



Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Pesona Alam Sangir

Novella Yolanda Sari¹, Kurnia Illahi Manvi²

¹ Universitas Negeri Padang

² Universitas Negeri Padang

E-mail: novelayolanndasari@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di hotel Pesona Alam Sangir. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif kuantitatif, uji asumsi (uji normalitas, uji linearitas, dan uji koefisien determinasi). Sampel yang digunakan adalah tamu yang menginap di hotel Pesona Alam Sangir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Fasilitas kamar berada pada kategori cukup baik secara keseluruhan dengan persentase (38%), (2) Kepuasan tamu berada pada kategori cukup baik secara keseluruhan dengan persentase (49%), (3) Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai F hitung 686,500 dengan sig 0,000 < 0,05 maka regresi dapat dipakai. Artinya fasilitas kamar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Hasil persamaan koefisien regresi sebesar 0,854 dengan sig. 0,000 < 0,05, artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas kamar akan meningkatkan 1 satuan kepuasan tamu. Kemudian nilai R Square sebesar 0,762. Artinya fasilitas kamar mempengaruhi kepuasan tamu sebesar 76,2%, sedangkan 23,8% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Fasilitas Kamar, Kepuasan tamu

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of room facilities on guest satisfaction staying at the Pesona Alam Sangir hotel. This research is quantitative descriptive research with a causal associative method. The method used in sampling is non probability sampling with a purposive sampling technique. The analysis techniques used in this research are validity test, reliability test, quantitative descriptive analysis, assumption test (normality test, linearity test, and coefficient of determination test). The sample used was guests staying at the Pesona Alam Sangir hotel. The results of the research show that: (1) Room facilities are in the quite good category overall with a percentage of (38%), (2) Guest satisfaction is in the quite good category overall with a percentage of (49%), (3) Linear regression test results simply obtained a calculated F value of 686.500 with sig 0.000 < 0.05 then regression can be used. This means that room facilities have a significant effect on guest satisfaction. The results of the regression coefficient equation are 0.854 with sig. 0.000 < 0.05, meaning that every increase of 1 unit of room facilities will increase 1 unit of guest satisfaction. Then the R Square value is 0.762. This

means that room facilities influence guest satisfaction by 76.2%, while 23.8% are influenced by other factors not included in this research.

Keywords: Room Facilities, Guest Satisfaction

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI tahun 2016, "Hotel adalah sarana penyedia akomodasi berupa kamar-kamar dalam suatu bangunan yang dilengkapi dengan jasa makanan dan minuman., kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian atau sementara dengan tujuan memperoleh keuntungan"[1].

Saat ini banyak para pengusaha menggunakan hotel sebagai bisnis usahanya. Bisnis hotel merupakan bisnis jasa yang menjual segala bentuk akomodasi yang di dalamnya terdapat unsur kenyamanan, pelayanan dan berbagai fasilitas yang di peruntukan bagi mereka yang menghendaki sarana prasarana penginapan untuk kepentingan pekerjaan, keluarga maupun liburan [2]. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena pelanggan akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa [3]. Tingkat kepuasan ini sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan sebuah hotel.

Kepuasan merupakan suatu pengalaman positif dari tamu setelah merasakan atau menikmati suatu jasa. Pengalaman tersebut dapat mengarah kepada keinginan untuk berkunjung Kembali, ataupun memberikan atau merekomendasikan hotel tersebut [4][5][6][7]. Banyak faktor yang dapat memberikan pengalaman positif ataupun kepuasan pada konsumen, salah satunya adalah fasilitas dari hotel tersebut[8][9]. Menurut Sulastiyono "fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melakukan aktivitas-aktivitasnya"[2].

