

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pendukung Penelitian

Lampiran Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,
Saudara / i Responden
Di Tempat

Dengan Hormat,
Saya yang bertandatangan dibawah ini:
Nama : Leo Steven Silaban
NPM : 170910310
Selaku Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Putera Batam.

Dengan ini saya memohon kepada saudara/i yang pernah menginap di Hotel Harris Waterfront pada 2020 untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap di Hotel Harris Waterfront”**. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyaknya akan mengganggu aktivitas saudara/i. Kuesioner ini hanya digunakan untuk kepentingan penelitian skripsi saya. Atas kebersediaan dan partisipasi saudara/ i untuk mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Leo Steven Silaban

DATA RESPONDEN:

No Responden :

1. Nama Lengkap* :
2. Email* :
3. Jenis Kelamin* : Laki-Laki Perempuan
4. Usia* : 18-25 26-31
 32-40 > 40
5. Pendidikan* : SMA/SMK D3/D4
 S1/S2 Lainnya
6. Pekerjaan* : Mahasiswa Wirausaha
 Karyawan Swasta PNS
 Lainnya
7. Penghasilan* : < 4 Juta 4-6 Juta
 7-10 Juta > 10 Juta
8. Berapa Kali Mengingat* : 1-2 Kali 3-4 Kali
 > 4 kali

*Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan anda

PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan alternatif jawaban
2. Cara mengisi jawaban dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom:

* Sangat Tidak Setuju (STS) * Setuju (S)

* Tidak Setuju (TS) * Sangat Setuju (SS)

* Netral (N)

Contoh:

STS	TS	N	S	SS
✓				

3. Apabila anda merasa jawaban yang pilihan kurang tepat, maka dapat diperbaiki dengan memberi tanda sama dengan (=) pada jawaban yang dirasa kurang tepat tersebut, kemudian beri tanda centang (✓) pada jawaban yang tepat.

STS	TS	N	S	SS
≠	✓			

PERNYATAAN

KUALITAS PELAYANAN (X1)

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Bukti Fisik						
1.	Hotel Harris Waterfront memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman.					
2.	Penampilan pegawai hotel rapi dan sopan.					
Empati						
3.	Pegawai hotel memberikan perhatian secara personal kepada tamu.					
4.	Pegawai hotel selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan.					
Kehandalan						
5.	Pegawai hotel memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.					
6.	Pegawai hotel memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.					
Daya Tanggap						
7.	Pegawai hotel menanggapi keluhan tamu dengan cepat.					
8.	Pegawai hotel selalu siap tanggap untuk dimintai bantuan.					
Jaminan						
9.	Hotel Harris Waterfront bersedia memberikan <i>refund</i> kepada tamu jika terdapat masalah pada hotel.					
10.	Hotel Harris Waterfront mempunyai reputasi yang terjamin.					

FASILITAS (X2)

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Perencanaan Spasial						
1.	Terdapat buku-buku yang dapat dibaca tamu saat menunggu proses <i>check-in</i> .					
2.	Lukisan yang dipajang pada kamar membuat saya nyaman.					
Perancangan Ruang						
3.	Desain interior ruangan Hotel Harris Waterfront menarik.					
4.	Terdapat jendela sebagai sirkulasi udara disetiap ruangan hotel.					
Perlengkapan						
5.	Pihak hotel menyediakan brankas di dalam kamar untuk menyimpan dokumen penting tamu.					
6.	Tersedia peralatan mandi bagi tamu yang sangat lengkap.					
Tata Cahaya dan Warna						
7.	Tata letak lampu dan pencahayaan disetiap ruangan sudah sesuai dengan fungsinya.					
8.	Warna interior yang digunakan Hotel Harris Waterfront enak dipandang.					
Pesan Ilustratif						
9.	Setiap sudut Hotel Harris Waterfront dilengkapi dengan petunjuk sebagai informasi.					
10.	Tanda jalur evakuasi, <i>enter</i> dan <i>exit</i> dapat terlihat dengan jelas.					
Unsur Pendukung						
11.	Terdapat fasilitas Wifi bagi para tamu yang menginap.					
12.	Tersedia kolam renang yang luas bagi para tamu.					

LOKASI (X3)

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Lokasi Mudah Dijangkau						
1.	Saya merasa Hotel Harris Waterfront mudah untuk dijangkau.					
2.	Hotel Harris Waterfront mudah dilihat dari jalan raya.					
Memiliki Tempat Cukup Luas						
3.	Jarak antar bangunan tidak terlalu berdekatan sehingga terasa nyaman dipandang.					
4.	Hotel Harris Waterfront memiliki tempat yang luas.					
Lingkungan Sekitar Yang Nyaman						
5.	Saya merasa daerah Hotel Harris Waterfront sangat mendukung.					
6.	Lingkungan sekitar Hotel Harris Waterfront sangat kondusif.					
Ketersediaan Lahan Parkir						
7.	Tempat parkir berada tidak jauh dari loby hotel.					
8.	Hotel Harris Waterfront memiliki tempat parkir yang luas dan aman.					

KEPUTUSAN MENGINAP (Y)

No	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Pengenalan Kebutuhan						
1.	Saya ingin menginap di hotel karena adanya kebutuhan.					
2.	Saya merasa Hotel Harris Waterfront sesuai dengan kebutuhan saya.					
Pencarian Informasi						
3.	Saya tidak mendapatkan hambatan dalam mencari informasi tentang Hotel Harris Waterfront.					
4.	Informasi yang tersedia tentang Hotel Harris Waterfront sesuai dengan kenyataan sehingga saya berminat untuk menginap.					
Evaluasi Alternatif						
5.	Setelah melihat informasi tentang Hotel Harris Waterfront saya menjadi tertarik untuk menginap.					
6.	Saya membandingkan Hotel Harris Waterfront dengan hotel lain.					
Keputusan Menginap						
7.	Saya memutuskan menginap di Hotel Harris Waterfront berdasarkan pengalaman orang lain.					
8.	Saya memutuskan untuk menginap setelah membandingkan dengan hotel lain.					
Perilaku Setelah Menginap						
9.	Saya akan menginap di Hotel Harris Waterfront lagi dikemudian hari.					
10.	Saya akan merekomendasikan Hotel Harris Waterfront kepada orang lain.					

Tabulasi Profil Responden Hotel Harris Waterfront

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	Berapa Kali Menginap
1	Laki-Laki	32-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	>4 Kali
2	Perempuan	18-25	D1 Room Division Management	Karyawan Swasta	4-6 Juta	>4 Kali
3	Laki-Laki	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
4	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	<4 Juta	1-2 Kali
5	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
6	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	<4 Juta	3-4 Kali
7	Laki-Laki	18-25	SMA/SMK	Mahasiswa	<4 Juta	1-2 Kali
8	Laki-Laki	32-40	S1/S2	Wirausaha	>10 Juta	>4 Kali
9	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
10	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	>10 Juta	1-2 Kali
11	Laki-Laki	26-31	S1/S2	Karyawan Swasta	7-10 Juta	1-2 Kali
12	Laki-Laki	32-40	SMA/SMK	Wirausaha	>10 Juta	1-2 Kali
13	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	3-4 Kali
14	Perempuan	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
15	Laki-Laki	>40	S1/S2	PNS	7-10 Juta	3-4 Kali
16	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Mahasiswa	<4 Juta	1-2 Kali
17	Laki-Laki	26-31	D3/D4	Karyawan Swasta	4-6 Juta	3-4 Kali
18	Laki-Laki	32-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
19	Perempuan	26-31	S1/S2	PNS	4-6 Juta	1-2 Kali
20	Perempuan	>40	S1/S2	Wirausaha	>10 Juta	>4 Kali
21	Laki-Laki	18-25	D3/D4	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
22	Perempuan	32-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta	7-10 Juta	3-4 Kali
23	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
24	Perempuan	26-31	S1/S2	Wirausaha	7-10 Juta	3-4 Kali
25	Laki-Laki	18-25	SMA/SMK	Mahasiswa	<4 Juta	1-2 Kali
26	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	3-4 Kali
27	Perempuan	26-31	D3/D4	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
28	Laki-Laki	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
29	Perempuan	>40	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	3-4 Kali
30	Laki-Laki	>40	S1/S2	Wirausaha	>10 Juta	1-2 Kali
31	Laki-Laki	32-40	D3/D4	Wirausaha	7-10 Juta	3-4 Kali
32	Laki-Laki	32-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
33	Perempuan	18-25	D3/D4	Karyawan Swasta	<4 Juta	1-2 Kali
34	Laki-Laki	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
35	Laki-Laki	>40	SMA/SMK	Wirausaha	7-10 Juta	3-4 Kali

36	Laki-Laki	32-40	SMA/SMK	Wirausaha	7-10 Juta	3-4 Kali
37	Perempuan	26-31	D3/D4	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
38	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
39	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	<4 Juta	1-2 Kali
40	Perempuan	26-31	S1/S2	PNS	7-10 Juta	1-2 Kali
41	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	3-4 Kali
42	Perempuan	18-25	D3/D4	Mahasiswa	<4 Juta	1-2 Kali
43	Laki-Laki	32-40	S1/S2	Wirausaha	>10 Juta	>4 Kali
44	Laki-Laki	26-31	D3/D4	PNS	4-6 Juta	1-2 Kali
45	Laki-Laki	26-31	D3/D4	Karyawan Swasta	4-6 Juta	3-4 Kali
46	Laki-Laki	26-31	S1/S2	Wirausaha	7-10 Juta	3-4 Kali
47	Perempuan	32-40	SMA/SMK	Wirausaha	4-6 Juta	1-2 Kali
48	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Mahasiswa	<4 Juta	1-2 Kali
49	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	3-4 Kali
50	Laki-Laki	32-40	D3/D4	Mahasiswa	<4 Juta	1-2 Kali
51	Laki-Laki	32-40	D3/D4	Wirausaha	4-6 Juta	1-2 Kali
52	Laki-Laki	32-40	S1/S2	PNS	4-6 Juta	3-4 Kali
53	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Wirausaha	7-10 Juta	>4 Kali
54	Laki-Laki	18-25	SMA/SMK	Wirausaha	4-6 Juta	1-2 Kali
55	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	PNS	4-6 Juta	1-2 Kali
56	Laki-Laki	32-40	S1/S2	Karyawan Swasta	7-10 Juta	1-2 Kali
57	Laki-Laki	18-25	SMA/SMK	Mahasiswa	<4 Juta	1-2 Kali
58	Perempuan	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	7-10 Juta	3-4 Kali
59	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	>10 Juta	1-2 Kali
60	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	<4 Juta	1-2 Kali
61	Laki-Laki	32-40	S1/S2	Karyawan Swasta	7-10 Juta	3-4 Kali
62	Laki-Laki	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
63	Laki-Laki	26-31	S1/S2	Karyawan Swasta	4-6 Juta	3-4 Kali
64	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	PNS	<4 Juta	1-2 Kali
65	Laki-Laki	18-25	SMA/SMK	Mahasiswa	<4 Juta	1-2 Kali
66	Laki-Laki	32-40	S1/S2	Wirausaha	7-10 Juta	3-4 Kali
67	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	7-10 Juta	3-4 Kali
68	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	<4 Juta	1-2 Kali
69	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Mahasiswa	<4 Juta	1-2 Kali
70	Perempuan	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
71	Laki-Laki	26-31	D3/D4	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
72	Perempuan	26-31	SMA/SMK	Wirausaha	>10 Juta	>4 Kali
73	Perempuan	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
74	Laki-Laki	32-40	S1/S2	Wirausaha	7-10 Juta	3-4 Kali

75	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
76	Laki-Laki	26-31	D3/D4	Karyawan Swasta	>10 Juta	>4 Kali
77	Laki-Laki	26-31	S1/S2	Karyawan Swasta	7-10 Juta	3-4 Kali
78	Laki-Laki	>40	S1/S2	Wirausaha	>10 Juta	>4 Kali
79	Laki-Laki	26-31	D3/D4	Karyawan Swasta	7-10 Juta	3-4 Kali
80	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Mahasiswa	<4 Juta	1-2 Kali
81	Perempuan	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	7-10 Juta	1-2 Kali
82	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	>10 Juta	3-4 Kali
83	Laki-Laki	26-31	D3/D4	Karyawan Swasta	7-10 Juta	3-4 Kali
84	Laki-Laki	26-31	D3/D4	Wirausaha	>10 Juta	>4 Kali
85	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
86	Perempuan	32-40	SMA/SMK	Wirausaha	>10 Juta	>4 Kali
87	Perempuan	32-40	SMA/SMK	Wirausaha	>10 Juta	>4 Kali
88	Laki-Laki	32-40	S1/S2	Wirausaha	7-10 Juta	>4 Kali
89	Laki-Laki	32-40	SMA/SMK	Karyawan Swasta	<4 Juta	1-2 Kali
90	Laki-Laki	26-31	D3/D4	Karyawan Swasta	4-6 Juta	1-2 Kali
91	Perempuan	18-25	D3/D4	Mahasiswa	4-6 Juta	1-2 Kali
92	Perempuan	18-25	SMA/SMK	Mahasiswa	<4 Juta	1-2 Kali
93	Laki-Laki	26-31	D3/D4	Mahasiswa	7-10 Juta	3-4 Kali
94	Laki-Laki	32-40	S1/S2	Karyawan Swasta	>10 Juta	3-4 Kali
95	Laki-Laki	26-31	D3/D4	Wirausaha	>10 Juta	3-4 Kali
96	Laki-Laki	32-40	D3/D4	Karyawan Swasta	>10 Juta	3-4 Kali
97	Perempuan	32-40	S1/S2	Karyawan Swasta	>10 Juta	>4 Kali
98	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Wirausaha	4-6 Juta	3-4 Kali
99	Laki-Laki	32-40	S1/S2	PNS	7-10 Juta	3-4 Kali
100	Laki-Laki	26-31	SMA/SMK	Karyawan Swasta	7-10 Juta	3-4 Kali

Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	KUALITAS PELAYANAN (X1)										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	36
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36
4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	36
5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	34
6	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
7	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	39
8	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	43
9	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	43
10	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
11	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	43
12	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	36
13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	30
14	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	38
15	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
16	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	42
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
18	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	41
19	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
20	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
21	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
22	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
23	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32
24	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	40
25	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	40
26	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
27	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	43
28	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	40
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
30	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	44
31	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
32	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	33
33	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
34	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	35
35	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	34
36	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
37	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	36

38	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
39	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	44
40	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37
41	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	43
42	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36
43	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	37
44	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	39
45	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
46	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	42
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
48	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	41
49	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	38
50	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	46
51	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
52	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
53	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	36
54	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	41
55	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	41
56	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
57	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	41
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
60	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	43
61	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
62	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	34
63	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36
64	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
65	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	35
66	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	40
67	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
68	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
69	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	44
70	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37
71	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	43
72	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	37
73	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	37
74	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	39
75	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
76	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	42
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	41

79	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	38
80	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
81	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	47
82	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43
83	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	37
84	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	41
85	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	39
86	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
87	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	42
88	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	39
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
90	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	43
91	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	42
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
93	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	41
94	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	37
95	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	46
96	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	47
97	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
98	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	38
99	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	42
100	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	40

Tabulasi Data Responden Variabel Fasilitas (X2)

No	FASILITAS (X2)												Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	
1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46
2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	41
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	44
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
6	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	44
8	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	46
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	45
11	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	53
12	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	43
13	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	42
14	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	42
15	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	44
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	50
17	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	45
18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	48
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	46
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	50
21	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	55
22	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45
23	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	41
24	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	44
25	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	45
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	48
28	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	47
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	53
31	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	44
32	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	48
33	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
34	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	42
35	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	45
36	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	45
37	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46

38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	48
39	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	51
40	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	44
41	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	55
42	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	41
43	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	44
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	47
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
46	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	49
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
48	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	45
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	51
51	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	53
52	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
53	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	47
54	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	53
55	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	48
56	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	49
58	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	52
59	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	50
60	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51
61	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	44
62	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	39
63	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	45
64	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	45
65	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	45
66	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	45
67	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	45
68	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	50
69	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
70	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	45
71	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	53
72	4	4	4	3	5	3	3	3	4	5	5	3	46
73	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	43
74	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	3	48
75	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	45
76	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	51
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	46
78	4	4	5	4	3	4	3	3	5	3	4	4	46

79	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	46
80	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	54
81	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	55
82	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
83	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	44
84	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	51
85	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	46
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
87	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	51
88	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	47
89	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
90	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	52
91	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	44
92	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	50
93	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	45
94	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
95	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
96	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	44
97	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	45
98	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	4	49
99	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	51
100	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	44

Tabulasi Data Responden Variabel Lokasi (X3)

No	LOKASI (X3)								Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	3	4	3	3	3	28
3	3	3	4	3	3	4	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	3	4	4	4	4	4	31
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	3	3	4	5	3	3	3	3	27
8	4	4	5	5	4	4	5	4	35
9	4	5	4	4	4	4	4	4	33
10	4	4	3	4	4	4	4	4	31
11	4	4	5	4	4	4	5	5	35
12	3	4	4	4	3	4	4	4	30
13	5	4	3	4	5	5	4	4	34
14	4	4	4	5	4	4	5	4	34
15	4	3	4	3	4	4	4	4	30
16	4	4	4	4	4	5	4	5	34
17	3	3	4	3	3	4	4	4	28
18	4	4	4	4	5	5	4	4	34
19	3	4	4	2	3	4	4	3	27
20	2	3	3	2	2	2	5	5	24
21	4	5	4	4	5	5	5	5	37
22	4	4	4	5	4	4	4	4	33
23	4	3	4	4	3	4	4	4	30
24	4	4	3	4	4	4	4	4	31
25	5	4	4	4	4	4	4	4	33
26	4	4	3	4	4	4	4	4	31
27	4	4	4	4	3	3	4	4	30
28	4	3	3	3	4	4	4	4	29
29	4	4	4	4	4	3	3	4	30
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	4	3	3	4	4	4	4	4	30
32	4	4	4	3	5	4	3	2	29
33	3	4	4	5	4	3	5	4	32
34	4	3	4	3	3	3	4	3	27
35	4	3	4	3	4	4	3	3	28
36	4	4	3	4	4	5	4	4	32
37	4	4	3	3	4	4	3	4	29

38	5	5	4	4	3	4	4	4	33
39	5	4	4	4	4	5	4	4	34
40	4	4	3	3	4	4	3	3	28
41	5	3	4	5	5	5	5	5	37
42	3	4	3	4	2	3	3	5	27
43	4	5	4	4	4	4	4	3	32
44	4	4	4	3	4	4	3	5	31
45	4	4	4	3	4	4	3	4	30
46	5	5	4	4	4	5	4	5	36
47	4	4	4	4	4	4	4	3	31
48	5	5	3	4	3	5	4	4	33
49	3	4	4	3	4	3	3	4	28
50	4	5	5	4	4	4	4	5	35
51	4	4	4	4	5	4	5	5	35
52	5	4	4	4	4	5	4	4	34
53	4	3	5	4	5	4	4	3	32
54	4	4	5	5	5	4	5	4	36
55	4	4	4	4	4	4	4	3	31
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	5	4	4	4	4	5	4	5	35
58	4	4	4	5	5	4	4	4	34
59	4	4	3	4	4	4	4	4	31
60	5	4	3	5	5	4	5	4	35
61	4	3	4	4	3	4	4	4	30
62	4	4	3	4	5	3	4	2	29
63	3	4	4	4	4	4	3	4	30
64	4	4	4	3	4	3	4	4	30
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	5	5	4	4	3	5	4	4	34
69	5	4	5	4	4	4	4	4	34
70	4	4	4	3	4	4	3	4	30
71	5	3	5	4	5	4	4	5	35
72	3	4	3	3	3	4	3	5	28
73	4	5	4	4	4	5	4	3	33
74	4	4	3	4	4	4	4	5	32
75	4	4	3	4	4	4	4	4	31
76	5	5	4	4	4	5	4	5	36
77	4	4	4	4	4	4	4	4	32
78	5	5	4	3	3	5	3	3	31

79	3	4	3	4	4	4	4	4	30
80	4	5	4	5	4	5	5	5	37
81	4	5	5	5	5	5	5	5	39
82	5	4	4	4	4	4	4	4	33
83	4	3	4	5	5	3	5	3	32
84	4	4	5	5	5	4	5	4	36
85	3	3	4	4	4	4	4	3	29
86	4	4	4	3	4	3	3	4	29
87	5	4	4	4	4	4	4	5	34
88	5	4	4	4	3	4	4	4	32
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	5	5	5	5	5	4	5	4	38
91	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	4	4	4	3	5	4	3	4	31
93	5	5	4	5	4	3	5	3	34
94	4	4	4	4	4	4	4	4	32
95	4	3	4	3	4	4	3	4	29
96	3	4	3	4	3	3	4	3	27
97	5	4	3	3	4	4	4	4	31
98	4	3	4	4	3	5	4	5	32
99	4	4	4	4	4	5	4	4	33
100	4	4	3	4	4	4	4	3	30

Tabulasi Data Responden Variabel Keputusan Menginap (Y)

No	KEPUTUSAN MENGINAP(Y)										Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	36
3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
7	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	40
8	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45
9	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	43
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	44
12	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
13	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	36
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
15	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
18	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	42
19	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	37
20	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
21	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	47
22	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
23	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	35
24	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	39
25	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	42
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	42
28	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	39
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	43
31	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37
32	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5	40
33	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	38
34	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
35	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	37
36	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
37	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38

79	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	38
80	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	46
81	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45
82	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	42
85	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	40
86	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
87	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	42
88	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	39
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
90	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	44
91	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37
92	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5	40
93	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	38
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
96	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	38
97	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
98	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	42
99	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40
100	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38

Analisis Deskriptif Profil Responden

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	65	65,0	65,0	65,0
	Perempuan	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 Tahun	27	27,0	27,0	27,0
	26-31 Tahun	42	42,0	42,0	69,0
	32-40 Tahun	25	25,0	25,0	94,0
	>40 Tahun	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	56	56,0	56,0	56,0
	D3/D4	20	20,0	20,0	76,0
	S1/S2	23	23,0	23,0	99,0
	Lainnya	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	13	13,0	13,0	13,0
	Wirausaha	24	24,0	24,0	37,0
	Karyawan Swasta	55	55,0	55,0	92,0
	PNS	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Penghasilan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<4 Juta	19	19,0	19,0	19,0
	4-6 Juta	39	39,0	39,0	58,0
	7-10 Juta	24	24,0	24,0	82,0
	>10 Juta	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Berapa Kali Menginap					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 Kali	53	53,0	53,0	53,0
	3-4 Kali	33	33,0	33,0	86,0
	>4 Kali	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)

X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	11,0	11,0	11,0
	4	60	60,0	60,0	71,0
	5	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	13,0	13,0	13,0
	4	65	65,0	65,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6,0	6,0	6,0
	3	24	24,0	24,0	30,0
	4	56	56,0	56,0	86,0
	5	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	28	28,0	28,0	28,0
	4	54	54,0	54,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	16,0	16,0	16,0
	4	63	63,0	63,0	79,0
	5	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	22	22,0	22,0	24,0
	4	51	51,0	51,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	22	22,0	22,0	24,0
	4	52	52,0	52,0	76,0
	5	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	22,0	22,0	22,0
	4	64	64,0	64,0	86,0
	5	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25	25,0	25,0	25,0
	4	59	59,0	59,0	84,0
	5	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	20,0	20,0	20,0
	4	70	70,0	70,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Analisis Deskriptif Fasilitas (X2)

X2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	20,0	20,0	20,0
	4	70	70,0	70,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	29,0	29,0	29,0
	4	62	62,0	62,0	91,0
	5	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	21,0	21,0	21,0
	4	68	68,0	68,0	89,0
	5	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	22	22,0	22,0	23,0
	4	67	67,0	67,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	21	21,0	21,0	22,0
	4	71	71,0	71,0	93,0
	5	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	20,0	20,0	20,0
	4	74	74,0	74,0	94,0
	5	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	23,0	23,0	23,0
	4	71	71,0	71,0	94,0
	5	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	15,0	15,0	15,0
	4	76	76,0	76,0	91,0
	5	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8,0	8,0	8,0
	4	70	70,0	70,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	17	17,0	17,0	19,0
	4	61	61,0	61,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	16,0	16,0	16,0
	4	66	66,0	66,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	18,0	18,0	18,0
	4	67	67,0	67,0	85,0
	5	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Analisis Deskriptif Lokasi (X3)

