
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI IDOOP HOTEL BY PRASANTHY

Oleh :

Tabita Natalie Tan¹, I Ketut Bagiastra² & Putu Arya Reksa Anggratiyas³

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

E-mail: ¹tabita.tan02@gmail.com, ²iktbagiastra@gmail.com ,

³reksa.anggratyas@gmail.com

Article History:

Received: 27-01-2026

Revised: 28-01-2026

Accepted: 29-01-2026

Keywords:

Kualitas playanan,
fasilitas, kepuasan
tamu, Front office,
hotel.

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan tamu pada departemen front office di Idoop Hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden tamu yang menginap di Idoop Hotel. Pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling, instrumen penelitian menggunakan skala likert 5 point untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan tamu. Analisis data menggunakan teknik regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 28. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan berdasarkan uji F dengan nilai signifikansi F tabel 3,090. Uji asumsi klasik menunjukkan data memenuhi syarat normalitas, tidak terjadi multikolinearitas dan tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai t hitung 6,193 > t tabel 1,984 dan signifikansi < 0,001. Variabel fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai t hitung 9,710 > t tabel 1,984 dan signifikansi < 0,001.

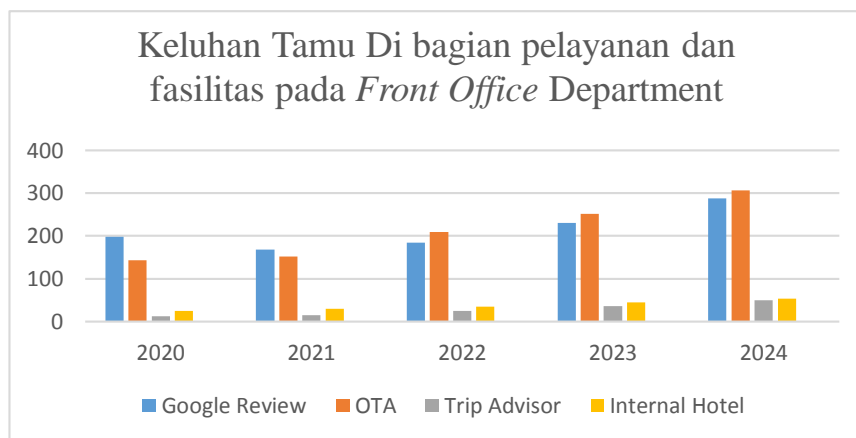
PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat berpengaruh dalam perekonomian global termasuk di Indonesia. Dalam industri ini, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci untuk menentukan tingkat kepuasan tamu, selain itu fasilitas juga merupakan salah satu faktor pendukung dari kepuasan pelanggan. Departemen *Front Office* merupakan salah satu bagian terpenting di dalam industri perhotelan yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam berinteraksi dengan tamu.

Idoop Hotel by Prasanthy merupakan salah satu hotel yang terletak di pusat kota Mataram. Pelayanan yang di ajarkan kepada setiap departemen di Idoop Hotel by Prasanthy sudah sesuai dengan SOP (Standar Operational Prosedure) yang pada umumnya meliputi menyapa tamu, memberikan salam yang hangat, menawarkan bantuan, dan lain sebagainya. Selain itu fasilitas yang disediakan di hotel ini meliputi fasilitas populer dalam maupun luar. Melalui Observasi awal yang telah dilakukan, ditemukan bahwa beberapa staff *front office* departemen tidak menerapkan SOP (*standar operational prosedure*) dan terdapat fasilitas yang sudah mulai rusak hal tersebut juga dapat dilihat melalui beberapa komentar dari tamu

yang telah menginap disana. Hal tersebut juga sesuai dengan fakta yang ada di lapangan yaitu seperti kelalaian dan ketidak-profesionalan dari staff dalam berkomunikasi dan memberikan fasilitas yang baik kepada tamu, menjadi salah satu faktor penyebab timbulnya permasalahan atau komplain, sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada saat menginap.

Dalam usahanya memberikan kualitas pelayanan yang baik adapun langkah-langkah yang telah dilakukan oleh Idoop hotel salah satunya adalah menerapkan guest comment atau umpan balik. Guest comment yang diterapkan di Idoop Hotel berupa komen secara langsung melalui menanyakan pengalaman selama tamu menginap dalam pelayanan yang diberikan serta fasilitas-fasilitas yang telah digunakan ataupun secara online seperti pemberian rating atau ulasan di halaman website resmi Idoop hotel, seperti *google review*, *trip advisor*, *OTA (Online Travel Agent)*, dan internal hotel.