Setiap hotel biasanya juga memperhatikan semua fasilitas yang dimiliki, termasuk juga hotel di Solok Selatan yaitu Hotel Pesona Alam Sangir yang berlokasi Jalan Timbulun, Lubuk Gadang, Kecamatan Sangir, Kabupaten Solok Selatan. Hotel Pesona Alam sangir memiliki jumlah kamar sebanyak 50 kamar dengan 23 kamar Suite, 23 Deluxe, 4 Superior. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Namun di hotel Pesona Alam Sangir masih ditemuinya beberapa keluhan oleh tamu yang telah menginap di hotel tersebut, seperti keluhan dalam komentar *google online review*. Dimana masih ada beberapa tamu merasa keinginannya belum terpenuhi dengan baik. Keinginan yang sering tidak sesuai dengan harapan tamu tersebut, menjadikan tamu tidak puas dengan fasilitas kamar yang ada.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, berjenis asosiatif kausal dengan metode survey[10]. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan *Purposive sampling*[11]. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 217 sampel yaitu tamu yang menginap di hotel Pesona Alam Sangir kurang dari 6 bulan terakhir. Teknik perolehan data menggunakan kuesioner yang disusun menurut skala *likert* yang telah melalui proses pengujian validitas dan reliabilitas. Metode Analisis data penelitian dilakukan menggunakan analisis regresi linear, untuk melihat pengaruh dari fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di hotel Pesona Alam Sangir. Kemudian pada tahap analisis dilengkapi dengan prasyarat berupa uji normalitas, uji homogenitas, uji linearitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diawali dengan mendeskripsikan data penelitian kedalam kategori-kategori tertentu yang diambil berdasarkan persentase hasil jawaban responden. Untuk variabel Fasilitas Kamar deskripsi data persentase jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Fasilitas kamar

Indikator	Presentase	Kriteria
Fasilitas kamar tidur	49%	Cukup baik
Fasilitas kamar mandi	43%	Cukup baik
Guest Suppllies	36%	Cukup baik
Rata rata	38%	Cukup baik

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa indikator fasilitas kamar tidur 49% dengan kategori cukup baik, indikator fasilitas kamar mandi 43% dengan kategori cukup baik, indikator *guest supplies* 36% berada pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat capaian responden pada variabel fasilitas kamar adalah sebesar 38% dengan kategori cukup baik.

Untuk variabel kepuasan tamu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Kepuasan tamu

Indikator	Presentase	Kriteria
Harapan	51%	Cukup baik
Kebutuhan	50%	Cukup baik
keinginan	52%	Cukup baik
Memakai kemabali	42%	Cukup baik
Rekomendasi kepada orang lain	52%	Cukup baik
Rata-rata	49%	Cukup baik

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa indikator harapan 51% dengan kategori cukup baik, indikator kebutuhan 50% dengan kategori cukup baik, indikator keinginan 52% berada pada kategori cukup baik, indikator memakai kemabali 42% pada kategori cukup baik, nindikator rekomendasi kepada orang lain 52% berada pada kategori cukup baik, Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat capaian responden pada variabel kepuasan tamu adalah sebesar 49% dengan kategori cukup baik.

Uji normalitas, uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data penelitian dari hasil jawaban responden terdistribusi secara normal [11]. Uji normalitas yang digunakan dalam penenitian ini adalah *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

Tabel 3. Uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		217
Normal Parameters	Mean	,000000
	Std. Deviation	4,56742387
Most Extreme Differences	Absolute	,051
	Positive	,051
	Negative	-,045
Test Statistic		,051
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

Berdasarkan hasil pengujian statistic *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diatas menunjukkan Asymp sig senilai 0,200 nilai dengan >0.05 maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi normal.

Uji homogenitas, Uji homogenitas merupakan salah satu uji yang dilabukan untuk memenuhi persyaratan analisis regresi [12]. Uji homogenitas adalah uji statistik yang bertujuan menunjukkan bahwa dua atau lebih kelompok data berasal dari populasi dengan varians yang sama [13].

Tabel 4. Uji homogenitas
Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Y_KT	Based on Mean	1,323	31	175	,134
	Based on Median	,871	31	175	,665
	Based on Median and with adjusted df	,871	31	82,349	,659
	Based on trimmed mean	1,238	31	175	,196

Berdasarkan hasil analisis uji homogenitas pada Tabel di atas, diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,196 dengan taraf signifikansi $> 0,05$. Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dilakukan melalui *test of linearity* [12].

