

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN TAMU UNTUK 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 $F_{count} 100,503 > 2.70 F_{table}$ 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 menunya 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 manfaatkan 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) mendefenisikan 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 menginap

2.5. Penelitian Terdahulu

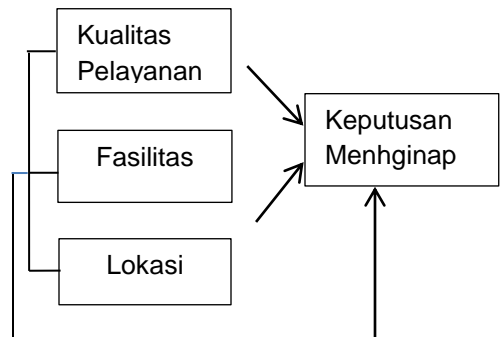
Berikut ini merupakan beberapa penelitian sebelumnya yang peneliti jadikan sebagai pendukung dalam meneliti, diantaranya:

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



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 ditahun 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 $r_{hitung} > r_{tabel}$ 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 heteroskedastisitas 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 R^2 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 $t_{hitung} > t_{tabel}$ 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 $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan

signifikansi <0.05 untuk dikatakan memiliki pengaruh simultan (Sujarweni, 2019: 228)

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil 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	0.539		
X 1. 2	0.565		
X 1. 3	0.481		
X 1. 4	0.630		
X 1. 5	0.478		
X 1. 6	0.584	0,1654	Valid
X 1. 7	0.542		
X 1. 8	0.661		
X 1. 9	0.475		
X 1.10	0.446		

(Sumber: Hasil Perhitungan SPSS 26, 2021)

Nilai r_{tabel} penelitian ini $n = (N-2) = (100-2)$ yaitu 0,1654. Ketentuan data dikategorikan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berdasarkan tabel 1 tentang kualitas

pelayanan memperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 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 diketahui bahwa pertanyaan tentang fasilitas memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} secara keseluruhan jadi data

dalam penelitian ini dianggap valid yang dibandingkan dengan r tabel 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 $r_{hitung} > r_{tabel}$ secara keseluruhan, yaitu lebih besar dari r_{tabel} 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	0,1654	Valid
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 sebab nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hal itu dibuktikan dengan besar r_{hitung} Y.1 = 0.437, Y.2 = 0.550, Y.3 = 0.433, Y.4 = 0.,

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 r_{tabel} sebesar 0.1654. Dikarenakan valid maka perhitungan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Cronbach Alpha	Hasil
Kualitas Pelayanan	10	0,727	Reliabel
Fasilitas	12	0,737	
Lokasi	8	0,722	
Keputusan Mengingat	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 mengingat sebesar 0,602 > 0,60 secara keseluruhan maka data dikatakan reliabel.

Tabel 6. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

		Unstandardized Residual
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,34810214
	<i>Absolute</i>	,061
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Positive</i>	,061
	<i>Negative</i>	-,055
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		,061
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^c

(Sumber: Hasil Perhitungan 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	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Kualitas Pelayanan	,527	1,898
Fasilitas	,389	2,569
Lokasi	,571	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	<i>Standardized Coefficients</i>	
	T	Sig
Kualitas Pelayanan	3,776	,000
Fasilitas	-1,973	,051
Lokasi	-,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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	6,556	1,964	
Kualitas Pelayanan	.305	.054	.391
Fasilitas	.340	.065	.422
Lokasi	.170	.062	.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 (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.871 ^a	.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

keputusan menginap sebanyak 75,1% dan sisanya sebanyak 24,9% terpengaruh dari variabel lainnya selain dari penelitian ini.

Tabel 11. Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(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

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26, 2021)

Hasil perhitungan didapatkan nilai t_{hitung} 5,664 > 1,98498 t_{tabel} beserta sig

0,000 untuk variabel kualitas pelayanan. Fasilitas memiliki t_{hitung} 5,248 > 1,98498

t_{tabel} sig 0,000. Serta lokasi nilai t_{hitung} 2,736 > 1,98498 t_{tabel} dan sig 0,007.

Tabel 12. Hasil Uji F (Simultan)

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

(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 $F_{hitung} > F_{tabel}$ (100,503 > 2,70) sehingga dapat disimpulkan jika variabel kualitas

pelayanan, fasilitas dan lokasi memberi pengaruh positif yang signifikan pada keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront.

4.3. Pembahasan

- Hasil uji pada variabel kualitas pelayanan (X1) menghasilkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (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).
- Hasil uji pada variabel fasilitas (X2) menghasilkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (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).
- Hasil uji pada variabel lokasi (X3) menghasilkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (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.
- Dari hasil uji F bisa dilihat jika kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi mempunyai pengaruh bersama-sama pada keputusan menginap yang dibuktikan dengan nilai $F_{tabel} > F_{hitung}$ (100,503 > 2,70) dan sig 0,000 > 0,05.

SIMPULAN

- Secara parsial kualitas pelayanan memberi pengaruh positif yang relevan pada keputusan menginap.
- Secara parsial fasilitas memberi pengaruh positif yang relevan pada keputusan menginap.
- Secara parsial lokasi memberi pengaruh positif yang relevan pada keputusan menginap.
- 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.v2i1.37>
- 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 Konsumen 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: 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-poltekmks.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 PERIKLANAN 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://nuraadlinahibatulazizi.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-2019)

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

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

<http://gicipress.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 menunya 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 manfaatkan 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

menginap 2.5. Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Keputusan Fasilitas Menghinap (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 $r_{hitung} > r_{tabel}$ 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 heteroskedastisitas Uji Park Glejser dilaksanakan dengan mengorelasikan 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 $t_{hitung} > t_{tabel}$ 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 $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikansi < 0.05 untuk dikatakan memiliki pengaruh simultan (Sujarweni, 2019: 228).

HASIL DAN PEMBAHASAN 4.1. Profil 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 r tabel penelitian ini $n = (N-2) = (100-2)$ yaitu 0,1654. Ketentuan data dikategorikan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berdasarkan tabel 1 tentang kualitas pelayanan memperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 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 r_{tabel} secara keseluruhan jadi data dalam penelitian ini dianggap valid yang dibandingkan dengan r_{tabel} 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 $r_{hitung} > r_{tabel}$ secara keseluruhan, yaitu [lebih besar dari](#) r_{tabel} 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 0,1654 Valid 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 sebab nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. 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 r_{tabel} 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 Perhitungan 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 Multikolinieritas 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 ttabel beserta sig Sig. ,001 ,000 ,000 ,007 0,000 untuk variabel kualitas pelayanan. Fasilitas memiliki thitung 5,248 > 1,98498 ttabel sig 0,000. Serta lokasi nilai thitung 2,736 > 1,98498 ttabel 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 > ttabel (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 > ttabel (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 > ttabel (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.v2i1.37> [Priyatno, D. \(2016\). Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS](#). *Gaya 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*. [Sujuarweni, 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 Konsumen 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.