

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
HOTEL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA  
GRIYA HOTEL MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**DASLAN SIBORO  
218320129**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/4/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)15/4/26

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
HOTEL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA  
GRIYA HOTEL MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajurkan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Medan Area



**OLEH:**

**DASLAN SIBORO**

**218320129**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTASI EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/4/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)15/4/26


**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap  
Kepuasan Pengunjung Pada Griya Hotel Medan  
Nama : Daslan Siboro  
Npm : 218320129  
Fakultas : Ekonomi & Bisnis

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing


Pembanding

  
**(Ida Royani, S.E, M.Si)**  
Pembimbing

  
**(Mutyha Rahmi Darmansyah, S.E, M.Sc.)**  
Pembanding

Mengetahui:

  
**(Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt. PhD, CIMA)**  
Dekan

  
**(Dr. Fitriani Tobing, SE.M.Si)**  
Ka. Prodi Manajemen

Tanggal Lulus: Senin, 8 September 2025

### HALAMAN PERYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Griya Hotel Medan” yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 8.9. 2025



Daslan Siboro

218320129

### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Daslan Siboro

Npm : 218320129

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Tugas Akhir Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non – exclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Griya Hotel Medan.

Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir atau skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 8.09.2025

Yang menyatakan,



Daslan Siboro

## **RIWAYAT HIDUP**

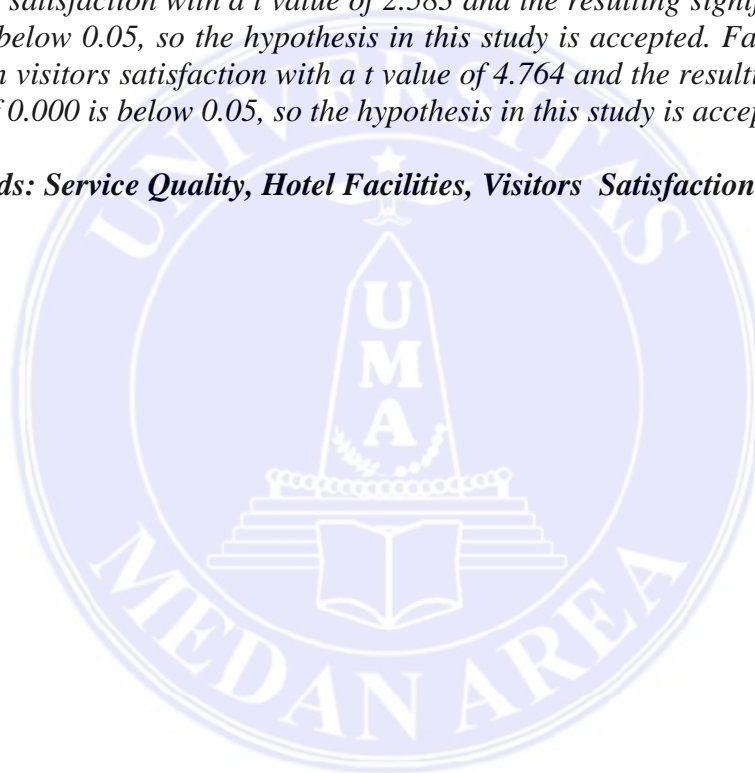


|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nama                  | Daslan Siboro  |
| NPM                   | 218320129  |
| Tempat, Tanggal Lahir | Lumban Suha, 26 Agustus 1999                                   |
| Nama Orang Tua :      |  |
| Ayah                  | Dirman Siboro  |
| Ibu                   | Nerli Situmorang   |
| Riwayat Peendidikan : |  |
| SMP                   | SMP Negeri 1 Sianjur MulaMula                                  |
| SMA/SMK               | SMA Negeri 1 Sianjur MulaMula                                  |
| Riwayat Studi di UMA  |  |
| Pengalaman Kerja      |  |
| No HP/WA              | 0821-6173-9007   |
| Email                 | <a href="mailto:siborosuha@gmail.com">siborosuha@gmail.com</a> |

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality and hotel facilities on visitors satisfaction at Griya Hotel Medan. The population in this study were visitors at Griya Hotel Medan. The sampling technique used a survey sampling method with a non-probability sampling technique and questionnaire distribution. The sample in this study was 98 respondents. The research method used was a quantitative method and the data analysis used in this study was multiple linear regression analysis, partial test (t-test), simultaneous significance test (F-test) and coefficient of determination. Based on the results of the research that has been carried out, it was concluded: Service quality has an effect on visitors satisfaction with a t value of 2.583 and the resulting significance value of 0.01 is below 0.05, so the hypothesis in this study is accepted. Facilities have an effect on visitors satisfaction with a t value of 4.764 and the resulting significance value of 0.000 is below 0.05, so the hypothesis in this study is accepted.*

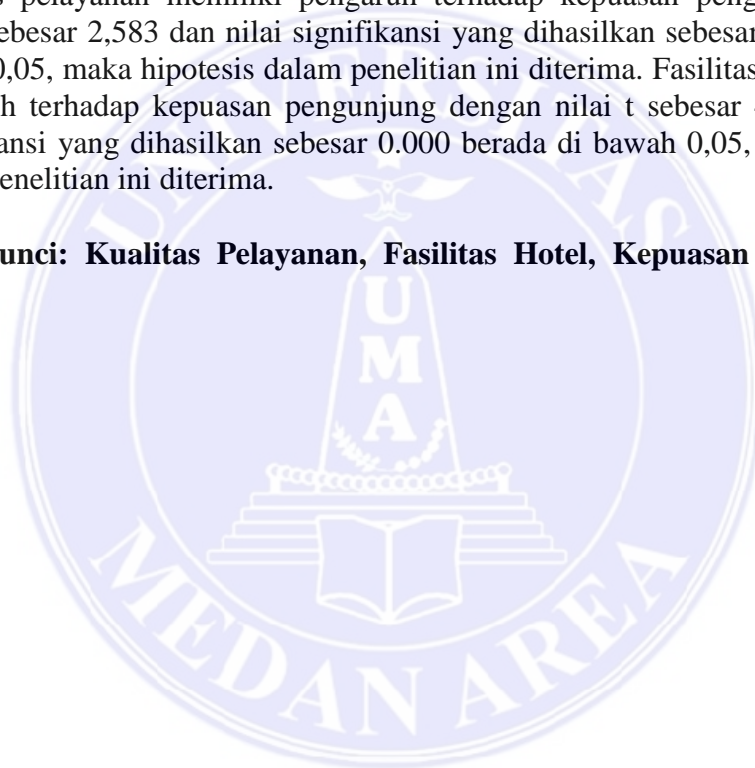
**Keywords:** *Service Quality, Hotel Facilities, Visitors Satisfaction*



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pengunjung Griya Hotel Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Griya Hotel Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode survei sampling dengan teknik non probability sampling dan penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji parsial (Uji t), uji signifikansi simultan (Uji F) dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh kesimpulan: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai t sebesar 2,583 dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,01 berada di bawah 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini diterima. Fasilitas hotel memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai t sebesar 4,764 dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0.000 berada di bawah 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini diterima.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel, Kepuasan Pengunjung.**



## KATA PENGANTAR

Penulis ucapkan syukur atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa karena pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang merupakan salah satu syarat agar bisa mendapatkan gelar sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area

Penulis menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan Pengunjung Pada Griya Hotel Medan” ini melalui berbagai proses yang telah dilalui. terselesaikannya proposal skripsi ini berkat dukungan dan doa dari pihak yang membantu penulis, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih khususnya kepada kedua orang tua saya, yang selalu memberikan dukungan setiap harinya dalam bentuk doa maupun materi sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini..

Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada:

1. Teristimewa untuk Ibu Ida Royani, S.E, M.Si., , Selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah bersedia membimbing, mengarahkan, memberikan semangat dan meluangkan waktunya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, MEng, M.Sc., Selaku Rektor Universitas

Medan Area.

3. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, PhD, CIMA., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Sari Nuzullina Rahmadhani, S.E. Ak, M.Acc., Selaku Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
5. Ibu Dr. Fitriani Tobing, SE, M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Medan Area.
6. Ibu Riza Fanny Meutia, S.E,M.M. Selaku Dosen ketua penguji dalam penelitian saya ini
7. Ibu Muthya Rahmi Darmansyah, S.E, M.Sc. Selaku Dosen Pembanding yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pak Irwansyah Putra, S,E, MM. Selaku Dosen Sekretaris yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Alfifto, SE, M. Si Selaku Kabid. Minat Bakat dan Inovasi Program Studi Manajemen.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di lingkungan Universitas Medan Area, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masuk duduk di bangku perkuliahan

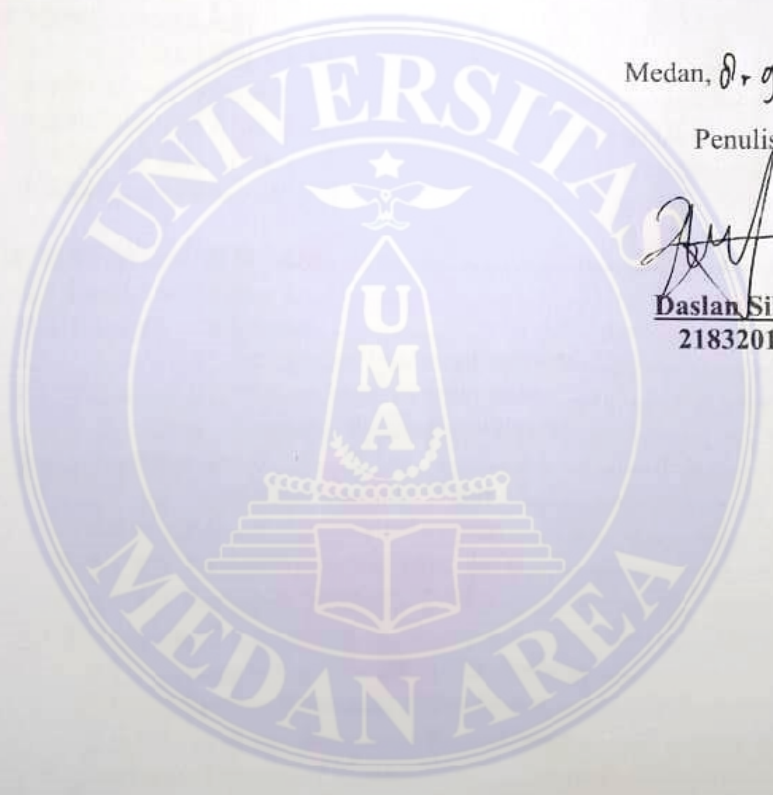
11. Seluruh Pegawai yang telah bersedia membantu proses pengurusan administrasi penulis selama berkuliah di Universitas Medan Area.
12. Kepada kakak, abang dan adik penulis
13. Sahabat dan teman – teman lainnya yang telah banyak membantu, menyemangati, memberikan saran, dan memotivasi penulis.

Medan, 01-09-2025

Penulis,



Daslan Siboro  
218320129



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>ABTRACK</b> .....                                   | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                   | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                            | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                              | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                             | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                           | <b>viii</b> |
| <br>   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                               |             |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                        | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                              | 9           |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                        | 9           |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                             | 9           |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                            | 10          |
| <br>   |             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                   | <b>12</b>   |
| 2.1 Landasan Teori .....                               | 12          |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan.....                          | 12          |
| 2.1.1.1 Pengertian kualitas pelayanan.....             | 12          |
| 2.1.1.2 Prinsip kualitas pelayanan.....                | 13          |
| 2.1.1.3 Indikator Kualitas pelayanan.....              | 13          |
| 2.1.2 Fasilitas Hotel .....                            | 14          |
| 2.1.2.1. Pengertian Fasilitas Hotel .....              | 14          |
| 2.1.2.2. Prinsip Fasilitas pelayanan .....             | 15          |
| 2.1.2.3. Faktot-faktor Fasilitas Hotel .....           | 16          |
| 2.1.2.4. Indikator Fasilitas Hotel.....                | 16          |
| 2.1.3 Kepuasan Pengunjung.....                         | 18          |
| 2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pengunjung.....           | 18          |
| 2.1.3.2. Prinsip Kepuasan Pengunjung .....             | 19          |
| 2.1.3.3. Indikator Kepuasan Pengunjung .....           | 19          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                         | 20          |
| 2.3 Kerangka Konseptual .....                          | 22          |
| 2.4 Hipotesis.....                                     | 23          |
| <br>   |             |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                 | <b>24</b>   |
| 3.1 Desain Penelitian.....                             | 24          |
| 3.2 Objek dan Waktu Penelitian.....                    | 25          |
| 3.2.1. Objek Penelitian .....                          | 25          |
| 3.2.2. Waktu Penelitian .....                          | 25          |
| 3.3 Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian..... | 25          |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                          | 27          |
| 3.4.1. Poupulasi .....                                 | 27          |
| 3.4.2. Sampel.....                                     | 27          |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....  | 29        |
| 3.6 Jenis dan Sumber Data .....  | 30        |
| 3.6.1. Data Primer .....   | 30        |
| 3.6.2. Data Sekunder .....   | 30        |
| 3.7. Uji Instrumen .....   | 31        |
| 3.7.1. Uji Validitas .....   | 31        |
| 3.7.2. Uji Reliabilitas .....  | 33        |
| 3.8. Uji Asumsi Klasik .....   | 34        |
| 3.8.1. Uji Normalitas .....  | 34        |
| 3.8.2. Uji Heteroskedasitas .....  | 35        |
| 3.8.3. Uji Multikolinearitas .....   | 36        |
| 3.9. Teknik Analisis Data.....   | 36        |
| 3.9.1. Analisis Statistik Deskriptif .....   | 36        |
| 3.9.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....  | 37        |
| 3.9.3. Uji Hipotesis .....   | 37        |
| 3.9.3.1 Uji t (Uji Parsial) .....  | 38        |
| 3.9.3.2 Uji F (Uji Simultan) .....   | 38        |
| 3.9.3.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....  | 39        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>41</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....  | 41        |
| 4.2 Hasil Penelitian .....   | 42        |
| 4.2.1. Analisis Deskriptif Responden .....   | 42        |
| 4.2.2. Karakteristik Responden.....  | 42        |
| 4.3 Deskriptif Variabel .....  | 46        |
| 4.3.1. Skala Pengukuran Mean Analisis Deskriptif .....                                       | 46        |
| 4.3.2. Distribusi Jawaban .....  | 47        |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik .....  | 57        |
| 4.4.1. Uji Normalitas .....  | 58        |
| 4.4.2. Uji Multikolinearitas .....   | 59        |
| 4.4.3. Uji Heteroskedasita .....   | 60        |
| 4.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....   | 61        |
| 4.6 Uji Hipotesis .....  | 63        |
| 4.6.1. Uji Signifikasni Parsial (Uji-t).....   | 63        |
| 4.6.2. Uji Signifikansi Serempak (Uji-f) .....   | 64        |
| 4.6.3. Pengujian Koefisien Detrminasi ( $R_2$ ) .....  | 65        |
| 4.7 Pembahasan .....   | 65        |
| 4.7.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan<br>Pengunjung.....                      | 65        |
| 4.7.2. Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung                                 | 66        |
| 4.7.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap<br>Kepuasan pengunjung ..... | 67        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>68</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 68        |
| 5.1.2 Saran .....  | 68        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>71</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>       | <b>75</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Griya Hotel Medan .....                       | 3  |
| Tabel 1.2 Prasurvei Variabel X1 Pada Lokasi Penelitian .....                   | 5  |
| Tabel 1.3 Prasurvei Variabel X2 Pada Lokasi Penelitian .....                   | 7  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....   | 20 |
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....   | 25 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional .....   | 26 |
| Tabel 3.3 Bobot Pernyataan .....   | 30 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validita .....   | 32 |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....   | 34 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                       | 42 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....              | 43 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                  | 43 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....                | 44 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Menginap Lebih dari 2 kali ..... | 45 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....           | 45 |
| Tabel 4.7 Instrumen Skla Mean .....  | 46 |
| Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Terhadap Kualitas Pelayanan (X1) .....            | 47 |
| Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Terhadap Fasilitas Hotel (X2) .....               | 51 |
| Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) .....           | 55 |
| Tabel 4.11 Uji Kolmogorov Smirnov .....  | 59 |
| Tabel 4.12 Uji Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF .....                            | 59 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Glejser</i> .....                                      | 61 |
| Tabel 4.14 Hasil Regresi Linear Berganda .....                                 | 62 |
| Tabel 4.15 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....                              | 63 |
| Tabel 4.16 Uji F Signifikansi Serempak .....                                   | 64 |
| Tabel 4.17 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....                         | 65 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....                       | 23 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram.....            | 58 |
| Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot .....     | 58 |
| Gambar 4.3 Heteroskedasitas dengan <i>Scaretplot</i> ..... | 60 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Kusioner Penelitian.....                            | 75 |
| Lampiran 2 Data Penelitian dan Hasil Pengolahan Data .....     | 79 |
| Lampiran 3 Surat Izin Riset .....                              | 92 |
| Lampiran 4 Surat Selesai Riset .....                           | 93 |
| Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian Pada Griya Hotel Medan ..... | 94 |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pada era perkembangan ekonomi global yang semakin pesat membawa dampak persaingan yang sangat ketat pada industri jasa, sehingga semua perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka jual Harfika, (2017). Seiring dengan berkembangnya sektor bisnis menjadi bukti bahwa dunia usaha tidak bisa tetap terisolasi dari para pesaing mereka saat ini, dan sebagai konsekuensinya, dunia usaha harus menyediakan strategi pemasaran yang efektif bagi rekan mereka di sektor industri atau jasa. Pertumbuhan yang semakin cepat ini mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang.

Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat juga mempengaruhi dan mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung, sehingga pengunjung merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan Syafri et al., (2023). Setiap perusahaan diuntut untuk membuat pengunjung merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan pasarnya demi meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kepuasan Pengunjung menjadi hasil yang sangat diperhatikan oleh setiap perusahaan industri maupun jasa. Menurut Kotler (2016). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Teori Richard L. Oliver yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pengunjung sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh pengunjung dari produk yang dibeli tersebut. Sedangkan menurut Dimas, (2022) kepuasan pengunjung adalah ukuran perasaan yang muncul setelah seorang pengunjung menggunakan produk maupun layanan yang ditawarkan dan membandingkannya dengan ekspektasi yang diharapkan. Apabila pengunjung merasa puas atas produk yang di tawarkan oleh perusahaan, maka pengunjung tersebut akan selalau tetap memakai produk yang di tawarkan perusahaan dan bahkan akan merekomendasikannya kepada orang lain.

Terlebih perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan didaerah indonesia kini semakin berlomba-lomba dalam memberikan keunggulan hotel mereka masing masing untuk membuat para pengunjung merasa puas ketika menginap di hotel. Salah satu hotel yang sedang berkembang di indonesia adalah Griya Hotel Medan. Griya Hotel Medan merupakan akomodasi bintang 3 yang berada di area komersial Medan dan hanya sejauh 15 menit berkendara dari Manhattan Times Square Mall. Griya Hotel Medan ini juga merupakan hotel yang sangat memperhatikan kepuasan pengunjung ketika berkunjung.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pengunjung Griya Hotel Medan**

| <b>Tahun 2024</b> | <b>Jumlah Pengunjung</b> |
|-------------------|--------------------------|
| Januari           | 452                      |
| Februari          | 332                      |
| Maret             | 479                      |
| April             | 400                      |
| Mei               | 510                      |
| Juni              | 485                      |
| Juli              | 543                      |
| Agustus           | 467                      |
| September         | 534                      |
| Oktober           | 339                      |
| November          | 345                      |
| Desember          | 569                      |
| <b>TOTAL</b>      | <b>5.455</b>             |

Sumber: Pihak pengelola Griya Hotel Medan

Pada Tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa pengunjung Griya Hotel Medan tidaklah konsisten. Dapat dilihat pada bulan Januari jumlah pengunjung sampai bulan desember tidak konsisten seperti yang kita lihat di tabel 1.1 di atas. Sehingga total jumlah pengunjung dari bulan Januari sampai bulan Desember Tahun 2024 sebanyak 5.455 pengunjung.

Kondisi pengunjung yang tidak stabil ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa terjadi tingkat perubahan kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan dan jika hal ini teruskan dibiarkan maka Griya Hotel Medan akan mengalami ketidak seimbangan pengunjung, dan hal ini sangat mempengaruhi reputasi Griya Hotel Medan, oleh sebab itu pihak pengelola Griya Hotel Medan harus memperhatikan faktor faktor apa saja yang mampu menunjang kepuasan pengunjung semakin banyak. Seperti pihak pengelola Hotel harus mampu menyediakan karyawan yang cekatan agar pelayanan cepat dan tidak lambat ketika melayani pengunjung, selain itu pihak hotel juga harus mampu menjamin

bahwa fasilitas hotel yang tersedia sudah mampu untuk menunjang kepuasan pengunjung.

Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah kualitas pelayanan dalam perusahaan tersebut. Pelayanan merupakan sebuah respon dan perbuatan maupun cara memberikan layanan kepada orang lain agar dapat terpenuhi yang dibutuhkan dan di inginkannya. Tingkatan kepuasan pengunjung terhadap sebuah layanan bisa terukur melalui perbandingan diantara apa yang menjadi keinginan terhadap kualitas layanan yang di dapatkan ataupun dirasakan Maknunah & Astuningtyas, (2021). Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung yang menerima pelayanan karena pada dasarnya suatu pelayanan berkualitas akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standarisasi yang ada di setiap perusahaan, yakni bagaimana dengan birokat menunjukkan sikap pelayanan atau cara karyawan dalam melayani pengunjung atau masyarakat secara baik dan memuaskan. Dalam menjamin kepuasan pengunjung pihak pengelola juga harus mampu menajamin pelayanan yang cepat dan tidak lamban agar pengunjung tidak malas untuk berkunjung kembali.

Selain Kualitas Pelayanan, Faktor fasilitas hotel sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Menurut Kotler 2016, mengemukakan bahwa (*facility*) adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan Pengunjung. Sedangkan menurut Maharani & Ariesta, (2023) Fasilitas merupakan sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha

dapat berupa benda maupun uang. Fasilitas hotel adalah penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pengunjung dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatannya, sehingga kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas hotel, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas hotel harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau di dapat pengunjung secara langsung. Pengunjung memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba.

Peneliti telah melakukan pra *survey* wawancara kepada 30 Pengunjung Griya Hotel Medan yang sudah pernah melakukan kunjungan. Adapun hasil pra *survey* nya adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.2**  
**Pra survey variabel X1 pada lokasi penelitian**

| No | Variabel Kualitas Pelayanan (X1)  |    |       |       |       |
|----|---|----|-------|-------|-------|
|    | Pernyataan  | Ya | %     | Tidak | %     |
| 1  | Kualitas pelayanan pada Griya Hotel Medan sudah mampumenunjang kepuasan pengunjung.                   | 12 | 40%   | 18    | 60%   |
| 2  | Griya Hotel Medan memiliki karyawan yang cekatan dalam melayani pengunjung                            | 10 | 33,3% | 20    | 66,7% |
| 3  | Kualitas pelayanan dalam Hotel Griya Medan mampu untuk membuat pengunjung melakukan kunjungna kembali | 9  | 30%   | 21    | 70%   |
| 4  | Kulitas pelayanan menjadi hal yang paling utama untuk ditingkatkan dalam Griya Hotel Medan            | 25 | 83% % | 5     | 7%    |

Sumber: pra *survey* pada Griya Hotel Medan

Pada Tabel 1.1 diatas disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Griya Hotel Medan mengalami masalah, dapat kita lihat pernyataan 4 yang menyatakan bahwa kuliatas pelayanan menjadi hal paling utama untuk ditingkatkan oleh pihak pengelolah Griya hotel medan hal ini ditunjukkan dengan persentase sebesar 83%. Berbagai keluhan yang muncul tersebut jelas dapat mengganggu kenyamanan pengunjung pada tingkat hunian kamar Griya Hotel Medan terjadi penurunan disebabkan faktor terjadinya perbedaan antara harapan pengunjung dengan kenyataan yang diterima tentang kualitas layanan pihak hotel. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan layanan dapat dinilai berdasarkan persepsi pengunjung. Tetapi dengan perubahan kondisi dan situasi tersebut, bukan merupakan suatu pukulan melainkan bagi bisnis perhotelan untuk meningkatkan hunian kamar dan memperhatikan berbagai fasilitas yang diperlukan oleh para pengunjung. Masalah dari penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kembali tingkat hunian Griya Hotel Medan fasilitas pelayanan yang kurang baik.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pengunjung atau belum. Oleh karena itu, Griya Hotel Medan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pengunjung dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas hotel agar kepuasan pengunjung meningkat. Pihak dealer perlu secara cermat menentukan kebutuhan pengunjung sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas hotel yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Aryani & Rosinta, (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan

terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Leonidas Sumarna & Fazria Ramadhani, (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Tresiya et al., (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian yang dilakukan oleh Andalusi, (2018) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

**Tabel 1.3**  
**Pra survey variabel X2 pada lokasi penelitian (2025)**

| No | Variabel Fasilitas (X2)   |    |       |       |       |
|----|---|----|-------|-------|-------|
|    | Pernyataan  | Ya | %     | Tidak | %     |
| 1  | Fasilitas hotel pada Griya Hotel Medan sudah lengkap  | 10 | 33,3% | 20    | 66,7% |
| 2  | Kondisi dan fungsi fasilitas hotel yang ditawarkan oleh pihak pengelola Griya Hotel Medan berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan | 11 | 36,6% | 19    | 63,3% |
| 3  | Fasilitas hotel di tempat ini memengaruhi kenyamanan Anda selama berkunjung   | 27 | 90%   | 30    | 10%   |
| 4  | Pihak pengelola Griya Hotel selalu menyediakan fasilitas hotel yang sesuai dengan harpan pengunjung   | 9  | 30%   | 21    | 70%   |

Sumber: pra survey pada Griya Hotel Medan

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang tersedia pada Griya Hotel Medan mengalami masalah, terdapat banyak fasilitas hotel yang belum tersedia dan pengunjung hotel juga mengeluh dengan tidak stabilnya kelancaran air panas di kamar mandi para pengunjung, maka hal ini menjadi salah satu acuan bagi pihak pengelola Griya Hotel Medan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

Pengunjung untuk mempergunakan jasa Griya Hotel Medan antara lain dimensi *tangible*, meliputi penampilan gedung hotel, *interior* bangunan hotel dan penampilan karyawan hotel, dimensi *reliability*, meliputi kemampuan hotel untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness*, meliputi kesediaan karyawan hotel untuk membantu pengunjung dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance*, meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya pengunjung, serta dimensi *empathy*, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada pengunjung.