X3.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	13	13,0	13,0	14,0
	4	64	64,0	64,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	18,0	18,0	18,0
	4	66	66,0	66,0	84,0
	5	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	23,0	23,0	23,0
	4	66	66,0	66,0	89,0
	5	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	21	21,0	21,0	23,0
	4	61	61,0	61,0	84,0
	5	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	17	17,0	17,0	19,0
	4	63	63,0	63,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	14	14,0	14,0	15,0
	4	65	65,0	65,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	19,0	19,0	19,0
	4	64	64,0	64,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	18	18,0	18,0	20,0
	4	60	60,0	60,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Analisis Deskriptif Keputusan Menginap (Y)

Y.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12,0	12,0	12,0
	4	62	62,0	62,0	74,0
	5	26	26,0	26,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Y.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7,0	7,0	7,0
	4	72	72,0	72,0	79,0
	5	21	21,0	21,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Y.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	19	19,0	19,0	21,0
	4	65	65,0	65,0	86,0
	5	14	14,0	14,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Y.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25	25,0	25,0	25,0
	4	63	63,0	63,0	88,0
	5	12	12,0	12,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Y.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	12	12,0	12,0	13,0
	4	66	66,0	66,0	79,0
	5	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	13	13,0	13,0	14,0
	4	67	67,0	67,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	15,0	15,0	15,0
	4	67	67,0	67,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	21,0	21,0	21,0
	4	65	65,0	65,0	86,0
	5	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	21,0	21,0	21,0
	4	66	66,0	66,0	87,0
	5	13	13,0	13,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Y.10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	13,0	13,0	13,0
	4	69	69,0	69,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

	Sig. (2-tailed)	,000	,054	,040	,021	,004	,000	,013		,000	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	-,036	,157	,272*	,167	-,014	,126	,297*	,432*	1	,149	,475**
	Sig. (2-tailed)	,723	,119	,006	,097	,888	,213	,003	,000		,138	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	,208*	,187	,241*	,277*	,077	,148	-,005	,287*	,149	1	,446**
	Sig. (2-tailed)	,038	,062	,016	,005	,449	,142	,960	,004	,138		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	,539*	,565*	,481*	,630*	,478*	,584*	,542*	,661*	,475*	,446**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

2. Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

		Correlations											Total	
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,191	,200*	,178	,185	,174	,302*	,130	,224*	,219*	,006	,055	,464*
	Sig. (2-tailed)		,057	,046	,076	,066	,083	,002	,198	,025	,029	,950	,587	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,191	1	,062	,359*	,057	,147	-,047	,099	,317*	,225*	,159	,102	,451*
	Sig. (2-tailed)	,057		,543	,000	,574	,145	,642	,328	,001	,024	,114	,314	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,200*	,062	1	,388*	,113	,205*	,046	,052	,115	,238*	,160	,116	,449*
	Sig. (2-tailed)	,046	,543		,000	,265	,041	,652	,609	,253	,017	,111	,251	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,178	,359*	,388*	1	,182	,316*	,121	,147	,258*	,278*	,155	,286*	,611*
	Sig. (2-tailed)	,076	,000	,000		,070	,001	,229	,145	,010	,005	,123	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,185	,057	,113	,182	1	-,009	,118	,381*	,148	,160	,611*	,081	,495*
	Sig. (2-tailed)	,066	,574	,265	,070		,929	,241	,000	,143	,111	,000	,423	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	,174	,147	,205*	,316*	-,009	1	,184	,300*	,153	,117	,115	,589*	,523*
	Sig. (2-tailed)	,083	,145	,041	,001	,929		,066	,002	,130	,245	,255	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	,302*	-,047	,046	,121	,118	,184	1	,281*	,199*	,083	,079	,290*	,416*
	Sig. (2-tailed)	,002	,642	,652	,229	,241	,066		,005	,047	,414	,437	,003	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	,130	,099	,052	,147	,381*	,300*	,281*	1	,071	,121	,357*	,316*	,512*
	Sig. (2-tailed)	,198	,328	,609	,145	,000	,002	,005		,480	,231	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	,224*	,317*	,115	,258*	,148	,153	,199*	,071	1	,314*	,121	,113	,498*
	Sig. (2-tailed)	,025	,001	,253	,010	,143	,130	,047	,480		,001	,232	,265	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	,219*	,225*	,238*	,278*	,160	,117	,083	,121	,314*	1	,256*	,259*	,569*
	Sig. (2-tailed)	,029	,024	,017	,005	,111	,245	,414	,231	,001		,010	,009	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.11	Pearson Correlation	,006	,159	,160	,155	,611*	,115	,079	,357*	,121	,256*	1	,211*	,537*
	Sig. (2-tailed)	,950	,114	,111	,123	,000	,255	,437	,000	,232	,010		,035	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.12	Pearson Correlation	,055	,102	,116	,286*	,081	,589*	,290*	,316*	,113	,259*	,211*	1	,557*
	Sig. (2-tailed)	,587	,314	,251	,004	,423	,000	,003	,001	,265	,009	,035		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	,464*	,451*	,449*	,611*	,495*	,523*	,416*	,512*	,498*	,569*	,537*	,557*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Variabel Lokasi

		Correlations								
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Total X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,363**	,193	,282**	,350**	,490**	,192	,146	,644**
	Sig. (2-tailed)		,000	,054	,004	,000	,000	,056	,147	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,363**	1	,113	,253*	,129	,337**	,171	,151	,528**
	Sig. (2-tailed)	,000		,263	,011	,199	,001	,090	,134	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,193	,113	1	,288**	,285**	,128	,256*	,123	,498**
	Sig. (2-tailed)	,054	,263		,004	,004	,206	,010	,223	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,282**	,253*	,288**	1	,384**	,204*	,623**	,151	,689**
	Sig. (2-tailed)	,004	,011	,004		,000	,041	,000	,133	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,350**	,129	,285**	,384**	1	,251*	,304**	-,001	,584**
	Sig. (2-tailed)	,000	,199	,004	,000		,012	,002	,989	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	,490**	,337**	,128	,204*	,251*	1	,138	,314**	,613**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,206	,041	,012		,172	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	,192	,171	,256*	,623**	,304**	,138	1	,270**	,634**
	Sig. (2-tailed)	,056	,090	,010	,000	,002	,172		,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.8	Pearson Correlation	,146	,151	,123	,151	-,001	,314**	,270**	1	,474**
	Sig. (2-tailed)	,147	,134	,223	,133	,989	,001	,007		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total X3	Pearson Correlation	,644**	,528**	,498**	,689**	,584**	,613**	,634**	,474**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<p>** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).</p> <p>* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).</p>										

	Sig. (2-tailed)	,373	,015	,088	,009	,468	,507	,504	,111		,094	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10	Pearson Correlation	-,021	,046	,013	,020	,318*	,175	,310*	,103	,169	1	,446**
	Sig. (2-tailed)	,836	,650	,899	,846	,001	,082	,002	,309	,094		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	,437*	,550*	,433*	,526*	,481*	,499*	,362*	,466*	,487*	,446*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<p>*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).</p> <p>**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).</p>												

Uji Reliabilitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,727	10

2. Variabel Fasilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,737	12

3. Variabel Lokasi

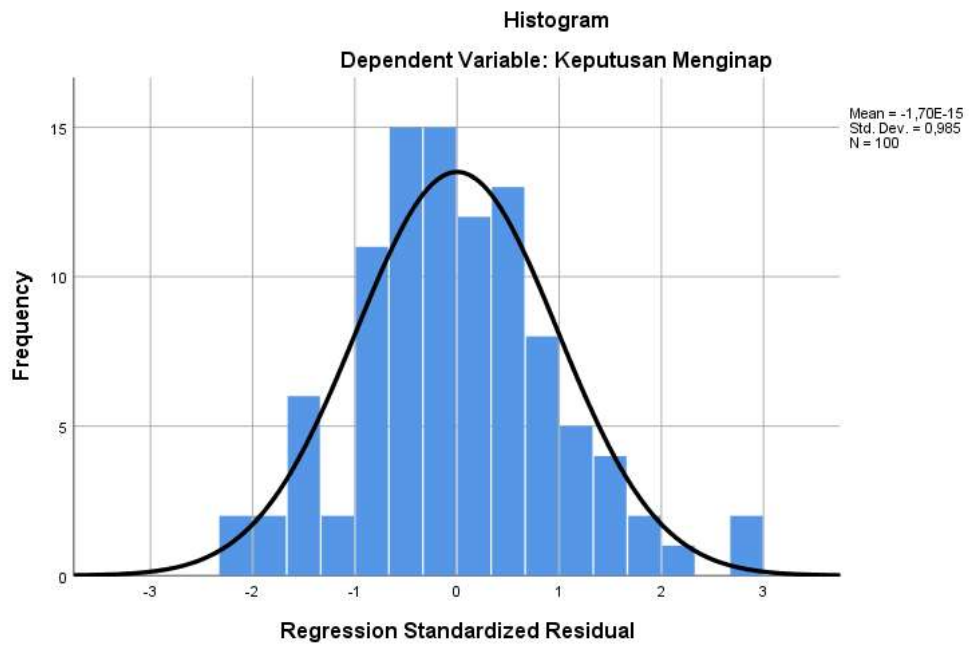
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,722	8

4. Variabel Keputusan Menginap

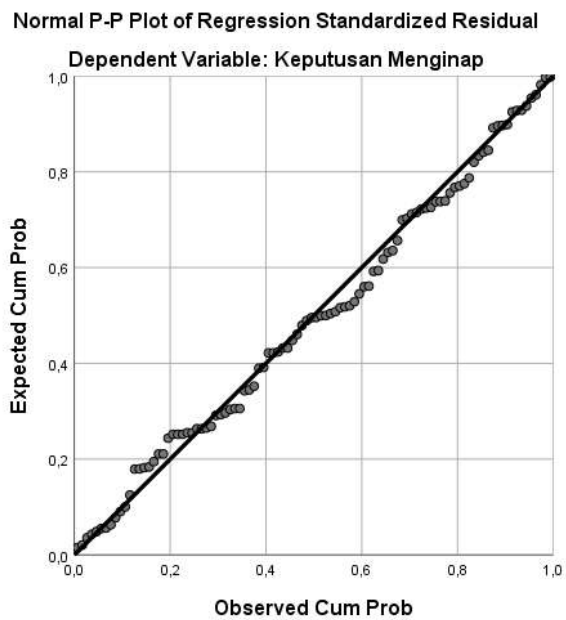
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,602	10

Uji Normalitas

1. Histogram



2. Pp-Plot



3. Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,34810214
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,061
	Negative	-,055
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,556	1,964		3,338	,001		
	Kualitas Pelayanan	,305	,054	,391	5,664	,000	,527	1,898
	Fasilitas	,340	,065	,422	5,248	,000	,389	2,569
	Lokasi	,170	,062	,182	2,736	,007	,571	1,750
a. Dependent Variable: Keputusan Mengingat								

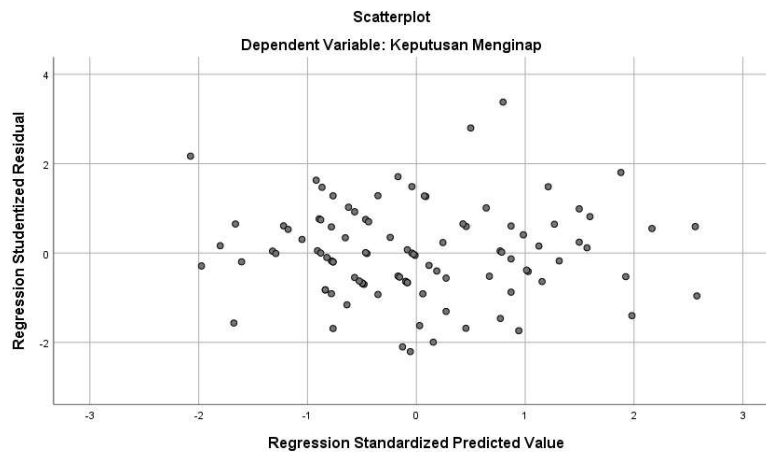
Uji Heteroskedastisitas

1. Uji Park-glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,853	1,149		,743	,460
	Kualitas Pelayanan	,119	,032	,494	3,776	,000
	Fasilitas	-,075	,038	-,300	-1,973	,051
	Lokasi	-,032	,036	-,110	-,876	,383

a. Dependent Variable: Abs_Res

2. Uji Scatterplot



Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,556	1,964		3,338	,001
	Kualitas Pelayanan	,305	,054	,391	5,664	,000
	Fasilitas	,340	,065	,422	5,248	,000
	Lokasi	,170	,062	,182	2,736	,007

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

Uji R

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,871 ^a	,758	,751	1,36900

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas
b. Dependent Variable: Keputusan Menginap

Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,556	1,964		3,338	,001
	Kualitas Pelayanan	,305	,054	,391	5,664	,000
	Fasilitas	,340	,065	,422	5,248	,000
	Lokasi	,170	,062	,182	2,736	,007

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	565,079	3	188,360	100,503	,000 ^b
	Residual	179,921	96	1,874		
	Total	745,000	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap
b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

TABEL

Titik Persentase Distribusi r (df = 1- 200)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322

34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724

74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029

114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Diproduksi oleh : Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>), 2010

Titik Persentase Distribusi t (df = 1- 200)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Diproduksi oleh : Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>), 2010

Titik Persentase Distribusi F (df = 1- 200)

df (N2)	Df untuk pembilang (N1)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98

45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86

95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82

Diproduksi oleh : Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>), 2010

DOKUMENTASI



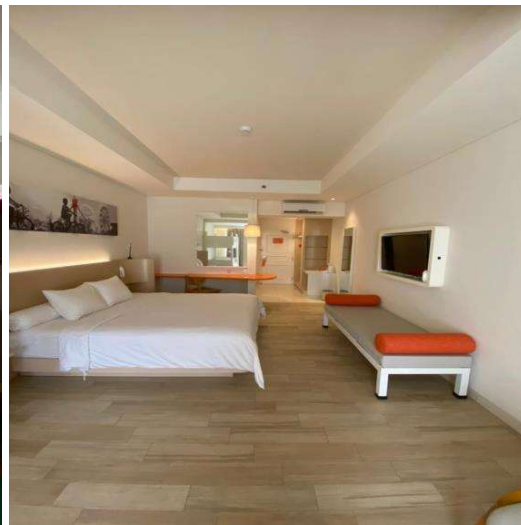
Fasilitas Kolam Renang



Fasilitas Gym



Fasilitas Bermain Anak-Anak



Ruang Kamar Hotel Harris Waterfront



Foto Bersama Pihak Hotel Harris Waterfront.

Sumber : Hotel Harris Waterfront



Leo Steven Silaban

CONTACT PERSON



+62 831 6521 8280



Kampung Rawa Indah No 30,
Kec Batu Aji



Silabanleo25@gmail.com

REFERENCES



MUHAMMAD ALBANI

+62 856 6740 446

Duty Manager
Harbourbay Amir Hotel



RACHMANTIO

+62 878 9413 0583

HRM
Harris Resort Waterfront Batam



DONI MARYOGI

+62 821 7093 6440

FOM
Harris Resort Waterfront Batam

Curriculum Vitae



Personal Summary

An Experienced courteous, polite, and well-spoken hotel Receptionist who is highly efficient and possesses excellent organizational skills. I have a cheerful disposition and spirit, and have a passion for providing the highest standards of hospitality and service to guest.

I am extremely helpful and approachable, and also commercially minded with the ability to promote hotel facilities and maximize sales opportunities at all the time.



Job Desk Scope

Currently oversee and direct all aspects of Front Office counter assignments, throughly understand check-in and check-out procedures, manage and handle complaint, familiar with all hotel products, facilities, and other services and able to explain them clearly to guests.



Education

SMK-SWASTA DAERAH SEI BEJANGKAR

2012-2015

SMP-SWASTA NUSANTARA

2009-2012

SDN 013879 PAHANG

2003-2009



Experiences

LOVINA INN BATAM CENTRE

Receptionist

12th Dec – 31st May 2018

HARBOURBAY AMIR HOTEL

Front Desk Agent

07th Dec – 13th July 2019

HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM

Front Desk Agent

30th August 2019 - Present



Skills

Guest Oriented



Service Minded



Speaking



Realta System



VHP System



Scan Here



No : 00177/AKDM/Universitas/IV/2021
Perihal : Permohonan Izin Penelitian
Lampiran : -

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan
HARRIS RESORT WATERFRONT
BATAM

Dengan hormat,
Bersama ini, kami Universitas Putera Batam menerangkan bahwa :

NPM : **170910310**
Nama Mahasiswa : LEO STEVEN SILABAN
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1

Adalah Mahasiswa Universitas Putera Batam Semester Genap 2020/2021 yang sedang mengambil mata kuliah Skripsi dan akan melakukan Penelitian di Instansi **HARRIS RESORT WATERFRONT**. Adapun judul Skripsi :

" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN TAMU UNTUK MENGINAP DI HOTEL HARRIS WATERFRONT "

Untuk keperluan tersebut diatas, mohon izin mengadakan penelitian di Wilayah Bapak/Ibu. Pengurusan segala sesuatunya yang berkaitan dengan penelitian tersebut akan diselesaikan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Batam, 05 April 2021



Misdarina, S.Kep.
Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan



Nomor : 028/VI/SKK/HRD_HRBW/2021
Lampiran : -
Perihal : Izin Melakukan Penelitian

Kepada Yth,
Koordinator Administrasi Akademik Kemahasiswaan
Universitas Putera Batam
Jl. R. Soeprpto, Batam

Dengan hormat,

Sehubung dengan surat permohonan izin melakukan penelitian no 00177/AKDM/Universitas/IV/2021 yang diajukan kepada kami oleh mahasiswa Bapak/Ibu atas nama:

Nama : Leo Steven Silaban
NIM : 170910310
Jurusan/Program Studi : S1 Manajemen

Dengan ini kami memberikan izin kepada mahasiswa diatas untuk melakukan kegiatan penelitian dengan cara membagikan kuesioner online kepada 2 karyawan HARRIS Resort Batam Waterfront yang berhubungan dengan judul penelitiannya "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Tamu untuk Menginap di Hotel Harris Waterfront Batam**".

Demikianlah surat balasan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 30 Juni 2021



Rachmantio
Human Resources Manager

11.52

25/08/2021



Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. >

In a call



Chat

Files

More

Selamat siang bu mauli,
Maaf mengganggu waktu nya bu
Saya Leo Steven Silaban
NPM 170910310
Prodi Manajemen
Mau follow up mengenai verifikasi
sertifikat saya bu, di SIAM status
masih belum bu.
Terima kasih bu mauli.

31 July, 15.32

silahkan cek kembali

Today 09.14

Selamat pagi bu Mauli, saya
Nama : Leo Steven Silaban
NPM : 170910310
Dosen Pembimbing : Raymond, S.E.,
M.Sc.
Keterangan : Lulus Sidang Skripsi
Dengan ini meminta persetujuan
sebagai syarat pengumpulan
hardcover. Terimakasih bu



Leo Steven Silaban_170...

7,9 MB



silahkan kumpulkan hardcovernya
ke baak & untuk ttd basah dari ibu,
ikuti instruksi ibu di WAG



Type a message



LETTER OF ACCEPTANCE (LOA)**NOMOR: 4241/JS/UPB/07/2021**

Berdasarkan Artikel yang Dikirimkan ke Sekretariat SCIENTIA JOURNAL UPB, yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Dewan Redaksi SCIENTIA JOURNAL

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN TAMU UNTUK MENGINAP DI HOTEL HARRIS WATERFRONT**

Penulis : Leo Steven Silaban, Raymond

Instansi : Universitas Putera Batam

Telah Melalui Proses Review dan dinyatakan **DITERIMA** dan Diterbitkan di:

Nama : SCIENTIA JOURNAL

E_ISSN : 2714-593X

Volume Nomor : Vol.4 Nomor.4 September 2021

Penerbit : Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 25 July 2021

Ketua Dewan Redaksi SCIENTIA JOURNAL



Heryenzus, S.Kom., M.Si

Turnitin Originality Report

Processed on: 24-Jul-2021 14:33 WIB

ID: 1623399892

Word Count: 3682

Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source
25%	Internet Sources: 24%
	Publications: 11%
	Student Papers: 10%

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap keputusan tamu untuk menginap di hotel harris waterfront By Leo Steven Silaban

2% match (Internet from 21-Jul-2021)

<http://repository.upbatam.ac.id/226/1/OS%20Hotel.pdf>

1% match (Internet from 06-Jun-2021)

<http://repository.upbatam.ac.id/141/1/Artikel%20Darsono-Nur%20EMBA.pdf>

1% match (Internet from 14-Apr-2021)

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/download/26335/20043/>

1% match (Internet from 14-Apr-2021)

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/download/31044/19372/>

1% match (Internet from 10-Jan-2021)

http://digilib.uinsgd.ac.id/33152/4/4_bab1.pdf

1% match (Internet from 06-Jul-2021)

<https://ejournal-poltekparmaks.ac.id/index.php/pusaka/article/view/37>

1% match (Internet from 20-May-2021)

<https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/download/1188/865>

1% match (Internet from 21-Mar-2021)

<https://makarioz.sciencemakarioz.org/index.php/JIM/article/download/154/150>

1% match (Internet from 10-Jul-2021)

<http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/jadbis/article/download/5273/pdf>

1% match (Internet from 03-Mar-2018)

<https://ejournal.stiesia.ac.id/jira/article/download/864/816>

1% match (Internet from 19-Jul-2021)

<http://repository.stie-mce.ac.id/1029/7/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>

1% match (Internet from 12-Nov-2020)

<http://repository.upi.edu/view/year/2014.html>

1% match (Internet from 05-Jul-2021)

<http://eprints.umm.ac.id/71429/1/NASKAH.pdf>

1% match (Internet from 11-Jun-2021)

<http://repository.uph.edu/23512/9/haslightboxThumbnailVersion/Bibliography.pdf>

1% match (Internet from 05-Nov-2020)

<https://ejournal.stieibbi.ac.id/index.php/jmb/article/download/76/34>

1% match (Internet from 17-Jul-2021)

<https://ekobis.stieriau-akbar.ac.id/index.php/Ekobis/article/download/304/301>

1% match (Internet from 17-Jun-2021)

<http://journal.stie-mce.ac.id/index.php/jabm/article/download/687/292/>

1% match (Internet from 19-May-2021)

<https://journal.unpak.ac.id/index.php/jimfe/article/view/1893>

< 1% match (Internet from 21-Jul-2021)

<http://repository.upbatam.ac.id/266/1/17%202020%2006%2025%20Yulia%20R%20turn%2034.pdf>

< 1% match (student papers from 03-Jul-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-07-03](#)

< 1% match (student papers from 15-Feb-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-02-15](#)

< 1% match (student papers from 05-Dec-2018)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-12-05](#)

< 1% match (student papers from 03-Jul-2019)

< 1% match (Internet from 16-Jan-2021)

<https://makarioz.sciencemakarioz.org/index.php/JIM/article/view/146>

< 1% match (Internet from 22-Oct-2020)

<https://123dok.com/document/qo583r5y-pengaruh-analisis-kualitas-kualitas-terhadap-mahasiswa-universitas-muhammadiyah.html>

< 1% match (Internet from 08-Jul-2021)

https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8025-Full_Text.pdf

< 1% match (Internet from 02-Nov-2020)

<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/15238/1/PENGARUH%20PERSEPSI%20HARGA%20DAN%20FITUR%20PRODUK%20TERHADAP.pdf>

< 1% match (Internet from 20-Feb-2020)

<https://fr.scribd.com/doc/83409357/Analisis-Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Fasilitas>

< 1% match ()

[Jusuf, Ibnu Sina Hi, Laela, Laela, Sari, Firda Novita. "PENGARUH PERIKLAMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL GRAND DAFAM BELA TERNATE \(STUDI PADA TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL\)". Jurnal Manajemen Sinergi, 2019](#)

< 1% match (Internet from 15-Feb-2021)

