



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 5710-5718

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Griya Hotel Medan

Daslan Siboro¹, Ida Royani²

^{1,2}Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area, Indonesia

¹siborosuha@gmail.com, ²idahalim18@gmail.com

abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pengunjung Griya Hotel Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Griya Hotel Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode survei sampling dengan teknik non probability sampling dan penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji parsial (Uji t), uji signifikansi simultan (Uji F) dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.224 dan p-value kurang dari 0.05. Sebaliknya, fasilitas hotel tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai koefisien regresi -0.021 dan p-value lebih dari 0.05. Uji F menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas hotel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai F hitung 6.684 dan p-value 0.002. yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas hotel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Griya Hotel Medan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,773 menunjukkan bahwa 77,3% kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel, sementara 22,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang kuat dan fasilitas hotel yang memadai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung Griya Hotel Medan. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk memperkuat nilai pelayanan yang produktif sekaligus mengembangkan program pelatihan dan bimbingan yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung Griya Hotel Medan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel, Kepuasan Pengunjung

Pendahuluan

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, dinamika bisnis mengalami transformasi yang signifikan. Perusahaan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, yang memerlukan pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan menjadi dua elemen kunci yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Seiring dengan banyaknya pilihan yang ada, konsumen kini menjadi semakin selektif dalam memilih hotel. Mereka tidak hanya mempertimbangkan lokasi dan harga tarif, tetapi juga mencari pengalaman yang lebih dari sekadar konsumsi, seperti kenyamanan, pelayanan, dan tentu saja, nilai merek dari hotel tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menarik perhatian konsumen. kualitas pelayanan yang baik dapat membantu perusahaan membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, serta memberikan keuntungan kompetitif dalam menghadapi banyak pesaing

Kepuasan pelanggan menjadi hasil yang sangat diperhatikan oleh setiap perusahaan industri maupun jasa. Menurut Dimas, (2022). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena

membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pengunjung sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Sedangkan menurut Dimas (2022) kepuasan pelanggan adalah ukuran perasaan yang muncul setelah seorang pelanggan menggunakan produk maupun layanan yang ditawarkan dan membandingkannya dengan ekspektasi yang diharapkan. Apabila pelanggan merasa puas atas produk yang di tawarkan oleh perusahaan, maka pelanggan tersebut akan selalau tetap memakai produk yang di tawarkan perusahaan dan bahkan akan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kepuasan pelanggan menjadi hasil yang sangat diperhatikan oleh setiap perusahaan industri maupun jasa. Menurut Kotler 2016, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Metode Penelitian

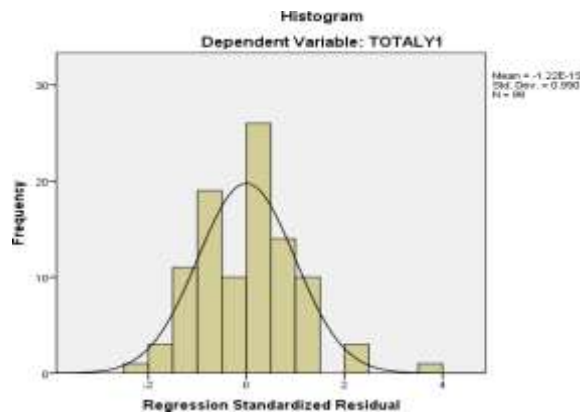
Jenis penelitian ini merupakan metode survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan. Menurut Wajdi *et al.*, (2024) pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang mengutamakan pengumpulan dan analisis data kuantitatif, yaitu data berupa angka atau variabel numerik. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel atau untuk memahami fenomena melalui analisis statistik, Metode yang tekanan pada pengukuran tujuan dan analisis data statistik numerik untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan ini biasanya melibatkan pengumpulan data melalui survei, kuesioner atau eksperimen yang hasilnya dapat digenerasikan ke populasi yang lebih luas.

Hasil Dan Pembahasan

Data yang dikumpulkan dari masing-masing variabel yang diolah Kualitas, Fasilitas, dan Kepuasan konsumen ditampilkan di bagian ini, yang menampilkan statistik deskriptif yang dapat memberikan gambaran nilai minimum, maksimum, rata-rata dan varians. Penelitian ini dilakukan terhadap sampel sebanyak 98 responden yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