Berbagai fasilitas hotel dan jenis kamar yang dimiliki oleh Griya Hotel Medan sebagai berikut, jenis kamar : *standart room, superior room, deluxe room, executive room*. Berikutnya fasilitas hotel : *restaurant, lobby lounge, café (Andy's café), diamond ball room, intang meeting room, permata meeting room, silver meeting room, gold meeting room, mutiara meeting room*.

Penelitian yang dilakukan oleh Nanda & Wangdra, (2023) yang menyatakan bahwa fasilitas hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hariaji & Iriyanto, (2019) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan permasalahan tersebut menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Griya Hotel Medan”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pra *survey* yang dilakukan di temukan hasil bahwa kualitas pelayanan pada Griya Hotel Medan mengalami masalah dan hal ini merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Dimana kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menunjang pertumbuhan industri perhotelan yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha perhotel. Namun kualitas pelayanan yang tersedia pada Griya Hotel Medan belum memadai untuk menunjang kepuasan pengunjung seperti lambatnya pelayanan yang diberikan kepada pengunjung pada saat berkunjung ke Griya Hotel Medan tersebut.

Sedangkan fasilitas pada Griya Hotel Medan masih belum memadai, seperti konsumen atau pengunjung yang mengeluh mengenai air panas yang tidak lancar pada kamar penginapan Griya Hotel Medan. Fasilitas merupakan suatu bentuk kewajiban dan tanggung jawab pengelola perhotelan agar kepuasan pengunjung dapat terjamin.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan?
2. Apakah fasilitas hotel berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas hotel berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas hotel terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan

#### **1.5 Manfaat penelitian**

1. Bagi peneliti diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel yang berkaitan dengan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan bagi pihak peneliti sendiri sebagai pembelajaran dan pengalaman.
2. Bagi objek penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dengan cara meningkatkan kepuasan pengunjung melalui kualitas pelayanan dan fasilitas hotel sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.
3. Bagi akademis, diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan.
4. Bagi peneliti lain, dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan

pertimbangan organisasi atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama dalam kegiatan tersebut.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Kualitas Pelayanan

###### 2.1.1.1 Pengertian Kuliatas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima Syahfitri & Kusnanto, (2021). hakikatnya pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dianggap terbaik sesuai dengan standar yang ditentukan atau melebihi standar pelayanan yang ditentukan. Menurut Nirmasari et al., (2023) Kualitas layanan yang tinggi membentuk dasar kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, pangsa pasar saat ini memandang tugas peningkatan layanan sebagai prioritas utama dalam memberikan nilai tambah bagi pengunjung. Untuk memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan diperlukan standar dalam kualitas pelayanan. Standar kualitas pelayanan merupakan pedoman bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan.

Menurut Henti et al., (2021) Kualitas pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi akibat interaksi antara pengunjung dan karyawan, atau elemen lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan, yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah pengunjung. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan didasarkan pada instrumen yang telah dikembangkan. Kualitas layanan sangat penting untuk memastikan prod yang ditawarkan sesuai dengan harapan pengunjung, karena pelanggan yang tidak

puas cenderung beralih ke penyedia layanan lain. Sedangkan menurut Maulidin et al., (2022) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pengunjung.

### **2.1.1.2 Prinsip Kualitas Pelayanan**

Menurut Priansa (2017) kualitas pelayanan memiliki beberapa prinsip yaitu:

1. Sistem dan Kebijakan
2. Kepemimpinan
3. Pendidikan dan pelatihan
4. Perencanaan
5. Review
6. Komunikasi
7. Rewards
8. Kepuasan pengunjung

### **2.1.1.3 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan**

Terdapat 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu Alinaung & Ogi, (2016)

1. Menjaga dan memperhatikan. Pelanggan akan merasakan bahwa karyawan perusahaan dan sistem operasional yang ada di perusahaan tersebut kualitas pelayanannya baik dan bagus jika perusahaan dapat menjaga dan memperhatikan pengunjungnya dan dapat menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh para pengunjung perusahaan.

2. Spontanitas. Pelanggan akan merasakan kualitas pelayanan yang baik jika karyawan perusahaan dapat menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh pelanggan.
3. Penyelesaian masalah. Karyawan yang melayani langsung para pelanggan harus mengikuti pelatihan yang diberikan agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Di samping itu, karyawan wajib mengikuti standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan

#### **2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Putra et al., (2023) menyatakan ada beberapa indikator dalam kualitas pelayanan yaitu:

- 1 *Reliability* (Kemampuan): yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengunjung tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 2 *Responsiveness* (Daya tangkap): yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif.
- 3 *Assurance* (Jaminan): yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pengunjung kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain

komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- 4 *Empathy* (Kemampuan untuk memahami apa yang di rasakan orang lain): yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan 18 pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- 5 *Tangible* (Real): yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti real dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

## 2.1.2 Fasilitas Hotel

### 2.1.2.1 Pengertian Fasilitas Hotel

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memperlancar pekerjaan atau usaha untuk mencapai suatu tujuan Dedy & Alfandi, (2022). Sedangkan menurut Nadeak et al., (2023) fasilitas merupakan bagian dari *tangible elements* yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, sehingga memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan. Menurut Buchari (2016) menyatakan fasilitas adalah “penyedia perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya, sehingga kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi.

Menurut Wulansari et al., (2024) Fasilitas adalah komponen individual dari penawaran yang ada mudah untuk dikembangkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model layanan terlebih perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan, kelengkapan fasilitas hotel menjadi suatu hal yang dapat dinilai oleh konsumen secara. Fasilitas hotel yang memuaskan dan ditawarkan kepada konsumen. Tentunya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti, kamar hotel, restoran, fasilitas hotel, kualitas makanan dan masih banyak lagi Santoso et al., (2024). Semakin lengkap fasilitas hotel yang disediakan perusahaan, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap hotel yang tersedia Rutjuhan & Ismunandar, (2020)

Menurut Burnawi (2012) fasilitas antara lain:

1. Fasilitas Fisik. Merupakan fasilitas yang dapat digunakan dalam bentuk yang nyata, berupa ruang kamar, lobby, area parkir, ruang ibadah, ruang makan atau restoran, ruang olahraga, ruang karaoke dan kolam renang.
2. Fasilitas Non Fisik. Merupakan fasilitas yang dapat dirasakan tetapi tidak dalam bentuk nyata, berupa AC dan Wifi

### **2.1.2.2 Faktor-Faktor Fasilitas Hotel**

Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas hotel menurut Syahsudarmi, (2018)

1. Sifat dan tujuan organisasi
2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat.
3. Faktor estetis.

4. Masyarakat dan lingkungan sekitar.
5. Biaya konstruksi dan operasi.

### 2.1.2.3 Indikator Fasilitas Hotel

Menurut Munawir, (2018) Indikator Fasilitas ada enam yaitu.

1. Pertimbangan/perencanaan spasial. Aspek - aspek yang berhubungan dengan ruangan/tempat seperti warna, tekstur, proporsi dan mempertimbangkan, mengkombinasikan dan mengembangkan daya tarik respon emosional dari pengguna ataupun orang yang melihatnya.
2. Perencanaan ruang. Bagian ini meliputi persiapan bagian dalam gedung dan arsitektur, contohnya peletakan meja kursi dan perlengkapan dalam perusahaan, rancangan aliran peredaran udara, tempat parkir dan lain-lain.
3. Perlengkapan/perabotan. Perabotan atau perlengkapan mempunyai manfaat seperti yang bisa digunakan untuk alat yang memberi rasa aman, sebagai tampilan atau juga prasarana penunjang bagi implementasi barang para langganan. yang dimaknai dengan perabotan/perlengkapan pada kajian ini terdiri atas meja, kursi, internet, tersedianya kelistrikan, pajangan serta bacaan dan lainnya.
4. Tata cahaya dan warna. Penataan warna ialah jenis pengecatan warna di ruang dan pengaturan cahaya penerangan sinkron dengan kegiatan yang dilaksanakan dalam ruang tersebut serta keadaan sekitar yang dihendaki. Warna memiliki kegunaan untuk menaikkan kedayagunaan, membangun kesan santai/rileks, dan untuk mengurangi kejadian kecelakaan yang tidak di inginkan.

5. Pesan yang disampaikan secara grafis gambar yang memiliki variasi warna warni, foto, poster, arahan dalam mengingatkan informasi penting ataupun papan pengumuman.
6. Unsur pendukung Seperti kamar kecil, tempat parkir, tempat ibadah, internet area dan wifi yang luas

### **2.1.3. Kepuasan Pengunjung**

#### **2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pengunjung**

Kepuasan pengunjung merupakan efek rasa yang timbul akibat membandingkan hasil kinerja atas produk atau jasa yang di harapkan kepada ekspektasi pelanggan Nanda & Wangdra, (2023). Ketidak puasan pelanggan bisa terjadi apabila kinerja yang didapatkan kurang dari harapan, dan kepuasan pelanggan bisa terjadi apabila kinerja yang didapatkan sudah memenuhi harapan mereka, perasaan sangat puas dan bahagia bisa terjadi apabila kinerja yang peroleh pelanggan melebihi dari apa yang mereka harapkan. Tercapai atau tidaknya kepuasan terlihat dari ungkapan rasa senang atau kecewa pengunjung dengan membandingkan antara apa yang diharapkan sesuai dengan yang dibutuhkan dengan apa yang dirasakan langsung oleh pelanggan Aswad et al., (2018).