Tabel 5. Uji lineritas
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y_KT * X_FK	Between Groups	(Combined)	15543,251	39	398,545	21,053	,000
		Linearity	14387,928	1	14387,928	760,032	,000
		Deviation from Linearity	1155,324	38	30,403	1,606	,022
	Within Groups		3350,730	177	18,931		
	Total		18893,982	216			

Berdasarkan hasil uji linearitas diatas di peroleh nilai sig 0,022 dengan taraf signifikansi $\geq 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel Fasilitas Kamar (X) dengan Kepuasan Tamu (Y).

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana yang bertujuan untuk melihat pengaruh dari fasilitas Kamar terhadap variabel terikat yaitu kepuasan Tamu.

Tabel 6. Tabel signifikansi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14387,928	1	14387,928	686,500	,000 ^b
	Residual	4506,054	215	20,958		
	Total	18893,982	216			

a. Dependent Variable: Y_KT

b. Predictors: (Constant), X_FK

Berdasarkan hasil uji anova diatas diperoleh nilai F hitung 686,500 dengan sig. $0,000 \leq 0,05$ maka regresi dapat dipakai, artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan. Selanjutnya apakah variabel Fasilitas Kamar berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Tamu, dapat dilihat ditabel berikut ini:

Tabel 7. Koefisien Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,119	1,072		3,843	,000
	X_FK	,854	,033	,873	26,201	,000

a. Dependent Variable: Y_KT

Dari tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa Fasilitas kamar berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Tamu, dimana nilai t hitung sebesar $26,201 > 1,96$ (t tabel), pada tingkat signifikan $0,00 < 0,05$. Selain itu juga didapat koefisien regresi sebesar 0,854, yang dapat diartikan bahwa semakin baik Fasilitas kamar hotel yang disediakan maka akan semakin meningkat juga kepuasan yang dirasakan tamu yang menginap. Selanjutnya untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh Fasilitas Kamar terhadap Kepuasan Tamu, dapat dilihat dari tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. R square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,873 ^a	,762	,760	4,57803

a. Predictors: (Constant), X_FK

b. Dependent Variable: Y_KT

R square = 0,762 artinya variabel Fasilitas Kamar memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Tamu sebanyak 76,2% sedangkan 23,8% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Maka dapat dikatakan bahwa kontribusi Fasilitas Kamar besar dalam memberikan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Pesona Alam Sangir.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dari 217 orang sampel, maka variabel Fasilitas kamar digolongkan dalam kategori cukup baik dengan persentase 38% berada pada skor $\geq 27 - < 36$. Artinya Fasilitas kamar di Hotel Pesona Alam Sangir dalam pandangan konsumen masih belum maksimal dan harus ditingkatkan. Fasilitas kamar pada suatu hotel bertujuan untuk membuat rasa nyaman bagi tamu yang menginap di hotel tersebut [14]. Segala fasilitas yang ada yaitu fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi dan *guest supplies* serta kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat tamu secara langsung. Tamu yang merasa nyaman dan puas dengan kamar hotel yang ditempatinya akan bersedia merekomendasikan hotel tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dari 217 orang sampel, maka variabel kepuasan tamu digolongkan kedalam kategori cukup baik dengan presentase 49% berada pada skor $\geq 26 - < 36$. Selanjutnya pada indikator tercapainya harapan tamu responden menyatakan cukup baik 51%. Pada indikator terpenuhinya kebutuhan tamu menyatakan cukup baik 50%, Pada indikator tercapainya keinginan tamu responden menyatakan cukup baik 52%. Pada indikator keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali menyatakan cukup baik 42%, Pada indikator adanya keinginan untuk

