

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI KEDATON 8 HOTEL

<sup>1)</sup> Indra Lesmana, <sup>2)</sup> Benny Osta Nababan, <sup>3)</sup> Zeze Zakaria Hamzah, <sup>4)</sup> Muhlis

<sup>1)</sup> Alumni Progam Studi Manajemen, STIE Dewantara  
Acropolis Blok LC 19, Jl. Raya Karadenan Jl. Bijong Depok Baru III, Karadenan, Kec. Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16913

Email: lesmanai692@gmail.com

<sup>2) 3) 4)</sup> Dosen Program Studi Manajemen, STIE Dewantara  
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat, 16913, Indonesia  
Email: benny.osta@dewantara.ac.id, zeze.zakaria@dewantara.ac.id, muhlis@dewantara.ac.id

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of service quality, price, location and facilities on the decision of guests to stay at Kedaton 8 Hotel. The type of research used is quantitative research. The analysis technique used is to use multiple linear regression. Data retrieval techniques using coesioners. The amount of data that can be obtained is 39,920 from occupancy rates. For sampling in this study, the researcher used a sample of 100 respondents, which was the result of rounding from 99.75 to 100 respondents where in this study e was set at 10%. The results of the regression test showed that 20.8% of customer decision factors could be explained by the quality of service, price, location and facilities while the remaining 79.2% were influenced by other factors that were not included in this study.*

**Keywords:** *Quality of Service, Price, Location, Facilities, Customer Decisions.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan regresi linier berganda. Teknik pengambilan data dengan menggunakan koisioner. Jumlah data yang dapat diperoleh sebesar 39.920 dari tingkat hunian. Untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel 100 responden, merupakan hasil pembulatan dari 99,75 menjadi 100 responden dimana dalam penelitian ini e ditetapkan sebesar 10%. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 20,8% faktor-faktor keputusan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas sedangkan sisanya sebesar 79,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Fasilitas, Keputusan Pelanggan.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan. Sekarang, hotel juga banyak digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, launching untuk produk baru suatu perusahaan dan

banyak juga hotel digunakan untuk sekedar santai di akhir pekan bersama keluarga bagi kalangan masyarakat menengah ke atas. Untuk itu, para pengusaha hotel harus cepat tanggap terhadap perubahan atau penambahan fungsi tersebut. Beberapa cara untuk meningkatkan tingkat hunian adalah selain dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menambahkan beberapa

fasilitas-fasilitas penunjang, harga dan juga lokasi harus .

Menurut Kotler dan Armstrong (2009:430) dalam Arga Efrianto (2016:4) harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa.

Menurut Kotler dan Keller (2008:122) dalam Arga Efrianto (2016:5) lokasi adalah gabungan antara lokasi dan saluran distribusi, yaitu berhubungan dengan cara penyampaian jasa melalui lokasi yang strategis. Keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek-aspek yang sifatnya kapital intensif, karena itu penyedia jasa harus mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi, demografis, budaya, persaingan dan peraturan di masa mendatang.

Menurut Sulastiyono (2006) dalam Sri Hartini (2017:408) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan - kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan permasalahannya adalah:

1. Bagaimana pengaruh variable kualitas pelayanan terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel?
2. Bagaimana pengaruh variable harga terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel?
3. Bagaimana pengaruh variable lokasi terhadap keputusan tamumenginap di Kedaton 8 Hotel?

4. Bagaimana pengaruh variable fasilitas terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel?
5. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel?
6. Seberapa besar variabel pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan permasalahannya adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variable kualitas pelayanan terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel.
2. Untuk mengetahui pengaruh variable harga terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel.
3. Untuk mengetahui pengaruh variable lokasi terhadap keputusan tamumenginap di Kedaton 8 Hotel.
4. Untuk mengetahui pengaruh variable fasilitas terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel.
5. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel.
6. Untuk mengetahui besarnya variabel pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel.