Menurut Cucu Sumartini (2019) kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima tersebut dengan harapan konsumen. Harapan pengunjung memegang perananan penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa)

dan mengevaluasinya pengunjung akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Karena pengunjung adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya mereka yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Pengunjung yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

### **2.1.3.2 Prinsip Kepuasan Pengunjung**

Dengan adanya kepuasan pengunjung, maka kelangsungan usaha akan terjaga. Menurut Cucu Sumartin, (2019) ada beberapa prinsip kepuasan pengunjung, diantaranya:

1. Kepuasan pengunjung adalah sesuatu yang penting
2. Memahami harapan pengunjung
3. Memilih pengunjung dengan tepat melalui strategi segmentasi, kemudian bangun kepuasan pengunjung
4. Mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung
5. Pengunjung yang loyal adalah pengunjung yang mau komplain
6. Memberi jaminan kepada pengunjung
7. Mendengarkan suara pengunjung karyawan adalah bagian terpenting dalam memuaskan pengunjung
8. Kepemimpinan adalah teladan dalam kepuasan pengunjung

### **2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pengunjung**

Indikator kepuasan pengunjung yaitu William, (2020):

1. Terpenuhinya harapan pengunjung. Pengunjung merasakan kepuasan akan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan dari suatu produk jasa atau barang.
2. Selalu menggunakan produk. Mencakup seberapa lama pengunjung terhadap penggunaan produk yang digunakan dengan perilaku membeli terbentuk dari yang merupakan hasil dari pengalaman sebelumnya, dengan melalui wawasan media sosial secara lisan atau lainnya berupa pemasaran langsung.
3. Merekomendasi ke orang lain. Pengunjung akan senantiasa menyarankan hasil pengalamannya untuk orang tentang apa yang dia peroleh dari kualitas produk, pelayanan, dan fasilitas hotel yang disediakan oleh perusahaan
4. Loyalitas. Bagian terpenting yang perlu diperhatikan pelaku usaha karena mempunyai hubungan yang sangat positif dengan keberlangsungan hidup dari bisnis yang dikelola dan hal ini juga dapat menarik pelanggan baru.
5. Reputasi yang baik. Bagi seorang pengunjung, reputasi merupakan cerminan bagus atau tidaknya suatu tempat. Pada suatu perusahaan tidak lepas dari produk utama yang ditawarkan yaitu jasa, penentuan baik atau tidaknya suatu reputasi dibagi menjadi beberapa citra.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Menurut Randi et al., (2021) penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi yang dijadikan acuan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian, sekaligus memperkaya teori yang digunakan ketika peneliti mengkaji penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu belum ditemukan yang memiliki judul sama persis dengan judul penelitian ini. Namun, peneliti menggunakan beberapa penelitian lain sebagai referensi untuk menambah wawasan dan bahan dalam

penelitian ini. Berikut ini disajikan penelitian terdahulu dalam bentuk beberapa jurnal yang relevan dengan penelitian ini.

**Tabel 2.1 penelitian terdahulu**

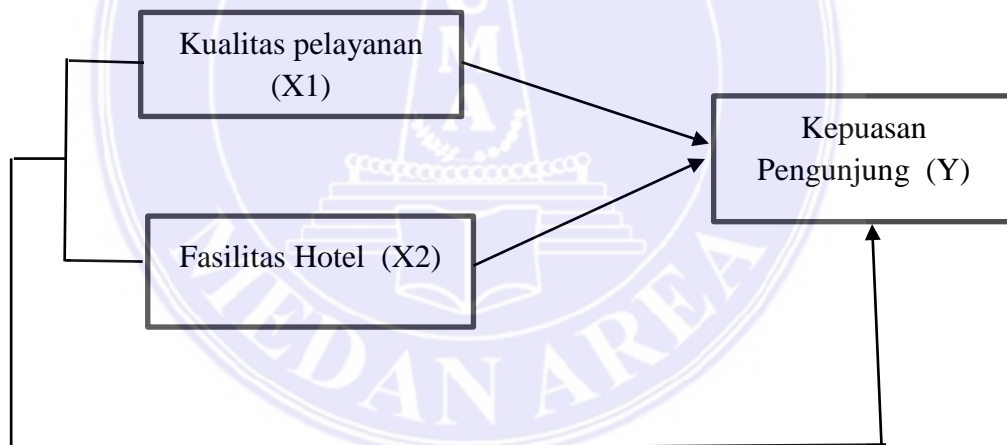
| No | Nama dan Tahun           | Judul  | Metode  | Hasil   |
|----|--------------------------|--|---|---|
| 1  | (Santoso et al., 2024)   | Analisis Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Bentani Hotel & Residence                                  | Penelitian ini digunakan menggunakan metode kuantitatif   | Dapat disimpulkan bahwa Fasilitas hotel (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung (Y)                              |
| 2  | (Wulansari et al., 2024) | <i>The Influence of Service Quality and Facilities on Consumer Satisfaction Riska</i>  | Metode yang digunakan menggunakan metode kuantitatif      | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. |
| 3  | (Nirmasari et al., 2023) | <i>The Influence Of Service Quality And Price On Customer Satisfaction (An Empirical Study Of The Jne Sales Counter At PT Forty Resource</i> | Metode yang digunakan menggunakan metode kuantitatif      | Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.        |
| 4  | (Nadeak et al., 2023)    | Analisa Pengaruh fasilitas dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pelanggan menginap di mikey holiday resort hotel dan berastagi         | Penelitian ini deskriptif kuantitatif instrumen kuesioner | Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Fasilitas Hotel sangat berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung                                  |
| 5  | (Maulidin et al., 2022)  | Pengaruh Kualitas Pelayanan  | Metode yang digunakan menggunakan                         | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas   |

| No | Nama dan Tahun                | Judul   | Metode  | Hasil   |
|----|-------------------------------|---|---|---|
|    |                               | Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pt Bhakti Idola Tama Bandung  | metode kuantitatif  | Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pt Bhakti Idola Tama Bandung  |
| 6  | (Dedy & Alfandi, 2022)        | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater       | Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif   | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan simultan berpengaruh terhadap keputusan Kepuasan Pengunjung   |
| 7  | (Syahfitri & Kusnanto, 2021)  | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Loyal  | Metode yang digunakan menggunakan metode kuantitatif  | Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung   |
| 8  | (Henti et al., 2021)          | Analisis Kepuasan Pengunjung pada JNE Cabang Palembang<br>Analysis of Customer Satisfaction at JNE Palembang Branch Henti | Penulis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif | Hasil penelitian berupa informasi dapat digunakan untuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan dari faktor-faktor tersebut sehingga mencapai tujuan dan Visi JNE |
| 9  | (Nidyawati & Hartini, 2021)   | Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Bukit Serelo Lahat                           | Metode yang digunakan menggunakan metode kuantitatif  | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Hotel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.   |
| 10 | (Rutjuhan & Ismunandar, 2020) | Pengaruh Fasilitas dan  | Jenis penelitian  | Secara simultan terbukti bahwa  |

| No | Nama dan Tahun | Judul  | Metode   | Hasil   |
|----|----------------|--|--|---|
|    |                | Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung : Studi Kasus Mahfoed Life Gym | yang digunakan adalah asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. | Fasilitas Hotel berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Mahfoed Life Gym |

### 2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini di maksudkan untuk menjelaskan inti permasalahan yang tertuang dalam wujud hubungan variabel independen (kualitas pelayanan, fasilitas hotel) dan variabel dependen (kepuasan pengunjung). Kerangka ini di nyatakan dalam bentuk sebagai berikut :



**Gambar 2.3 Kerangka konseptual**

### 2.4. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti yaitu :

H<sub>1</sub>. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan.

H<sub>2</sub>. Fasilitas hotel berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan.

H<sub>3</sub>. Kualitas pelayanan dan fasilitas hotel berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan. Survei adalah metode dalam penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan menggunakan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen) Bahrun *et al.*, (2017).

Data yang dikumpulkan melalui survei dapat berupa jawaban tertulis, wawancara atau kusioner. Menurut Wajdi *et al.*, (2024) pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang mengutamakan pengumpulan dan analisis data kuantitatif, yaitu data berupa angka atau variabel numerik. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel atau untuk memahami fenomena melalui analisis statistik, Metode yang tekanan pada pengukuran tujuan dan analisis data statistik numerik untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan ini biasanya melibatkan pengumpulan data melalaui suvei,kuesioner atau eksperimen yang hasilnya dapat digenerasikan ke populasi yang lebih luas.