<http://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/elbarka/article/view/2148/0>

< 1% match (Internet from 08-Mar-2021)

<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/index/search/titles?searchPage=23>

< 1% match (student papers from 25-Jun-2021)

[Submitted to Universitas Diponegoro on 2021-06-25](#)

< 1% match (Internet from 28-Mar-2021)

<https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/137>

< 1% match (Internet from 16-Jul-2021)

<http://repository.undhirabali.ac.id/1316/>

< 1% match (Internet from 27-Jun-2021)

<https://text-id.123dok.com/document/xdzxwwqr-pengaruh-kompetensi-sumber-daya-manusia-dan-teknologi-informasi-terhadap-kepuasan-peserta-bpjs-ketenagakerjaan-kantor-cabang-tanjung-morawa.html>

< 1% match (student papers from 28-Aug-2020)

[Submitted to Billy Blue Group on 2020-08-28](#)

< 1% match (publications)

[Revia Setiani, Dahmiri Dahmiri, Sigit Indrawijaya. "PENGARUH MOTIVASI DAN SIKAP WIRAUSAHA TERHADAP KEPUTUSAN BERWIRAUSAHA WANITA DI KOTA JAMBI", Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2019](#)

< 1% match (Internet from 15-Apr-2020)

<http://jurnal.stiekma.ac.id/index.php/JAMIN/article/download/50/42>

< 1% match (Internet from 19-Apr-2021)

http://repositori.ukdc.ac.id/368/1/cover%2C%20bab%201%20%2C%20bab%202%20jonathan%20wiryawan_archive.pdf

< 1% match (Internet from 25-Mar-2021)

<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/3046/3062/>

< 1% match (publications)

[Marida Yulia Ronasih, Hardani Widhiastuti. "Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen", PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 2021](#)

< 1% match (Internet from 11-Jan-2019)

<https://docplayer.info/39297258-Bab-iv-hasil-dan-pembahasan-variabel-independen-roa-leverage-size-ukuran-dewan-komisaris-independen.html>

< 1% match (Internet from 23-Jul-2021)

<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/1381/10/27130223%20-%20RESUME.pdf>

< 1% match (Internet from 12-Nov-2020)

https://moam.info/pengaruh-harga-kualitas-pelayanan-dan-nilai-unnes_59cd776f1723dd7595bf44f8.html

< 1% match (Internet from 26-Apr-2020)

<http://nuradlinahibatulazizi.student.umm.ac.id/my-profil/>

< 1% match (Internet from 19-Apr-2021)

<http://perpustakaan.unprimdn.ac.id/index.php/JAPRI/article/download/1408/804/3795>

< 1% match (Internet from 05-Apr-2021)

http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/12901/1/168320160%20-%20Aris%20Panjaitan%20-%20Fulltext_repair.pdf

< 1% match (Internet from 13-Aug-2020)

<https://vdocuments.mx/analisis-pengaruh-kualitas-produk-promosi-dan-publikasipdf-analisis-pengaruh.html>

< 1% match (Internet from 20-Nov-2020)

<http://gicypress.com/wp-content/uploads/2020/03/Jurnal-Vol-10-No-2-Tahun-2018.pdf>

< 1% match (publications)

[Anwar Anwar, Surya Hendra Putra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap di Hotel Travellers Suites Medan". Juripol \(Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan\), 2020](#)

< 1% match (Internet from 21-Nov-2020)

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/download/25954/23143>

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HOTEL

HARRIS WATERFRONT Leo Steven Silaban1, Raymond2 1Mahasiswa [Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam](#) 2Dosen [Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam](#), email:pb170910310@upbatam.ac.id **ABSTRACT** This study aim to find [the effect of service quality](#), facilities and location [on the](#) guest's [decision to stay at the](#) Harris Waterfront Hotel. Quantitative research is [type of research](#) with a population of 12,581 people. The data was collected using questionnaire and this study used the Slovin formula so that 100 samples. [The data is](#) process [by SPSS 26](#) with [the results](#) quality of service [t count > t table](#) is 5,664 > 1,98498 with significance 0,000 < 0,05 that means service [quality has positive and significant effect on](#) stay [decision](#), t count facilities > t table is 5,248 > 1,98498 with significance 0,000 < 0,05 which means [that the facility has positive effect and significant on](#) stay decision. [The](#) results of location t count > t table is 2,736 > 1,98498 with a significance 0,007 < 0,05, which means that location [has positive and significant effect on](#) stay decision. And [the quality of](#) service, facilities and location [have a positive and significant effect on](#) stay decision as proven by F test with a value of Fcount 100,503 > 2,70 Ftable with a significant 0,000 < 0,05 and its R Square value 0,751. Keywords: Facilities; Location; Service Quality; Stay Decision. **PENDAHULUAN** Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia dalam bidang jasa merupakan sebuah fenomena yang cukup menyita perhatian, ditambah dengan munculnya arus globalisasi yang memberikan kesempatan bagi pebisnis luar untuk bisa ikut bersaing merebut hati pelanggan. Perusahaan kini semakin dituntut agar dapat mengenali perilaku konsumen agar bisa menyediakan apa yang mereka butuhkan. Setiap perusahaan harus bisa mempertahankan posisinya ditengah banyaknya pesaing yang ada, caranya dengan selalu berupaya untuk menghadirkan sebuah inovasi baru sehingga calon konsumen akan tertarik memakai jasanya. (Effendi et al., 2018: 88). Hotel Harris Waterfront merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam bentuk hotel bintang empat yang terletak di Jl. KH Ahmad Dahlan, Marina Batam. Hotel Harris Waterfront menyediakan room service selama 24 jam dengan berbagai tipe ruang kamar, kolam renang yang luas, dan beberapa fasilitas pendukung lainnya serta booking kamar yang dapat dilakukan secara online. Kualitas pelayanan merupakan hal utama yang harus selalu diprioritaskan oleh perusahaan penyedia jasa. Yakni dengan selalu memenuhi semua yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen serta tetap mengikuti prosedur pelayanan agar sesuai dengan harapan (Katemung et al., 2018: 979). Permasalahan kualitas pelayanan pada Hotel Harris Waterfront yang peneliti amati pada kolom penilaian aplikasi pemesanan hotel online Traveloka dimana isi ulasannya banyak tamu yang mengeluhkan tentang receptionist kurang informatif dalam memberikan informasi, kurang cepat tanggap dalam menangani masalah yang tamu alami, serta pemberian solusi terkait masalah yang kurang memuaskan. Selain itu, tamu juga mengeluhkan tentang service sarapan yang menyuruh kurang bervariasi sehingga membosankan. Penyediaan fasilitas yang baik dan memuaskan juga bisa membantu mendatangkan lebih banyak konsumen. Dijelaskan oleh (Anwar 2020:37) jika sebuah perusahaan jasa menyediakan fasilitas yang baik dan mudah digunakan maka konsumen pasti akan merasa senang dan puas dan hal tersebut bisa berpengaruh pada keputusan pembelian jasa. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada kolom penilaian Traveloka, banyak tamu komplek dengan fasilitas kolam renang yang airnya keruh dan kotor, tidak tersedianya fasilitas kantin umum sehingga para tamu kesulitan untuk mencari macam-macam makanan dan terpaksa harus memesan makanan dari restoran hotel yang dengan harga yang relatif mahal. Tempat juga termasuk aspek kondisional yang mempunyai pengaruh pada keputusan tamu menginap (Taan et al., 2020: 54). Hotel Harris Waterfront terletak jauh dari pusat kota sehingga tamu kesulitan untuk mencari transportasi umum, selain itu para tamu juga kesulitan untuk memesan barang atau makanan secara online dikarenakan jarak yang begitu jauh dari keramaian. Keputusan menginap ialah sikap dari seorang customer apakah ingin memesan jasa yang ditawarkan kepadanya atau tidak. (Fransiska Marlen Baunsele et al., 2018: 97). Pengambilan keputusan dimulai dengan mengamati apakah jasa tersebut sesuai dengan yang dibutuhkan atau tidak, dan yang terakhir ialah menyeleksi beberapa pilihan yang berkaitan dengan jasa yang disediakan. Berdasarkan beberapa persoalan yang sudah dijelaskan tersebut, maka peneliti bisa merumuskan beberapa permasalahan seperti berikut: 1. Apakah [kualitas pelayanan secara parsial](#) mempengaruhi [keputusan](#) tamu untuk [menginap di Hotel](#) Harris Waterfront? 2. Apakah fasilitas secara parsial mempengaruhi [keputusan tamu untuk menginap di Hotel](#) Harris Waterfront? 3. Apakah lokasi secara parsial mempengaruhi [keputusan tamu untuk menginap di Hotel](#) Harris Waterfront? 4. Apakah [kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi](#) secara simultan mempengaruhi [keputusan](#) tamu [untuk menginap di Hotel](#) Harris Waterfront? **KAJIAN TEORI** 2.1. Kualitas Pelayanan Dijelaskan oleh (Indrasari, 2019: 61) kualitas pelayanan ialah cara yang dilakukan agar bisa memenuhi apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh customer dengan tetap mengikuti ketentuan yang berlaku. Kualitas pelayanan ialah nilai yang diberikan oleh konsumen atas pelayanan yang perusahaan berikan (Anwar & Putera, 2020: 37). Pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memuaskan tamu tentunya akan menjadi kebanggaan dan keuntungan bagi perusahaan. Menurut Kotler yang telah dialih bahasakan oleh (Indrasari, 2019: 66) [terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu: 1. Bukti Nyata 2. Simpati 3. Keandalan 4. Responsif 5. Terjamin](#) 2.2. Fasilitas Menurut (Yulistia, 2020: 76) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan yang dapat memudahkan penggunaannya dalam melakukan aktivitasnya. (Syahputra & Herman, 2020: 62) fasilitas merupakan sarana yang bersifat memudahkan konsumen untuk melakukan kegiatannya. Fasilitas yang senantiasa rutin dilakukan perawatan dan perbaikan tentunya akan membuat pengguna menjadi merasa aman dalam menggunakannya. Indikator fasilitas menurut Tjiptono dalam (Taan et al., 2020: 55) terbagi 6 yakni : 1. Rancangan spasial 2. Desain ruangan 3. Kelengkapan 4. Pencahayaan dan warna 5. Pesan ilustratif 6. Komponen penunjang lainnya. 2.3. Lokasi Menurut (Yulistia, 2020: 75) lokasi merupakan tempat khusus yang dapat di dimanfaatkan untuk kegiatan ekonomi. Lokasi ialah tempat di mana sebuah perusahaan didirikan, biasanya di wilayah yang strategis agar bisa mengoptimalkan keuntungan yang akan didapatkan (Efrianto, 2016). Lokasi yang berada disekitar konsumen merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha. Sehingga penting bagi pelaku usaha untuk memperhitungkan letak lokasi usahanya. Menurut Hendra Fure dalam (Taan et al., 2020: 56) terdapat empat indikator lokasi, yaitu: 1. Lokasi mudah dijangkau 2. Tempatnya cukup luas 3. Kondisi sekitar yang nyaman 4. Ketersediaan lahan parkir 2.4. Keputusan Menginap (Syahputra & Herman, 2020: 63) mendefinisikan keputusan menginap sebagai sikap seorang customer dalam menentukan hotel mana kah yang akan dipilih sebagai tempat istirahatnya untuk sementara waktu. Keputusan konsumen adalah keputusan untuk menentukan pilihan menggunakan atau tidak, keputusan diambil dengan cermat apabila didukung oleh informasi atau data (Darwati & Susetyowati, 2019: 133). Menurut Kotler dalam (Suci et al., 2018: 414) terdapat lima indikator dalam mengukur keputusan konsumen untuk menginap, yaitu: 1. Mengenali apa yang dibutuhkan 2. Mencari informasi 3. Mempertimbangkan alternatif 4. Kepastian menginap 5. Sikap sesudah

pendukung dalam meneliti, diantaranya: 1. (Syahputra & Hendri Herman, 2020) berjudul Dampak [Promosi dan Fasilitas](#) Pada [Keputusan Menginap di OS Hotel Batam dengan](#) hasil Fasilitas berpengaruh konkret dan relevan pada keputusan menginap di OS Hotel Batam. 2. (Stefanie, 2018) berjudul Dampak Lokasi serta Serviscape pada Keputusan Menginap Konsumen Pohon Inn Hotel dengan hasil lokasi mempengaruhi keputusan menginap secara positif serta relevan. 3. (Jusuf et al., 2019) berjudul Dampak [Periklanan](#) serta [Fasilitas](#) pada [Keputusan Menginap di Hotel Grand Dafam Bela Ternate](#) dengan hasil Fasilitas berpengaruh positif dengan relevan pada keputusan menginap. 4. (Palaba, 2020) berjudul Dampak [Kualitas Pelayanan](#) pada [Keputusan Memilih Hotel dan Wisma di Kabupaten Pinrang](#) dengan hasil Kualitas pelayanan berpengaruh positif serta relevan pada keputusan menginap. 2.5. Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Keputusan Fasilitas Menginap (Y) Lokasi Gambar 1. Kerangka Berpikir (Sumber: Data Penelitian, 2021) 2.6. Hipotesis Berikut adalah beberapa Hipotesis yang sudah peneliti tetapkan : H1:Kualitas pelayanan diperkirakan bisa memberi pengaruh positif dan relevan pada [keputusan tamu untuk menginap di Hotel](#) Harris Waterfront. H2:Fasilitas diduga memberi pengaruh positif dan relevan pada [keputusan tamu untuk menginap di Hotel](#) Harris Waterfront. H3:Lokasi diduga memberi pengaruh positif dan relevan pada [keputusan tamu untuk menginap di Hotel](#) Harris Waterfront. H4:[Kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi](#) lokasi diduga memberi pengaruh positif dan signifikan pada [keputusan](#) tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront. **METODE PENELITIAN 3.1. Jenis Penelitian** Tipe [penelitian yang](#) dipakai [oleh peneliti](#) ialah [penelitian](#) kuantitatif yang sifatnya [asosiatif](#). (Sujarweni, 2019: 39) menjelaskan penelitian kuantitatif ialah penelitian yang memberikan hasil temuan yang bisa dicapai melalui metode statistik. Penelitian ini dilakukan di Hotel Harris Waterfront [yang terletak di Jl. KH. Ahmad Dahlan No.](#) 1, Marina, Tj. Riau Batam. 3.2. Populasi dan Sampel Peneliti telah menetapkan yang akan dijadikan sebagai Populasi ialah semua tamu asal Indonesia yang melakukan penginapan di Hotel Harris Waterfront tahun 2020 yang berjumlah 12.581 orang. Teknik sampling dilakukan memakai rumus slovin dengan prosentasi kesalahan sebesar 10% sehingga didapat 100 orang. 3.3. Metode Pengumpulan Data Semua data yang dipakai oleh peneliti didapatkan dari hasil penyebaran angket kepada responden. Skala likert dipakai untuk mengukur semua jawaban yang didapatkan dari responden. (Sujarweni, 2019: 104). 3.4. Metode Analisis Data Dijelaskan oleh (Sugiyono, 2017: 232) analisis data ialah aktivitas untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel, membuat tabulasi data untuk setiap variabel, melaksanakan perhitungan agar bisa mendapatkan jawaban dari semua permasalahan yang sudah dirumuskan, serta menguji hipotesis yang sudah ditetapkan melalui sejumlah tahap pengujian. Pengujian validitas dilakukan agar bisa diketahui layak tidaknya sebuah pertanyaan maupun pernyataan dalam menjelaskan sebuah variabel dengan kondisi empiris di lapangan (Sujarweni, 2019: 108) dengan aturan dikatakan valid apabila r hitung > rtabel serta nilai sig < 0.05. Pengujian reliabilitas merupakan patokan suatu konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan maupun pernyataan dalam suatu kuesioner untuk masing-masing variabel (Sujarweni, 2019: 110). Untuk mencari reliabilitas suatu data dalam penelitian ini digunakan metode Cronbach Alpha yakni sebuah data dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai Alpha > 0,60. Pengujian normalitas dilaksanakan agar bisa diketahui apakah data pada sebuah penelitian terdistribusi dengan normal atau tidak, untuk mengujinya digunakan nilai Kolmogorov-Smirnov > 0.05 agar data dikatakan terdistribusi dengan normal (Priyatno, 2016: 97). Untuk mengetahui apakah terdapat gejala multikolinearitas dalam penelitian ini, peneliti memakai metode VIF, dengan ketentuan bila VIF > 10 serta tolerance < 0,1 artinya dalam data penelitian terdapat multikolinearitas (Sujarweni, 2019: 159). Uji hetroskedastisitas Uji Park Glejser dilaksanakan dengan mengkorelasikan nilai total residual pada setiap variabel bebasnya. Apabila nilai probabilitas menunjukkan nilai sig > 0,05 berarti penelitian tidak memiliki indikasi gejala heteroskedastisitas (Sujarweni, 2019: 226). Analisis regresi linear berganda berguna agar bisa diketahui adakah pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang bisa dilihat dari berapa banyak persentase setiap variabel mempengaruhi variabel terikat (Sujarweni, 2019: 160). Uji R2 dipakai agar dapat melihat berapa banyak persentase variabel terikat yang terpengaruh oleh variabel bebas (Sujarweni, 2019: 228). Pengujian t menggambarkan sejauh apa pengaruh sebuah variabel bebas secara parsial dalam menguraikan variabel dependennya dengan acuan thitung > ttabel bersignifikansi <0.05 untuk dikatakan memiliki pengaruh (Sujarweni, 2019: 229). Pengujian F dilakukan agar bisa melihat [apakah terdapat pengaruh](#) diantara seluruh [variabel bebas](#) pada [variabel terikat secara](#) serentak dengan acuan thitung > ttabel dengan signifikansi <0.05 untuk dikatakan memiliki pengaruh simultan (Sujarweni, 2019: 228) **HASIL DAN PEMBAHASAN 4.1.Pofil Responden** Peneliti melakukan penyebaran kuesioner untuk memperoleh secara langsung data dari semua pengunjung yang menginap di Hotel Harris Waterfront. Jumlah kuesioner yang terkumpul sebanyak 100 buah sesuai dengan jumlah responden yang telah peneliti tetapkan. Ada 65 atau 65% responden pria dan 35 atau 35% responden wanita. Menurut usia, 27 atau 27% responden berusia 18-25 tahun, 42 atau 42% responden berusia 26-31 tahun, 25 atau 25% berusia 32-40 tahun dan 6 atau 6% responden berusia diatas 40 tahun. Menurut pendidikan, 56 atau 56% responden tamatan SMA/SMK, 20 atau 20% responden tamatan D3/D4, 23 atau 23% berpendidikan S1/S2. Menurut pekerjaan, 13 atau 13% responden berstatus mahasiswa, 24 atau 24% responden merupakan wirausaha, 55 atau 5% berprofesi sebagai pegawai swasta dan 8 orang atau 8% berkerja sebagai Pegawai Negeri Sipil. Menurut pendapatan, 19 orang atau 19% berpendapatan di bawah Rp.4.000.000-, 39 orang atau 39% dengan [pendapatan Rp.4.000.000 – Rp.6.000.000](#) , 24 [orang](#) atau 24% [yang](#) berpendapatan [Rp.7.000.000](#) sampai [Rp.10.000.000](#) dan 18 [orang](#) atau 18% yang berpendapatan lebih dari Rp.10.000.000. Menurut berapa kali menginap, Terdapat 53 orang atau 53% responden telah menginap 1-2 kali, 33 orang atau 33% telah menginap 3-4 kali dan 14 orang atau 14% telah menginap lebih dari 4 kali. 4.2.Hasil Uji Hasil respon mengenai pernyataan yang telah peneliti bagikan melalui kuesioner selanjutnya dilakukan pengolahan melalui aplikasi SPSS 26. Berikut adalah hasil perhitungannya : [Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan](#) [Pernyataan r hitung r tabel](#) [Keterangan X 1.1 X 1.2 X 1.3 X 1.4 X 1.5 X 1.6 X 1.7 X 1.8 X 1.9 X 1.10](#) 0.539 0.565 0.481 0.630 0.478 0.584 0.1654 Valid 0.542 0.661 0.475 0.446 (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 26, 2021) Nilai rtabel penelitian ini n = (N-2) = (100-2) yaitu 0,1654. Ketentuan data dikategorikan valid jika r hitung > rtabel. Berdasarkan tabel 1 tentang kualitas pelayanan memperoleh nilai r hitung > rtabel secara keseluruhan sehingga data dinyatakan valid. [Tabel 2. Uji Validitas Variabel Fasilitas Pernyataan r hitung r tabel Keterangan X 2.1 0.464 X 2.2 0.451 X 2.3 0.449 X 2.4 0.661 0.1654 Valid X 2.5 0.495 X 2.6 0.523 X 2.7 0.416](#) [Tabel 2. Uji Validitas Variabel Fasilitas \(Lanjutan\) Pernyataan r hitung r tabel Keterangan X 2.8 0.512 X 2.9 0.498 X 2.10 0.569 X 2.11 0.537 X 2.12 0.557](#) (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 26, 2021) Berdasarkan Tabel 2 dapat ketahu bahwa pertanyaan tentang fasilitas memiliki nilai r hitung lebih besar dari rtabel secara keseluruhan jadi data dalam penelitian ini dianggap valid yang dibandingkan dengan rtabel sebesar 0.1654. [Tabel 3. Uji Validitas Variabel Lokasi Pernyataan r hitung r tabel Keterangan X 3.1 0.644 X 3.2 0.528 X 3.3 0.498 X 3.4 0.689 X 3.5 0.584 0.1654 Valid X 3.6 0.613 X 3.7 0.634 X 3.8 0.474](#) (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 26, 2021) Berdasarkan Tabel 2 pernyataan tentang variabel lokasi dinyatakan valid untuk semua pernyataannya. Hal ini dibuktikan dengan nilai r hitung > rtabel secara keseluruhan, yaitu [lebih besar dari](#) rtabel 0.1654. [Tabel 4. Uji Validitas Variabel Keputusan Menginap Pernyataan r hitung r tabel Keterangan Y.1 0.437 Y.2 0.550 Y.3 0.433 Y.4 0.526 Y.5 0.481 Y.6 0.499 Y.7 0.362 Y.8 0.466 Y.9 0.487 Y.10 0.446](#) (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 26, 2021) Berdasarkan tabel 4 semua item pernyataan yang ada pada variabel keputusan menginap dianggap valid dengan nilai r hitung > rtabel. Hal itu dibuktikan dengan besar r hitung [Y.1 = 0.437](#), [Y.2 = 0.550](#), [Y.3 = 0.433](#), [Y.4 = 0.526](#), [Y.5 = 0.481](#), [Y.6 = 0.499](#), [Y.7 = 0.362](#), [Y.8 = 0.466](#), [Y.9 = 0.487](#), [Y.10 = 0.446](#) dibandingkan dengan rtabel sebesar 0.1654. Dikarenakan valid maka perhitungan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya. [Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel](#) Item [Cronbach Alpha](#) Hasil [Kualitas Pelayanan Fasilitas Lokasi Keputusan Menginap](#) 10 0,727 12 0,737 Reliabel 8 0,722 10 0,602 (Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 26, 2021) Tabel 5 menampilkan 4 variabel pada penelitian ini yang memperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk kualitas pelayanan dengan nilai 0.727, Fasilitas dengan nilai 0,737, lokasi 0,722 dan keputusan menginap sebesar 0,602 > 0,60 secara keseluruhan maka data dikatakan reliabel. [Tabel 6. Uji Normalitas \(Kolmogorov-Smirnov\) Unstandardized Residual N 100 Normal](#) Parameters, [b Mean .0000000 Std. Deviation 1,34810214 Absolute .061 Most Extreme Differences Positive .061](#)