Gambar 1. Keluhan tamu padai bagian pelayanan dan fasilitas pada front office
Sumber: data peneliti, 2025

Berdasarkan data penelitian yang beraskan dari *guest comment* seperti *google review*, *OTA (traveloka, tiket.com, trip.com, booking.com)*, *trip advisor*, dan internal hotel yang dilakukan terdapat data keluhan tamu dari tahun 2020-2024 sebanyak 2.458 keluhan.

Tabel 2. Populasi Kunjungan tamu check-in

No	Tahun kunjungan	Jumlah kunjungan
1	2020	18.417
2	2021	41.358
3	2022	37.033
4	2023	45.906
5	2024	51.699
Total kunjungan		194.413

Sumber : revenue statistik report Idoop Hotel 2020-2024

Berdasarkan data tingkat hunian atau occupancy hotel tahun 2020-2024 dapat

dijelaskan bahwa tingkat hunian pertahunnya mengalami penurunan yang juga disertai oleh banyaknya keluhan yang ada di hotel Idoop. Oleh sebab itu dapat disimpulkan sejak tahun 2020 hingga tahun 2024 angka keluhan dari tamu terus meningkat, hal tersebut dapat dilihat pada diagram gambar diatas, bahwa angka keluhan terus meningkat dari tahun ke tahunnya dan yang juga disertai oleh penurunan tingkat hunian dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan tamu pada departemen *Front Office*, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan tamu.

LANDASAN TEORI

2.2 Deskripsi Teori

2.2.1 Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory)

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011 : 35-36) dalam bauran kualitas pelayanan terdapat indikator-indikator antara lain : 1. Realiabilitas (*Reliability*), 2. Responsive (*Responsiveness*), 3. Jaminan (*Assurance*), 4. Empati (*Empathy*), dan 5. Nyata (*Tangibles*).

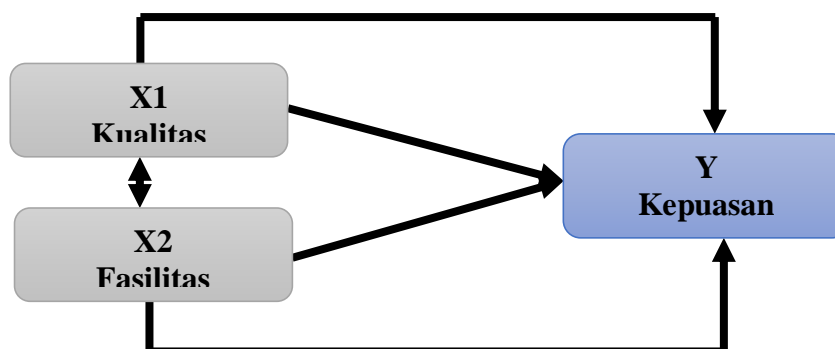
2.2.2 Teori Fasilitas

Adapun beberapa indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas yaitu : 1. Pertimbangan atau perencanaan spasial, 2. Perencanaan ruang, 3. Perlengkapan atau perabotan, 4. Tata cahaya dan warna, 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan 6. Unsur pendukung.

2.2.3 Teori Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Theory)

Menurut teori Winkle (2014:43) menyampaikan terdapat 3 (tiga) sikap dalam kepuasan pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan dapat dilihat dari : 1. *Kognitif* (Keyakinan), 2. *Afektif* (Perasaan), dan 3. *Konatif* (Perilaku).

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. Kerangka Berpikir

Sumber : data peneliti,2025

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

(H0) : Kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh department *front office* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di Idoop Hotel by Prasanthy.

(H1) : Kualitas pelayanan yang diberikan oleh department *front office* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di Idoop Hotel by Prasanthy.