#### 3.2 Objek dan Waktu Penelitian

##### 3.2.1 Objek Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana seorang penelitian melakukan sebuah penelitian. Lokasi atau objek penelitian Griya Hotel Medan yang berlokasi di Jl. Tengku Amir Hamzah, Blok A Nomor 38 – 44, Medan

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai dari bulan Januari 2025, berikut tabel rencana waktu penelitian yang akan dilakukan.

**Tabel 3.1**  
**Waktu penelitian 2024-2025**

| No | Jenis Kegiatan                     | Nov | Jan | Feb | Mart | Apr | Mei | Juni | Juli | Agst |
|----|------------------------------------|-----|-----|-----|------|-----|-----|------|------|------|
| 1  | Pengajuan judul                    | ■   |     |     |      |     |     |      |      |      |
| 2  | Penyusunan proposal                |     | ■   | ■   |      |     |     |      |      |      |
| 3  | Bimbingan proposal                 |     | ■   | ■   |      |     |     |      |      |      |
| 4  | Seminar proposal                   |     |     |     | ■    |     |     |      |      |      |
| 5  | Pengumpulan data                   |     |     |     |      | ■   | ■   |      |      |      |
| 6  | Penyelesaian dan bimbingan skripsi |     |     |     |      |     |     | ■    |      |      |
| 7  | Seminar hasil                      |     |     |     |      |     |     |      | ■    |      |
| 8  | Meja hijau                         |     |     |     |      |     |     |      |      |      |

Sumber : Data diolah peneliti.

### 3.3. Defenisi Operasional dan Instrument Penelitian

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut Vladimir, (2023). Variabel adalah gejala atau masalah yang dapat membedakan bagian populasi dari bagian lain.

variabel yang memiliki nilai yang berbeda Purwanto, (2019). Variabel dibedakan menjadi dua yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas adalah variabel yang nilainya mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat.

Tabel 3.2 Definisi Operasional

| No | Variabel                 | Definisi   | Indikator   | Skala Pengukuran |
|----|--------------------------|--|---|------------------|
| 1  | Kualitas Pelayanan (X1)  | kualitas pelayanan merupakan suatu cara atau usaha yang dilakukan oleh suatu perusahaan walaupun bentuk pelayanannya tidak berwujud tetapi                       | 1. <i>Reliability</i> :.<br>2. <i>Responsiveness</i> :<br>3. <i>assurance</i> :<br>4. <i>Empathy</i><br>5. <i>Tangible</i><br>(Putra et al., 2023)  | <i>Likert</i>    |
| 2  | Fasilitas Hotel (X2)     | Fasilitas hotel adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat di promosikan kepada pengunjung   | 1. Pertimbangan/perencanaan spasial<br>2. Perencanaan ruang<br>3. Perlengkapan/perabotan<br>4. Tata cahaya dan warna<br>5. Pesan yang di sampaikan secara grafis<br>6. Unsur pendukung<br>(Munawir, 2018) | <i>Likert</i>    |
| 3  | Kepuasan Pengunjung (Y1) | Kepuasan pengunjung adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang di promosikan kepada pengunjung | 1. Terpenuhinya harapan pelanggan<br>2. Selalu menggunakan produk<br>3. Merekomendasi ke orang lain<br>4. Kualitas layanan<br>5. Loyalitas<br>6. Reputasi yang baik<br>7. Lokas                           | <i>Likert</i>    |

| No | Variabel | Defenisi  | Indikator                   | Skala Pengukuran |
|----|----------|---|-----------------------------|------------------|
|    |          | Dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. | William & Tiurniari, (2020) |                  |

### 3.4. Populasi dan Sampel penelitian

#### 3.4.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu Adnyana, (2021).

Populasi dalam penelitian adalah pengunjung Griya Hotel Medan yang berjumlah 5.455 orang selama tahun 2024 yang diperoleh dari pihak pengelola Griya Hotel Medan

#### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populas Adnyana, (2021). Sampel yang baik sedapat mungkin dapat merepresentasikan karakteristik populasi, semakin besar tingkat kepercayaan yang dikehendaki maka semakin banyak sampel yang dibutuhkan. Dalam statistik, sampel harus di pilih secara acak atau dengan metode tertentu agar hasil penelitian dapat digenerasikan ke populasi yang akurat.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Teknik ini digunakan dalam penelitian ini karena teknik ini akan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap populasi atau pengunjung yang pernah menjadi pengunjung Griya Hotel Medan menjadi sampel dalam penelitian ini dengan memperhatikan kriteria tertentu yaitu:

1. Sudah pernah menjadi pengunjung lebih dari 2 kali
2. Pelancong bisnis dan peserta acara, wisatawan atau keluarga, pelancong lokal atau rombongan acara.

Dalam menghitung jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin.

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

Keterangan :

Dimana:

n = Jumlah sample

N = Jumlah populasi

$e^2$  = *Margin of eror* atau tingkat signifikan yang ditentukan sebesar 10% atau 0,1

Sehingga sampel dalam penelitian dapat dihitung :

$$n = 5.455 / (1+(5.455 \times 0,1^2))$$

$$n = 5.455 / (1 + (5.455 \times 0,01))$$

$$n = 5.455 / (1 + 54,55)$$

$$n = 5.455 / 55,55$$

$$n = 98,1$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka  $n$  yang didapatkan adalah 98,1 atau 98 orang dari jumlah populasi 5.455 orang.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data angket atau kusioner. Kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pernyataan (jenis konfirmasi lainnya) untuk tujuan mengumpulkan informasi dari responden. Kusioner memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari banyak responden dengan cara yang efisien, sehingga menjadi salah satu metode yang sangat populer dalam penelitian kuantitatif Yusri, (2020).

Data kusioner ditentukan dengan menggunakan Skala Likert yaitu skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan berkaitan dengan indikator - indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Berikut adalah table bobot pernyataan yang akan diajukan.

**Tabel 3.3 Bobot Pernyataan**

| Pernyataan                | Bobot |
|---------------------------|-------|
| Sangat Setuju (SS)        | 5     |
| Setuju (S)                | 4     |
| Kurang Setuju (KS)        | 3     |
| Tidak Setuju (TS)         | 2     |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1     |

Sumber : bobot pernyataan

### 3.6 Jenis dan Sumber Data

#### 3.6.1 Data primer

Dalam penelitian data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, data ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara atau menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Griya Hotel Medan.

#### 3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber tidak langsung yang diberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen yang diperoleh dengan cara membaca, memahami, dan mempelajari melalui media yang bersumber pada literatur atau buku ataupun data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber penelitian terdahulu melalui internet

### 3.7. Uji Instrumen

#### 3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen pengukuran dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan di Griya Hotel Medan dengan metode *product moment* pearson correlation menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item atau soal dengan skor total yang diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner. Metode *product moment* digunakan untuk membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  table dan Membandingkan Nilai Sig. (2-tailed) dengan Probabilitas 0,05.

Rumus metode *product moment* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

$r$  = Koefisien validitas item yang dicari

$X$  = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

$Y$  = Skor total yang diperoleh dari dari seluruh item

$\sum x$  = Jumlah skor dalam distribusi  $X$

$\sum y$  = Jumlah skor dalam distribusi  $Y$

$\sum x_i^2$  = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi

$\sum y_i^2$  = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi

$n$  = Jumlah responden

Dalam uji vliditas data dikatakan valid jika:

1. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table, maka item soal angket tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  table, maka item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid
3. Jika nilai Sig. (2-tailed) dan *Pearson Correlation* bernilai positif, maka item soal angket tersebut valid.
4. Jika nilai sig. (2-tailed)  $<$  0,05 dan *Pearson Correlation* bernilai negative, maka item soal angket tersebut tidak valid.
5. Jika nilai sig. (2-tailed)  $>$  0,05, maka item soal angket tersebut tidak valid.

Berdasarkan survei, kuestioner diberikan kepada 30 responden untuk menguji validitas tidaknya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner.

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Validitas**

| Variabel                 | Item Pertanyaan | Corrected item-<br>Total Correlation | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|--------------------------|-----------------|--------------------------------------|-------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1)  | X1.1            | 0,876                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X1.2            | 0,475                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X1.3            | 0,873                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X1.4            | 0,842                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X1.5            | 0,818                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X1.6            | 0,751                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X1.7            | 0,690                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X1.8            | 0,853                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X1.9            | 0,598                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X1.10           | 0,849                                | 0.361       | Valid      |
| Variabel                 | Item Pertanyaan | Corrected item<br>Total Correlation  | $r_{tabel}$ | Keterangan |
| Fasilitas Hotel (X2)     | X2.1            | 0,746                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X2.2            | 0,511                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X2.3            | 0,931                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X2.4            | 0,897                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X2.5            | 0,907                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X2.6            | 0,857                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X2.7            | 0,923                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X2.8            | 0,575                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X2.9            | 0,523                                | 0.361       | Valid      |
|                          | X2.10           | 0,898                                | 0.361       | Valid      |
| Kepuasan Pengunjung (Y1) | Y1.1            | 0,901                                | 0.361       | Valid      |
|                          | Y1.2            | 0,933                                | 0.361       | Valid      |
|                          | Y1.3            | 0,505                                | 0.361       | Valid      |
|                          | Y1.4            | 0,870                                | 0.361       | Valid      |
|                          | Y1.5            | 0,833                                | 0.361       | Valid      |
|                          | Y1.6            | 0,752                                | 0.361       | Valid      |

Sumber: Hasil Penelitian (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3.5 uji validitas yang dilakukan, setiap butir pertanyaan  $r$  hitung  $\geq r$  tabel 0.361, maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid.