Negative -,055 Kolmogorov-Smirnov Z ,061 Asymp. Sig. (2-tailed) ,200 c (Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26, 2021) Dari tabel 6, nilai Asymp.Sig (2-tailed) untuk menguji normalitas menghasilkan nilai > 0,05 yaitu 0,200. Oleh karena itu data disebut normal. Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas Model Kualitas Pelayanan Fasilitas Lokasi Collinearity Statistics Tolerance ,527 ,389 ,571 VIF 1,898 2,569 1,750 (Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26,2021) Tabel 7 menampilkan tolerance melebihi 0,1 dan VIF kurang 10 secara keseluruhan. Tolerance kualitas pelayanan adalah 0,527, fasilitas 0,389 dan lokasi 0,571. Sedangkan nilai VIF kualitas pelayanan 1,898, fasilitas 2,569 dan lokasi 1,750. Sehingga tidak terjadi korelasi antar model persamaan dengan variabel bebasnya. Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Kualitas Pelayanan Fasilitas Lokasi Standardized Coefficients T Sig 3,776 ,000 -1,973 ,051 -,876 ,383 (Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26,2021) Data dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas jika memiliki nilai sig > 0,05. Berdasarkan tabel 8 [variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai sig 0,000](#) artinya terindikasi adanya gejala heteroskedastisitas. Variabel fasilitas [mempunyai nilai sig 0,051 dan variabel lokasi mempunyai nilai sig 0,383](#) artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Unstandardized Standardized Model Coefficients Coefficients B Std. Error Beta (Constant) Kualitas Pelayanan Fasilitas Lokasi 6,556 1,964 ,305 ,054 ,340 ,065 ,170 ,062 ,391 ,422 ,182 (Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26, 2021) Berdasarkan tabel 9 didapatkan rumus [regresi linier berganda](#) yakni: $Y = 6,556 + 0,305X_1 + 0,340X_2 + 0,170X_3 + e$. Nilai konstanta 6,556 memiliki arti apabila variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi bernilai konstan (0), maka keputusan menginap sebesar 6,556. Nilai 0,305 artinya setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1 poin dengan variabel bebas lain nilainya konstan akan menaikkan keputusan menginap sebesar 0,305 atau 30,5%. Nilai 0,340 artinya setiap kenaikan fasilitas sebesar 1 poin dengan nilai variabel bebas lainnya konstan akan menaikkan keputusan menginap sebesar 0,443 atau 44,3%. Dan nilai 0,170 berarti setiap kenaikan 1 poin dengan variabel bebas lainnya konstan maka akan menaikkan keputusan menginap 17%. [Tabel 10. Hasil Uji Determinasi \(R²\) R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate](#) ,871a ,758 ,751 1,36900 (Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26, 2021) Hasil dari pengujian R berdasarkan tabel 10 diketahui nilai determinasi sebesar 0,751. Sehingga diketahui bahwa variabel bebas mempengaruhi Model (Constant) Kualitas Pelayanan Fasilitas Lokasi keputusan menginap sebanyak 75,1% dan sisanya sebanyak 24,9% terpengaruh dari variabel lainnya selain dari penelitian ini. [Tabel 11. Hasil Uji T \(Parsial\) Unstandardized Standardized Coefficients Coefficients B Std. Error Beta](#) 6,556 1,964 ,305 ,054 ,391 T 3,338 5,664 ,340 ,065 ,422 5,248 ,170 ,062 ,182 2,736 (Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26, 2021) Hasil perhitungan didapatkan nilai thitung 5,664 > 1,98498 t tabel beserta sig Sig. ,001 ,000 ,000 ,007 0,000 untuk variabel kualitas pelayanan. Fasilitas memiliki thitung 5,248 > 1,98498 t tabel sig 0,000. Serta lokasi nilai thitung 2,736 > 1,98498 t tabel dan sig 0,007. [Tabel 12. Hasil Uji F \(Simultan\) Model Sum of Df Mean Squares Square F Sig Regression Residual Total](#) 565,079 3 188,360 179,921 96 1,874 745,000 99 100,503 ,000b (Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26, 2021) Dari hasil pengujian F yang memakai analisis varian atau ANOVA bisa dilihat jika [nilai sig \(0,000 < 0,05\) artinya signifikan](#), serta Fhitung > Ftabel (100,503 > 2,70) sehingga dapat disimpulkan jika variabel kualitas 4,3. Pembahasan 1. Hasil uji pada variabel kualitas pelayanan (X1) menghasilkan nilai thitung > t tabel (5,664 > 1,98498) dan sig 0,000 < 0,05. Jadi bisa diketahui jika kualitas pelayanan memberi pengaruh positif yang signifikan secara parsial pada keputusan menginap. Hasil ini relevan dengan penelitian (Palaba, 2020). 2. Hasil uji pada variabel fasilitas (X2) menghasilkan nilai thitung > t tabel (5,248 > 1,98498) dan sig 0,000 < 0,05. Sehingga fasilitas memberi pengaruh positif yang signifikan secara parsial pada keputusan menginap. Hasil ini relevan dengan penelitian (Jusuf et al., 2019). 3. Hasil uji pada variabel lokasi (X3) menghasilkan nilai thitung > t tabel (2,736 > 1,98498) dengan sig 0,000 < 0,05. Sehingga lokasi memberi pengaruh positif yang signifikan secara parsial pada keputusan menginap. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang (Stefanie, 2018) lakukan. 4. Dari hasil uji F bisa dilihat jika [kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi](#) mempunyai pengaruh [bersama-sama](#) pada [keputusan menginap](#) yang dibuktikan dengan nilai Ftabel > Fhitung (100,503 > 2,70) dan sig 0,000 > 0,05. pelayanan, fasilitas dan lokasi memberi pengaruh positif yang signifikan pada [keputusan](#) tamu [untuk menginap di Hotel](#) Harris Waterfront. SIMPULAN 1. Secara parsial kualitas pelayanan memberi pengaruh positif yang relevan pada keputusan menginap. 2. Secara parsial fasilitas memberi pengaruh positif yang relevan pada keputusan menginap. 3. Secara parsial lokasi memberi pengaruh positif yang relevan pada [keputusan menginap](#). 4. [Kualitas pelayanan, fasilitas](#) serta [lokasi](#) secara bersama-sama memberi pengaruh positif yang relevan pada keputusan menginap. DAFTAR PUSTAKA Anwar & Putera, S. H. (2020). [Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Travellers Suites Medan](#), *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*, 3(1), 35–42. Bakhtiar & Rustam Effendi, B. S. (2018). [Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Bahagia Pangkalan Bun Kalimantan Tengah](#). 6(2), 87–96. Darwati, T. L., & Susetyowati, E. (2019). [Lokasi, Kepuasan Layanan, dan Fasilitas pada keputusan menginap di hotel midtown residences surabaya](#), 27, 131–138. [Efrianto, A. \(2016\). Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi Dan Layanan Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel the Alana Surabaya](#). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(9), 1–19. Fransiska Marlen Baunsele, Kasim, A., & Bessie, J. L. (2018). [Pengaruh Promosi, Fasilitas, Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Menginap \(Studi Pada Hotel T- More Kupang\)](#), *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 10(2), 96–109. Indrasari, M. (2019). [Pemasaran & Kepuasan Pelanggan](#). Unitomo Press. Jusuf, I. S. H., Laela, L., & Sari, F. N. (2019). [Pengaruh Periklanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Grand Dafam Bela Ternate \(Studi Pada Tamu Yang Menginap di Hotel\)](#), *Jurnal Manajemen Sinergi*, 5(2), 1–18. <http://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/JMS/article/view/1306> [Katemung, L. T. S., Kojo, C., & Rumokoy, F. S. \(2018\). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Genio Manado](#), *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(2), 978–987. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i2.20023> Palaba, S. (2020). [Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Hotel dan Wisma di Kabupaten Pinrang](#). PUSAKA (Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event), 2(1), 35–43. <https://doi.org/10.33649/pusaka.v2i1.137> [Priyatno, D. \(2016\). Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS](#). Gava Media. Stefanie, K. A. & D. L. S. (2018). [Analisa Pengaruh Lokasi dan Servicescape Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Pohon Inn Hotel](#), *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 6(1), 104–113. Suci, G. P., Triastity, R., & Sumaryanto. (2018). [Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap Pelanggan Di Hotel \(Survei Pada The Margangsa Hotel Surakarta\)](#), *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 18(3), 410–420. Sugiyono. (2017). [Metode Penelitian Bisnis](#). Alfabeta. [Sujarweni, W. V. \(2019\). Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi](#), *Pustaka Baru Press*. [Syahputra, R. R., & Herman, H. \(2020\). Pengaruh Promosi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Os Hotel Batam](#), *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 81–89. [Taan, H., Abdussamad, Z. K., & Palangka, I. \(2020\). Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap di Grand Q Hotel Kota Gorontalo](#). *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 2(2), 53. <https://doi.org/10.47201/jamin.v2i2.50> Yulistia, R. O. & W. (2020). [Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Pelayanan Terhadap keputusan Memilih Hotel di Kota Padang](#). *Jurnal Matua*, 2(3), 73–82.

Turnitin Originality Report

Processed on: 26-Jul-2021 13:46 WIB

ID: 1624177796

Word Count: 10834

Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source
20%	Internet Sources: 19%
	Publications: 8%
	Student Papers: 10%

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap keputusan tamu untuk menginap di hotel harris waterfront By Leo Steven Silaban

1% match (Internet from 19-Nov-2020)

https://moam.info/pengaruh-kualitas-pelayanan-fasilitas-dan-lokasi-terhadap_59a255721723dd0f406ef62c.html

1% match ()

[Jusuf, Ibnu Sina Hi, Laela, Laela, Sari, Firda Novita. "PENGARUH PERIKLAMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL GRAND DAFAM BELA TERNATE \(STUDI PADA TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL\)". Jurnal Manajemen Sinergi. 2019](#)

< 1% match (student papers from 19-Jun-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

< 1% match (student papers from 04-Dec-2018)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-12-04](#)

< 1% match (student papers from 03-Jul-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-07-03](#)

< 1% match (student papers from 07-Nov-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-11-07](#)

< 1% match (student papers from 27-Nov-2018)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27](#)

< 1% match (student papers from 28-Nov-2018)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-28](#)

< 1% match (student papers from 06-Nov-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-11-06](#)

< 1% match (student papers from 01-Feb-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-02-01](#)

< 1% match (student papers from 07-Nov-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-11-07](#)

< 1% match (student papers from 19-Jun-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

< 1% match (student papers from 26-Nov-2018)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-26](#)

< 1% match (student papers from 03-Jul-2019)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-07-03](#)

< 1% match (student papers from 27-Nov-2018)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27](#)

< 1% match (student papers from 29-Nov-2018)

[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-29](#)

< 1% match (Internet from 21-Jul-2021)

<http://repository.upbatam.ac.id/487/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>

< 1% match (Internet from 05-Jul-2021)

<http://repository.upbatam.ac.id/718/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>

< 1% match (Internet from 22-Jul-2021)

<http://repository.upbatam.ac.id/842/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>

< 1% match (Internet from 22-Jul-2021)

<http://repository.upbatam.ac.id/792/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>

< 1% match (Internet from 21-Jul-2021)

<http://repository.upbatam.ac.id/226/1/OS%20Hotel.pdf>

< 1% match (Internet from 22-Jul-2021)

<http://repository.upbatam.ac.id/830/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>

< 1% match (Internet from 21-Jul-2021)

<http://repository.upbatam.ac.id/365/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>

< 1% match (Internet from 22-Jul-2021)

<http://repository.upbatam.ac.id/835/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>

< 1% match (Internet from 22-Jan-2021)

<http://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/index/search/titles?searchPage=36>

< 1% match (Internet from 28-May-2021)

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/20946/167007082.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet from 28-Feb-2021)

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/14098/140502066.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet from 23-Mar-2021)

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/22276/177019004.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet from 18-Feb-2019)

<http://eprints.radenfatah.ac.id/3381/1/Ratih%20Khairun%20Nisa%20%281526100127%29.pdf>

< 1% match ()

[Prawira, Seftya Henggar. "Pengaruh Bauran Promosi terhadap Keputusan Menginap \(Survei pada Wisatawan yang Menginap di Hotel Arjuna Kota Batu\)". 2019](#)

< 1% match (Internet from 21-Apr-2021)

<http://repository.ub.ac.id/185288/1/%2B%20Romannyta%20Fitriatama.pdf>

< 1% match ()

[ArdianTriHantoro.. "Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap KeputusanKonsumen Membeli Sepatu Kulit Merk Sadona Di KabupatenMagetan.". 2010](#)

< 1% match (Internet from 21-Apr-2021)

<http://repository.ub.ac.id/184821/1/-%20ongky%20prayogi%20%282%29.pdf>

< 1% match (Internet from 10-Dec-2018)

<http://ojs.uho.ac.id/index.php/BUSSINESUHO/article/view/1590/1131>

< 1% match (Internet from 17-Jul-2021)

<http://ojs.uho.ac.id/index.php/JUMBO/article/download/8005/5822>

< 1% match (Internet from 23-Jun-2021)

<http://text-id.123dok.com/document/myjom296z-penelitian-terdahulu-nasabah-bank-umum-syariah-di-indonesia-dapat-menjadikan-capital-adequacy.html>

< 1% match (Internet from 25-May-2021)

<https://text-id.123dok.com/document/wyep8rz7-analisis-pengaruh-profitabilitas-kepemilikan-institusional-dan-struktur-aset-terhadap-kebijakan-utang-perusahaan-makanan-dan-minuman-yang-terdaftar-di-bursa-efek-indonesia.html>

< 1% match (Internet from 28-Apr-2021)

<https://text-id.123dok.com/document/ky6n62nz-pengaruh-pendapatan-asli-daerah-dana-alokasi-umum-dana-alokasi-khusus-dan-dana-bagi-hasil-terhadap-tingkat-kemandirian-keuangan-daerah-dengan-investasi-sebagai-variabel-pemoderasi-pada-pemerintahan-kabupaten-kota-di-provinsi-sumatera-utara.html>

< 1% match (Internet from 23-May-2021)

<http://text-id.123dok.com/document/lq5vd0ry-pengaruh-profitabilita-ukuran-perusahaan-dan-audit-tenure-terhadap-audit-report-lag-dengan-spesialisasi-industri-auditor-eksternal-sebagai-variabel-moderating.html>

< 1% match (Internet from 09-Jul-2020)

<http://etheses.uin-malang.ac.id/18222/1/16510009.pdf>

< 1% match (Internet from 23-Apr-2020)

<http://etheses.uin-malang.ac.id/15115/1/15520100.pdf>

< 1% match (Internet from 18-Jun-2021)

<http://etheses.uin-malang.ac.id/27096/1/17110199.pdf>

< 1% match ()

[Zainuri, Rifan. "PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSANNASABAH MENGGUNAKAN PRODUK JASA KEUANGAN SYARIAHDALAM PERSPEKTIF ISLAMIC MARKETING ETHICS\(Studi BMT Asyafi'iyah Karang Anyar. Lampung Selatan\)". 2019](#)

< 1% match ()

[APRILIA, LISA. "PENGARUH PENDAPATAN JUMLAH ANGGOTA KELUARGA DAN PENDIDIKAN TERHADAP POLA KONSUMSI RUMAH TANGGA MISKIN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM\(Studi Pada Rumah Tangga Miskin Kecamatan Anak Ratu Aji Kabupaten Lampung Tengah\)". 2019](#)

< 1% match ()

[Susilo, Agus. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH\(studi pada KSPPS Baitul Tanwil Muhammadiyah \(BTM\) Amanah Bina Insan Bangunrejo Lampung Tengah\)". 2018](#)

< 1% match (Internet from 11-Aug-2020)

<https://id.123dok.com/document/zpdnxxvz-pengaruh-free-cash-flow-dan-struktur-kep.html>

< 1% match (Internet from 02-Oct-2020)

[https://id.123dok.com/document/wye410z7-pengaruh-kualitas-pelayanan-lokasi-keputusan-minginap-studi-cherry.html](https://id.123dok.com/document/wye410z7-pengaruh-kualitas-pelayanan-lokasi-keputusan-menginap-studi-cherry.html)

< 1% match (Internet from 14-Oct-2020)

<https://id.123dok.com/document/eqon065y-komisaris-kompensasi-komisaris-manajemen-perusahaan-manufaktur-terdaftar-indonesia.html>

< 1% match (Internet from 15-Jul-2020)

<https://id.123dok.com/document/yrd3ox8q-pengaruh-kemampuan-dan-lingkungan-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-bank-syariah-melalui-motivasi-kerja-sebagai-variabel-mediator-studi-kasus-pada-karyawan-btn-syariah-kc-surakarta-skripsi-diajukan-untuk-memenuhi-tugas-dan-melengkapi-syarat.html>

< 1% match (Internet from 26-Feb-2021)

<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/1161/1180/>

< 1% match (Internet from 02-Jun-2021)

<https://docobook.com/pengaruh-akuntansi-pertanggungjawaban-terhadapfc506f4d230b97ee4e641d3c60b3cfa89112.html>

< 1% match (Internet from 22-Mar-2021)

<https://docobook.com/pengaruh-kegiatan-industri-terhadap-kualitas-air-sungai-diwa.html>

< 1% match (student papers from 31-Jul-2017)

[Submitted to Universitas Negeri Jakarta on 2017-07-31](#)

< 1% match (student papers from 13-Jul-2017)

[Submitted to Universitas Negeri Jakarta on 2017-07-13](#)

< 1% match (Internet from 10-Jun-2021)

<https://ecampus.pelitabangsa.ac.id/pb/AmbilLampiran?clazz=ais.database.model.file.LampiranLain&download=false&jenis=Item&jurusan=&ref=25182&usingId=false>

< 1% match (Internet from 21-May-2021)

<https://ecampus.pelitabangsa.ac.id/pb/AmbilLampiran?clazz=ais.database.model.file.LampiranLain&download=false&jenis=Item&jurusan=&ref=25311&usingId=false>

< 1% match ()

[Arfandi, Ade Aviska. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA MAKASSAR". 2019](#)

< 1% match ()

[WAHYUDI, HENDRI. "PENGARUH BAURAN PROMOSI PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MOBIL TOYOTA AUTO 2000 CABANG PADANG". 2014](#)

< 1% match (student papers from 01-Sep-2018)

[Submitted to Universitas Muria Kudus on 2018-09-01](#)

< 1% match (student papers from 12-Sep-2018)

[Submitted to Universitas Muria Kudus on 2018-09-12](#)

< 1% match (student papers from 25-Jul-2019)

[Submitted to Binus University International on 2019-07-25](#)

< 1% match (student papers from 27-Jun-2020)

[Submitted to Binus University International on 2020-06-27](#)

< 1% match (Internet from 17-Jun-2021)

<http://journal.stie-mce.ac.id/index.php/jabm/article/download/687/292/>

< 1% match (Internet from 11-Apr-2021)

<http://www.ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/download/2813/2503>

< 1% match ()

[Ermawati, Yuni, Astuti, Septin Puji. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, LOKASI DAN KONSEP GREEN HOTEL TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI RUMAH TURI SURAKARTA". 2018](#)

< 1% match ()

[ISROFIYAH, DEVI NASRUKHATUL, Drs. H., Sri Walyoto, M.M., Ph.D. "MEMBANGUN REVISIT INTENTION PADA HOTEL SYARIAH". 2018](#)

< 1% match (Internet from 06-Apr-2020)

<https://docplayer.info/136714087-Bab-iv-hasil-penelitian-dan-pembahasan.html>

< 1% match (Internet from 09-Dec-2019)

<https://docplayer.info/147173201-Korelasi-gaya-belajar-siswa-dengan-hasil-belajar-bahasa-jepang-di-sma-islam-sudirman-ambarawa.html>

< 1% match (Internet from 12-Nov-2020)

[https://123dok.com/document/qmj8804q-fasilitas-terhadapkeputusan-fasilitas-terhadap-keputusan-minginap-pramesthi-](https://123dok.com/document/qmj8804q-fasilitas-terhadapkeputusan-fasilitas-terhadap-keputusan-menginap-pramesthi-)

< 1% match (Internet from 09-Jan-2021)

<https://123dok.com/document/w7q00lq6-pengaruh-komitmen-organisasi-auditor-konflik-ketidakjelasan-variabel-moderating.html>

< 1% match (student papers from 10-May-2021)

[Submitted to President University on 2021-05-10](#)

< 1% match (student papers from 28-Nov-2019)

[Submitted to President University on 2019-11-28](#)

< 1% match (Internet from 19-Jun-2021)

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/28079>

< 1% match (Internet from 30-Apr-2020)

<https://media.neliti.com/media/publications/301830-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep-d3278cc7.pdf>

< 1% match (Internet from 11-Sep-2017)

<https://media.neliti.com/media/publications/115673-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-keputusa.pdf>

< 1% match ()

[Turhamun, Tatang. "Pengaruh religiusitas, pendapatan dan media sosial terhadap keputusan membayar zakat : studi kasus pada profesi masyarakat muslim Kecamatan Ngaliyan". 2019](#)

< 1% match (Internet from 23-Jan-2021)

<https://core.ac.uk/download/pdf/25495613.pdf>

< 1% match (Internet from 10-Mar-2021)

<https://core.ac.uk/download/pdf/296481231.pdf>

< 1% match (Internet from 10-Jan-2021)

http://digilib.uinsgd.ac.id/33152/4/4_bab1.pdf

< 1% match ()

[Risna, Risna. "Analisa Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Tingkat Hunian pada Hotel Berbasis Syari'ah di Makassar \(Studi Kasus Hotel Al-Badar Syariah\)". 2017](#)

< 1% match (Internet from 05-Jul-2021)

<https://adoc.pub/pengaruh-harga-lokasi-promosi-dan-layanan-terhadap-keputusan.html>

< 1% match (Internet from 27-Jun-2020)

http://digilib.uinsby.ac.id/31096/2/lzzah%20Hifdziyatil%20Ilmi_G74215071.pdf

< 1% match (Internet from 13-Apr-2020)

http://digilib.uinsby.ac.id/33576/1/Achyar%20Mubarak_B04215001.pdf

< 1% match (Internet from 28-Jan-2020)

<http://eprints.umg.ac.id/466/3/BAB%20III.pdf>

< 1% match ()

[REZKI UTAMI. -. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGINAPAN PADA HOTEL GRAND MERANTI SELATPANJANG". 2020](#)

< 1% match ()

[Ahmad Yasril Nurwandi. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHISALURAN DISTRIBUSI CUKA KARET PADACV. TAPUNG RAYA TRI TUNGGAL AIR TIRIS". 2013](#)

< 1% match (Internet from 12-Nov-2020)

<https://www.slideshare.net/iwanhariyanto/jurnal-87850006>

< 1% match ()

[Daulay, Nurjannah. "Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian \(studi kasus pada ayam penyyet surabaya jl. dr. Mansyur Medan\)". 2017](#)

< 1% match (student papers from 01-Sep-2015)

[Submitted to Unika Soegijapranata on 2015-09-01](#)

< 1% match (student papers from 07-Sep-2018)

[Submitted to Universitas Diponegoro on 2018-09-07](#)

< 1% match (student papers from 15-May-2020)

[Submitted to Padjadjaran University on 2020-05-15](#)

< 1% match (publications)

[Ummi Rosdiyanti Jalil, Rolland Epafras Fanggidae, Apriana H.J. Fanggidae. "PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN PSYCHOLOGICAL WELL- BEING TERHADAP KINERJA \(Studi Pada Perawat Wanita RSUD S.K.Lerik Kota Kupang\)". Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen. 2020](#)

< 1% match (Internet from 22-Apr-2019)

<http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/download/86/pdf>

< 1% match (Internet from 13-May-2016)

http://www.nusatrip.com/mobile/id/hotel/indonesia/keulauan_riau/batam/harris_resort_batam

< 1% match (publications)

[Mira Kristy Simatupang. "PENGARUH PERPUTARAN PIUTANG DAN PERPUTARAN KAS TERHADAP PROFITABILITAS PERIODE 2014-2018". Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan. 2021](#)

< 1% match (Internet from 19-Jul-2021)

<http://repo.usni.ac.id/75/1/LESTERIA%20HUTABARAT.pdf>

< 1% match (Internet from 01-Mar-2018)

<http://repository.unpas.ac.id/33519/>

< 1% match (Internet from 13-Jan-2020)

<http://repository.unpas.ac.id/40439/5/BAB%20II%20REVISI%20SUP.pdf>

< 1% match (Internet from 15-Jan-2021)

<http://simki.unpkediri.ac.id/detail/12.1.02.02.0327>

< 1% match ()