(H2) : Fasilitas yang diberikan oleh department *front office* memiliki pengaruh yang

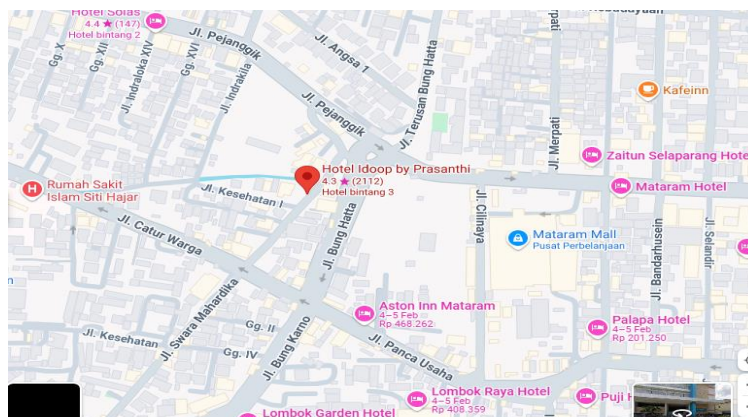
signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di Idoop Hotel by Prasanthy (H3) : Kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh department *front office* memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepuasan tamu di Idoop Hotel by Prasanthy

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bentuk *asosiatif*. Dalam penelitian ini strategi penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variabel bebas (X) yaitu Kualitas pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) di industri perhotelan terhadap variabel terikat (Y) yakni kepuasan tamu atau pengunjung.

3.2 Lokasi Penelitian



Gambar 3. Lokasi Idoop Hotel

Sumber : Google Maps

Lokasi penelitian ini dilakukan di Idoop Hotel by Prasanthy yang tepatnya berlokasi di Jalan Swaramahardika No.883, Mataram, Lombok, Nusa Tenggara Barat. Lokasi yang cukup strategis dan berdekatan dengan pusat perbelanjaan. Pengambilan lokasi penelitian juga dilakukan karena untuk mengidentifikasi mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh salah satu hotel berbintang 3 (tiga) ke bawah kepada tamu, dan apa saja hal yang berdampak bagi kepuasan tamu yang menginap.

3.3 Identifikasi Variabel

3.3.1 Variabel bebas (Independen variabel)

Menggunakan 5 (lima) indikator yakni *reabilitas, responsive, jaminan, empati, dan tangible*. Variabel bebas (X2) yaitu fasilitas di Idoop hotel by Prasanthy meliputi fasilitas didalam kamar maupun di luar ruangan dengan menggunakan 6 (enam) indikator yakni Pertimbangan atau perencanaan spasial, Perencanaan ruang, Perlengkapan atau perabotan Perlengkapan, Tata cahaya, Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung.

3.3.2 Variabel Terikat (Dependent variabel)

Variable bebas (Y) yaitu kepuasan tamu yang ada di Idoop Hotel by Prasanthy. Dengan menggunakan 3 (tiga) indikator kepuasan antara lain *Kognitif* (keyakinan), *Afektif* (perasaan) dan *Konatif* (perilaku).

3.4 Definisi Operasional

Tabel 2. Kisi-Kisi operasional Variabe

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas Pelayanan yang digunakan pada Departement <i>Front Office</i> seperti keterampilan komunikasi staf, kecepatan layanan, dan kemampuan dalam menangani keluhan tamu menjadi beberapa aspek yang perlu diperhatikan bagi tamu/pengunjung berada di Idoop Hotel by Prasanthy	1. <i>Realibilitas</i>	<i>Likert</i>
		2. <i>Responsive</i>	
3. <i>Assurance</i>			
4. <i>Empathy</i>			
Fasilitas (X2)		Fasilitas yang di tampilkan di Idoop hotel by Prasanthy ini meliputi fasilitas yang ada di dalam kamar maupun diluar kamar yang memadai dan menunjang kenyamanan tamu selama menginap	5. <i>Tangible</i>
	1. Pertimbangan atau perencanaan spasial 2. Perencanaan ruang 3. Perlengkapan atau perabotan perlengkapan 4. Tata cahaya 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis 6. Unsur pendukung		
Kepuasan pengunjung (Y)	Kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan senang/puas seseorang yang dirasakan terhadap harapannya terkait Pelayanan yang di berikan di Idoop Hotel by Prasanthy	1. <i>Kognitif</i> (keyakinan)	<i>Likert</i>
		2. <i>Afektif</i> (Perasaan)	
		3. <i>Konatif</i> (Perilaku)	

Sumber : Ashiq,dkk (2022)

3.5 Populasi Dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang pernah check in di Idoop Hotel by Prasanthy.

3.5.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *non probability sampling* dimana tidak seluruh populasi digunakan sebagai sampel. jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini ialah berjumlah 100 responden.