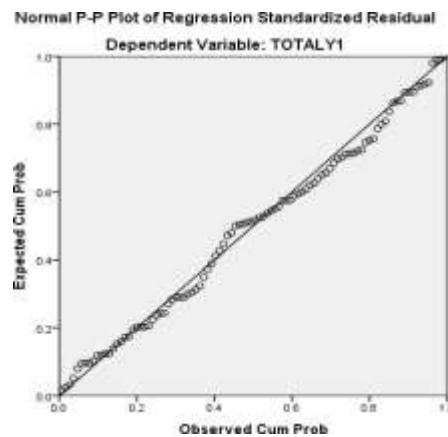


Gambar 1 Histogram Dependent Variabel

Berdasarkan Gambar dapat diketahui bahwa variabel berdistribusi normal, hal ini ditunjukkan oleh distribusi data yang berbentuk lonceng dan tidak melenceng ke kiri atau ke kanan

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2780>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)



Gambar 2 Uji Normalitas dengan P-P Plot

Pada Gambar 2 menunjukkan bahwa pada gambar terlihat titik yang mengikuti data di sepanjang garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa residual peneliti normal. Namun untuk lebih memastikan bahwa di sepanjang garis diagonal berdistribusi normal, maka dilakukan uji *Kolmogorov-Smirnov*

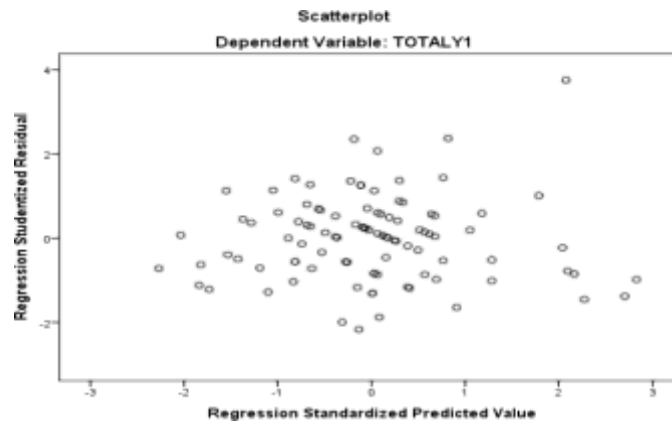
Tabel 1 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^a ,	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,02917287
Most Extreme Differences	Absolute	,058
	Positive	,058
	Negative	-,051
Test Statistic		,058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,2 dan diatas nilai signifikan (0,05) atau 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel residual berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah suatu kelompok mempunyai varian yang sama antar anggotanya. Artinya, jika varians suatu variabel independen konstan (sama) untuk semua nilai variabel independen, maka dikatakan homoskedastik.



Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Berdasarkan Gambar diketahui bahwa tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas karena tidak terlihat pola yang khusus dan titik-titik menyebar di atas maupun di bawah nol pada sumbu y.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah adanya hubungan linier yang sempurna atau unik antara beberapa atau seluruh variabel penjelas dalam suatu model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas, dapat membandingkan toleransi variabel dan Variance Inflation Factor (VIF) sebagai berikut:

- Tolerance < 0,1 atau VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas.
- Tolerance > 0,1 atau VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,265	1,482		2,878	,005		
	TOTALX1	,167	,065	,259	2,583	,011	,568	1,759
	TOTALX2	,268	,056	,478	4,764	,000	,568	1,759

Sumber data diolah 2025

Pada Tabel 2 diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,167 dan variabel fasilitas hotel (X2) sebesar 0,268, hal ini menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* pada kedua variabel bebas lebih besar dari nilai ketetapan 0,1 dan nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,759 dan nilai VIF pada variabel fasilitas hotel (X2) sebesar 1,759, hal ini menunjukkan bahwa nilai VIF pada kedua variabel bebas lebih kecil dari nilai ketetapan 10. Oleh karena itu, data dalam penelitian ini dikatakan tidak mengalami masalah multikolinieritas.

Uji Statistik

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,265	1,482		2,878	,005
TOTALX1	,167	,065	,259	2,583	,011
TOTALX2	,268	,056	,478	4,764	,000

Sumber : Hasil penelitian (diolah)

Berdasarkan Tabel 3 diketahui pada kolom kedua (*unstandardized Coefficients*) bagian B diperoleh nilai β_1 variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,167 nilai β_2 variabel fasilitas (X2) sebesar 0,268 dan nilai konstanta (β_0) adalah 4,265 maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,265 + (0,167) X1 + (0,268) X2$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui bahwa :

1. Konstanta (β_0) = 4,265 ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) dianggap konstan
2. Koefisien (β_1) = 0,167 menunjukkan pengaruh positif yang artinya jika variabel kualitas pelayanan (X1) meningkat satu satuan maka nilai variabel kepuasan konsumen (Y1) juga meningkat sebesar 0,167 satuan begitu pun sebaliknya.
3. Koefisien (β_2) = 0,268 menunjukkan pengaruh positif yang artinya jika variabel fasilitas (X2) meningkat satu satuan maka nilai variabel kepuasan pengunjung (Y1) juga akan meningkat sebesar 0,268 satuan begitu pun sebaliknya.

