

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOLIDAY RESORT LOMBOK

Oleh

Ni Putu Megi Yastari¹, Fathurrahim², Lalu Masyhudi³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email : yastarimegi@gmail.com, fathurrahim@gmail.com, laloemipa@gmail.com

Article History:

Received: 27-10-2024

Revised: 29-10-2024

Accepted: 31-10-2024

Keywords:

Fasilitas, Kualitas

Pelayanan, Kepuasan

Tamu, Holiday

Resort Lombok.

Abstract : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Holiday Resort Lombok. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan variabel penelitian meliputi fasilitas dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan tamu sebagai variabel terikat. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Regresi linier Berganda dengan bantuan aplikasi software SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu atau H1 diterima, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu atau H2 diterima dan Fasilitas dan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu di Holiday Resort Lombok atau H3 diterima dengan nilai signifikansi di bawah 0.05 yaitu sebesar $0.000 < 0.05$. Dengan persamaan regresi linier berganda $Y = 1.910 + 0.281X_1 + 0.537X_2 + e$.

PENDAHULUAN

Hotel Holiday Resort Lombok menghadapi tantangan besar dalam persaingan di industri perhotelan, hal ini terjadi karena perkembangan pariwisata di nusa tenggara barat khususnya di Lombok telah berkembang. Hal tersebut mengakibatkan berkembang pula usaha akomodasi yang ada di Lombok. Hal tersebut menciptakan tantangan bagi Holiday Resort Lombok dalam menghadapi persaingan di industri pariwisata.

Mempertahankan fasilitas menjadi hal penting dalam menjaga kepuasan tamu, Handayani & Taufiq (2017) menjelaskan fungsi dari fasilitas sebagai alat dalam menyediakan segala kebutuhan yang diperlukan pelanggan bisa meliputi fisik sebagai memenuhi keinginan pengguna jasa, dengan artian jika pengunjung merasa fasilitas yang disediakan pihak pemilik memenuhi kebutuhannya maka mereka akan merasa puas. Fasilitas bertindak sebagai alat untuk memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan, termasuk aspek fisik yang memenuhi keinginan pengguna jasa. Ini berarti bahwa jika pengunjung merasa fasilitas yang disediakan oleh pemilik resort dapat memenuhi kebutuhan mereka, maka mereka akan merasa puas. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah elemen yang dapat mempermudah atau memperlancar berbagai aktivitas, serta memiliki peran dalam menciptakan rasa nyaman dan kepuasan bagi pengguna jasa.

Selain fasilitas yang memerlukan perawatan adapun kualitas pelayanan yang harus di tingkatkan guna memenuhi kepuasan tamu di holiday resort Lombok, terbatasnya staff pada oprasional mengakibatkan terkendalanya pelayanan saat oprasional berjalan yang mengakibatkan

ketidakpuasan tamu saat berkunjung. Menurut Fandy Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Penting bagi pemilik bisnis di Holiday Resort untuk memastikan kepuasan pengunjung karena itu menentukan kelangsungan bisnis jangka panjang. Dalam hal ini Ginting (2021) menjelaskan, kepuasan merupakan suatu

LANDASAN TEORI

Penilaian yang diberikan konsumen mengenai perbandingan kondisi suatu berupa barang ataupun jasa yang telah diberikan dari pihak perusahaan dengan harapan konsumen. Kepuasan pengunjung menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi untuk mendorong kunjungan ulang dan loyalitas. Ini juga menjadi indikator bagi pemilik bisnis untuk mengevaluasi apakah ada perbaikan yang perlu dilakukan agar pelanggan merasa puas dan tidak merasa dirugikan. Ketidakpuasan pelanggan bisa berdampak negatif, mengurangi kunjungan ulang, menyebarkan keluhan kepada orang lain, serta merugikan pemilik bisnis. Berdasarkan uraian tersebut Maka penulis telah melakukan penelitian dengan fokus masalah terkait pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Holiday Resort Lombok. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini menjadi rekomendasi gagasan pemikiran terhadap Holiday Resort Lombok untuk membuktikan ketahanannya dan melanjutkan perjalanan mereka menuju keunggulan dalam industri perhotelan.

Teori yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu teori tentang manajemen . Menurut John D. Millet (dalam Sukarna, 2011: 2)

“Management Is The Process Of Directing And Facilitating The Work Of People In Formal Group To Achieve A Desired End.” “Manajemen adalah proses pembimbingan dan pemberian fasilitas terhadap pekerjaan orang-orang yang terorganisir dalam kelompok formal untuk mencapai suatu tujuan yang dikehendaki”. Menurut G.R Terry (dalam Hasibuan, 2014:2), menyatakan bahwa : “Manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan dijual oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen, Kloter (2005:75). Menurut Annishia & Prastiyo, (2019:22) fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh hotel merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk tinggal atau menyewa di suatu hotel tertentu.