## **2. TINJAUAN PUATAKA**

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Pengertian Keputusan Pelanggan**

Menurut Hardiansyah (2019:13) keputusan konsumen dalam usaha perhotelan adalah keputusan seseorang untuk menggunakan jasa atau memilih hotel tersebut. Keputusan konsumen dalam memilih hotel adalah kunci keberhasilan

sebuah hotel, karena konsumen merupakan aset. Keputusan yang diambil oleh tamu pada prinsipnya merupakan keputusan konsumen dalam memilih hotel sebagai tempat untuk menginap yang dijelaskan dalam perilaku konsumen.

Sedangkan menurut Abdullah dan Pebriyanti (2016) dalam Joko Prianto (2021:35) mengemukakan bahwa, “Perilaku konsumen merupakan sebuah pembelajaran bagaimana individu-individu, kelompok-kelompok, dan organisasi-organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan membuang barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan apa yang mereka butuhkan dan mereka inginkan”.

### **2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Joko Prianto (2021:32) menjelaskan kualitas pelayanan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer.

Menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons dalam Agus Sulastiyono (2016:33) bahwa tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya, yaitu:

1. **Kehandalan (Reliability)**, adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. **Daya Tanggap (Responsiveness)**, yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

3. **Kepastian atau Jaminan (Assurance)**, adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri seperti kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. **Empati (Empathy)**, memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri seperti kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. **Nyata (Tangibles)**, yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata seperti penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

### **2.1.3 Pengertian Harga**

Harga merupakan komponen yang menghasilkan pendapatan, oleh karena itu perusahaan harus menetapkan harga dengan baik kepada konsumen agar tujuan perusahaan dapat tercapai dan pada akhirnya tingkat hunian kamar hotel akan meningkat pesat. Suksesnya seorang penjual suatu produk hotel tergantung dari harga atau tarif hotel yang bersangkutan. Jika tarif kamar dianggap tinggi mungkin saja calon tamu memilih produk hotel yang lain (substitusi).

Menurut studi yang dilakukan oleh Umar (2002:32) dalam Juhari (2016:4) harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli atau penjualan melalui tawar menawar atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli.

### 2.1.5 Pengertian Lokasi

Menurut Tjiptono (2000) dalam Sri Hartini (2017:406) menyatakan lokasi yang strategis yang dapat di jangkau konsumen dengan mudah dari arah mana saja merupakan salah satu faktor yang digunakan konsumen untuk memilih suatu hotel. Lokasi seringkali menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2006) dalam Sri Hartini (2017:409) lokasi berarti berhubungan dengan di mana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatannya. Berdasarkan pengertian diatas lokasi adalah tempat beroperasinya kegiatan untuk menghasilkan produk bagi konsumen.

### 2.1.6 Pengertian Fasilitas

Menurut Sulastiyono (2006) dalam Bakhtiar HM (2018:90), fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel.

Menurut Tjiptono (2000) dalam Sri Hartini (2017:408) ada beberapa unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu:

1. Pertimbangan atau perencanaan parsial  
Aspek-aspek ini seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon.
2. Perancangan ruang  
Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.
3. Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.

4. Tata cahaya  
Yang perlu diperhatikan dalam tata cahaya adalah warna jenis dan sifat aktifitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.
5. Warna  
Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks serta mengurangi tingkat kecelakaan.
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.  
Aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

## 2.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Sugiyono 2017:63).

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan data berupa angka yang dianalisis menggunakan analisis statistik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel.

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variable terikat yaitu Keputusan Pelanggan(Y)
2. Variable tidak terikat, yaitu :
  - a. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )
  - b. Harga ( $X_2$ )
  - c. Lokasi ( $X_3$ )
  - d. Fasilitas ( $X_4$ )

### 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kedaton 8 Hotel yang berlokasi di Kawasan Industri Sentul Jl. Surya Raya Kav. Commercial Area 1 Sentul, Babakan Madang, Bogor 16810.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2021 di Kedaton 8 Hotel.

### 3.4 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:41) objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu). Objek penelitian adalah tamu Kedaton 8 Hotel.

### 3.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017:80). Populasi data penelitian ini adalah tamu Kedaton 8 Hotel. Berdasarkan data jumlah tamu yang menginap di Kedaton 8 Hotel pada periode tahun 2020 tingkat hunian mencapai 39.920.

Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan angka 39.920 sebagai populasi penelitian.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili (Sugiyono 2017:81). Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi ( jumlah tamu yang menginap di Kedaton 8 Hotel pada tahun 2020 dengan tingkat hunian sebesar 39.920)

$e^2$  = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir. Dalam penelitian ini e ditetapkan sebesar 10 %.

Adapun perhitungan penentuan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} = \frac{39.920}{1+39.920 \cdot (0,1)^2}$$

$$= 99,75 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah minimum 100 responden.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah diteliti. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-

karya monumental dari seseorang (Sugiyono 2017:240). Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan laporan tingkat hunian kamar di Kedaton 8 Hotel pada tahun 2016-2020, data laporan tersebut disajikan per kuartal setiap tahunnya.

## 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142).

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik Pengukuran data dalam penelitian ini yakni menggunakan Skala Likert. Skala likert merupakan suatu alternatif pengukuran yang dapat digunakan oleh seorang peneliti untuk mengukur suatu kejadian atau fenomena sosial yang kemudian dirubah kedalam bentuk angka agar mudah dalam menyimpulkan.

#### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji prasyarat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Apabila nilai residual tidak mengikuti distribusi normal maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil menurut Ghozali (2016:154). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji one sample kolmogorov-smirnov, dengan taraf signifikansi sebesar 10% atau data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya > 10%.

##### b. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui terjadi multikolinieritas atau tidak, digunakan uji VIF (Variance Inflation Factor). Dengan kriteria apabila nilai VIF tersebut < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas, sedangkan jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah mempunyai angka tolerance mendekati 1 (Gujarati, 2012:432).

##### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui perbedaan varians error setiap variabel X. Analisis regresi baik mensyaratkan tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homokedastisitas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji scatterplot dengan bantuan program SPSS.

#### 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \quad (2)$$

#### 3. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji Signifikasi t (Uji Hipotesis secara parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas) terhadap variabel terikat (keputusan pelanggan) secara terpisah atau parsial.

##### b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Imam Ghozali (2013:98) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

- c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
Ghozali, Imam (2016:98) menyatakan Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Uji Validitas

Penyebaran kuesioner diberikan secara acak kepada 100 responden. Nilai r tabel dengan ketentuan  $df = (N-2)$  dan tingkat signifikansi sebesar 10% maka angka yang diperoleh sebesar 0,1654. Untuk melihat tingkat validitas semua item pernyataan kuesioner yang penulis susun, dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

INDIKATOR		r hitung	r tabel	Keputusan
Kehandalan	Pernyataan 1	0.709	0.1654	Valid
Daya Tanggap	Pernyataan 1	0.724	0.1654	Valid
Jaminan	Pernyataan 1	0.687	0.1654	Valid
Empati	Pernyataan 1	0.669	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.612	0.1654	Valid
	Pernyataan 3	0.609	0.1654	Valid
Nyata	Pernyataan 1	0.598	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.600	0.1654	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Harga**

INDIKATOR		r hitung	r tabel	Keputusan
Potongan harga cash	Pernyataan 1	0.720	0.1654	Valid
Perbandingan harga	Pernyataan 1	0.671	0.1654	Valid
Frekuensi perubahan harga	Pernyataan 1	0.770	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.785	0.1654	Valid
Harga sesuai dengan citra	Pernyataan 1	0.592	0.1654	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi**

INDIKATOR		r hitung	r tabel	Keputusan
Akses	Pernyataan 1	0.442	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.312	0.1654	Valid
Visibilitas	Pernyataan 1	0.677	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.757	0.1654	Valid
Lalu lintas	Pernyataan 1	0.657	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.612	0.1654	Valid
Tempat parkir	Pernyataan 1	0.446	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.448	0.1654	Valid
Lingkungan	Pernyataan 1	0.488	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.682	0.1654	Valid
Kompetisi	Pernyataan 1	0.548	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.667	0.1654	Valid
Peraturan pemerintah	Pernyataan 1	0.597	0.1654	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas**