### 3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas di antaranya metode tes ulang, formula Flanagan, *Cronbach's Alpha*, metode formula KR (Kuder-Richardson) – 20, KR – 21, dan metode *Anova Hoyt*.

Dalam penelitian uji reliabilitas diuji dengan metode Cronbach's Alpha, karena dalam penelitian ini jawaban dari instrumen bersifat berjenjang atau tidak bersifat dikotomi (mempunyai dua alternatif jawaban). Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, dan dari data yang di peroleh analisis dengan tertentu.

Teknik Reliabilitas semacam ini disebut *Interbal consistency* . Menurut Hair 2010 dalam Zulkarnain, (2017) Reliabilitas *Coronbach Alpha* di Klasifikasikan berdasarkan indeks klasifikasinya yaitu.

1. Jika nilai  $\alpha$  lebih dari 0,9, maka dapat dikategorikan sanat baik atau hampir sempurna.
2. Kemudia apabila nilai  $\alpha$  diantara 0,8 dan 0,9 maka dikategorikan baik.
3. Jika nilai  $\alpha$  diantara 0,6 dan 0,7 dapat dikatakan moderat atau sedang.
4. Namun apabila nilai  $\alpha$  kurang dari 0,6 hal ini mengindikasikan bahwa alat ukur yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang rendah

Rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Dimana:

$\alpha$  = adalah koefisien *Cronbach Alpha*

$k$  = adalah jumlah item dalam instrumen pengukuran

$\sum s_i^2$  = adalah jumlah varians item

$s_t^2$  = adalah varians total

Berdasarkan survei, kuesioner diberikan kepada 30 responden untuk menguji reliabel tidaknya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner.

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Reabilitas**

| Variabel | Cronbach Alpha | Keterangan |
|----------|----------------|------------|
| X1       | 0,881          | Reliabel   |
| X2       | 0,914          | Reliabel   |
| Y1       | 0,859          | Reliabel   |

Sumber: Hasil Penelitian (Data Diolah)

Dari keterangan Tabel 3.4 di atas dapat diketahui bahwa masing masing variabel memiliki Cronbach Alpha  $> 0,60$ . Dengan demikian variabel (kualitas pelayanan, fasilitas hotel dan kepuasan pengunjung ) dapat dikatakan reliabel.

### 3.8. Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik akan memiliki nilai residual yang terdistribusi normal, jadi uji normalitas tidak dilakukan pada masing masing variabel namun pada masing masing pada nilai residualnya. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ( $n > 30$ ), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi residual adalah dengan uji normal *PP Plot* dan *Uji*

*Kolmogorov-Smirnov*. Menurut Zulkarnai (2017) dengan menggunakan uji normal *PP Plot* dan *Kolmogorov-Smirnov* data dapat dikatakan berdistribusi normal jika:

1. Jika data normal maka titik akan mengikuti dan mendekati garis diagonal pada grafik *PP Plot*.
2. Jika data berdistribusi normal, maka akan mendapatkan suatu variabel baru yaitu residual dari model regresi yang digunakan.
3. Jika data normal, maka hasil dari hasil pengujian *Kolmogorov-Smirnov* akan lebih besar atau  $>$  dari 0,05.

### 3.8.2. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas merupakan uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan.

Untuk mendeteksi heteroskedasitas dapat dilakukan dengan metode *Scatter Plot* dengan menggunakan nilai *ZPRED* (nilai prediksi) dengan *SRESID* (nilai residualnya). Menurut Lubis & Osman dalam Zulkarnain, (2017) model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul ditengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji heteroskedasitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Glejser, uji park atau uji white. Jika pada uji tersebut tidak terdapat pola tertentu pada grafik dan titik-titik menyebar dan melebar, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal

### 3.8.3. Uji Multikolinearitas

Menurut Garson 202 dalam Zulkarnain (2017) uji multikolinearitas adalah uji untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Metode ini sering digunakan untuk menguji adanya gangguan multikolinearitas. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Dalam penelitian ini uji multikolinearitas dilakukan dengan uji *Tolerance*. Uji multikolinearitas dengan metode *tolerance* dapat dikatakan valid jika:

1. Nilai *tolerance* lebih besar dai atau  $>$  dari 0,1, maka tidak ada masalah dengan multikolinearitas
2. Nilai VIF lebih kecil dari atau  $<$  10, maka hal ini menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas

## 3.9. Teknik Analisis Data

### 3.9.1. Analisis Statistik Deskriptif

Metode analisis data yang digunakan kuantitatif yang merupakan data berupa angka-angka. Proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpresentasikan. Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini akan dimulai dengan memilah data ke dalam variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini. Dari hasil operasionalisasi variabel yang akan diuji, nilai variabel tersebut akan dimasukkan dalam uji SPSS (*statistical program for social science*).

### 3.9.2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur intensitas pengaruh antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu profitabilitas, leverage, kebijakan deviden terhadap struktur modal.

Teknik analisis regresi linear berganda ini dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan dari masing-masing koefisien regresi variabel bebas dan mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap pengunjung Griya Hotel Medan

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + e$$

Dimana:

Y= Keputusan pengunjung

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi

$\beta_1 X_1$  = Kualitas pelayanan

$\beta_1 X_2$  = Fasilitas Hotel

e= Error

### 3.9.3 Uji Hipotesis

Menurut Alfifto (2024), uji hipotesis merupakan suatu proporsi atau anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan. Uji hipotesis adalah pengujian yang dicoba untuk bertujuan mencari tingkatan signifikan paling tinggi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dicoba dengan cara analisis regresi berganda, disebabkan terdapatnya variabel independen yang lebih dari satu.

### 3.9.3.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk pengujian regresi secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ) secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu.

Toleransi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dengan batasan:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat

### 3.9.3.2. Uji F (Uji Simultan)

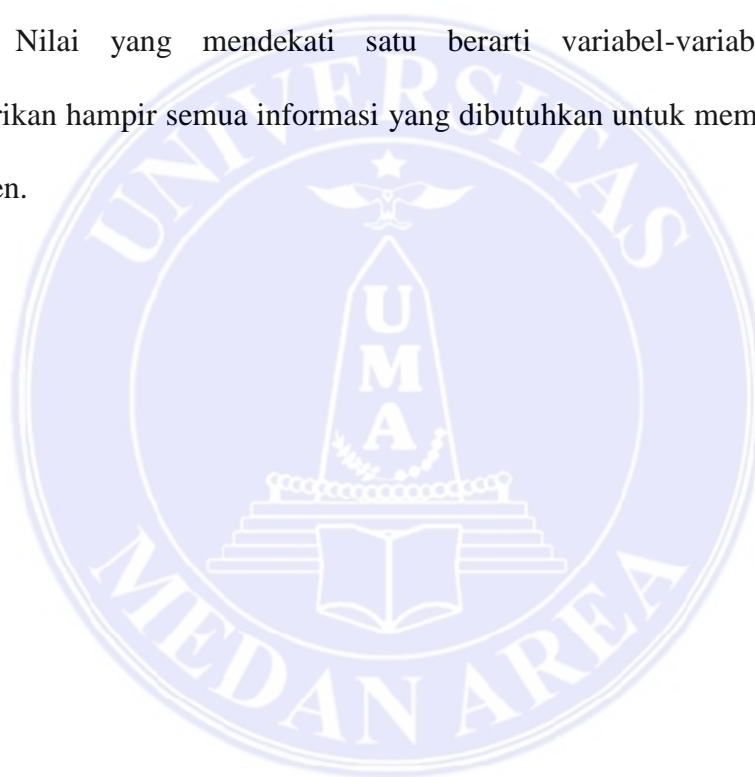
Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila tingkat probabilitas lebih kecil dari 5% (0,05) maka model penelitian dapat digunakan atau dinyatakan layak.

Kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $Sig < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  atau  $Sig > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3.9.3.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Ghozali (2018), menyatakan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0 (nol) dan 1 (satu). Dari sini dapat diketahui seberapa besar variabel dependen akan mampu dijelaskan oleh variabel independennya, sedangkan sisanya akan dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan
2. Berdasarkan Fasilitas hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan.
3. Berdasarkan Kualitas pelayanan dan fasilitas hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Griya Hotel Medan

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak pengelola Griya Hotel Medan diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih informasi yang diberikan oleh staff hotel harus lebih akurat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan, selain itu staff hotel juga harus lebih cepat dalam menanggapi keluhan konsumen, karena hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan konsumen selama menginap di Griya Hotel Medan.
2. Kepada pihak pengelola Griya Hotel Medan diharapkan agar lebih merawat fasilitas hotel yang tersedia, selain itu pihak hotel juga harus lebih melengkapi fasilitas hotel pendukung yang dapat membantu pengunjung selama menginap

dihotel. Karena hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengunjung selama berkunjung.