[MIFTACHUL AISYAH, PRAWITA. "PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASURANSI JIWA PRUDENTIAL CABANG KOTA SURABAYA". Jurnal Pendidikan Tata Niaga \(JPTN\). 2015](#)

< 1% match (student papers from 19-Aug-2015)

[Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-08-19](#)

< 1% match (student papers from 12-May-2019)

[Submitted to Study Group Australia on 2019-05-12](#)

< 1% match (student papers from 24-Oct-2019)

[Submitted to Universitas Pamulang on 2019-10-24](#)

< 1% match (Internet from 21-May-2021)

<http://eprints.umm.ac.id/71876/43/bab%203.pdf>

< 1% match (Internet from 15-Jul-2021)

<https://journal.stienugresik.ac.id/index.php/jek/article/download/30/22/>

< 1% match (Internet from 30-Aug-2018)

http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2014/08/SKRIPSI-BAB12345-halaman-bawah.pdf

< 1% match (Internet from 04-Apr-2019)

http://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_28_vol_5_3_final.pdf

< 1% match ()

[Rokib, Muhammad Nur, Santoso, Djoko. "PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN PARTISIPATIF DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING". Pascasarjana Universitas Semarang. 2018](#)

< 1% match (Internet from 23-Sep-2020)

<http://jurnal.stiesahidbali.ac.id/index.php/MIW/article/download/61/39>

< 1% match (Internet from 14-Jul-2021)

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/download/38920/34189>

< 1% match (Internet from 18-Feb-2020)

<http://gicipress.com/wp-content/uploads/2020/01/Jurnal-Volume-10-No-1-2018.pdf>

< 1% match (Internet from 19-Feb-2019)

<https://anzdoc.com/pengaruh-tingkat-pemahaman-peraturan-pajak-wajib-pajak-dan-k.html>

< 1% match ()

[Laila Rahmawati, Laila. "HUBUNGAN ANTARA KETERBUKAAN DIRI DENGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA SISWA KELAS VIII SMP N 1 MLATI". 2015](#)

< 1% match (publications)

[Anwar Anwar, Surya Hendra Putra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap di Hotel Travellers Suites Medan". Juripol \(Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan\). 2020](#)

< 1% match (Internet from 18-Jul-2021)

<http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/jurnalfasosa/article/download/2955/2712/>

< 1% match (Internet from 30-Apr-2021)

<https://www.ejournal.undaris.ac.id/index.php/biceser/article/download/186/138>

< 1% match (Internet from 12-Nov-2020)

<https://zombiedoc.com/pengaruh-marketing-mix-terhadap.html>

< 1% match (publications)

[Afis Afis, Tri Handayani. "Peran Promosi Melalui Iklan Katalog dalam Keputusan Pembelian Konsumen \(Studi Kasus Pada](#)

Minimarket Indomaret di Kota Bengkulu)", Jurnal EMT KITA, 2020

< 1% match (publications)

[Natalia Natalia, Arie Pratania Putri, Melvina Melvina, Jenni Jenni, Kelin Wijaya. "Pengaruh MVA, DER, Serta EPS Terhadap Harga Saham Perusahaan Restoran, Hotel dan Pariwisata", Owner \(Riset dan Jurnal Akuntansi\), 2020](#)

< 1% match (Internet from 15-Jun-2021)

<http://lp2mk.unsada.ac.id/wp-content/uploads/2016/04/PROSIDING-SEMESTER-GENAP-2013-2014.pdf>

< 1% match (Internet from 07-Jul-2021)

<http://repo.darmajaya.ac.id/1722/1/SKRIPSI%20GABUNG.pdf>

< 1% match (Internet from 09-Feb-2021)

<http://repository.stei.ac.id/1791/3/Arif%20Zakiyyatan%20Effendi%20-%20Skripsi%20%28Revisi%20Sidang%29%20Fixx-pages-25-50%20bab%20II.pdf>

< 1% match (Internet from 25-Feb-2020)

<https://www.scribd.com/document/370637284/Bab-1-2-3-4-5-New>

< 1% match (Internet from 16-Apr-2020)

<https://www.uew.edu.gh/sites/default/files/About%20UEW%20Files/Research-and-Publications--July-%20FINAL.docx>

< 1% match (Internet from 18-Nov-2020)

<https://devitakyu.wordpress.com/>

< 1% match (Internet from 22-May-2021)

<http://ejournal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/927>

< 1% match (Internet from 22-Feb-2021)

<http://eprint.stieww.ac.id/215/1/141114960%20Dwiki%20Dimas%20Kurniadi%20UNGGAH.pdf>

< 1% match (Internet from 13-Mar-2016)

http://eprints.undip.ac.id/46550/1/23_SIMANGUNSONG.pdf

< 1% match (Internet from 11-Nov-2020)

<https://johannessimatupang.wordpress.com/2010/12/15/metode-penelitian-s1-pagi-dan-sore/#comment-form-load-service:WordPress.com>

< 1% match (Internet from 08-Jul-2021)

<http://journal2.um.ac.id/index.php/jipg/article/download/20529/7780>

< 1% match (Internet from 03-Apr-2021)

<http://repository.iainpare.ac.id/1028/1/14.2300.058.pdf>

< 1% match ()

[Chasanah, Uswatun. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CAFE WAROENG PISA PURWOKERTO, BANYUMAS", 2019](#)

< 1% match ()

[MURANAKA, ANDI SHIGEMI. "PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR \(OCB\) PADA KARYAWAN BANK PERKREDITAN RAKYAT DANA NIAGA MANDIRI MAKASSAR", 2012](#)

< 1% match (publications)

[CHI, G.t., "Decision-making Model of Bank's Assets Portfolio based on Multi-period Dynamic Optimization", Systems Engineering - Theory & Practice, 200702](#)

< 1% match (publications)

[Risna Nurjanah, Ade Sofyan Mulazid, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2018](#)

< 1% match (publications)

[Toman Sony Tambunan, "Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan KWH Meter Listrik Pascabayar dan Prabayar pada PT PLN \(Persero\) Ranting Pancur Batu", Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, 2020](#)

< 1% match (student papers from 14-Mar-2013)

[Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia on 2013-03-14](#)

< 1% match (Internet from 21-May-2019)

<http://eprints.stainkudus.ac.id/2569/7/FILE%207%20BAB%20IV.pdf>

< 1% match (Internet from 12-Nov-2020)

<http://eprints.ubhara.ac.id/459/2/SKRIPSI%20HENDRA%20PURNAMA%20JAYA.pdf>

< 1% match (Internet from 05-May-2021)

<http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/acehmedika/article/download/124/124>

< 1% match ()

[Sinaga, Ingrid Wahyuni, Mely, Resty, "Pengaruh Trustmarks dan Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Pelanggan Online Shop", Politeknik Negeri Batam, 2016](#)

< 1% match (Internet from 05-Jul-2021)

<http://lib.unnes.ac.id/41956/1/7311416022.pdf>

< 1% match (Internet from 08-Feb-2021)

<http://lppm.unpam.ac.id/wp-content/uploads/2020/01/laporan-akhir-pdp-2018-dr-kasmad-se-mm.pdf>

< 1% match (Internet from 03-May-2020)

<https://mafiadoc.com/bab-i-pendahuluan-11-latar-belakang-dalam-era-59bfec4f1723dd93e746c25c.html>

< 1% match (Internet from 18-Apr-2021)

<http://repositori.ukdc.ac.id/168/2/bab%20I%20%2B%20bab%20II%20lintang.pdf>

< 1% match (Internet from 17-Feb-2021)

<http://repository.stieykpri.ac.id/56/1/RINGKASAN%20SKRIPSI%20Mella%20Kartika%20Nugraheti%20-%20321629403.pdf>

< 1% match (Internet from 17-Mar-2021)

<https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/5059?show=full>

< 1% match (Internet from 16-Sep-2017)

http://repository.upi.edu/5122/3/S_MIK_0906516_Table_of_Content.pdf

< 1% match (Internet from 03-Feb-2012)

http://www.ipm.or.id/index.php?option=com_content&view=article&id=54&Itemid=38

< 1% match (publications)

[Makhmuri Makhmuri. "Pengaruh motivasi belajar siswa terhadap hasil belajar matematika siswa kelas IV SD Negeri Panca Tunggal Tahun Ajaran 2019/2020". JEMARI \(Jurnal Edukasi Madrasah Ibtidaiyah\), 2020](#)

< 1% match (Internet from 14-Nov-2020)

<https://anggitazure.blogspot.com/2012/09/analisis-pengaruh-bauran-pemasaran.html>

< 1% match (Internet from 15-Nov-2020)

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/lamaisyir/article/download/9412/6580>

< 1% match (Internet from 12-Nov-2020)

<https://bagusekoharyono.wordpress.com/2011/01/26/skripsi/>

BAB I PENDAHULUAN 1.1. Latar Belakang. Sektor usaha bagian pelayanan, pertumbuhan rivalitas bidang usaha tersebut merupakan sesuatu menarik perhatian untuk dibahas apalagi di era globalisasi ini akan memberikan peluang investor asing ikut andil dalam menjangkau konsumen. Perusahaan kini semakin dituntut agar dapat mengenali perilaku konsumen untuk memenuhi apa yang mereka butuhkan. Bagi perusahaan yang ingin mendapatkan poin lebih harus menjadi pembeda dengan perusahaan lainnya. Perusahaan yang mendapatkan tawaran poin lebih ini akan menjadikan para calon konsumennya lebih memantapkan pilihannya dalam menggunakan jasa yang mereka tawarkan, (Effendi et al., 2018: 88). Kualitas pelayanan merupakan aspek utama yang perusahaan perlu perhatikan dalam penyediaan jasa. Melengkapi segala keperluan dan harapan pelanggan dengan disertai ketentuan pada pelayanan menjadi titik fokus dalam kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan (Katemung et al., 2018: 979). Servis yang bermutu selalu berbanding lurus dengan kehendak konsumen sebaliknya pelayanan yang kurang berkualitas adalah harapan konsumen yang tidak sesuai dengan pelayanan yang dirasakan (Andari & Mulyantomo, 2020: 79). Sementara itu, dari segi menjangkau konsumen fasilitas juga merupakan hal yang penting. (Anwar 2020:37) menyatakan "jika suatu industri pelayanan memiliki saran yang mencukupi sehingga bisa memberikan kemudahan pelanggan dalam memakai pelayanannya serta dapat memberikan kenyamanan, hal itu dapat 1 2 mempengaruhi pelanggan agar berkeinginan untuk bertransaksi jasa. Sedangkan (Suci et al., 2018: 412) perusahaan yang menyediakan desain fasilitas secara menarik dapat memberikan suasana menyenangkan bagi konsumen sehingga mempengaruhi keputusan pembelian jasa tersebut. Lokasi merupakan letak, tempat, atau penempatan suatu benda ataupun objek. Sedangkan istilah lokasi dalam bisnis adalah sebuah tempat yang dikhususkan dan menarik untuk dimanfaatkan untuk kegiatan ekonomi (Yulistia, 2020: 75). Konsumen semakin cermat dalam memilih lokasi penyedia jasa dengan memperhatikan hal-hal terkait keadaan, akses, dan kondisi lingkungan masyarakat sekitar. Lokasi yang aman dan mudah untuk dijangkau dapat menentukan jadi atau tidaknya konsumen untuk berkunjung (Stefanie, 2018: 104). Keputusan menginap merupakan perilaku konsumen dalam memilih tawaran pembelian jasa (Fransiska Marlen Baunsele et al., 2018: 97). Awalnya pengambil keputusan itu untuk memenuhi kebutuhan dan akhirnya dilakukan penyeleksian terhadap beberapa jasa alternatif yang disediakan. Menurut (Bakhtiar & Rustam Effendi, 2018: 91) Kecermatan dalam mengambil keputusan itu harus ditopang dengan informasi atau data yang relevan dengan pilihan yang dituju. Hotel Harris Waterfront merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam bentuk hotel bintang empat yang berlokasi di Jl. KH Ahmad Dahlan, Marina Batam. Hotel Harris Waterfront menyediakan room service selama 24 jam dengan berbagai tipe ruang kamar, kolam renang yang luas, dan beberapa fasilitas pendukung lainnya serta booking kamar yang dapat dilakukan secara online. 3 Hotel Harris Waterfront menjadi objek penelitian dikarenakan terdapat persoalan yang terjadi di hotel tersebut, khususnya terkait dengan keputusan tamu untuk menginap dan tiap bulannya ketidaksatbilan jumlah tamu yang menginap terjadi yang sering menurun. Berdasarkan kasus tersebut maka hotel Harris Waterfront melakukan strategi pemasaran dengan meningkatkan kualitas pelayanannya dari segi sarana dan tempat guna ketertarikan calon konsumen untuk menginap. Permasalahan kualitas pelayanan pada Hotel Harris Waterfront yang peneliti amati pada kolom penilaian aplikasi pemesanan hotel online Traveloka dimana isi ulasanya banyak tamu yang mengeluhkan tentang receptionist kurang informatif dalam memberikan informasi, kurang cepat tanggap dalam menangani masalah yang tamu alami, serta pemberian solusi terkait masalah yang kurang memuaskan. Selain itu, tamu juga mengeluhkan tentang service sarapan yang menunya kurang bervariasi sehingga membosankan. Padahal jika kualitas pelayanan yang pihak hotel berikan dapat melampaui harapan tamu maka pihak hotel akan mendapatkan apresiasi yang tinggi dari para tamu tersebut (Suci et al., 2018: 411). Fasilitas yang mampu memenuhi kebutuhan tamu menjadi salah satu hal yang dipertimbangkan sebelum mereka memilih tempat penginapan. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada kolom penilaian Traveloka, para tamu memperlakukan fasilitas kolam renang yang airnya keruh dan kotor, tidak tersedianya fasilitas kantin umum sehingga para tamu kesulitan untuk mencari macam-macam makanan dan terpaksa harus memesan makanan dari restoran hotel yang dengan harga yang relatif mahal. Padahal semakin lengkap dan terawat 4 fasilitas yang disediakan pihak hotel, para tamu akan merasakan kepuasan sehingga mereka akan terus memilih hotel tersebut sebagai prioritas pilihannya (Syahputra & Herman, 2020: 62). Tempat adalah satu di antara elemen dari kondisional yang mempunyai pengaruh terhadap ketetapan tamu menginap (Taan et al., 2020: 54). Hotel Harris

kesulitan untuk memesan barang atau makanan secara online dikarenakan jarak yang begitu jauh dari keramaian. Memberikan rasa puas kepada para tamu merupakan salah satu cara yang harus pihak hotel berikan agar tamu senantiasa memutuskan menginap di hotel tersebut ketika ingin berlibur. Keputusan menginap yang dilakukan oleh tamu adalah kunci bagi kelangsungan siklus operasional hotel (Effendi et al., 2018: 91). Berikut merupakan data jumlah tamu yang menginap pada Hotel Harris Waterfront periode Januari- Desember 2020. Tabel 1. 1 Jumlah Tamu Menginap Tahun 2020 Jumlah Kamar Bulan Indonesia Tamu Asing 250 Januari 2350 948 250 Februari 1357 710 250 Maret 584 314 250 April 101 41 250 Mei 245 37 250 Juni 342 96 250 Juli 755 10 250 Agustus 1528 16 250 September 614 37 250 Oktober 1387 43 250 November 1358 74 250 Desember 1960 76 Total 12,581 2,404 Sumber : Hotel Harris Waterfront, 2021 5 Data jumlah tamu yang menginap tersebut disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut agar terlihat jelas fluktuasinya. 2500 2000 1500 1000 Indonesia Asing 500 0 Gambar 1. 1 Data Jumlah Tamu Menginap Tahun 2020 Sumber : Hotel Harris Waterfront Berdasarkan tabel 1.1 dan gambar yang ditampilkna, total tamu yang menginap di Hotel Harris Waterfront di 2020 mengalami fluktuasi setiap bulannya. Pada bulan Januari tamu yang menginap sebanyak 2.350 yang berasal dari Indonesia dan sebanyak 948 yang merupakan orang asing. Lalu mengalami penurunan di Februari menjadi 1.357 dan 710 tamu. Penurunan kembali terjadi dibulan Maret dan puncaknya terjadi penurunan secara derastis pada bulan April yang jumlah tamu menginap hanya 101 tamu lokal dan 41 tamu asing. Fluktuasi jumlah tamu yang menginap terus terjadi sampai bulan Desember dengan jumlah tamu yang menginap menjadi 1.960 dan 76 tamu asing. Fluktuasi jumlah tamu yang menginap tersebut dapat dipengaruhi oleh penilaian tamu lain yang telah melakukan peminatan yang dapat di akses secara online dan umum. 6 Berdasarkan uraian permasalahan diatas terlihat bahwa keputusan tamu untuk menginap tergantung dari segi kualitas pelayanannya, sarana, dan juga lokasi. Dengan begitu peneliti memutuskan mengkajinya dan memilih judul "[Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap di Hotel Harris Waterfront](#)".

1.2. Identifikasi [Masalah](#) Sebagaimana penjabaran yang sudah dijabarkan, di bawah merupakan problematika yang telah diidentifikasi: 1. Kualitas pelayanan receptionist dalam memberikan informasi kurang informatif, kurang cepat tanggap serta penyediaan jalan keluar dari permasalahan terhadap tamu yang kurang membuat puas. 2. Kurangnya variasi menu saat melayani sarapan tamu. 3. Fasilitas kolam renang yang keruh dan kotor. 4. Tidak terdapat fasilitas kantin umum sehingga tamu kesulitan untuk mencari makanan selain yang disediakan restoran. 5. Lokasi yang jauh dari pusat kota membuat tamu kesulitan untuk mencari transportasi umum dan memesan makanan secara online. 6. Menurunnya jumlah tamu karena adanya penilaian yang mempengaruhi keputusan menginap. 1.3. Batasan Masalah Agar peneliti lebih fokus ke permasalahan penelitian ini, pengkaji memberikan limitasi yang ada. Berikut merupakan batasan problematika peneliti tentukan : 7 1. Studi ini memfokuskan kepada [Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Hotel Harris Waterfront](#). 2. Data yang dipakai adalah [tamu yang menginap di Hotel Harris Waterfront tahun 2020](#). 3. Objek penelitian ini adalah Hotel Harris Waterfront. 1.4. Rumusan Masalah Sebagaimana pada uraian yang telah dijabarkan, berikut adalah beberapa masalah yang telah dirumuskan di mana dihadapi Hotel Harris Waterfront yang peneliti rumuskan: 1. Apakah [kualitas pelayanan secara parsial](#) mempengaruhi [keputusan tamu](#) untuk [menginap di Hotel Harris Waterfront](#)? 2. Apakah fasilitas secara parsial mempengaruhi keputusan tamu untuk [menginap di Hotel Harris Waterfront](#)? 3. Apakah lokasi secara parsial [berpengaruh terhadap keputusan](#) tamu untuk [menginap di Hotel Harris Waterfront](#)? 4. Apakah [kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan mempengaruhi](#) keinginan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront? 1.5. Tujuan Penelitian Berlandaskan penjabaran yang sudah diuraikan dalam rumusan masalah, studi yang dilakukan memiliki tujuan untuk: 1. Mengidentifikasi [pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan](#) tamu untuk [menginap di Hotel Harris Waterfront](#). 8 2. Melihat adanya [pengaruh](#) fasilitas [terhadap](#) keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront. 3. Meninjau adanya pengaruh [lokasi terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Harris Waterfront](#). 4. Mengidentifikasi adanya [pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas](#) serta [lokasi terhadap keputusan](#) tamu [untuk menginap di Hotel Harris Waterfront](#). 1.6. Kegunaan Penelitian Sebagaimana eksplanasi yang telah diuraikan, peneliti merincikan manfaat studi, di antaranya: 1.6.1. Manfaat Teoritis Dari studi yang dilakukan, penelitian ini diharap bisa bermanfaat untuk digunakan menjadi sumber pemahaman yang mampu mendukung serta memperluas ilmu pengetahuan khususnya terkait problematikan yang telah dijadikan alasan dilakukannya pengkajian. 1.6.2. Manfaat Praktis Daya guna yang didapatkan berdasarkan berbagai pihak pada riset yang dilaksanakan ialah: 1. Bagi perusahaan Studi ini diharap dapat memberikan hasil serta sebagai referensi bagi pihak hotel dalam meningkatkan mutu servis, lokasi dan sarana dan prasarana untuk meningkatkan ketetapan tamu untuk menginap dan masukan yang diberikan bisa digunakan sebagai pertimbangan untuk memperbaiki maupun menyediakan kekurangan pada Hotel Harris Waterfront. 9 2. Bagi Penulis Riset ini sekiranya bisa menambah pengalaman peneliti dalam mempraktekan ilmu yang didapatkan serta dapat membangun penulis agar lebih baik lagi melalui kritik dan saran yang diterima. 3. Bagi Universitas Hasil penelitian ini sangat diharap bisa menambah pengetahuan semua mahasiswa maupun mahasiswa Universitas Putera Batam dan bisa digunakan bahan rujukan karya tulis ilmiah lainnya serta sebagai referensi data. [BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. Kajian Teori 2.1.1. Kualitas Pelayanan 2.1.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan](#) Indrasari, 2019: 61, "Mutu pelayanan ialah pemenuhan keperluan serta kehendak pelanggan disertai dengan akurasi dalam menyampaikan kehendak agar dapat menyeimbangi keinginan pelanggan tersebut". Kualitas pelayanan ialah opini komprehensif pelanggan terhadap servis yang perusahaan berikan dimana servis tersebut dapat mencapai harapannya atau tidak (Anwar & Putera, 2020: 37). Menurut (Palaba, 2020: 38) kualitas pelayanan merupakan melayani secara optimal dari ekspektasi konsumen yaitu memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginannya. (Katemung et al., 2018:979) mengatakan kualitas pelayanan merupakan inti dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketepatan dalam pelayanan sehingga dapat mengimbangi harapan mereka. Sedangkan Zeithaml mendefinisikan bahwa penilaian dari konsumen terhadap kelebihan dari pelayanan secara keseluruhan itulah yang disebut dengan kualitas pelayanan (Wardana, Ditra Hidayat, 2021: 709). Kualitas pelayanan ditentukan dari keputusan yang dibutuhkan konsumen, sedangkan produk atau jasa memiliki kemampuan untuk memenuhi permintaan tersebut secara keseluruhan. 10 11 Berdasarkan pendapat beberapa ahli tentang kualitas pelayanan maka kesimpulan dari kualitas pelayanan adalah melayani secara optimal dari ekspektasi konsumen yaitu memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginannya yang selanjutnya dinilai oleh konsumen apakah sesuai dengan harapan mereka atau tidak. 2.1.1.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan Terdapat 5 karakteristik dari mutu pelayanan servis (Indrasari, 2019: 67) yaitu: 1. Intangibility Merupakan suatu tindakan atau proses jasa tanpa melihat, merasakan, mendengar ataupun meraba sebelum konsumen membeli jasa tersebut. 2. Inseparability Awalnya jasa dijual terlebih dulu lalu diproduksi yang selanjutnya di konsumsi pada saat yang bersamaan. 3. Variability Bersifat fleksibel yang artinya berbagai macam variasi, jenis, dan kualitas. 4. Perishability Jasa tidak bisa bertahan lama dan disimpan sangat lama. 5. Lack of Ownership Konsumen hanya bisa mempunyai akses individu dan dibatasi oleh waktu. 2.1.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan Terdapat beberapa takaran mutu jasa yang perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan (Indrasari, 2019: 62) yaitu: 12 1. Akses Layanan yang diberikan harus dapat menjangkau seluruh tempat dengan tepat waktu. 2. Komunikasi Perlu dilakukan komunikasi dalam memberikan pelayanan yang akurat, efisien, dan efektif. 3. Kompetensi Berkaitan dengan keahlian atau keterampilan yang pegawai miliki serta pengetahuan sesuai pelayanan yang diberikan. 4. Kesopanan Karyawan seharusnya responsif, ramah, dan bersikap santai agar dapat melakukan pelayanan yang memadai. 5. Kredibilitas Perusahaan dapat dipercaya dan memiliki tempat dihati konsumen. 6. Keandalan Memberikan pelayanan secara konsisten dan benar. 7. Responsif Berkaitan dengan kecepatan dan kreatifitas karyawan dalam menangani permasalahan yang dihadapi perusahaan. 8. Keamanan Pelayanan yang perusahaan berikan harus bebas resiko, jauh dari bahaya dan keraguan. 13 9. Nyata Pelayanan tersebut harus menggambarkan kualitas pelayanan dalam bentuk fisik. 10. Memahami konsumen Perusahaan harus benar-benar berusaha untuk dapat mengetahui [harapan pelanggan](#). 2.1.1.4. [Indikator Kualitas Pelayanan](#) Berdasarkan pandangan Kotler yang telah