INDIKATOR		r hitung	r tabel	Keputusan
Pertimbangan atau perencanaan parsial	Pernyataan 1	0.444	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.362	0.1654	Valid
Perancangan ruang	Pernyataan 1	0.390	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.502	0.1654	Valid
Perlengkapan atau perabotan	Pernyataan 1	0.589	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.491	0.1654	Valid
	Pernyataan 3	0.529	0.1654	Valid
Tata cahaya	Pernyataan 1	0.621	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.658	0.1654	Valid
Warna	Pernyataan 1	0.617	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.602	0.1654	Valid
Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	Pernyataan 1	0.580	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.602	0.1654	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pelanggan**

INDIKATOR		r hitung	r tabel	Keputusan
Keputusan pilihan produk	Pernyataan 1	0.559	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.528	0.1654	Valid
Keputusan pilihan merek	Pernyataan 1	0.483	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.475	0.1654	Valid
Keputusan pilihan penyalur	Pernyataan 1	0.364	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.307	0.1654	Valid
Keputusan jumlah pembelian	Pernyataan 1	0.434	0.1654	Valid
Keputusan waktu pembelian	Pernyataan 1	0.366	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.489	0.1654	Valid
Keputusan metode pembayaran	Pernyataan 1	0.292	0.1654	Valid
	Pernyataan 2	0.367	0.1654	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Berdasarkan table-table di atas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tentang variable kualitas pelayanan, harga, lokasi, fasilitas, dan keputusan pelanggan tersebut valid dan dapat digunakan pada tahap pengujian selanjutnya.

#### 4.2 Uji Reliabilitas

Dalam melakukan uji reliabilitas peneliti akan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Menurut Triton (2006) dalam Rahma Widyawati (2018:26) mengatakan bahwa terdapat beberapa nilai Cronbach's alpha beserta indikatornya, yaitu  $\leq 0,20$  berarti kurang reliabel; 0,21–0,40 berarti agak reliabel; 0,41–0,60 berarti cukup reliabel; 0,61–0,80 berarti reliabel dan 0,81 – 1 berarti sangat reliabel.

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.796	Reliabel
Harga	0.747	Reliabel
Lokasi	0.826	Sangat Reliabel
Fasilitas	0.795	Reliabel
Keputusan Pelanggan	0.530	Cukup Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai Cronbach's Alpha yang tertera dalam tabel Reliability Statistics hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing variabel semuanya menunjukkan hasil yang reliabel.

#### 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji ini wajib dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Adapun uji klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

##### 4.3.1 Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Dengan begitu, data residual dikatakan berdistribusi normal bila nilai Asymp Sig (2-tailed)  $>$  taraf nyata ( $\alpha = 10\%$ ). Adapun uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov hasilnya seperti terlihat pada gambar di bawah ini.

**Tabel 7. Uji Kolmogorov-Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0
	Std. Deviation	3.55660536
Most Extreme Differences	Absolute	0.053
	Positive	0.045
	Negative	-0.053
Test Statistic		0.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

### 4.3.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai toleransi > 0,1 atau VIF < 0,1 dikatakan tidak terjadi multikolinieritas. Di bawah ini hasil uji multikolinieritas dengan melihat Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) nya.

**Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)**

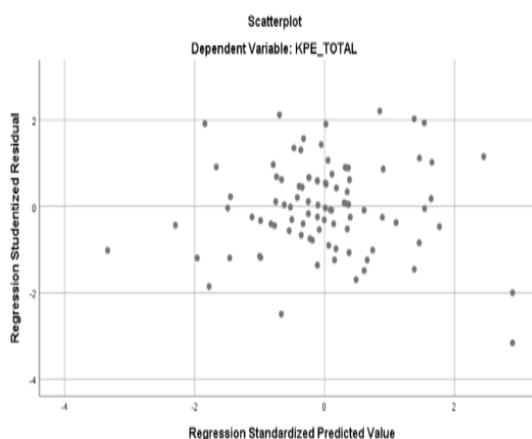
VARIABEL	COLLINEARITY STATISTICS			
	TOLERANCE		VIF	
	HASIL	SIMPULAN	HASIL	SIMPULAN
Kualitas Pelayanan	0.77	> 0,1	1.229	< 5
Harga	0.667	> 0,1	1.498	< 5
Lokasi	0.703	> 0,1	1.422	< 5
Fasilitas	0.628	> 0,1	1.593	< 5

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai Tolerance variabel independen yang ada di atas 0,1 serta nilai VIF variabel independennya semua di bawah 5 yang berarti tidak terjadi multikolinieritas.