Menurut Sulastiyono (2011) fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel. Adapun indikator fasilitas dalam perusahaan hotel menurut Sulastiyono (2011) yaitu :

1. Kamar tidur dengan segala perlengkapannya
2. Restoran dengan pendukungnya
3. Fasilitas tambahan (fasilitas olahraga atau hiburan)
4. Ballroom untuk acara tertentu
5. Tempat parkir dan
6. Sarana pendukung lainnya

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan tergantung pada kesesuaian dan keinginan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan

perusahaan tergantung pada kesesuaian dan keinginan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Adapun lima dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2006) meliputi:

1. Keandalan (reliability)
2. Responsive (responsiveness)
3. Keyakinan (assurance)
4. Empati (empathy)
5. Berwujud (tangible)

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2014:177) kepuasan konsumen adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapannya. Sedangkan Peter dan Olson (2013) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen.

Menurut (Aswad et al., 2018: 80) indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pelanggan adalah kinerja, harga dan ekspektasi. Sedangkan Tjiptono (2019:101) berpendapat bahwa indikator pembentukan kepuasan yaitu :

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang di harapkan oleh konsumen dan dirasakan sendiri oleh konsumen.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa yang terkait.
3. Kesediaan merekomendasi, merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa dan produk yang telah dirasakan kepada teman dan keluarga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu tamu yang berkunjung dan menginap di Holiday resort Lombok, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah adalah accidental sampling yakni suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010). Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 98 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan angket kepada para responden. Hasil jawaban responden tersebut di ukur dengan menggunakan skala likert. Instrument penelitian dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, Uji regresi linier berganda Uji Heteroskedastisitas. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji t di gunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel sugiono (2019) Uji-t atau uji parsial di gunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel independen dan dependen dengan menjaga salah satu variabel independen tetap atau di kendalikan, Uji F digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh secara simultan antara variabel independen dan variabel dependen, Menurut Sujarweni (2015:162) Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X1,X2) secara bersama-sama terhadap variabel bebas terikat(Y), dan Uji Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R-Squared.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Holiday Resort Lombok terletak di lokasi strategi Lombok barat yakni di desa senggigi, dusun mangsit, kecamatan batulayar Lombok barat. Lokasi resort ini berbatasan langsung dengan kabupaten Lombok Utara dimana daerah tersebut merupakan kawasan wisata menuju ke gili-gili dan kawasan wisata lainnya yang ada di Lombok Utara, sehingga banyak wisatawan yang menjadikan holiday resort Lombok sebagai tempat untuk berlibur dan melakukan kegiatan wisata lainnya.

Holiday resort Lombok dimiliki oleh PT Lombok seaside cottage yang tergabung dalam PT Blue bird group. Holiday resort Lombok dulu dikenal sebagai holiday inn Lombok sejak di resmikan oleh Gubernur Nusa Tenggara Barat pada tanggal 19 desember 1995. Sejak januari tahun 2006 Holiday inn Lombok berubah menjadi Holiday Resort Lombok sampai saat

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrument yang valid akan mempunyai validitas yang tinggi sebaliknya suatu instrument yang kurang valid akan mempunyai validitas yang rendah (Arikunto, 2010).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 17 item pernyataan dengan jumlah responden yaitu 30 responden. Dimana pernyataan dari variabel Fasilitas (X1) berjumlah 7 item pernyataan, 5 item pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan 5 item pernyataan dari variabel Kepuasan tamu (Y). Dari 17 item pernyataan dapat digunakan sebagai alat untuk mengambil keputusan dimana setiap indikator yang nilainya valid apabila nilai r hitung lebih besar dari 30 atau sama dengan r table yakni sebesar 0,374 dengan menggunakan software SPSS maka didapatkan hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel
Variabel X ₁	X1.01	0,529	0,374
	X1.02	0,444	0,374
	X1.03	0,660	0,374
	X1.04	0,749	0,374
	X1.05	0,384	0,374
	X1.06	0,726	0,374
	X1.07	0,551	0,374
Variabel X ₂	X2.01	0,651	0,374
	X2.02	0,654	0,374
	X2.03	0,770	0,374
	X2.04	0,817	0,374
	X2.05	0,509	0,374
Variabel Y	Y.1	0,641	0,374
	Y.2	0,615	0,374
	Y.3	0,798	0,374
	Y.4	0,747	0,374
	Y.5	0,594	0,374

Sumber. Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat di simpulkan bahwa semua item pernyataan yang ada dalam variabel penelitian dapat dinyatakan valid.