merekomendasikan barang atau jasa hotel kepada orang lain menyatakan cukup baik 52%. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan kepuasan tamu cukup baik, seharusnya pihak hotel harus lebih meningkatkan lagi kepuasan untuk tamunya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di hotel Pesona Alam Sangir, maka didapat hasil koefisien regresi sebesar 0,854 dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas kamar akan meningkatkan 0,854 satuan kepuasan tamu. Maka variabel fasilitas kamar (X) secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan tamu (Y). Kemudian diperoleh *R square* 0,762. Artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 76,2%, sedangkan 23,8% dipengaruhi faktor lain, jadi hipotesis dalam penelitian ini adalah H_0 diterima. Dari hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan Fasilitas Kamar terhadap Kepuasan Tamu menginap di hotel Pesona Alam Sangir, Yang memiliki kontribusi pengaruh sebesar 76,2% dan 23,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti seperti faktor kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan citra Perusahaan [15][16][17][18]. Nilai koefisien regresi dan *R Square* yang cukup tinggi menunjukkan bahwa Fasilitas Kamar mempunyai pengaruh yang besar dalam meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Pesona Alam Sangir.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dimana terdapat pengaruh signifikan antara Fasilitas kamar terhadap kepuasan menginap di hotel Pangeran Beach [19], terkait juga dengan beberapa penelitian lainnya yang menyatakan bahwa fasilitas kamar hotel dapat mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di hotel tersebut [8][20][21][22][23]. Menurut Howard & Sheth Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan psikologis pelanggan saat berkenaan dengan kesamaan atau ketidaksamaan antara hasil yang didapat dan dibandingkan dengan upaya yang telah dikerjakan [24]. Teori tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tamu akan menciptakan perasaan puas atau tidak puasnya atas fasilitas kamar yang dirasakan setelah membandingkan antara harapan sebelumnya dengan hasil yang dirasakan setelah pemakainnya [25]. Persepsi tamu yang terbangun dari informasi yang diterimanya sebelum menginap di hotel akan dibandingkan dengan pengalaman yang dirasakan oleh tamu tersebut saat menginap di hotel [26]. Untuk itu pengelola hendaknya memperhatikan kualitas dari fasilitas kamar hotel yang dimiliki untuk kenyamanan tamu yang menginap di hotel Pesona Alam Sangir. Fasilitas yang baik akan membuat tamu merasa nyaman menginap di hotel Pesona Alam Sangir, begitu juga sebaliknya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Pesona Alam Sangir” sebagai berikut:

- a. Fasilitas kamar di Hotel Pesona Alam Sangir menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 38% termasuk kategori cukup baik, namun masih ada kategori yang menyatakan baik dengan nilai 12%.
- b. Kepuasan tamu di Hotel Pesona Alam Sangir menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 49% termasuk kategori cukup baik, namun masih ada kategori yang menyatakan baik dengan persentase 6%.
- c. Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Hotel Pesona Alam Sangir dengan nilai *R square* sebesar 0,762. Artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 76,2% sedangkan 23,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] MENTERI PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA, *PERATURAN MENTERI PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2016 TENTANG PEDOMAN DESTINASI PARIWISATA BERKELANJUTAN*. 2016.
- [2] A. Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [3] J. W. C. Wong, I. K. W. Lai, and Z. Tao, "Sharing memorable tourism experiences on mobile social media and how it influences further travel decisions," *Curr. Issues Tour.*, vol. 23, no. 14, pp. 1773–1787, Jul. 2020, doi: 10.1080/13683500.2019.1649372.
- [4] R. Dianty, Y. Abrian, and R. Surenda, "Pengaruh Memorable Tourism Experience Terhadap Revisit Intention di Objek Wisata Pantai Air Manis Padang," *Kaji. Pariwisata dan Bisnis perhotelan*, vol. 2, no. 2, pp. 163–169, 2021, doi: <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i2.27772>.
- [5] A. M. Munar and J. K. S. Jacobsen, "Motivations for sharing tourism experiences through social media," *Tour. Manag.*, vol. 43, pp. 46–54, 2014, doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.01.012>.
- [6] J. (Jamie) Kim and D. R. Fesenmaier, "Sharing Tourism Experiences: The Posttrip Experience," *J. Travel Res.*, vol. 56, no. 1, pp. 28–40, 2017, doi: 10.1177/0047287515620491.
- [7] Y. Hu and S. Xu, "Memorability of a previous travel experience and revisit intention: The three-way interaction of nostalgia, perceived disappointment risk and extent of change," *J. Destin. Mark. Manag.*, vol. 20, 2021, doi: 10.1016/j.jdmm.2021.100604.
- [8] O. P. M. Adinda and Y. Abrian, "Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Favehotel Olo Padang," *J. Pendidik. Tambusa*, vol. 6, no. 2, pp. 15104–15112, 2022, doi: <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4793>.
- [9] A. Mandić, M. Željko, and L. Kordić, "TOURISM INFRASTRUCTURE , RECREATIONAL FACILITIES AND TOURISM DEVELOPMENT Željko Mrnjavac," *Tour. Hosp. Manag.*, vol. 24, no. 1, pp. 41–62, 2018, doi: <https://doi.org/10.20867/thm.24.1.12>.
- [10] R. Bougie and U. Sekaran, *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons, 2019.
- [11] D. Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono*. 2018.
- [12] P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. 2015.
- [13] D. Fatihudin, *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1st ed. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.
- [14] B. Schmitt, *Experience Marketing : Concepts , Frameworks and Consumer Insights By Bernd Schmitt*, vol. 5, no. 2. Columbia Business School, Columbia University, New York, NY 10027, USA, bhs1@columbia.edu, 2011.
- [15] R. Donovan and A. Fadillah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor," *J. Ilm. Pariwisata Kesatuan*, vol. 1, no. 1, 2020.
- [16] S. Y. Atmanegara, D. Cahyono, N. Qomariah, and A. Sanosra, "Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso," *J. Sains Manaj. Dan Bisnis Indones.*, vol. 9, no. 1, pp. 79–89, 2019.

- [17] A. Dedy and Y. Alfandi, “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di sari ater hot springs resort ciater,” *J. Sains Manaj.*, vol. 4, no. 1, pp. 18–25, 2022.
- [18] J. A. Rewa, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Grand Aquila Bandung,” *Almana J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 3, no. 3, pp. 576–584, 2019.
- [19] Y. Miranti and Y. Yuliana, “Pengaruh Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Pangeran Beach Padang,” *J. Pendidik. dan Kel.*, vol. 12, no. 1, pp. 42–52, 2020, doi: <https://doi.org/10.24036/jpk/vol12-iss01/751>.
- [20] N. Arianto and J. Muhammad, “Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada hotel dharmawangsa,” *J. Semarak*, vol. 1, no. 1, pp. 107–115, 2018.
- [21] M. Baiti, “Pengaruh lokasi, harga dan fasilitas hotel terhadap keputusan menginap pelanggan,” pp. 47–58, 2018.
- [22] W.-Y. Chen, K.-C. Wang, H.-F. Luoh, J.-F. Shih, and Y.-S. You, “Does a Friendly Hotel Room Increase Senior Group Package Tourists’ Satisfaction? A Field Experiment,” *Asia Pacific J. Tour. Res.*, vol. 19, no. 8, pp. 950–970, Aug. 2014, doi: [10.1080/10941665.2013.833123](https://doi.org/10.1080/10941665.2013.833123).
- [23] M. V. Kobyak and I. E. Lvovna, “The competitiveness of hotel facilities. Theory and practice,” *Organization*, vol. 6, no. 2, p. 12, 2015.
- [24] J. A. Howard and J. N. Sheth, “The theory of buyer behavior,” *New York*, vol. 63, p. 145, 1969.
- [25] S. Sivakumar, “Application of Howard Sheth model of consumer decision making for the purchase of a television,” *Available SSRN 3899873*, 2021.
- [26] Y. Zhao, X. Xu, and M. Wang, “Predicting overall customer satisfaction: Big data evidence from hotel online textual reviews,” *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 76, pp. 111–121, 2019, doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.017>.