Uji Hipotesis

1. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4 Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	336,802	2	168,401	40,055	.000 ^b
Residual	399,402	95	4,204		
Total	736,204	97			

Sumber : Hasil Penelitian (Diolah)

Tabel 4. mengungkapkan bahwa nilai F-hitung adalah 40,055 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F-tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3,09. Oleh karena itu pada kedua perhitungan yaitu F-hitung > F-tabel dan tingkat signifikansinya (0,000) < 0,05 menunjukkan bahwa

pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) secara serempak adalah signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y1)

2. Uji Parsial (Uji T)

Kriteria yang digunakan adalah :

- Apabila nilai t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen atau hipotesis diterima.
- Jika nilai t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen atau hipotesis ditolak.

**Tabel 5 Uji Parsial (uji T)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,265	1,482		2,878	,005
TOTALX1	,167	,065	,259	2,583	,011
TOTALX2	,268	,056	,478	4,764	,000

Sumber : Hasil Penelitian (Diolah)

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1). Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,000) < dari 0,01 dan t-hitung (2,583) > dibandingkan t-tabel 1,661).
2. Variabel fasilitas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1). Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,000) < 0,05 dan t-hitung (4,764) > dibandingkan t-tabel (1.661).

3. Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun bersama-sama.

Tabel 6 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	,534	,524	2,70483

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

Sumber : Hasil Penelitian (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square 0,534 berarti 53,4 % kepuasan pengunjung (Y1) dapat di jelaskan kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas hotel (X2). Sedangkan sisanya 46,6 % dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti; harga, kebersihan, pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Melalui analisis regresi dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengunjung dengan koefisien 0,259 besarnya koefisien fasilitas paling rendah jika dibandingkan dengan koefisien fasilitas. Sehingga, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih rendah terhadap kepuasan pengunjung jika dibandingkan dengan variabel independen yang lain. Tingginya koefisien fasilitas dapat ditunjukkan dengan nilai mean pada item pertanyaan X1.2 “Informasi yang diberikan karyawan hotel akurat dan dapat dipercaya” menunjukkan nilai sebesar 3,12 dikategorikan ke dalam kategori rendah atau kurang setuju. Nilai mean pada item pertanyaan yang dikategorikan rendah atau kurang setuju mengindikasikan bahwa informasi yang diberikan oleh staf Griya Hotel Medan kurang akurat.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung

Melalui analisis regresi dapat diketahui bahwa fasilitas memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengunjung dengan koefisien 0,478 besarnya koefisien fasilitas lebih besar jika dibandingkan dengan koefisien kualitas pelayanan. Sehingga, fasilitas memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan pengunjung jika dibandingkan dengan variabel independen yang lain. Tingginya koefisien fasilitas dapat ditunjukkan dengan nilai mean pada item pertanyaan X2.6 “Perlengkapan dan perabotan di ruangan hotel lengkap dan terawat dengan baik.” menunjukkan nilai sebesar 2,98 dikategorikan ke dalam kategori rendah atau kurang setuju. Nilai mean pada item pertanyaan yang dikategorikan rendah atau kurang setuju mengindikasikan bahwa perlengkapan dan perabotan di ruangan hotel masih kurang lengkap dan kurang terawat dengan baik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas hotel (X2) terhadap Kepuasan pengunjung (Y) secara bersama-sama dianalisis menggunakan software SPSS versi 22 for Windows dengan metode regresi linier berganda atau biasa dikenal dengan uji F. Hasil dari analisis uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap Y. Dikatakan terdapat pengaruh antara X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap Y karena nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan diperkuat dengan syarat berikutnya yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$. F_{tabel} didapat dari rumus $F_{tabel} = df (n - k - 1)$ memiliki hasil $df (99 - 2 - 1) = 3,09$. Maka hasil dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ adalah $40,055 > 3,09$

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa : 1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan, 2. Fasilitas Hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengunjung pada Griya Hotel Medan. 3. Kualitas Pelayanan dan fasilitas hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pengunjung pada Griya Hotel Medan

Daftar Pustaka

- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi dan Sampel. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Aghitsni, W. I., & Busyra, N. (2022). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(3), 38–51.
- Alinaung, I. A., & Ogi, I. W. J. (2016). Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Tarif terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa di RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *JurnalEMBA*, 4(5), 303–408. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/14124/13700>
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*, 1(2), 305–322.