fisik perusahaan yang dapat dilihat oleh konsumen. 2. Empati Merupakan bentuk kesediaan perusahaan untuk memberikan kepedulian kepada konsumennya. 3. Kehandalan Merupakan pelaksanaan jasa yang dijamin cepat dan terpercaya yang dilakukan sesuai kemampuan perusahaan. 4. Cepat Tanggap Layanan sigap dan cepat dari perusahaan untuk mengatasi keluhan dari konsumen. 5. Jaminan 14 Pemberian jaminan pelayanan melalui pengetahuan dan kesopanan karyawan agar menimbulkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. 2.1.2 Fasilitas 2.1.2. Definisi Fasilitas Tjiptono pada (Effendi et al., 2018: 90) sarana dan prasarana atau fasilitas sumber daya nyata yang disediakan perusahaan jasa sebelum menawarkan jasa tersebut kepada konsumen. (Desembrianita & Ruslin, 2016: 347) fasilitas merupakan sarana yang disediakan oleh perusahaan yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menentukan pilihan. Menurut (Yulistia, 2020: 76) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan yang dapat memudahkan penggunaannya dalam melakukan aktivitasnya. (Syahputra & Herman, 2020: 62) fasilitas merupakan sarana yang bersifat memudahkan konsumen untuk melakukan kegiatannya. Perusahaan yang semakin lengkap fasilitasnya maka akan sering menjadi pilihan konsumen di perusahaan itu. Berangkat dari perspektif tersebut, maka diambil kesimpulan jika sarana dan prasarana merupakan semua hal dalam bentuk sarana yang disediakan oleh firma dalam memudahkan konsumen beraktivitas. 2.1.2.2. Jenis Fasilitas Fasilitas dapat dibedakan menjadi dua jenis yang diklasifikasikan berdasarkan wujudnya (Yulistia, 2020: 76) , yaitu: 1. Fasilitas Fisik Suatu benda yang dapat melancarkan dan memudahkan berkegiatan 15 2. Fasilitas Non-fisik Merupakan fasilitas yang tidak berwujud secara langsung, tetapi dapat dinikmati, Misalnya jaringan wifi, listrik dan air. 2.1.2.3. Keputusan Desain Fasilitas Menurut Tjiptono dalam (Desembrianita & Ruslin, 2016: 348) , suatu perusahaan dalam menentukan keputusan desain fasilitas harus memperhatikan beberapa hal penting, yaitu: 1. Sifat dan tujuan perusahaan 2. Ketersediaan lahan dan keperluan lokasi 3. Fleksibel, Jika volume permintaan sering tidak stabil maka desain dibutuhkan. 4. Faktor estetika, fasilitas yang menarik dan tertata rapi dapat memberi suasana positif. 5. Masyarakat dan lingkungan sekitar 2.1.2.4. Indikator Fasilitas Fasilitas mempunyai indikator sebagaimana pernyataan Tjiptono dalam (Taan et al., 2020: 55) ada enam yaitu : 1. Perencanaan spasial Meliputi hal-hal yang berkaitan dengan kualitas dan corak yang digabungkan dan dibuat untuk menstimulasi pengetahuan maupun respon emosional orang yang mengamatinya. 2. Perancangan ruang Meliputi perancangan mengenai desain interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot maupun aliran sirkulasi. 16 3. Perlengkapan Berupa perlengkapan yang mampu mempersembahkan ketentraman serta sebagai infrastruktur lain untuk pelanggan yang menggunakannya. 4. Tata cahaya dan warna Tata kelola pemberian corak pada regulasi pencahayaan dan ruangan yang diatur berdasarkan sifat aktivitas yang dilakukan pada tempat tersebut. 5. Pesan ilustratif Meliputi tampilan bentuk, simbol, indikator atau penampilan yang diimplementasikan. 6. Unsur penunjang Sarana dan prasarana ekstensi lainnya, seperti tempat ibadah, internet, parker yang luas dan toilet. 2.1.3. Lokasi (X3) 2.1.3.1. Pengertian Lokasi Menurut (Yulistia, 2020: 75) lokasi merupakan tempat khusus yang dapat di manfaatkan untuk kegiatan ekonomi. Lokasi merupakan posisi sebuah perusahaan di wilayah yang strategis demi maksimalisasi keuntungan (Efrianto, 2016). Lokasi yang tepat untuk suatu usaha adalah dekat dengan konsumen. Sedangkan menurut (Suci et al., 2018: 411) lokasi merupakan suatu tempat usaha yang dijalankan dimana semakin baik lokasi tersebut maka dapat mempengaruhi keuntungan yang didapatkan. Lokasi yang baik adalah lokasi yang memberikan kemudahan bagi para konsumennya sehingga mereka tidak perlu memikirkan banyak hal lagi (Darwati & Susetyowati, 2019: 132). 17 Sebagaimana pelbagai pengertian di atas, maka ditarik konklusi bahwasanya lokasi merupakan letak tempat yang dimanfaatkan untuk menjalankan suatu usaha dan lokasi yang strategis dapat mendatangkan keuntungan yang maksimal. 2.1.3.2. Faktor Penentuan Lokasi Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk memilih lokasi menurut Tjiptono (Efrianto, 2016: 6) yaitu: 1. Akses, yaitu tempat yang mudah diakses 2. Visibilitas, yaitu lokasi yang mudah kelihatan dan mudah di temukan. 3. Kelancaran lalu lintas 4. Memiliki lahan parkir yang aman dan luas. 5. Ekspansi, yakni ketersediaan lahan yang cukup dalam memperluas wilayah kedepannya. 6. Dukungan dari lingkungan sekitar. 7. Jarak dengan tempat kompetitor 8. Regulasi sentral tentang ketetapan dalam menertibkan daerah dari pedagang atau pengusaha tertentu. 2.1.3.3. Interaksi Dalam Lokasi Terdapat tiga jenis interaksi yang berpengaruh terhadap lokasi menurut Lupiyoadi dalam penelitian (Effendi et al., 2018: 90) yaitu: 1. Konsumen mendatangi pemberi jasa Perusahaan hendaknya memilih lokasi yang strategis dan dekat dengan konsumen guna memberikan kemudahan agar bisa diakses. 18 2. Penyedia jasa mengunjungi konsumen Terkait ini lokasi bukanlah sesuatu yang utama, tapi pemasaran jasa harus punya kualitas. 3. Penyedia jasa dan pelanggan tidak bertemu secara langsung Area sangat tidak esensial selama penyedia jasa dan konsumen dapat berkomunikasi dengan baik dan tanpa kendala. 2.1.3.4. Indikator Lokasi Menurut Hendra Fure dalam (Taan et al., 2020: 56) terdapat empat indikator lokasi, yaitu: 1. Tempat berada dalam jangkauan Tempat yang tidak menyulitkan pelanggan seperti lalu lintas yang tidak padat, kondisi jalan baik dan adanya penerangan. 2. Memiliki tempat cukup luas Lokasi yang memiliki tempat luas dan tidak terlalu padat. 3. Lingkungan sekitar yang nyaman Lingkungan sekitar lokasi terasa aman dan nyaman. 4. Ketersediaan lahan parkir Ketersediaan lahan parkir tidak jauh lokasi. 2.1.4. Keputusan Mengingat 2.1.4.1 Pengertian Keputusan Mengingat Syahputra & Herman, 2020: 63 mendefinisikan pengambilan keputusan adalah suatu sikap dalam menetapkan kehendak pelanggan untuk menentukan hotel atau penginapan yang akan dipakai sebagai tempat tinggal dalam jangka 19 waktu pendek. Keputusan konsumen adalah keputusan untuk menentukan pilihan menggunakan atau tidak, keputusan diambil dengan cermat apabila didukung oleh informasi atau data (Darwati & Susetyowati, 2019: 133). Keputusan konsumen untuk menginap adalah suatu hasil dari pertimbangan pelanggan untuk menetapkan preferensi yang sejalan dengan kehendak serta kebutuhannya (Stefanie, 2018: 106). Keputusan konsumen merupakan kegiatan saat menetapkan suatu ketentuan untuk melaksanakan perniagaan terhadap jasa yang disediakan (Nurhayati, 2016: 483). Sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan konsumen untuk menginap adalah hasil pertimbangan dan penilaian dalam menentukan pilihan dengan mencari informasi untuk mendukung keputusan tersebut. 2.1.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mengingat Indrasari, 2019: 76 ada banyak hal pengaruh konsumen dalam membuat keputusan untuk menginap, yaitu: 1. Faktor Adat atau Budaya: Kebiasaan dan kelas sosial memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan yang mempunyai minat, nilai, dan sikap yang serupa. Kelas sosial menggambarkan pendapatan. 2. Faktor Sosial: menyangkut sekelompok acuan, keluarga dan peranan serta status dalam kelompok masyarakat 3. Faktor Individu : Pengambil keputusan untuk menginap itu terpengaruh karakter personal misalnya usia, pekerjaan, gaya hidup dan kepribadian. 4. Faktor Psikologis : Keputusan yang dipengaruhi karena adanya inspirasi, perspektif, dan pembelajaran serta kepercayaan dan sifat. 20 2.1.4.3. Indikator Keputusan Mengingat Kotler dalam (Suci et al., 2018: 414) mengemukakan terdapat lima indikator dalam mengukur keputusan konsumen untuk menginap, yaitu: 1. Pengenalan kebutuhan Yaitu merasakan kebutuhan seperti apa saja yang seyogyanya disiapkan 2. Pencarian informasi Menghimpun pelbagai referensi dan data-data dari beragam sumber mengenai hal yang ingin diputuskan. Misalnya mencari detail tempat penginapan sebelum menginap. 3. Evaluasi alternative Melakukan evaluasi terhadap beberapa alternative yang telah diputuskan. 4. Keputusan menginap Pengambilan keputusan berdasarkan hasil penilaian dan evaluasi sebelumnya. 5. Perilaku setelah menginap Tindakan yang diambil selanjutnya setelah melakukan penginapan. Berdasarkan keputusan atau ketidakpuasan. 2.2. Penelitian Terdahulu Studi-studi sebelumnya dijadikan bahan rujukan serta untuk melihat hasil yang didapatkan pada penelitian sebelumnya sebagai acuan dalam menyusun riset ini. Beberapa penelitian yang dijadikan studi terdahulu dan digunakan peneliti ialah sebagaimana berikut: 21 Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu No Peneliti/ Tahun Judul Penelitian Metode Analisis Hasil Penelitian 1 (Hidayat et al., 2021) American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR) Vol.5 No.1 e-ISSN :2378- 703X Influence of Muslim-Friendly Facilities, Prices, and Locations On Decisions to Stay At Three And Four-Star Hotels In Mataram City Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) . - facilities have an effect on the decision to stay at hotels in Mataram city - location has a significant impact on the desire to spend the night at hotel in Mataram city 2 (Tefera & Govender, 2017) African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure Vol.3 No.5 ISSN: 2223- 814X Hotel Ratings, Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: The Perception of Guest at

[Ethiopian service quality and customer satisfaction](#), 3 (Syahputra & Hendri Herman, 2020) Jurnal Imliah. [Kohesi, Vol. 4, No.3 Pengaruh Promosi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap di OS Hotel Batam](#) Analisis regresi linear berganda Sarana memberikan pengaruh positif serta signifikan [terhadap keputusan menginap di OS Hotel Batam](#). 4 (Nurhayati, 2016) [Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 4 No.2 ISSN:2503- 1406 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Pada Hotel Zahra Syariah Kendari](#). Analisa regresi linier berganda -Kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan menginap - tempat mempengaruhi keinginan untuk menginap. -mutu jasa dan tempat berpengaruh terhadap keinginan menginap secara bersama-sama. 22 Lanjutan Tabel 2.1 5 (Palaba, 2020) PUSAKA Vol.2 No.1 ISSN:2656- 1336 [Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Hotel dan Wisma di Kab. Pinrang](#) Analisa [regresi linier berganda](#) Mutu jasa yang disediakan dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan menginap. 6 (Stefanie, 2018) [Vol.6 No.1 Jurnal Hospitality Manajemen Jasa Pengaruh Lokasi dan Serviscape Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Pohon Inn Hotel Analisis regresi linear berganda -lokasi mempengaruhi keputusan menginap secara positif dan signifikan](#) 7 (Efrianto, 2016) [Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.5 No.9 ISSN:2461- 0593 Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, dan Layanan Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Alana Surabaya](#). Analisis regresi linear berganda -lokasi memiliki pengaruh [terhadap keputusan menginap](#). -layanan [berpengaruh terhadap keputusan menginap](#). -lokasi [serta](#) layanan secara signifikan mempengaruhi keputusan menginap. 8 (Jusuf et al., 2019) [Jurnal Manajemen Sinergi Vol.5 No.2 ISSN :2534- 855X Pengaruh Periklanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Grand Dafam Bela Ternate](#) Analisis regresi linear berganda Fasilitas mempunyai dampak positif serta signifikan terhadap keputusan menginap. Sumber : Peneliti, 2021 2.3. Kerangka Berpikir Kerangka berpikir merupakan sesuatu yang dijabarkan dari berbagai macam teori ataupun konsep tergantung persoalan yang diteliti secara terperinci serta 23 menimbulkan dugaan yang membentuk kerangka atau bagan alur dari pikiran kemudian dijadikan sebagai hipotesa (Sujarweni, 2019: 66). 2.3.1. [Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Mutu jasa](#) dikatakan baik jika pelayanan firma mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga memberikan rasa puas kepada konsumennya dalam memenuhi kebutuhannya. Rasa puas yang konsumen rasakan dapat dijadikan pertimbangan dalam membuat keputusan untuk menentukan pilihannya (Efrianto, 2016: 3). Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian (Desembrianita & Ruslin, 2016: 352) dengan hasil keinginan untuk bermalam punya dampak positif serta signifikan dari segi mutu jasa. Hal tersebut memperlihatkan jika [kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan, maka akan](#) membuat [konsumen](#) memutuskan menginap. 2.3.2. Hubungan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap (Effendi et al., 2018: 90) mengungkapkan bahwa fasilitas merupakan perlengkapan yang memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan aktivitasnya selama di hotel, untuk itu pihak hotel harus selalu memperhatikan khususnya yang bertalian dari apa yang digunakan secara langsung oleh konsumen. Dengan begitu tamu akan merasa terpuaskan dan mempengaruhi keputusannya untuk menginap di hotel tersebut. Pernyataan itu mendapat dukungan dari studi yang dikaji (Taan et al., 2020: 3) yang menyimpulkan bahwasanya sarana dan prasarana mempunyai pengaruh 24 positif. Disini terlihat jelas bahwa jika fasilitas hotel semakin lebih baik dan memadai maka ketertarikan konsumen untuk menginap semakin meningkat. 2.3.3. Hubungan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Lokasi yang baik serta terjangkau bisa meningkatkan keinginan menginap. Tempat yang strategis serta tidak jauh untuk menjangkau tempat-tempat lainnya menjadi dasar pertimbangan konsumen untuk membuat suatu keputusan (Suci et al., 2018: 411). Penelitian yang dilakukan (Darwati & Susetyowati, 2019: 137) mendukung pernyataan tersebut dengan hasil bahwa lokasi memiliki pengaruh bagi ketetapan untuk menginap secara signifikan dan positif. 2.3.4. [Hubungan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap](#) Mutu pelayanan ialah aspek esensial di mana perlu perindustrian perhatikan penyedia jasa. Pelayanan berkualitas berfokus untuk memenuhi kehendakan dan keperluan konsumen disertai dengan akurasi dalam pelayanannya agar sesuai dengan harapan (Katemung et al., 2018: 979). Selain itu, (Anwar 2020:37) mengemukakan jika firma jasa memiliki sarana yang lengkap dan nyaman maka konsumen akan mudah memilih untuk menggunakan jasanya. Lokasi yang aman dan mudah untuk dijangkau dapat menentukan jadi atau tidaknya konsumen untuk berkunjung (Stefanie, 2018: 104). Penelitian yang dilakukan oleh (Anwar & Putera, 2020: 40) dengan judul [Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap di Hotel Travellers Suites Medan](#) menunjukkan bahwa mutu servis, tempat serta 25 sarana dan prasarana berpengaruh bagi pelanggan untuk menginap atau tidak. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan [antara variabel independen \(kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi\) terhadap variabel dependen \(keputusan menginap\)](#). Berikut merupakan kerangka berpikir pada penelitian ini dan buktikan hubungan antar variable bebas dan terikat. [Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir](#) Sumber: Peneliti, 2021 2.4. [Hipotesis](#) Penelitian Sebagaimana tinjauan yang ada pada kerangka berpikir dan teori yang dijabarkan, maka berikut beberapa hipotesisnya: H1 : Kualitas pelayanan diduga [berpengaruh terhadap keputusan](#) tamu [untuk menginap pada Hotel Harris Waterfront](#). H2 : Fasilitas diduga memberikan pengaruh terhadap tamu untuk menginap pada Hotel Harris Waterfront. H3 : Lokasi diduga [berpengaruh terhadap keputusan](#) tamu [untuk menginap pada Hotel Harris Waterfront](#). H4 : [kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi](#) diduga [berpengaruh positif terhadap keputusan](#) tamu [menginap pada Hotel Harris Waterfront](#). [BAB III METODE PENELITIAN 3.1. Jenis Penelitian](#) Studi yang dikaji ialah riset jenis [kuantitatif](#). Sujarweni, 2019: 39, penelitian kuantitatif merupakan studi yang menggunakan prosedur statistik atau pengukuran untuk mencapai hasil penemuan. Penelitian kuantitatif terfokus terhadap dampak yang mempunyai karakter khusus, dalam pengumpulan data menggunakan instrument, melakukan penganalisisan data untuk selanjutnya diambil kesimpulan. 3.2. Sifat Penelitian Studi yang dilakukan bersifat konotatif atau asosiatif di mana dilaksanakan demi melihat kemungkinan adanya keterkaitan sebab-akibat perihal dampak mutu pelayanan, tempat serta fasilitas terhadap keinginan tamu agar menginap pada Hotel Harris Waterfront.. (Sujarweni, 2019: 49) berpandangan penelitian asosiatif ialah studi penelitian yang disusun demi mengidentifikasi pengaruh korelasi masing-masing variabel. Replikasi riset yang dilakukan yaitu dalam upaya mengulang penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Anwar & Putera, 2020: 40) namun dengan objek yang berbeda. Ini diterapkan untuk menahkikkan bahwasanya hasil yang didapatkan menghasilkan penjelasan yang lebih jernih dari interaksi antar variabel. Sehingga pada riset ini menjelaskan mengenai ada tidaknya pengaruh kualitas jasa, lokasi serta fasilitas terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Harris Waterfront, 27 28 3.3. [Lokasi dan Periode Penelitian 3.3.1. Lokasi Penelitian](#) Riset yang dikaji berlokasi di Hotel Harris Waterfront [yang berada di Jl. KH. Ahmad Dahlan No .1, Marina, Tj. Riau Batam](#). 3.3.2. Periode Penelitian Periode penelitian ini diawali dari bulan Maret sampai Agustus 2021 yang di mulai dari pengajuan judul sampai penyerahan hasil penelitian, Tabel 3.1 [Jadwal Penelitian 3.4. Populasi dan Sampel 3.4.1. Populasi](#) Populasi ialah total menyeluruh di mana memiliki subjek maupun objek yang mempunyai karakter terbatas yang ditentukan dari peneliti dalam suatu wilayah (Sujarweni, 2019: 80). Dalam penelitian ini, populasi ialah semua tamu asal Indonesia yang melakukan penginapan di Hotel Harris Waterfront pada tahun 2020. 29 3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel Sampel ialah bagian keseluruhan serta ciri-ciri populasi dalam riset yang diterapkan (Sujarweni, 2019: 81). Peneliti dalam studi ini melakukan penentuan sampel dengan memakai metode probability sampling. Yakni, cara pengumpulan sampel untuk memberikan peluang yang serupa terhadap semua populasi agar dijadikan sampel (Sujarweni, 2019: 85). 3.4.3. Teknik Sampling Adapun metode dalam menggunakan teknik sampling ini menepkan formula slovin dengan kesalahan persentasi 10%. Rumus 3.1 Slovin = $3.4.S1u+m(b\ er\ D\ a2t)a$ Sumber : (Sujarweni, 2019: 82) [Di mana: n = Ukuran sampel N = Populasi e = Persentase kesalahan yang diinginkan](#) Berdasarkan rumus tersebut, pengaplikasian rumus slovin pada studi yang dikaji untuk mencari barometer sampel adalah: $= 12.581\ 1 + (12.581)(0.10)^2 = 12.581\ 1 + (12.581)(0.01)$ $12.581 = 1 + 125.81\ n = 99,2$, digenapkan 100 30 Maka, total sampel pada studi ini berjumlah 100 responden dari pembulatan nilai hitung berdasarkan rumus diatas. 3.5. Sumber Data Studi yang dilakukan ini memakai sumber informasi internal karena peneliti mendapatkan data secara langsung dari Hotel Harris Waterfront. Sumber [data internal](#) merupakan [data yang berasal dari bagian dalam perusahaan yang menggambarkan perusahaan tersebut](#) (Sujarweni, 2019: 89). 3.6. Metode Pengumpulan Data Teknik yang