3.6 Jenis Dan Sumber Data

3.6.1 Data Primer

Data primer berupa catatan hasil kuesioner yang dilakukan kepada tamu yang pernah menginap atau mengunjungi Idoop hotel by Prasanthy dan observasi yang telah dilakukan meliputi observasi terkait pelayanan yang telah dilakukan oleh staff *front office* departement, serta fasilitas yang ada baik didalam kamar maupun di luar kamar yang meliputi area di sekitar hotel.

3.6.2 Data Sekunder

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *google review, trip advisor, OTA* atau *online travel agent* dan internal hotel.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Kuesioner

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian merupakan kuesioner. Kuesioner yang diberikan kepada responden menggunakan skala likert 5 (lima) dimensi.

3.7.2 Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat kondisi dari pelayanan dan fasilitas yang berkaitan dengan kepuasan tamu yang ada di Idoop Hotel by Prasanthy.

3.8 Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengatur ketepatan suatu ukuran atau alat pengukur kehandalannya.

3.9 Teknik Analisis Data

A. Analisis Asosiatif

Analisis Asosiatif menurut Sugiyono (2017) merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variable atau lebih.

B. Uji Regresi Linier berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variable independent dengan variable dependent.

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal.

2. Uji Multikolinieritas

Penguji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya

ketidaksamaan varian residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

D. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji-t)

Uji digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.

2. Uji F (F-test)

Uji F untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (independent) secara serempak terhadap variabel terikat (dependent).

3. Koefisien Determinasi **R²**

Pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan pengaruh variabel independent secara simultan terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Idoop Hotel by Prasanthy merupakan hotel berbintang 3 (tiga) yang berlokasi di pusat kota Mataram yang tepatnya berlokasi di Jalan Swaramahardika No.883, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Idoop Hotel by Prasanthy ini telah beroperasi sejak Juni 2014, yang berarti telah beroperasi selama kurang lebih dari 10 tahun. Hotel ini berada di bawah manajemen Prasanthy dan dikenal sebagai pilihan hotel yang *representatif* untuk berbagai keperluan dan kebutuhan, termasuk bisnis, pertemuan, dan kegiatan insentif. Untuk tipe kamar yang dimiliki ada 3 (tiga) tipe kamar antara lain superior room, deluxe room dan junior suite. Yang mana harga yang di tarifkan mulai dari Rp. 950.000-Rp. 1.200.000 untuk harga publish hotel, dan harga sewaktu-waktu bisa berubah disesuaikan dengan occupancy yang ada.

4.1.2 Karakteristik Responden

Responden yang digunakan untuk penelitian ini yaitu tamu yang sudah pernah menginap di Idoop hotel by Prasanthy yang berusia minimal 17 tahun. Kuesioner yang telah disebar kepada responden melalui media online berjumlah 100 jawaban kuesioner. Diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada tabel berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase(%)
Perempuan	30	30%
Laki-laki	70	70%
Jumlah	100	100%

Sumber: data primer, diolah 2025

Berdasarkan data yang menunjukkan dominasi jenis kelamin laki-laki dengan jumlah laki-laki 70%.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

<u>Usia</u>	<u>Jumlah</u>	<u>Presentase(%)</u>
17-25 <u>Tahun</u>	83	83%
26-35 <u>Tahun</u>	15	15%
36-45 <u>Tahun</u>	0	0%
>45 <u>Tahun</u>	2	2%
<u>Jumlah</u>	100	100%

Sumber: data primer, diolah 2025

Distribusi responden berdasarkan usia yang didominasi oleh kelompok usia muda dengan jumlah usia 17-25 tahun sebanyak 83 responden (83%),

4.1.4 Uji Asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 5. Uji Kolmogrov-Smirnov

Kolmogrov-Smirnov	<i>Df (degree of freedom)</i>	Sig.
	100	.068

Berdasarkan tabel diatas nilai Sig. 0,068 lebih besar dari α (0.05), berarti data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

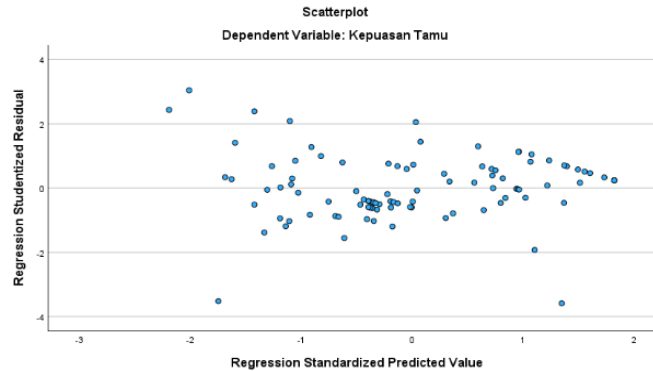
Tabel 6. Uji Multikolinearitas

	<i>Colinearity Statistic</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Kualitas Pelayanan	.708	1,412
Fasilitas	.708	1,412

