari <https://ejournal.uncm.ac.id/index.php/gm/article/view/1147>.
- Solomon, M. R. (2019). Preface (“Analyzing the Athletic Shoe Market”). In *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (13th ed., pp. iii–v). Hoboken, NJ: Pearson. ISBN 0135225698
- Somantri, D. (2024). *Pengaruh fasilitas hotel terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada hotel bintang dua di Semarang)*. *Jurnal Manajemen dan Perhotelan Pendidikan (JMPP)*, 7(1), 42–58. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i1.79112>
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi–Sampel, Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian*. Andi.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). *Kerangka berpikir penelitian kuantitatif*. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160–166. <https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/article/view/25/2>
- Tania, L. R., Rahmanita, M., Ingkadijaya, R., & Karo Karo, P. (2024). *The effect of service quality and trust on customer loyalty with satisfaction as an intervening variable in three star hotels, Palembang*. *Journal of*

- Management and Administration Provision*, 4(2), 230–240.
<https://doi.org/10.55885/jmap.v4i2.361>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality, and customer satisfaction* (Edisi ke-5). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian* (Edisi ke-2). Yogyakarta: Andi Offset.
- Uthami, I. A. P., Sukarsa, I. K. G., & Kencana, I. P. E. N. (2013). *Regresi kuantil median untuk mengatasi heteroskedastisitas pada analisis regresi*. e-Jurnal Matematika, 2(1), 6–13.
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/89930088/3698-libre.pdf>
- Wardhana, A. (2024). *Pengukuran Service Quality*. In *Service Quality & e-Service Quality in The Digital Edge – Edisi Indonesia* (hlm. 84–171). Eureka Media Aksara. Diakses dari ResearchGate.
- Wilkins, H. C., Merrilees, B., & Herington, C. A. (2009). *The determinants of loyalty in hotels*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/19368620903327626>
- Wijono, D., & Shinta, A. (2012). Kesenjangan antara harapan dan kenyataan: Fenomena kekecewaan karyawan terhadap organisasi. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 2(1), 85–96.
<https://doi.org/10.30588/jmp.v2i1.82>
- Yazid. (2006). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas. *Sinergi: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 8(2), 113–127. Universitas Islam Indonesia. ISSN 1410-9018.
- Yunila, F., Ermawati, K. C., & Akiriningsih, T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan Guest Relation Officer terhadap kepuasan tamu di Hotel JW Marriott Surabaya. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(1), 1–11.
<https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/168>