dipaparkan pada tahapan pengumpulan data dari responden yang tergantung lingkungan penelitian (Sujarweni, 2019: 93). Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui: 1. Observasi Merupakan catatan secara terstruktur pada kasus yang diamati selama ini dari objek penelitian. 2. Kuesioner Merupakan metode pengumpulan informasi dari penyebaran pernyataan dan pertanyaan secara tertulis terhadap responden agar dijawab. Jawaban tersebut kemudian diberi skor menggunakan skala likert. Skala likert berfungsi sebagai tolak ukur persepsi individu maupun kelompok terkait dengan fenomena social yang terjadi (Sujarweni, 2019: 104). [Tabel 3.2 Skala Likert Keterangan Skor STS Sangat Tidak Setuju 1 TS Tidak Setuju 2 R Ragu-Ragu 3](#) 31 Lanjutan Tabel 3.2 Sumber : (Sujarweni, 2019: 104) [3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian merupakan](#) atribut suatu objek yang mempunyai variasi yang peneliti tetapkan dalam hal apa saja untuk dipelajari guna mendapatkan informasi yang selanjutnya dapat ditarik kesimpulan (Sujarweni, 2019: 74). Dalam operasional variabel, dijabarkan lebih awal menjadi pengertian yang jelas untuk digunakan sebagai tolak ukur dalam riset. [3.7.1. Variabel Dependen Variabel dependen](#) ialah fenomena yang terkena pengaruh maupun dampak dikarenakan adanya variabel independen (Sujarweni, 2019: 75). Keputusan menginap Keputusan merupakan variabel dependen pada penelitian ini (Y). Peneliti membatasi indikator keputusan menginap menurut (Suci et al., 2018: 414) di bawah ini: 1. Pengumpulan informasi 2. Penilaian alternatif 3. Introduksi keperluan 4. Keputusan menginap 5. Perilaku setelah menginap [3.7.2. Variabel Independen](#) Sujarweni, 2019: 75 mengemukakan bahwasanya variabel bebas ialah variabel yang merupakan variabel yang memberi pengaruh terhadap variabel 32 dependen. [Kualitas pelayanan \(X1\), Fasilitas \(X2\) dan Lokasi \(X3\)](#) merupakan variabel independen pada penelitian ini. Terdapat limitas perihal indikator X1. Berdasarkan opini (Indrasari, 2019: 66) sebagai berikut: 1. Afeksi 2. Bukti fisik 3. Tanggungan 4. Kecakapan 5. Responsif Sedangkan batasan indikator untuk fasilitas (X2), menurut Tjiptono dalam (Taan et al., 2020: 55) yakni: 1. Kesan modern 2. Melayani seluruh bagian 3. Kesan profesional 4. Perhatian terhadap pelanggan Batasan indikator untuk variabel lokasi (X3) menurut Hendra Fure dalam (Taan et al., 2020: 56) antara lain: 1. Lokasi mudah dijangkau 2. [Memiliki tempat cukup luas](#) 3. [Lingkungan sekitar yang nyaman](#) 4. Ketersediaan lahan parkir [Tabel 3.3 Operasional Variabel No Variabel Definisi Variabel Indikator Skala 1 Kualitas Pelayanan yang](#) 1. Bukti Fisik Likert 33 Pelayanan (X1) berkualitas yaitu kebutuhan dan keinginan konsumen mampu terpenuhi secara tepat 2. Empati 3. Kehandalan Lanjutan Tabel 3.3 dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen tersebut. (Indrasari, 2019: 61) 4. Cepat Tanggap 5. Jaminan 2 Fasilitas (X2) Fasilitas merupakan sarana yang bersifat memudahkan konsumen untuk melakukan kegiatannya. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan perusahaan, 1. Kesan modern 2. Melayani seluruh bagian 3. Kesan profesional 4. Perhatian terhadap pelanggan Likert 3 Lokasi (X3) Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha dijalankan dimana semakin baik lokasi tersebut maka dapat mempengaruhi keuntungan yang didapatkan. (Suci et al., 2018: 411) 1. Lokasi mudah dijangkau 2. Mempunyai lahan yang luas 3. Kenyamanan di lingkungan sekitar 4. Ketersediaan lahan parkir. Likert 4 Keputusan Menginap (Y) Keputusan konsumen untuk menginap adalah suatu hasil dari pertimbangan [konsumen untuk menentukan pilihan yang sesuai dengan keinginan](#) serta kebutuhannya. (Stefanie, 2018: 106) 1. Introduksi keperluan 2. Penghimpunan data 3. Keputusan menginap 4. Penilaian opsional 5. Sikap setelah menginap Likert [Sumber : Peneliti, 2021 3.8. Metode Analisis Data](#) Berdasarkan (Sugiyono, 2017: 232) analisa data merupakan aktivitas untuk mengklasifikasikan informasi sesuai dengan variabel, membuat tabulasi data untuk setiap variabel, melakukan perhitungan untuk mendapatkan jawaban dalam 34 rumusan masalah. Kemudian menghitung dalam pengujian hipotesis yang telah dikemukakan menggunakan suatu metode. [3.8.1. Analisis Deskriptif](#) Berdasarkan opini (Sujarweni, 2019: 122) analisis deskriptif dipakai dalam menyediakan deskripsi perihal segala ciri-ciri informasi yang diperoleh dari suatu sampel dan diolah pervariabel. Pada riset yang dikaji ini, peneliti memakai software SPSS versi 26 sebagai alat bantu dalam memperoleh gambaran informasi narasumber pada masing-masing variabel beban dan terikat. Hasil jawaban yang telah peneliti terima lewat hasil angket, peneliti kemudian mendeskripsikannya dengan mengaplikasikan formula rentang skala dalam melihat hasil jawaban informan tersebut. Dalam melihat rentang rasio memakai cara di bawah: $RS = \frac{(-1)}{5}$ Rumus 3.1 Rentang Skala Sumber: (Umar, 2016: 91) Penjelasan: $RS = \frac{\text{Rentang}}{n}$ rasio $n = \text{Total Responden}$ $m = \text{Total opsional respon}$ Sehingga pengumuran rasio dalam riset yang dilaksanakan berdasarkan rumus tersebut yaitu: $RS = \frac{(-1)}{35}$ $RS = \frac{100}{(5-1) \cdot 5}$ $RS = \frac{400}{5}$ $RS = 80$. Berdasarkan akumulasi yang sudah ditetapkan berdasarkan respon informan akan dikategorikan berdasarkan sesuai klasifikasi dibawah ini. [Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala Sumber : Peneliti, 2021 3.8.2. Uji Kualitas Data 3.8.2.1. Uji Validitas](#) Tes ini diimplementasikan dalam upaya melihat layak tidaknya suatu argumen maupun pernyataan dalam menjelaskan suatu variabel dengan kondisi empiris di lapangan (Sujarweni, 2019: 108). Pembuktian valid tidaknya suatu kuesioner dapat dilihat dari jumlah koefisien sebagaimana di bawah: $r = \frac{\sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x_i - \bar{x})^2 \sum (y_i - \bar{y})^2}}$ [Rumus 3.2 Korelasi Product Moment](#) [3.8.2.2. Uji Reliabilitas Sumber :](#) (Sujarweni, 2019: 108) Keterangan : r = koefisien dari correlation 36 n = Jumlah banyaknya subjek y = skor item x = skor keseluruhan dari x Hasil dari rhitung selanjutnya dibandingkan dengan nilai tabel dimana df = n - 2 untuk mengetahui apakah data yang diterima dikatakan valid atau tidak, kriterianya (Sujarweni, 2019: 108) : 1. [Jika rhitung > rtabel maka dikatakan valid](#) serta memperlihatkan hubungan yang signifikan. 2. [Jika rhitung < rtabel maka dikatakan tidak valid](#) dan tidak memperlihatkan hubungan yang signifikan. [3.8.2.2. Uji Reliabilitas](#) Pengujian jenis ini ialah patokan stabilitas informan saat memberikan jawaban dari pertanyaan maupun pernyataan dalam suatu kuesioner untuk masing-masing variabel (Sujarweni, 2019: 110). Untuk mencari reliabilitas suatu data pada riset berikut memakai metode Cronbach Alpha dengan kriteria apabila nilai Alpha lebih besar 0,60 maka reliabel. Berikut adalah rumus yang digunakan: $\sum \sigma^2$ Rumus 3.3 Cronbach's Alpha $r = \frac{1 - \sigma^2}{1 - \sigma^2}$ Sumber : (Sujarweni, 2019: 110) Keterangan : r = Reliabilitas instrumen k = Total daftar pertanyaan $\sum \sigma^2$ = Total variasi butir pertanyaan 37 σ^2 = Total varians [3.8.3. Uji Asumsi Klasik 3.8.3.1. Uji Normalitas](#) Tes ini diimplementasikan dalam menakar data apakah berdistribusi normal atau sebaliknya dalam suatu penelitian (Priyatno, 2016: 97). Pengukuran uji ini menerapkan cara : 1. Grafik p-plot Data dalam variabel tersebar normal ketika titik-titik yang dihasilkan rapat dan mengikuti garis diagonal dalam grafik p-plot (Priyatno, 2016: 98). 2. Histogram Data dikatakan berdistribusi normal apabila grafik histogram berbentuk bel yang dilebarkan hingga tak terhingga di bagian sisi kanan maupun kiri. (Priyatno, 2016: 98). 3. Kolomogorov-Smirnov Data tersebar normal apabila nilai Asymp. signifikannya melebihi 0,05 dan tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya kurang dari 0,05 (Priyatno, 2016: 99). [3.8.3.2. Uji Multikolinearitas](#) Tes ini diterapkan dalam menguji adanya model regresi pada informasi dari studi apakah korelasi antar variabel terjadi atau tidak (Sujarweni, 2019: 158). Agar menunjukkan multikolinearitas pada riset ini, peneliti menggunakan metode VIF (Variance Inflation Factor) dengan ketentuan jika VIF > 10 dengan tolerance < 0,1 maka dalam data penelitian mengalami gejala multikolinearitas (Sujarweni, 2019: 159). [3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas](#) Tes ini diaplikasikan dalam melihat hasil uji residual yang tidak mempunyai versi yang serupa (Sujarweni, 2019: 159). Jika tidak ada indikator heteroskedastisitas dalam informasi, maka jenis regresi dianggap bagus Untuk melihat ada tidaknya gejala heteroskedastisitas, peneliti menggunakan cara : 1. [Gambar Scatterplot](#) Apabila titik-titik data menyebar dan meluas diatas, dibawah atau disekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul dan tidak memformulasikan suatu protipe yang bergelombang, maka gejala heteroskedastisitas pada studi tidak terjadi. (Sujarweni, 2019: 160). 2. [Uji Glejser Uji Park Glejser dilakukan dengan](#) cara mengkorelasikan nilai absolut residual pada setiap variabel independennya. Jika nilai probabilitas memiliki nilai signifikansi > 0,05, maka penelitian tanpa memiliki tanda gejala heteroskedastisitas (Sujarweni, 2019: 226). [3.8.4. Uji Pengaruh 3.8.4.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda](#) Analisa linier berganda dipakai dalam mengidentifikasi terdapat atau tidak suatu pengaruh dua atau variabel terikat. Disamping hal tersebut, analisis regresi juga dipakai uji menguji kebenaran praduga yang telah ditawarkan pada riset. (Sujarweni, 2019: 160). Model dari analisa berganda adalah di bawah ini: $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$ Rumus 3.4 Analisis Linear Berganda Sumber : (Sujarweni, 2019: 160) Eksplanasi Y = Keputusan Menginap X1 = Kualitas pelayanan a = Kontanta X2 = Fasilitas b1, b2, b3 = Koefisien X3 = Lokasi e = standar error [3.8.4.2. Uji Determinasi \(R2\)](#) Peneliti menggunakan uji R2 untuk mengetahui seberapa besar suatu profit tranformasi pada variabel dependen (Y) yang diakibatkan variabel independen (X). Berdasarkan

pandangan (Sujarweni, 2019: 228) makin besar nilai R2 maka akan besar pula kontribusi persentase variabel dependen yang dikarenakan oleh variabel independen. Namun apabila R2 semakin rendah, maka kontribusi persentase semakin kecil pula. Pengaruh dari variabel bebas dapat dilihat dari nilai R2 sebagai model regresi. [3.9. Uji Hipotesis 3.9.1. Uji T \(Parsial\) Uji T menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependennya](#) (Sujarweni, 2019: 229). $t_{hitung} = \sqrt{-2}$ Rumus 3. 5 $t_{hitung} \sqrt{1-2}$ Sumber : (Sujarweni, 2019: 229) $40 t =$ nilai t_{hitung} $r^2 =$ koefisien determinasi $r =$ koefisien korelasi $n =$ banyak anggota sampel Pengujian pada uji t ini menggunakan langkah-langkah (Sujarweni, 2019: 229) : 1. Tentukan dahulu H_a serta H_0 Hipotesis 1 H_01 : [Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan](#) menginap. H_a1 : [Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan](#) menginap. Hipotesis 2 H_02 : Fasilitas [tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan](#) menginap. H_a2 : Fasilitas [berpengaruh secara parsial terhadap keputusan](#) menginap. Hipotesis 3 H_03 : Lokasi [secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan](#) menginap. H_a3 : [Lokasi secara parsial](#) berpengaruh [terhadap keputusan](#) menginap. 2. Ketentuan kesimpulan 41 H_a ditolak serta H_0 diterima ketika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai sig [lebih kecil](#) daripada [0.05](#). [Ho diterima dan Ha ditolak](#) ketika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai [signifikansi > 0.05](#). 3.9.2. Uji F (Simultan) Tes ini dipakai dalam upaya mengidentifikasi pengaruh seluruh variabel independen terhadap dependen secara simultan (Sujarweni, 2019: 228). Tabel ANOVA pada output SPSS menunjukkan hasil dari uji F, atau dapat dihitung memakai rumus : $2 F_{hitung} = 11 - 22$ Rumus 3. 6 $F_{hitung} (- - 1)$ Sumber : (Sujarweni, 2019: 228) Keterangan : $R^2 =$ Dampak jumlah variabel $x_k =$ total variabel $x_n =$ jumlah takaran sampel Menurut (Sujarweni, 2019: 228) tahap-tahap untuk pengujianya yaitu: 1. Menentukan rumus H_a serta H_0 Hipotesis 4: $H_0 =$ [Kualitas pelayanan](#), fasilitas [dan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan](#) menginap secara simultan $H_a =$ [Kualitas pelayanan](#), fasilitas [dan lokasi secara](#) simultan [berpengaruh terhadap keputusan](#) menginap. 2. Penentuan konklusi Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan [signifikansi < 0.05](#) maka H_a diterima, H_0 ditolak. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan [signifikansi > 0.05](#) maka H_0 diterima, H_a ditolak. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** 3.8. Gambaran Umum Objek Penelitian Hotel Harris Waterfront merupakan resort bintang empat berpemandangan laut yang telah diakui sebagai properti kelas satu yang beralamat di [Jl. KH. Ahmad Dahlan, Waterfront City, Marina Batam](#), Kepulauan Riau, memiliki jarak [20 Kilometer menuju pusat kota](#) dan [50 Kilometer menuju bandara Hang Nadim](#). Hotel Harris Waterfront memiliki slogan yaitu Stay Bright yang lahir dari upaya konsistensi untuk tetap berada didaerah dan menghadirkan kecerahan bagi tamu dalam setiap kunjungan. Hotel Harris Waterfront menyediakan room service selama 24 jam dengan berbagai tipe ruang kamar, kolam renang yang luas, dan beberapa fasilitas pendukung lainnya serta booking kamar yang dapat dilakukan secara online. 4.2. Deskripsi Karakteristik Responden Peneliti melakukan penyebaran kuesioner untuk memperoleh secara langsung data dari para tamu yang menginap di Hotel Harris Waterfront. Jumlah kuesioner yang terkumpul sebanyak 100 buah sesuai dengan jumlah responden yang telah peneliti tetapkan. Melalui kuesioner yang telah responden isi dan kumpulkan, peneliti mendapatkan data informan ditinjau dari gender, umur, latar belakang profesi, pendapatan, pendidikan dan berapa kali tamu menginap. 4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada gambar 4.1 menampilkan gambaran ciri-ciri informan sesuai dengan gender dari 100 orang. 43 44 [Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Sumber : Pengolahan data primer](#) menggunakan SPSS 26, 2021 Ilustri di atas menampilkan jumlah 100 orang informan yang menjadi sampel dalam riset yang dikaji. Terdapat 65 orang atau sekitar 65% yang berkelamin pria dan 35 orang atau 35% berkelamin wanita. Maka gender pria adalah responden terbanyak pada penelitian ini. 4.2.2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Grafik 4.2 menampilkan gambaran ciri narasumber sesuai dengan umur. Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 26, 2021 Tabel 4.2 menampilkan total 100 responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Terdapat 27 atau 27% responden berusia 18-25 tahun, 42 atau 42% responden berusia 26-31 tahun, 25 atau 25% berusia 32-40 tahun dan 6 atau 6% responden berusia diatas 40 tahun. Maka kesimpulannya bahwa responden yang berada di usia 26-31 tahun adalah jumlah responden terbanyak pada penelitian ini. 4.2.3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan [Tabel 4.3](#) menampilkan [deskripsi](#) ciri-ciri informan sesuai dengan pendidikan yang diisi oleh 100 reponden melalui kuesioner yang telah peneliti sebarakan. [Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Pendidikan Frequency Percent Valid Percent Cumulative Percent Valid SMA/SMK 56 56,0 56,0 0 D3/D4 20 20,0 20,0 76,0 S1/S2 23 23,0 23,0 99,0 Lainnya 1 1,0 1,0 100,0 Total 100 100,0 100,0 Sumber](#) : Pengolahan data primer menggunakan SPSS 26, 2021 [Tabel 4.3](#) menampilkan total responden sebesar 100 orang di mana merupakan sampel pada studi yang dikaji. Ada 56 atau 56% informan tamatan SMA/SMK, 20 atau 20% responden tamatan D3/D4, 23 atau 23% berpendidikan S1/S2 dan 1 orang atau 1% berpendidikan lainnya yaitu tamatan D1. Maka kesimpulannya bahwa responden berpendidikan SMA/SMK adalah responden terbanyak pada penelitian ini. 4.2.4. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan [Gambar pada 4.4](#) menampilkan gambaran ciri-ciri narasumber sesuai dengan profesi yang diisi oleh 100 reponden melalui kuesioner yang telah peneliti sebarakan. 46 [Tabel 4, 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan Sumber : Pengolahan data primer](#) menggunakan SPSS 26, 2021 Ilustrasi di atas, menampilkan total narasumber sejumlah 100 informan di mana merupakan sampel pada studi yang dikaji. Ada 13 atau 13% informan berstatus mahasiswa, 24 atau 24% responden merupakan wirausaha, 55 atau 5% bekerja sebagai karyawan swasta dan 8 orang atau 8% bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil. Sehingga bisa disimpulkan bahwasanya informan bekerja karyawan swasta merupakan responden terbanyak pada penelitian ini. 4.2.5. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan [Tabel 4.5](#) menampilkan [deskripsi](#) karakteristik informan sesuai dengan pendapatan. [Tabel 4, 5 Responden Berdasarkan Pendapatan Sumber : Pengolahan data primer](#) menggunakan SPSS 26, 2021 47 [Tabel 4.5](#) menampilkan sebanyak 100 orang informan merupakan sampel pada studi yang dikaji. Terdapat 19 orang atau 19% responden yang penghasilannya di bawah Rp.4.000.000-, 39 orang atau 39% yang penghasilannya Rp.4.000.000 hingga Rp.6.000.000, 24 orang atau 24% penghasilannya Rp.7.000.000 hingga Rp.10.000.000 dan 18 orang atau 18% yang penghasilannya diatas Rp.10.000.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang penghasilannya Rp.4.000.000 hingga Rp.6.000.000 merupakan responden terbanyak dalam penelitian ini. 4.2.6. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menginap. Bagan pada 4.6 menampilkan [deskripsi](#) ciri informan sesuai dengan seberapa sering menginap di Hotel Harris Waterfront. [Tabel 4, 6 Responden Berdasarkan Berapa Kali Menginap](#) Sumber : Pengolahan data primer menggunakan SPSS 26, 2021 [Gambar 4, 6](#) menampilkan total informan sebesar 100 narasumber di mana merupakan sampel pada riset yang dikaji. Ada 53 orang atau 53% responden telah menginap 1-2 kali, 33 orang atau 33% telah menginap 3-4 kali dan 14 orang atau 14% telah menginap lebih dari 4 kali. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 48 responden yang telah menginap sebanyak 1-2 kali merupakan responden mayoritas dalam penelitian ini. 4.3. Deskripsi Jawaban Responden 4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Pengukuran pada variabel kualitas pelayanan diperlukan untuk mengetahui hasil respon dari para responden mengenai butir pertanyaan yang dipakai pada studi. [Tabel 4.7](#) menampilkan hasil respon perihal variabel X1. [Tabel 4, 7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan \(X1\) Pernyataan STS TS 1 2 N Skor 3 S 4 SS 5 Total](#). (N) Skor Kategori X1.1 0 0 11 60 29 100 418 Baik X1. 2 0 0 13 65 22 100 409 Baik X1. 3 0 6 24 56 14 100 378 Baik X1. 4 0 0 28 54 18 100 390 Baik X1. 5 0 0 16 63 21 100 405 Baik X1. 6 0 2 22 51 25 100 399 Baik X1. 7 0 2 22 52 24 100 398 Baik X1. 8 0 0 22 64 14 100 392 Baik X1. 9 0 0 25 59 16 100 391 Baik X1. 10 0 0 20 70 10 100 390 Baik Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan 3.970 397 Sumber : Hasil pengolahan data primer SPSS 26, 2021 Sebagaimana tabel di atas, deklarasi yang mempunyai skor paling tinggi adalah pernyataan X1.1 yaitu "Hotel Harris Waterfront memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman" dengan skor 418 dan skor terendah adalah pernyataan 49 X1.3 yaitu "Pegawai hotel memberikan perhatian secara personal kepada tamu" dengan skor 378. 4.3.2. Deskripsi Variabel Fasilitas (X2) Pengukuran pada variabel fasilitas diperlukan untuk mengetahui hasil respon dari para responden mengenai butir afirmasi yang diaplikasikan pada studi. [Tabel 4.8](#) menampilkan hasil dari respon perihal variabel fasilitas sebanyak 12 pernyataan. [Tabel 4, 8 Deskripsi Variabel Fasilitas \(X2\) Pernyataan STS TS 1 2 N Skor 3 S 4 SS 5 Total \(N\) Skala](#) Kategori X2. 1 0 0 20 70 10 100 390 Baik X2. 2 0 0 29 62 9 100 380 Baik X2. 3 0 0 21 68 11 100 390