### 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam hal ini peneliti menggunakan uji Scatterplot dengan pengambilan keputusan jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 10% dapat disimpulkan model regresi tidak mengarah adanya heteroskedastisitas. Dibawah ini hasil uji heteroskedastisitas menggunakan pendekatan grafik.



**Gambar 1. Uji Scatterplot**

### 4.3 Uji Hipotesis

Yang termasuk ke dalam uji hipotesis ini antara lain persamaan regresi, uji F (uji simultan), uji t (uji parsial) dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

#### 4.3.1 Hasil Uji F (Uji Simultan)

**Tabel 9. Uji F (Uji Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	394.705	4	98.676	7.486	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1252.295	95	13.182		
	Total	1647	99			

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil perolehan F hitung adalah sebesar 7,486. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa nilai F hitung  $7,486 > F$  tabel 2,47, dengan berdasarkan kriteria pengujian hipotesis jika F hitung  $> F$  tabel dan tingkat signifikansinya  $0,000 < 0,1$ , ini berarti bahwa variabel independen (bebas) yang terdiri dari kualitas pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu memilih Kedaton 8 Hotel.

**4.3.2 Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

1. Ho diterima jika t hitung  $< t$  tabel pada  $\alpha = 10\%$
2. Ha di terima jika t hitung  $> t$  tabel pada  $\alpha = 10\%$

**Tabel 10. Uji t (Uji Parsial)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.9	4.846		3.69	0
	Kualitas Pelayanan TOTAL	0.333	0.133	0.256	2.51	0.01
	Harga TOTAL	0.224	0.151	0.162	1.48	0.14
	Lokasi TOTAL	0.093	0.075	0.132	1.23	0.220
	Fasilitas TOTAL	0.078	0.091	0.096	0.850	0.4

a. Dependent Variable: Keputusan Pelanggan TOTAL

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

**4.4 Koefisien Determinasi (R2)**

Koefisien determinasi (R2) berkisar antara nol sampai satu ( $0 < R2 < 1$ ). Jika R2 makin besar (mendekati satu), maka akan dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya.

**Tabel 11. Pengujian Koefisien Determinasi (R2)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,490 <sup>a</sup>	0.24	0.208	3.631

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square hanya 0,208 atau 20,8%. Ini berarti bahwa variabel bebas (independent) berupa kualitas pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas secara bersama-sama tidak terlalu mempengaruhi variabel dependen (terikat) keputusan pelanggan atau tamu memilih Kedaton 8 Hotel sebesar 20,8% sedangkan sisanya sebesar 79,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**5. KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, khususnya mengenai hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya maka selanjutnya dapat dirumuskan beberapa kesimpulan dan saran-saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pelanggan sesuai dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,014 < 0,1$  dan nilai t hitung  $2,511 > t$  tabel 1,661.
2. Harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pelanggan sesuai dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,143 > 0,1$  dan nilai t hitung  $1,477 < t$  tabel 1,661.
3. Lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan pelanggan sesuai dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,220 > 0,1$  dan nilai t hitung  $1,234 < t$  tabel 1,661.

4. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan pelanggan sesuai dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,397 > 0,1$  dan nilai  $t$  hitung  $0,850 < t$  tabel  $1,661$ .
  5. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial diketahui bahwa hasil uji  $t$  untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar  $0,014 < 0,1$  dan nilai  $t$  hitung  $2,511 > t$  tabel  $1,661$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan paling berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel.
  6. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh bahwa nilai Adjusted R Square sebesar  $0,208$  atau  $20,8\%$ . Ini berarti bahwa variabel bebas (independent) berupa kualitas pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas secara bersama-sama tidak terlalu mempengaruhi variabel dependen (terikat) keputusan pelanggan atau tamu memilih Kedaton 8 Hotel sebesar  $20,8\%$  sedangkan sisanya sebesar  $79,2\%$  dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
- 5.2 Saran**
- Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:
1. Berdasarkan kesimpulan di atas bahwa untuk variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel, sehingga itu semua dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi mengenai kualitas pelayanan yang ada saat ini.
  2. Bahwa diketahui untuk variabel harga tidak terdapat pengaruh positif terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel, sehingga perlu adanya evaluasi terhadap harga kamar yang ada saat ini.
  3. Bahwa diketahui untuk variabel lokasi tidak terdapat pengaruh positif terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel, mungkin karena bukan masalah lokasi hotelnya yang kurang strategis namun di petunjuk arah lokasi hotel tersebut yang kurang jelas.
  4. Bahwa diketahui untuk variabel fasilitas tidak terdapat pengaruh positif terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel, sehingga membuat minat pelanggan menjadi kurang. Seharusnya pihak hotel lebih memperhatikan mengenai fasilitas-fasilitas yang ada, misalnya dari segi perawatan, usia fasilitas tersebut (AC, televisi, pompa air, water heater dan lain-lain) dan bisa juga dengan melakukan penambahan-penambahan fasilitas lainnya.
  5. Berdasarkan kesimpulan di atas bahwa variabel yang paling berpengaruh atau dominan terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel adalah variabel kualitas pelayanan. Diharapkan kepada pengelola hotel agar tetap menjaga dengan baik dan juga memperhatikan dari aspek-aspek lainnya sehingga semuanya akan lebih baik lagi.
  6. Berdasarkan kesimpulan di atas menunjukkan nilai Adjusted R Square hanya  $0,208$  atau  $20,8\%$ . Maka masih banyak pengaruh-pengaruh lainnya terhadap keputusan tamu menginap di Kedaton 8 Hotel yang harus dimaksimalkan lagi dan mencari apa yang diharapkan atau diinginkan tamu, sehingga memilih Kedaton 8 Hotel menjadi pilihan utama untuk tempat beristirahat.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar, HM., Effendi, R., Susanto, B. 2018. Pengaruh Fasilitas dan Lokasi

- Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Bahagia Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Magenta* volume 6 No. 02. Hal. 87-95. Universitas Antakusuma.
- Desembrianita, E., Ruslin. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen* Volume 16 No. 02. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Urip Sumoharjo Surabaya.
- Efrianto, A., Suwitho. 2016. Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi dan Layanan Terhadap Keputusan Menginap di Hotel The Alana Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 05 No. 09. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Hardiansyah. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Tamu Memilih Sentul 8 Hotel. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
- Hartini, S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel Sakura Palangka Raya. *Al-Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora* Volume 03 No. 01. STIE Palangka Raya.
- Juhari. 2016. Analisis Harga Terhadap Room Occupancy Hotel dan Penginapan di Kota Pangkalpinang. *Jurnal Bisnis Darmajaya* Volume 02 No. 02. STIE Pertiba Pangkalpinang.
- Ketemung, LTS., Kojo, C., Rumokoy, FS. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Genio Manado. *Jurnal EMBA* Volume 06 No. 02. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Prianto, J., Wulansari, R. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Kristal Jakarta. *Jurnal Ilmiah Feasible* Volume 03 No. 01. Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang.
- Putra, AA. 2017. Pengaruh Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni Terhadap Keputusan Penerima Bantuan di Kecamatan Babakan Madang Kabupaten Bogor. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dewantara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 26. CV Alfabeta. Bandung.
- Sulastyono, A. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Widyawati, R. 2018. Analisis Kualitas Layanan Pembayaran Mahasiswa di Bank Muamalat Kantor Kas Universitas Amikom Yogyakarta. *Jurnal Pro Bisnis* Volume 11 No. 01. Universitas AMIKOM Yogyakarta.