- Annisa, A. (2019). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Resmi Honda AHASS UMS Motor. *Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 9328–9337. https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/78466%0Ahttps://eprints.ums.ac.id/78466/11/NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Aprilia, G., & Wulansari, N. (2023). Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Tamu di Truntum Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(X), 11990–11998. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/8295%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/8295/6781>
- Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., ... & Bancin, J. B. B. (2023). Manajemen pemasaran
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2). <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web. *Jurnal Transistor Elektro Dan Informatika*, 2(2), 81–88.
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengunjung Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18–25. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.678>
- Dimas, D. K., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan pengunjung pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal Manager*, 5(1), 348–358. <https://doi.org/10.37531/yume.vvix.553>
- DJ, Y. R. (2019). Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung di Shangrila Hotel Surabaya. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 889. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i1.229>
- Estamarinda, E., Akila, A., & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(1), 69–82. <https://doi.org/10.31851/jmaninvestasi.v3i1.6407>
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 44(1), 44–56.
- Hariaji, U. G., & Iriyanto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Terhadap Kepuasan pengunjung (Studi Pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung). *Unimus*, 15(2), 66–88.
- Henti, P., Efrina, M., & Eni, C. (2021). Manajemen dan Bisnis Analisis Kepuasan pengunjung pada JNE Cabang Palembang Analysis of Customer Satisfaction at JNE Palembang Branch. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 214–221.
- Leonidas Sumarna, D., & Fazria Ramadhani, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasanpengunjung Pada Bisnis Jasa Gudang Hlc Pt Mti Cabang Jakarta. *Jurnal Logistik Bisnis*, 11(02). <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/logistik/index>
- Maharani, A., & Millantri Ariesta, W. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 21(2), 70–85. <https://doi.org/10.33489/mibj.v21i2.333>
- Maknunah, L. U., & Astuningtyas, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita. *PUBLICIANA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 14(02), 339–361.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane, V. M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737.
- Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Foto Copy Awy Comp di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Nadeak, J. A., Yudhira, A., Tjut, U., Dhien, N., & Manajemen, P. S. (2023). *LOYALITAS PELANGGAN MENGINAP DI MIKIE HOLIDAY RESORT DAN HOTEL BERASTAGI*

- Jainal Azali Nadeak, Ahmad Yudhira Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tjut Nyak Dhien, Program Studi Manajemen Email author: Jainalazali97@gmail.com Pendahuluan Di tengah p. 3(2).
- Nanda, M. T., & Wangdra, Y. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 5.
- Nidyawati, N., & Hartini, I. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Bukit Serelo Lahat. *Motivasi*, 6(2), 88. <https://doi.org/10.32502/mti.v6i2.3760>
- Nirmasari, D., Nurwafiyah, A., & Fadlina, F. (2023). the Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction At Pt. Palopo Branch Nugraha Ekakurir. *Jurnal Ekonomi Ichsan Sidenreng Rappang*, 2(1), 125–137. <https://doi.org/10.61912/jeinsa.v2i1.19>
- Purwanto. (2019). Variabel Dalam Pendidikan. *Teknodik*, 10(18), 1–20. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Rahmadi, D. (2020). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung di Hotel Sahid Batam Center.
- Randi, H., Setyorini, W., & Prakasa, A. D. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap
- Santoso, A., Purnamasari, D. L., & Kartika, I. (2024). Analisis Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Bentani Hotel & Residence. *Analisis Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Bentani Hotel & Residence*, 2(01), 1–5.
- Setiawan, E. P. (2017). Panduan Pemilihan Analisis Data. *Training Olah Data HIMASTA UGM, October 2017*, 1–10. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.16930.99522>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syafri, Ahmad, F., & Badaruddin. (2023). Pengaruh Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Jasa Pada Pt Pelindo Terminal Petikemas Bitung. *Ezenza Journal*, 2(2), 168–182.
- Syahfitri, M. N., & Kusnanto, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Loyal. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 216–237. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i1.567>
- Syahsudarmi, S. (2018). Persaingan dalam dunia usaha khususnya dibidang kuliner tidak hanya jenis makanan tetapi kuliner jenis minuman sangat bergairah dengan tingkat kompetisi yang cukup tinggi pada saat ini. Tidak hanya rumah makan atau restoran yang menawarkan menu makanan b. *Jurnal Development*, 6(1), 47–60. <http://jurnal.umjambi.ac.id/index.php/JD/article/view/74>
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Vladimir, V. F. (2023). Pengaruh Lifeshopping Terhadap Implusif Buying. *Pengaruh Lifeshopping Terhadap Implusif Buying*, 1(69), 5–24.
- William, & Tiurniari, P. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996.
- Wulansari, R., Sulistiani, S., & Fauzi, R. D. (2024). The influence of service quality and price on consumer satisfaction. *Journal of Economics and Business Letters*, 4(1), 23–32. <https://doi.org/10.55942/jebll.v4i1.271>
- Yusri, A. Z. dan D. (2020). Desain Kuesioner Penelitian. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.
- Zulkarnain Lubis. (2017). *PANDUAN PRAKTIS PRAKTIKUM SPSS*. UNIVERSITAS MEDAN AREA