Sumber: data primer, diolah 2025

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai tolerance, $0,708 > 0.01$ dan nilai VIF sebesar $1,412 < 10$, berarti data tersebut tidak multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. Uji Scatterplott

Sumber : data primer, diolah 2025

Uji scatterplot atau grafik sebar digunakan untuk menampilkan dan menganalisis hubungan antara dua variabel numerik. Ini adalah metode visualisasi data yang dapat membantu untuk melihat pola dan tren dalam data dengan menggambarkan titik-titik yang mewakili nilai variabel pada sumbu x dan y.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,083, yang berada di atas tingkat signifikansi konvensional $\alpha = 0,05$. Demikian pula, variabel fasilitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,234, yang juga melebihi batas signifikansi yang ditetapkan.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Sig	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0.083	> 0.05 Tidak Signifikan, Varians Residual Tidak Bergantung Pada X1
2	Fasilitas (X2)	0.234	> 0.05 Tidak Signifikan, Varians Residual Tidak Bergantung Pada X2

4.1.5 Uji Hipotesa

Tabel 8. Uji Regresi linier berganda, Uji hipotesis, dan Koefisien Determinasi R2

Aspek Analisis	Variabel/Nilai	Hasil	Interpretasi
Persamaan Regresi	$Y : a+b.x_1+b_2.x_2$ = 17.127+0.119+0.288	-	Nilai a sebesar 17,127 merupakan konstanta atau keadaan saat variable kepuasan tamu belum dipengaruhi oleh variable lainnya yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2).
Uji F (simultan)	F Hitung	49,949	Model regresi signifikan secara simultan, kedua variable bebas berpengaruh bersama terhadap Y
	SIG	< 0,001	P < 0.05, maka model layak digunakan
Uji T (Parsial)	X1 Kualitas Pelayanan	T : 6,193 Sig : < 0,001	Perbandingan menunjukkan bahwa t hitung (6,193) jauh lebih besar daripada t tabel (1,984), yang mengindikasikan penolakan terhadap hipotesis nol. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu.
	X2 Fasilitas	T : 9,710 Sig : < 0,001	Nilai t hitung ini juga jauh melebihi t tabel (1,984), yang mengindikasikan penolakan terhadap hipotesis nol. Variabel fasilitas terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu.
Koefisien Determinasi	R	0.712	Hubungan antara variable bebas dan variable terikat "kuat"
	R2	0.507	pengaruh variabel kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan tamu sebesar 0,507 (50,7%). Sedangkan sisanya (100% - 50,7% = 49,3%) dijelaskan oleh variabel lain

Sumber : data primer, diolah 2025

b1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,119, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan tamu yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasana tamu sebesar 0,119, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini. b2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,288, menunjukkan bahwa variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan tamu yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel fasilitas akan mempengaruhi kepuasana tamu sebesar 0,288, dengan asumsi bahwa

variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini. Uji Koefisien Determinasi, nilai koefisien R Square (R^2) sebesar 0,507 atau 50,7% jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) sebesar 0,507 (50,7%). Sedangkan sisanya ($100\% - 50,7\% = 49,3\%$) Sehingga Hubungan antara variable bebas dan variable terikat “kuat”

Diperoleh hasil pengujian nilai F hitung sebesar 49,949 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001 ($p < 0,001$). Nilai F tabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan derajat bebas pembilang 2 dan derajat bebas penyebut 97 adalah 3,090. Perbandingan antara nilai F hitung dan F tabel menunjukkan bahwa F hitung (49,949) jauh lebih besar daripada F tabel (3,090), yang mengindikasikan penolakan terhadap hipotesis nol.

Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,193 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001 ($p < 0,001$). Nilai t tabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan derajat bebas 97 adalah 1,984. Perbandingan menunjukkan bahwa t hitung (6,193) jauh lebih besar daripada t-tabel (1,984), yang mengindikasikan penolakan terhadap hipotesis nol. Koefisien regresi sebesar 0,384 dengan arah positif mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,384 unit, dengan asumsi variabel lain konstan. Sementara itu, hasil pengujian untuk variabel fasilitas (X2) menunjukkan nilai t hitung sebesar 9,710 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001 ($p < 0,001$). Nilai t hitung ini juga jauh melebihi t-tabel (1,984), yang mengindikasikan penolakan terhadap hipotesis nol. Variabel fasilitas terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu. Koefisien regresi sebesar 0,336 dengan arah positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit fasilitas akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,336 unit, dengan asumsi variabel lain konstan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan (X1) dengan Fasilitas (X2) yang memiliki dampak pengaruh paling besar terhadap kepuasan tamu (Y) adalah variabel X1 atau variabel kualitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks penelitian ini, aspek kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan tamu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari uji parsial yang tujuannya untuk mengetahui pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap tingkat kepuasan tamu (Y) pada departemen *Front Office* di Idoop Hotel diperoleh t hitung (6.193) > t table (1.984) dan signifikan $0.001 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) yang berarti menunjukkan presentase kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh staff Idoop hotel.

Selain itu, pengaruh signifikan antara Fasilitas (X2) terhadap tingkat kepuasan tamu (Y) pada departemen *Front Office* di Idoop Hotel diperoleh nilai t hitung (9.710) > t table (1.984) dan signifikan $0.001 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) yang menunjukkan presentase kepuasan tamu terhadap fasilitas yang ada di hotel baik di dalam kamar maupun area luar hotel.

Selain itu pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) memiliki pengaruh secara signifikan simultan yang dapat dilihat dari perolehan nilai f hitung (49.949) > f table (3.090) dan nilai signifikan $0.001 < 0.05$. Maka dapat

disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variable X1 (kualitas pelayanan dan X2 (fasilitas) secara Bersama-sama atau simultan terhadap Y (kepuasan tamu).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andesta, A., dkk. (2019). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hannah Hotel Syariah Painan. Padang: Universitas Negeri Padang.
- [2] Bagyono. (2020). Teori dan praktik hotel front office. Bandung. Alfabeta
- [3] Cambridge. (1995). Cambridge Dictionary. Cambridge University Press.
- [4] Darsono, L. I. (2011). Manajemen Perhotelan. Yogyakarta: Andi.
- [5] Hutagalung, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Departemen Terhadap Kepuasan Tamu. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- [6] Kartikasari, D., & Djastuti, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Manajemen Indonesia, 17(2), 123–135.
- [7] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- [8] Puspa, D. (2018). Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan. Bandung: Alfabeta.
- [9] Putra, A. (2022). Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Kepuasan Tamu. Surabaya: Airlangga University Press.
- [10] Rahmadi, R., dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Sahid Batam Center. Batam: Universitas Batam.
- [11] Richard. (2018). Customer Satisfaction Theory. [Detail referensi tidak tersedia].
- [12] Seotanto, H. (2017). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Salemba Empat.
- [13] Sudaryono. (2016). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Erlangga.
- [14] Sugiyono. (2014). Statistik untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- [15] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [16] Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- [17] Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- [18] Syahsudarmi. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Kopi Bengkalis Pekanbaru. Pekanbaru: Universitas Riau.
- [19] Tjiptono, F. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- [20] Verdiana. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Sense Hotel Seminyak. Bali: Universitas Udayana.
- [21] Wijaya, R. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Jakarta: Rajawali Pers.
- [22] Wibisono, A., dkk. (2020). Sistem Informasi Hotel.
- [23] IBM Corp. (2021). IBM SPSS Statistics for Windows, Version 28.0. Armonk, NY: IBM Corp.
- [24] Data Peneliti. (2025). Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian. Mataram: Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram.
- [25] Idoop Hotel. (2025). Revenue Statistik Report Tahun 2020–2024. Mataram: Idoop Hotel by Prasanthy.
- [26] Google Review, TripAdvisor, Traveloka, Tiket.com, Trip.com, Booking.com. (2020–2024). Ulasan dan Komentar Tamu Idoop Hotel by Prasanthy.
- [27] Peneliti. (2025). Hasil Observasi Lapangan di Idoop Hotel by Prasanthy. Data Primer (tidak dipublikasikan).
- [28] Kotler (2005). Manajemen Pemasaran. Jakarta. Penerbit Indeks
- [29] Ashiq, dkk (2022). Global research on library service quality: a bibliometric analysis and knowledge mapping. Global knowledge, Memory and communication, 71(4/5) 271-291