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas merupakan sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden yaitu tamu di Holiday Resort Lombok, dengan menggunakan pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Items	Alpa Cronbach's	Keterangan
Fasilitas (X ₁)	7	0,683	Reliabel
Kualitas pelayanan (X ₂)	5	0,717	Reliable
Kepuasan Tamu (Y)	5	0,698	Reliable

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan table diatas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas variabel Fasilitas (X₁) sebesar 0,683, variabel Kualitas pelayanan (X₂) sebesar 0,717 dan variabel Kepuasan tamu (Y) sebesar 0,698 dimana nilai tersebut lebih besar >0,60 (Nilai Alpha Cronbach's) sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen dari masing-masing variabel tersebut.

dinyatakan reliable dan dinyatakan layak untuk dijadikan variabel dalam penelitian ini.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menunjukkan bahwa pengujian yang dilakukan telah lolos dari normalitas data, autokorelasi, dan heteroskedastisitas sehingga pengujian dapat dilakukan ke analisis regresi linear.

Uji Normalitas

Nilai probabilitas yang lebih tinggi dari 0,05 menunjukkan distribusi data yang normal. Berdasarkan output kolmogorof-smirnov di atas diketahui nilai Asymp.sig. adalah 0.137 > 0.05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai hasil uji multikolinieritas variabel fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance sebesar 0.685 yang artinya kedua variabel bebas memiliki nilai tolerance >0,10 dan VIF pada variabel fasilitas dan kualitas pelayanan yaitu sebesar 1.460 dimana kedua variabel memiliki nilai lebih kecil dari <10. Dari data hasil uji yang dapat maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Holiday Resort Lombok tidak mengalami gejala multikolinieritas atau tidak terdapat korelasi diantara variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0.065 lebih besar dari 0.05 dan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.062 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka berkesimpulan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas atau asumsi uji heteroskedastisitas terpenuhi

Uji Regresi Linier Berganda

Adapun persamaan yang terbentuk dari model analisis regresi linier berganda menurut sujarweni (2015) sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1.910 + 0.281X_1 + 0.537X_2 + e$$

Hasil persamaan regresi linier berganda yang telah dilakukan pada umumnya adalah sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta yang di dapat sebesar 1.910, maka memiliki arti bahwa apabila variabel fasilitas dan kualitas pelayanan nilai konstantanya diasumsikan 0 maka nilai kepuasan tamu adalah 1.910
- b. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas bernilai positif sebesar 0.281 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% variabel fasilitas akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan tamu sebesar 0.281.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0.537 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan tamu sebesar 0.537

Pengujian Hipotesis

Uji T

Uji t di gunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel sugiono (2019) Uji-t atau uji parsial di gunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel independen dan dependen dengan menjaga salah satu variabel independen tetap atau di kendalikan. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 (5%) dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (berpengaruh).
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (tidak berpengaruh).
3. Jika nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka berkesimpulan variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji t diatas dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0.000. ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi jika nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka hipotesis diterima.

Uji F

Pengujian signifikansi persamaan yang digunakan seberapa besar pengaruh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu. Dengan kriteria pengambilan keputusan jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan nilai < 0.05 maka dapat disimpulkan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu.

Berdasarkan nilai Derajat kebebasan atau (Df) = $N - 2 = 98 - 2 = 96$ Maka diketahui nilai F tabel yaitu 3.09 sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji F diketahui nilai f hitung sebesar $53.901 > 3.09$ maka H_3 yang menyatakan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan tamu, diterima dan H_0 di tolak.

Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel Diketahui nilai adjusted r square sebesar 0.522 maka memiliki arti bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan memberikan sumbangan pengaruh secara bersama-sama sebesar 52.2% terhadap variabel kepuasan tamu dan sisanya 47.8% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada penelitian dapat di jelaskan sebagai berikut :

A. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di Holiday Resort Lombok

Berdasarkan penelitian ini didapatkan hasil bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Holiday Resort Lombok. Hal ini didapatkan dari hasil uji t yang menyatakan bahwa nilai signifikansi variabel fasilitas lebih kecil dari 0.5 yaitu

sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung variabel fasilitas lebih besar dari t tabel yaitu sebesar $3.659 > 1.661$. Hal ini sejalan dengan hasil uji analisis regresi linier berganda dimana variabel fasilitas bernilai positif sebesar 0.281 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% variabel fasilitas akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan tamu sebesar 28.1% dan hasil dari analisis koefisien determinasi didapatkan nilai sebesar 52.2% yang artinya variabel independen dapat menjelaskan variabel fasilitas dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di holiday resort Lombok yang berarti H_1 di terima dan H_0 di tolak.

B. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tamu di Holiday Resort Lombok

Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Holiday Resort Lombok. Dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dikarenakan nilai dari uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar $5.986 > 1.661$, dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu $0.000 < 0.05$. Hal ini sejalan dengan hasil uji analisis linier berganda dimana variabel kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0.537 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan tamu sebesar $53,7\%$ dan hasil analisis koefisien determinasi didapatkan nilai sebesar 52.2% yang artinya variabel independen dapat menjelaskan variabel kualitas pelayanan dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Holiday Resort Lombok yang berarti H_2 diterima dan H_0 ditolak.

C. Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamasama terhadap kepuasan tamu di Holiday Resort Lombok

Berdasarkan penelitian ini yang di temukan bahwa variabel fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersamasama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan tamu (Y). Hal ini didapatkan dari hasil uji F yang di katakana berpengaruh positif dan signifikan karena nilai f hitung lebih besar daripada f tabel yaitu sebesar $53.901 > 3.09$ dan frekuensi lebih besar dari 0.05 yaitu $0.00 < 0.05$, dengan hasil analisis koefisien determinasi yang di dapatkan sebesar 52.2% yang artinya variabel independent dapat menjelaskan variabel kepuasan tamu dengan baik. Dengan hasil persamaan uji linier berganda didapatkan nilai konstanta yang di dapat sebesar 1.910 , maka memiliki arti bahwa apabila variabel fasilitas dan kualitas pelayanan nilai konstantanya diasumsikan 0 maka nilai kepuasan tamu adalah 1.910 , Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Holiday Resort Lombok yang berarti H_3 diterima dan H_0 ditolak.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas terhadap kepuasan tamu di holiday resort Lombok. Dalam penelitian ini menggunakan 98 responden yang berkunjung di holiday resort Lombok dan telah menginap minimal 1 malam. Berdasarkan data yang telah diuji di bab VI dapat disimpulkan sebagai berikut :

Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di buktikan dengan H_1 di terima dan H_0 ditolak. Artinya semakin baik fasilitas yang di sediakan oleh holiday resort Lombok maka, akan berdampak pada meningkatnya kepuasan tamu yang berkunjung keholiday resort Lombok.

Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dibuktikan dengan H_2 di terima dan H_0 ditolak. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan maka, akan meningkatkan kepuasan tamu yang berkunjung ke holiday resort Lombok.

Dari hasil analisis data yang menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu dibuktikan dengan H_3 diteriman dan H_0 ditolak. Artinya semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan tamu di holiday resort Lombok.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang di peroleh oleh peneliti, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Holiday Resort Lombok. Namun pihak perusahaan harus tetap meningkatkan dan merawat fasilitas serta meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti memberi saran bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas fasilitas yang ditawarkan baik dari fasilitas kamar, restaurant hingga fasilitas pendukung seperti mushola yang berada di main hotel sehingga para tamu nyaman dan dapat meningkatkan kepuasan tamu saat berkunjung, serta tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam menjamin kepuasan tamu saat berkunjung di holiday resort Lombok.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan peneliti dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti lokasi, promosi dan harga. Hal tersebut bertujuan agar peneliti selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19–28.
- [2] Arikunto, S.(2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta,211.
- [3] Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam. *Center. JIM UPB Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 6(2), 77–85.
- [4] Desembrianita, E., & Ruslin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(2), 345– 354.
- [5] Fristi Bellia Annishia, F.B.(2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta(Vol.4). *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*. 1 - 85.
- [6] Ginting, F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday. *Universitas Quality Berastagi*.
- [7] Handayani, S. B., & Taufiq, M. (2017). Analisa Keputusan Konsumen Warung Angkringan yang Dipengaruhi Lokasi, Fasilitas & Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Warga Kos di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 24(43).
- [8] Lestari, K. P. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Varian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Daging Segar (Studi Kasus Pada Toko Best Meat Tebet Jakarta

- Selatan).Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta
- [9] Mayangsari G.A.C.(2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Kusuma Living and Villas(Vol. 02). PARIS Jurnal Pariwisata dan Bisnis. 484 – 501.
- [10] Melia, Y.(2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru) (Vol.20). Jembatan: Jurnal Ilmiah Manajemen.
- [11] S.Margono.(2010). Metodologi Penelitian Pendidikan.Jakarta: PT. Rineka Cipta
- [12] Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial, 12(1), 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- [13] Srijani, N.(2017).Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center(Vol. 7). Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA, 31 - 38
- [14] Sumadi Suryabata.(2008). Metodologi Penelitian.Jakarta: Raja Gafindo Persada, 29
- [15] Sugiyono.(2007).Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [16] Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung : IKAPI J Lexy, Moleong.
- [17] Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan , Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota Quality Analysis Of Service, Trust And Cooperation Image On Satisfaction And Loyalty Of Members Cahyono,3 Nurul Qomariah Program Studi Magister Manaj. 7(2), 157–174.
- [18] Yunaida, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. Jurnal Manajemen Dan Keuangan, 7(1), 61–72.
- [19] Sulastiyono,A.(2011). Manajemen penyelenggara hotel.Bandung.Alfabeta

HALAMAN INI SENGAJA DI KOSONGKAN