383 Baik X2. 8 0 0 15 76 9 100 394 Baik X2. 9 0 0 8 70 22 100 414 Baik X2. 10 0 2 17 61 20 100 397 Baik X2. 11 0 0 16 66 18 100 402 Baik X2. 12 0 0 18 67 15 100 397 Baik Rata-Rata Variabel Fasilitas 4.703 391,91 Sumber : Hasil pengolahan data primer SPSS 26, 2021 Seperti apa yang diperlihatkan pada tabel di atas, argumen yang memiliki skor tertinggi ialah X2.9 yaitu "Setiap sudut Hotel Harris Waterfront dilengkapi 50 dengan petunjuk sebagai informasi" dengan skor 414 dan skor terendah adalah pernyataan X2.2 yaitu "Lukisan yang dipajang membuat saya nyaman" dengan skor 380. Rata-rata untuk variabel fasilitas berdasarkan 12 pernyataan diatas adalah sebesar 391,91. 4.3.3. Deskripsi Variabel Lokasi (X3) Pengukuran pada variabel lokasi diperlukan untuk mengetahui hasil respon dari para responden mengenai daftar pernyataan yang dipakai pada riset yang dikaji. Grafik 4.9 menampilkan hasil respon informan perihal variabel lokasi sebanyak 8 pernyataan. Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Lokasi (X3) Pernyataan [STS TS 1 2 N Skor 3 S 4 SS 5 Total \(N\) Skala](#) Kategori X3. [1 0 1](#) 13 64 22 100 407 Baik X3. 2 0 0 18 66 16 100 398 Baik X3. 3 0 0 23 66 11 100 388 Baik X3. 4 0 2 21 61 16 100 389 Baik X3. 5 0 2 17 63 18 100 397 Baik X3. 6 0 1 14 65 20 100 404 Baik X3. 7 0 0 19 64 17 100 398 Baik X3. 8 0 2 18 60 20 100 398 Baik Rata-Rata Variabel Lokasi 3.179 397,37 Sumber : Hasil pengolahan data primer SPSS 26, 2021 Bagan tersebut menampilkan jumlah pernyataan yang mempunyai skor tertinggi adalah pernyataan X3.1 yaitu "Saya merasa Hotel Harris Waterfront mudah untuk dijangkau" dengan skor 407 berkategori baik dan skor terendah 51 adalah pernyataan X3.3 yaitu "Jarak antar bangunan tidak terlalu berdekatan sehingga terasa nyaman dipandang" dengan skor 388 berkategori baik. Rata-rata untuk variabel lokasi dari 8 pernyataan diatas adalah 397,37. 4.3.4. Deskripsi Variabel Keputusan Mengingat (Y) Pengukuran pada variabel keputusan mengingat diperlukan untuk mengetahui hasil respon dari para responden mengenai butir argumen yang diterapkan dalam riset. Tabel 4.10 menampilkan hasil tanggapan responden mengenai variabel fasilitas sebanyak 10 pernyataan. Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Keputusan Mengingat (Y) [Pernyataan STS TS 1 2 N Skor 3 S 4 SS 5 Total \(N\) Skala](#) Kategori Y. [1 0 0](#) 12 62 26 100 414 Baik Y. 2 0 0 7 72 21 100 414 Baik Y. 3 0 2 19 65 14 100 391 Baik Y. 4 0 0 25 63 12 100 387 Baik Y. 5 0 1 12 66 21 100 407 Baik Y. 6 0 1 13 67 19 100 404 Baik Y. 7 0 0 15 67 18 100 403 Baik Y. 8 0 0 21 66 14 100 397 Baik Y. 9 0 0 21 66 13 100 392 Baik Y. 10 0 0 13 69 18 100 405 Baik Rata-Rata Variabel Keputusan Mengingat 4.014 401,4 Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26, 2021 Seperti apa yang ditampilkan pada tabel, pernyataan yang mempunyai skor tertinggi adalah pernyataan Y.1 yaitu "Saya ingin menginap di hotel karena adanya kebutuhan" dan pernyataan Y.2 yaitu "Saya merasa Hotel Harris 52 Waterfront sesuai dengan kebutuhan saya" dengan skor 414 dan skor terendah adalah pernyataan Y.4 yaitu "Informasi yang tersedia tentang Hotel Harris Waterfront sesuai dengan kenyataan sehingga saya berminat untuk menginap" dengan skor 387. 4.4. Analisa Data 4.4.1. Uji Validitas Tes berikut diterapkan dalam upaya mengidentifikasi suatu pernyataan apakah ia berstatus valid atau sebaliknya. Dalam riset ini, pegkaji memakai responden sebanyak 100 orang sehingga untuk menentukan rtabel yaitu $(N-2) = 100-2 = 98$ ($rtabel = 0,1654$) dengan alpha 0,1. Sebuah kuesioner dianggap valid apabila terdapat nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel. Di bawah ini adalah hasil penelitian yang dikaji perihal uji validitas: 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Tabel 4. 11 Uji validiyas Kualitas Pelayanan (X1) Sumber : Pengolahan Data Primer SPSS 26, 2021 Tabel 4.11 menampilkan 10 item pernyataan yang telah diajukan kepada 100 responden tentang kualitas pelayanan yang dinyatakan valid untuk semua 53 pernyataannya. Hal ini dibuktikan dengan nilai rhitung > rtabel secara keseluruhan, yaitu $X1.1 = 0,539$, $X1.2 = 0,565$, $X1.3 = 0,481$, $X1.4 = 0,630$, $X1.5 = 0,478$, $X1.6 = 0,584$, $X1.7 = 0,542$, $X1.8 = 0,661$, $X1.9 = 0,475$, $X1.10 = 0,446$ lebih besar dari rtabel 0.1654. 2. Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2) Tabel 4. 12 Uji Validitas Fasilitas (X2) Sumber : Pengolahan Data Primer SPSS 26, 2021 Berdasarkan tabel 4.12 semua point pernyataan yang ada di variabel fasilitas dikatakan valid sebab mempunyai nilai rhitung lebih tinggi dari rtabel. Hal itu dibuktikan dengan besar rhitung $X2.1 = 0,464$, $X2.2 = 0,451$, $X2.3 = 0,449$, $X2.4 = 0,661$, $X2.5 = 0,495$, $X2.6 = 0,523$, $X2.7 = 0,416$, $X2.8 = 0,512$, $X2.9 = 0,498$, $X2.10 = 0,569$, $X2.11 = 0,537$, $X2.12 = 0,557$ dibandingkan dengan rtabel sebesar 0.1654. 3. Uji Validitas Variabel Lokasi (X3) Tabel 4. 13 Uji Validitas Lokasi (X3) 54 Item Pernyataan r hitung r tabel Keterangan X3. [1 0,644 0,1654 Valid](#) Lanjutan Tabel 4.13 [X3. 2 0,528 X3. 3 0,498 X3.4 X3. 5 X3. 6 X3.7 X3.8 0,689 0,584 0,613 0,634 0,474 0,1654 Valid](#) Sumber : Pengolahan Data Primer SPSS 26, 2021 Tabel 4.13 menampilkan beberapa item pernyataan tentang variabel lokasi dinyatakan valid untuk semua pernyataannya. Hal ini dibuktikan dengan nilai rhitung > rtabel secara keseluruhan, yaitu $X3.1 = 0,644$, $X3.2 = 0,528$, $X3.3 = 0,498$, $X3.4 = 0,689$, $X3.5 = 0,584$, $X3.6 = 0,613$, $X3.7 = 0,634$, $X3.8 = 0,474$, lebih besar dari rtabel 0.1654. 4. Uji Validitas Variabel Keputusan Mengingat (Y) Tabel 4. 14 Uji Validitas Keputusan Mengingat (Y) Sumber : Pengolahan Data Primer SPSS 26, 2021 Sebagaimana tabel 4.14 semua item pernyataan yang ada pada variabel keputusan menginap dikatakan valid sebab mempunyai nilai r tabel lebih kecil 55 daripada r hitung. Hal itu dibuktikan dengan besar rhitung $Y.1 = 0,437$, $Y.2 = 0,550$, $Y.3 = 0,433$, $Y.4 = 0,481$, $Y.5 = 0,499$, $Y.6 = 0,499$, $Y.7 = 0,362$, $Y.8 = 0,466$, $Y.9 = 0,487$, $Y.10 = 0,446$ dibandingkan dengan rtabel sebesar 0.1654. 4.4.2. Uji Reliabilitas Tes berikut dipakai dalam rangka mengetahui kuesioner reliabel atau tidaknya. Apabila responden menjawab pernyataan dengan konsisten maka kuesioner tersebut dapat diandalkan. Apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.6 dalam suatu item argumen pada angket maka dikatakan reliabel. Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Sumber : Pengolahan Data Primer SPSS 26, 2021 Tabel 4.15 memperlihatkan 4.15 variabel dalam riset yang dilaksanakan terdapat nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,6 dengan menyeluruh yakni kualitas pelayanan 0.727, fasilitas 0.722 dan variabel keputusan menginap 0.602. Jadi seluruh item pernyataan kuesioner untuk penelitian ini adalah kuesioner yang baik atau reliabel. 56 4.4.3. Uji Normalitas Tes ini dipakai dalam mengidentifikasi apakah penyebaran perolehan informasi tersebut bisa distribusi secara normal ataupun tidak. Uji normalitas pada penelitian ini yaitu memakai: 1. Histogram Gambar 4. 1 Histogram Regresion Residual Sumber: Pengolahan data primer menggunakan SPSS 26, 2021 Berdasarkan gambar 4.1 terlihat jika pengujian menggunakan histogram menghasilkan kurva yang berbentuk lonceng (bell-shaped curve). Sehingga disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal. 2. Pp-Plot 57 Gambar 4. 2 P-plot Regression Sumber : Pengolahan data primer menggunakan SPSS 26, 2021 Apabila titik menyebar pada baris diagonal, maka dipastikan data tersebut berdistribusi normal. Pada ilustrasi 4.2 menampilkan sebaran titik yang tersebar di area baret penghubung (diagonal) serta menyebar mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik diatas maka ditarik konklusi bahwasanya garis regresi sudah memenuhi asumsi normalitas. 58 3. Kolmogorov-Smirnov Tabel 4. 16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Sumber : Pengolahan data primer menggunakan SPSS 26, 2021 Distribusi data dianggap normal apabila nilai Asymp.Sig yang dihasilkan melebihi 0,05 dan dikatakan tidak normal apabila Asymp.Sig yang dihasilkan kurang dari 0,05. Tabel 4.16 memperlihatkan nilai Asymp.Sig sebesar 0,200 yang mana lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$) sehingga data dikatakan tersebar normal. 4.4.4. Uji Multikolinearitas Tujuan dari pengujian ini yaitu mengidentifikasi jenis regresi dalam perolehan data apakah korelasi tiap variabel terjadi atau tidak. Jika ada hubungan tiap variabel, maka akan ditemukan masalah multikolinearitas. Tes multikolinearitas dilakukan dengan nilai tolerance yang harus lebih dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. 59 Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas Model Collinearity Tolerance Statistics VIF Keterangan 1 (Constant) Kualitas Pelayanan ,527 1,898 Tidak terjadi Multikolinearitas Fasilitas ,389 2,569 Tidak terjadi Multikolinearitas Lokasi ,571 1,750 Tidak terjadi Multikolinearitas Sumber : Pengolahan data primer menggunakan SPSS 26,2021 Tabel 4.17 menampilkan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dengan nilai VIF kurang dari 10 secara keseluruhan, Nilai tolerance kualitas pelayanan adalah 0,527, fasilitas adalah 0,389 dan lokasi adalah 0,571. Sedangkan nilai VIF kualitas pelayanan sebesar 1,898, fasilitas 2,569 dan lokasi 1,750. Sehingga kesimpulannya tidak terjadi korelasi antar model persamaan dengan variabel bebasnya. 4.4.5. Uji Heteroskedastisitas Tujuan dari pengujian ini ialah melihat suatu data apakah terdapat gejala- gejala heteroskedastisitas. Jika tanpa adanya dalam heteroskedastisitas dalam informasi yang diperoleh, maka model regresi dianggap bagus. Pada riset ini, peneliti menggunakan uji park-glejser dan grafik scatterplot untuk mengujinya. 1. Uji Park-Glejser Tabel 4. 18 Uji Park-glejser Coefficients Model Unstandardized Coefficient Std. B Error Standardized Coefficient Beta 1 Sig. 60 1 Constant ,853 1,149 ,743 ,460 Kualitas Pelayanan ,119 ,032 ,494 3,776 ,000 Fasilitas -,075 ,038 -,300 -1,973 ,051 Lokasi -,032 ,036 -,110 -,876 ,383 a. Dependent Variable :

Abs_Res : Pengolahan data primer menggunakan SPSS 26, 2021 Data dikatakan tanpa gejala heteroskedastisitas jika memiliki signifikansi lebih 0,05. Berdasarkan tabel 4.18 variabel kualitas pelayanan memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga terindikasi terjadi gejala heteroskedastisitas. Variabel fasilitas mempunyai nilai sig. 0,051 > 0,05 dan variabel lokasi bernilai sig. 0,383 > 0,05 sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. 2. Scatterplot Memeriksa adanya heteroskedastisitas dalam suatu penelitian menggunakan scatterplot apabila titik-titik tersebar atau disekitar angka 0, tanpa memformulasikan suatu gelombang atau bentuk, maka penelitian tersebut dikatakan bahwasanya tidak ada gejala heteroskedastisitas yang terjadi. Gambar 4.3 Uji Scatterplot Sumber: Dta primer yang diolah menggunakan SPSS 26, 2021 61 Ilustrasi di atas menampilkan tersebar titik secara meluas pada bagian atas serta bawah 0 pada sumbu Y, tidak memformulasikan suatu bentuk serta tidak bergelombang. Kesimpulannya, gejala heteroskedastisitas pada penelitian ini tidak timbul.

4.4.6. Analisis Regresi Linier Berganda Uji analisa regresi linier berganda diimplementasikan dalam menguji pengaruh fenomena dari variabel bebas kepada terikat. Pengujiannya pada riset ini ditampilkan sebagai berikut. Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Sumber : Pengolahan data primer menggunakan SPSS 26, 2021 Berdasarkan ilustrasi, persamaan regresi mampu dibuat dengan melihat tabel coefficient yang dirumuskan di bawah ini: $Y = 6,556 + 0,305X1 + 0,340X2 + 0,170X3 + e$ Berdasarkan kesamaan regresi tersebut, bisa dijelaskan sebagaimana di bawah : 1) Nilai konstanta ialah 6,556, menampilkan apabila variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi dianggap konstan atau 0, maka keputusan menginap memiliki nilai 6,556. 2) Koefisien regresi variabel X1 (kualitas pelayanan) ialah 0,305 mengindikasikan memiliki arti jika variabel tersebut mengalami kenaikan 1 poin di mana berasumsi variabel bebas lainnya yang dianggap konstan, maka akan meninggikan keputusan menginap ialah 0,305 atau 30,5 % 3) Koefisien regresi variabel fasilitas (X2) sebesar 0,340, menandakan memiliki arti apabila terdapat kenaikan sebesar 1 poin pada fasilitas dengan asumsi variabel independen lainnya diasumsikan konstan, maka akan meninggikan keputusan menginap sebesar 0,340 atau 34,0 %. 4) Koefisien regresi lokasi (X3) ialah 0,170, menandakan memiliki arti apabila lokasi terdapat 1 poin tambahan terjadi dengan anggapan variabel independen lainnya diasumsikan konstan, maka akan meningkatkan keputusan menginap sebesar 0,170 atau 17,0%. 4.4.7. Uji R Square Seberapa besar pengaruh variabel independen kepada terikat bisa ditinjau dari hasil uji R Square. Pengujian tersebut memperlihatkan hasil koefisien determinasi (R Square) ditampilkan dalam bagan 4,20 berikut: Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Sumber : Pengolahan data primer menggunakan SPSS 26, 2021 63 Gambar tersebut menampilkan nilai koefisien determinasi ialah 75,1% atau 0,751 yang dilihat dari Adjusted R Square karena memiliki variabel independen lebih dari dua, sehingga variabel independen (kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (keputusan menginap) sebesar 75,1% dan sisanya sebesar 24,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi yang diteliti pada penelitian ini.

4.5. Pengujian Hipotesis 4.5.1. Uji T Pengujian statistik iniit dipakai dalam melihat pengaruh variabel independen terhadap dependen yang bersifat parsial. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan besar thitung dengan ttabel. Ttabel dalam penelitian ini bisa terlihat melalui tingkat significant 0,05 pada ttabel ($df = n-k$) dimana n = jumlah sampel responden dan k = banyaknya variabel independen dan dependen sehingga menjadi $(100-4) = 96$ yaitu ttabel 1,98498. Kriteria keputusan dalam pengujian t ialah dikatakan berpengaruh jika t tabel lebih kecil daripada t hitung dengan signifikansi kurang dari 0,05 dan begitupun sebaliknya. Hasil uji t dalam studi yang peneliti lakukan peroleh dari perhitungan SPSS 26 yang memperlihatkan hubungan tiap fenomena independen kepada variabel terikat ialah sebagaimana di bawah ini. Tabel 4. 21 Hasil Uji t Coefficients Model Unstandardized Coefficients B Std. Error Standardized Coefficients Beta T Sig. 1 (Constant) 6,556 1,964 3,338 ,001 64 Kualitas Pelayanan ,305 ,054 ,391 5,664 ,000 Fasilitas ,340 ,065 ,422 5,248 ,000 Lokasi ,170 ,062 ,182 2,736 ,007 a. Dependent Variable: Keputusan Menginap Sumber : Pengolahan data primer menggunakan SPSS 26, 2021 Sebagaimana tabel yang diperlihatkan di atas, hasil uji hipotesis pada setiap variabel pada studi yang dilakukan bisa dijelaskan sebagaimana berikut: 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap Hotel Harris Waterfront. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai hitung 5,664 > 1,98498 ttabel yang berarti Ho ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu untuk menginap pada Hotel Harris Waterfront. 2. Pengaruh fasilitas terhadap keputusan menginap Hotel Harris Waterfront. Variabel fasilitas (X2) mempunyai signifikansi $0,000$ lebih kecil daripada $0,05$ dengan t hitung 5,248 > 1,98498 ttabel yang berarti Ho ditolak. Sehingga bisa ditarik konklusi bahwasanya fasilitas berpengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan tamu untuk menginap pada Hotel Harris Waterfront. 3. Pengaruh lokasi terhadap keputusan menginap Hotel Harris Waterfront. Variabel lokasi (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ dengan nilai thitung 2,736 > 1,98498 ttabel yang berarti Ho ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan tamu untuk bermalam di Hotel Harris Waterfront. 65 4.5.2. Uji F Tujuan pengujian ini ialah untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dengan cara membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel. Dikatakan berpengaruh apabila Fhitung > Ftabel dengan signifikansi kurang dari 0,05 untuk dikatakan berpengaruh. Nilai F tabel pada penelitian ini sebesar 2,70. Tabel 4. 22 Hasil Uji F ANOVA Model Sum of Squares Df Mean Square F Sig. 1 Regression 565,079 3 188,360 100,503 ,000b Residual 179,921 96 1,874 Total 745,000 99 a. Dependent Variable: Keputusan Menginap b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Sumber : Pengolahan data primer menggunakan SPSS 26, 2021 Sebagaimana nilai F yang diperoleh dengan mengaplikasikan analisa jenis atau ANOVA bisa diketahui bahwa nilai signifikansinya ($0,000 < 0,05$) yang berarti signifikan, serta Fhitung > Ftabel ($100,503 > 2,70$) sehingga ditarik kesimpulan bahwasanya ada pengaruh positif variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront. 4.6. Pembahasan 4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Sebagaimana pada hasil perhitungan menggunakan SPSS 26, menunjukkan nilai thitung sebesar 5,664 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga nilai thitung lebih besar dari ttabel ($5,664 > 1,98498$) dan koefisien regresi memiliki 66 nilai sebesar 0,305 atau 30,5%. Dengan begitu, hipotesis pertama dalam penelitian ini telah dibuktikan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keinginan untuk menginap di Hotel Harris Waterfront. Hasil riset ini sejalan dengan studi yang dikaji oleh (Wardana, Ditra Hidayat, 2021: 707) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Keputusan Menginap Hotel Studio Inn & Suites (Studi pada konsumen Hotel Studio Inn & Suites Semarang)" yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. 4.6.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Analisis yang dihasilkan memperlihatkan nilai t hitung ialah 5,248 nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, t hitung > t tabel ($5,248 > 1,98498$) dan koefisien regresi memiliki nilai positif 0,340 atau 34%. Oleh karena itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini sudah dibuktikan bahwa ada pengaruh fasilitas terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront. Riset lain yang mendukungnya ialah (Nurhayati, 2016: 41) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Pada Hotel Zahra Syariah Kendari". Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa ada pengaruh sarana dan prasarana atau fasilitas terhadap tamu untuk menginap. 4.6.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan analisis menampilkan nilai t hitung 2,736 dengan signifikansi $0,007 < 0,05$, nilai t hitung lebih besar dibandingkan nilai t tabel ($2,736 > 1,98498$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,17 atau 17%. 67 Oleh karena itu, studi yang dikaji tersebut telah memberikan fakta bahwasanya hipotesa ketiga yang mengemukakan bahwasanya ada pengaruh lokasi terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront. Studi lain oleh (Efrianto, 2016: 16) berjudul "Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi dan Layanan Terhadap Keputusan Menginap di Hotel the Alana Surabaya", riset yang dikaji tersebut memberikan konklusi bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap. 4.6.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan studi yang dilakukan, memperlihatkan bahwasanya kualitas fasilitas, pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Harris Waterfront. Hal tersebut dibuktikan pada nilai Fhitung $100,503 > 2,70$ Ftabel dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu untuk menginap di

[Hotel](#) Harris Waterfront. Ketatnya persaingan pada bidang perhotelan membuat perusahaan-perusahaan untuk memberikan [kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi yang](#) terbaik agar dapat menciptakan keputusan tamu untuk menginap di hotelnya. Studi yang dikaji sejalan dengan riset (Suci et al., 2018: 410) yang berjudul "[Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap Pelanggan Di Hotel \(Survei Pada The Margangsa Hotel Surakarta\)](#)" [hasil penelitian](#) menunjukkan [bahwa lokasi, fasilitas dan fasilitas](#) pelayann [berpengaruh](#) positif serta [signifikan terhadap keputusan](#) menginap. 68 4.7. Implikasi Hasil Penelitian Sebagaimana hasil studi, ditarik kesimpulan bahwasanya mutu jasa, [lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel](#) Harris Waterfront. Pada perspektif lain, hasil studi analisa deskriptif ada pelbagai masukan manajerial yang sebaiknya di perhatikan. Beragam pernyataan sesuai tanda ada pada respon pelanggan yang harus dikembangkan yaitu: 4.7.1. Variabel Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan Hotel Harris Waterfront pada saat ini bisa dikatakan bagus, akan tetapi akan lebih bagus apabila kualitas servis dapat dimaksimalkan lagi serta ada pembenahan secara berkala supaya tamu yang menginap makin betah terhadap servis yang disediakan. Sebab dalam bisnis jasa, mutu pelayanan merupakan poin penting suatu firma, apabila mutunya bagus, maka akan memungkinkan tamu betah, jika sebaliknya tamu yang ingin menginap akan berkurang. Akibatnya, keputusan tamu untuk menginap ulang pada Hotel Harris Waterfront akan menurun atau bahkan akan langsung berpindah menggunakan hotel lain (pesaing).

4.7.2. Variabel Fasilitas Hotel Harris Waterfront telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan fasilitas yang lengkap untuk para tamunya. Namun fasilitas yang ada masih kurang perawatannya sehingga kebersihannya kurang terjaga dan fungsinya kurang maksimal. Suatu fasilitas apabila tidak terawat akan mengakibatkan minat para konsumen untuk menggunakannya menurun, apalagi bagi suatu hotel yang fokus utama tamu untuk menginap disana adalah kelengkapan fasilitasnya. Pada 69 Hotel Harris Waterfront kondisi fasilitas kolam renang masih kurang kebersihannya, air dinilai keruh oleh para tamu yang berenang disana serta tidak adanya fasilitas kantin umum di hotel yang mengakibatkan para tamu harus membeli makanan di restoran hotel yang harganya cukup mahal. 4.7.3. Variabel Lokasi Lokasi merupakan tempat dimana suatu perusahaan menjalankan usahanya, penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan kondisi dan kemudahan jangkauan sebelum menjalankan usaha. Hotel Harris Waterfront berlokasi jauh dari pusat kota sehingga tamu kesulitan untuk mencari transportasi umum, selain itu para tamu juga kesulitan untuk memesan barang atau makanan secara online dikarenakan jarak yang begitu jauh dari keramaian. Oleh sebab itu, pihak hotel harus mampu mengatasi masalah yang dihadapi para tamu dikarenakan lokasi hotel yang tidak mungkin berpindah. 4.7.4. [Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi](#) Berdasarkan pada hasil riset mengandung implikasi bahwa [kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi](#) berperan penting [dalam](#) upaya mencapai tujuan perusahaan dalam mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap yang tentunya ini bisa menguntungkan pihak hotel jika banyak masyarakat yang menginap di hotel mereka. Para tamu yang menginap [akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan](#) ekspektasinya [dan](#) diimbangi dengan fasilitas yang lengkap sehingga [para tamu akan](#) memutuskan [menginap di](#) Harris [Hotel](#) Waterfront kembali. [BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 5.1. Kesimpulan Berdasarkan hasil](#) perhitungan [dan](#) analisis data [pada](#) pembahasan [sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan: 1.](#) Kualitas pelayanan [berpengaruh positif](#) serta signifikan [secara parsial terhadap keputusan](#) tamu [untuk menginap di Hotel](#) Harris Waterfront. Sehingga [Ho ditolak dan Ha diterima](#) sejalan [dengan penelitian](#) (Wardana, Ditra Hidayat, 2021: 707). 2. Fasilitas [berpengaruh positif dan signifikan](#) secara parsial [terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel](#) Harris Waterfront.. Maka kesimpulannya [Ho ditolak dan Ha diterima](#) sejalan [dengan penelitian](#) (Nurhayati, 2016: 41). 3. Lokasi [berpengaruh positif dan signifikan](#) secara parsial [terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel](#) Harris Waterfront. Sehingga [Ho ditolak dan Ha diterima](#) sejalan [dengan penelitian](#) (Efrianto, 2016: 16). 4. [Kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap](#) secara simultan [di Hotel](#) Harris Waterfront sehingga [Ho ditolak dan Ha diterima](#) sejalan [dengan penelitian](#) (Suci et al., 2018: 410). [5.2. Saran Berdasarkan hasil](#) penelitian [yang telah](#) dilakukan, [maka peneliti memberikan beberapa saran](#) dan diharapkan [dapat](#) memberi manfaat [bagi pihak](#) perusahaan yang peneliti selanjutnya, yaitu : 70 1. Untuk variabel kualitas pelayanan, perusahaan diharapkan lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada para tamu yaitu dengan memberikan pelatihan pelayanan prima kepada para karyawan hotelnya secara rutin sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan yang tepat sasaran, informatif dan cepat tanggap dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan oleh para tamu. 2. Untuk variabel fasilitas, perusahaan perlu memperhatikan kebersihan fasilitas yang ada dan melakukan perawatan secara berkala agar fasilitas dapat berfungsi dengan maksimal. Pihak perusahaan perlu turun ke lapangan langsung paling tidak 3 hari sekali untuk memastikan bahwa fasilitas telah dirawat dengan baik oleh para karyawannya yang bertugas. 3. Untuk variabel lokasi, perusahaan perlu membuka counter layanan pemanggilan transportasi online atau halte untuk pemberhentian angkutan umum sehingga para tamu tidak kesulitan untuk mencari transportasi jika mereka tidak membawa kendaraan. 4. [Untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi](#) sumber [referensi](#) serta sebagai bahan pertimbangan untuk menguatkan penelitian selanjutnya. 71