3. Kepada peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan topik yang sama diharapkan dapat memperluas penelitiannya baik dari segi populasi, sampel dan variabel. Karena masih terdapat banyak faktor yang mendukung dalam menganalisis perilaku pengunjung dengan teori - teori lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi dan Sampel. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Aghitsni, W. I., & Busyra, N. (2022). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA ( Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi ). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(3), 38–51.
- Alinaung, I. A., & Ogi, I. W. J. (2016). Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Tarif terhadap Kepuasan Pengunjung Pengguna Jasa di RSUD. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, 4(5), 303–408. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/14124/13700>
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*, 1(2), 305–322.
- Annisa, A. (2019). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Bengkel Resmi Honda AHASS UMS Motor. *Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 9328–9337. [https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/78466%0Ahttps://eprints.ums.ac.id/78466/11/NASKAH\\_PUBLIKASI.pdf](https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/78466%0Ahttps://eprints.ums.ac.id/78466/11/NASKAH_PUBLIKASI.pdf)
- Aprilia, G., & Wulansari, N. (2023). Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung di Truntum Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(X), 11990–11998. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/8295%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/8295/6781>
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pengunjung Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2). <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web. *Jurnal Transistor Elektro Dan Informatika*, 2(2), 81–88.
- Cucu Sumartini, L., (2019). Analisis Kepuasan Pengunjung Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*,

- 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pegunjung Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18–25. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.678>
- Dimas, D. K., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal Manager*, 5(1), 348–358. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.553>
- DJ, Y. R. (2019). Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Shangrila Hotel Surabaya. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 889. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i1.229>
- Estamarinda, E., Akila, A., & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(1), 69–82. <https://doi.org/10.31851/jmanivestasi.v3i1.6407>
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 44(1), 44–56.
- Hariaji, U. G., & Iriyanto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Terhadap Kepuasan pengunjung (Studi Pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung). *Unimus*, 15(2), 66–88.
- Henti, P., Efrina, M., & Eni, C. (2021). Manajemen dan Bisnis Analisis Kepuasan Pengunjung pada JNE Cabang Palembang Analysis of Customer Satisfaction at JNE Palembang Branch. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 214–221.
- Leonidas Sumarna, D., & Fazria Ramadhani, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Gudang Hlc Pt Mti Cabang Jakarta. *Jurnal Logistik Bisnis*, 11(02). <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/logistik/index>
- Maharani, A., & Millantri Ariesta, W. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 21(2), 70–85. <https://doi.org/10.33489/mibj.v21i2.333>
- Maknunah, L. U., & Astuningtyas, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pengunjung Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita. *PUBLICIANA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 14(02), 339–361.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane. V, M. (2020). Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan pengunjung Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Maulidin, T., Alexander, N., & Zulbetti, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pt Bhakti Idola Tama Bandung. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 519–524.
- Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung Foto Copy Awy Comp di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Nadeak, J. A., Yudhira, A., Tjut, U., Dhien, N., & Manajemen, P. S. (2023). *LOYALITAS PELANGGAN MENGINAP DI MIKIE HOLIDAY RESORT DAN HOTEL BERASTAGI Jainal Azali Nadeak , Ahmad Yudhira Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas Tjut Nyak Dhien , Program Studi Manajemen Email author : Jainalazali97@gmail.com Pendahuluan Di tengah p. 3(2).*
- Nanda, M. T., & Wangdra, Y. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 5.
- Nidyawati, N., & Hartini, I. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel Bukit Sereho Lahat. *Motivasi*, 6(2), 88. <https://doi.org/10.32502/mti.v6i2.3760>
- Nirmasari, D., Nurwafiyah, A., & Fadlina, F. (2023). the Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction At Pt. Palopo Branch Nugraha Ekakurir. *Jurnal Ekonomi Ihsan Sidenreng Rappang*, 2(1), 125–137. <https://doi.org/10.61912/jeinsa.v2i1.19>
- Purwanto. (2019). Variabel Dalam Pendidikan. *Teknodik*, 10(18), 1–20. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Rahmadi, D. (2020). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan pengunjung di Hotel Sahid Batam Center.*

- Randi, H., Setyorini, W., & Prakasa, A. D. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Teras Kopi Sukamara. *Magenta*, 9(2), 75–82.
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*, 13(1), 105–109. <https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7015>
- Santoso, A., Purnamasari, D. L., & Kartika, I. (2024). Analisis Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Bentani Hotel & Residence. *Analisis Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Bentani Hotel & Residence*, 2(01), 1–5.
- Setiawan, E. P. (2017). Panduan Pemilihan Analisis Data. *Training Olah Data HIMASTA UGM, October 2017*, 1–10. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.16930.99522>
- Syafri, Ahmad, F., & Badaruddin. (2023). Pengaruh Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelindo Terminal Petikemas Bitung. *Ezenza Journal*, 2(2), 168–182.
- Syahfitri, M. N., & Kusnanto, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 216–237. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i1.567>
- Syahsudarmi, S. (2018). Persaingan dalam dunia usaha khususnya dibidang kuliner tidak hanya jenis makanan tetapi kuliner jenis minuman sangat bergairah dengan tingkat kompetisi yang cukup tinggi pada saat ini. Tidak hanya rumah makan atau restoran yang menawarkan menu makanan b. *Jurnal Development*, 6(1), 47–60. <http://jurnal.umjambi.ac.id/index.php/JD/article/view/74>
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan pengunjung (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Vladimir, V. F. (2023). Pengaruh Lifeshopping Terhadap *Implusif Buying*. *Pengaruh Lifeshopping Terhadap Implusif Buying*, 1(69), 5–24.
- William, & Tiurniari, P. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996.
- Wulansari, R., Sulistiani, S., & Fauzi, R. D. (2024). The influence of service quality and price on *consumer satisfaction*. *Journal of Economics and*

*Business Letters*, 4(1), 23–32. <https://doi.org/10.55942/jeb1.v4i1.271>

Yusri, A. Z. dan D. (2020). Desain Kuesioner Penelitian. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.

Zulkarnain Lubis. (2017). *PANDUAN PRAKTIS PRAKTIKUM SPSS*. UNIVERSITAS MEDAN AREA.



## LAMPIRAN I

### **PENGARUH KUALIAS PELAYANAN DAN FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA GRIYA HOTEL MEDAN**

Bapak/Ibu, Saudara/I responden yang terhormat, dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon kesediannya menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini.

#### **I DATA RESPONDEN**

1. Nama :
2. Usia : a. 17 - 25 Thn  
b. 26 – 34 Thn  
c. 35 – 42 Thn  
d. > 45Thn
3. Jenis kelamin : a. Pria  
b. Wanita
4. Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa  
b. Wirausaha  
c. Wiraswasta  
d. PNS/Polisi/TNI  
e. Petani/Nelayan
5. pendapatan : a. Rp < 5000  
b. Rp 500.000 – 1.000.000  
c. Rp 1.000.000 – 2.500.000  
d. Rp 2.500.000 – 4.000.000  
e. Rp > 4.000.000
6. Pernah melakukan kunjungan ke Griya Hotel Medan

- a) Ya
- b) Tidak.

7. Dari mana anda mendapatkan informasi terkait Griya Hotel Medan yang anda kunjungi.

- a) Rekomendasi dari saudara
- b) Media sosial (instagram,facebook)

## II PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda contreng /checklist (√) pada kolom yang anda anggap sesuai. Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

### Keterangan :

|     |                       |                  |
|-----|-----------------------|------------------|
| SS  | = Sangat Setuju       | (diberi nilai 5) |
| S   | = Setuju              | (diberi nilai 4) |
| KS  | = Kurang Setuju       | (diberi nilai 3) |
| TS  | = Tidak Setuju        | (diberi nilai 2) |
| STS | = Sangat Tidak Setuju | (diberi nilai 1) |

## III DAFTAR PERTANYAAN

### 1.Variabel Kualitas pelayanan (X1)

| NO   | KETERANGAN   | SS | S | KS | TS | STS |
|--|--|----|---|----|----|-----|
| <b>Reliability (kemampuan untuk di andalkan)</b> |  |    |   |    |    |     |
| 1  | Layanan pada Griya Hotel Medan sesuai dengan harapan                             |    |   |    |    |     |
| 2  | Informasi yang diberikan karyawan hotel akurat dan dapat dipercaya               |    |   |    |    |     |
| <b>Responsiviness (daya tangkap)</b>             |  |    |   |    |    |     |
| 3  | Staf Griya Hotel Medan cepat menanggapi permintaan dan pertanyaan                |    |   |    |    |     |
| 4  | Staf hotel mudah dihubungi dan responsif terhadap kebutuhan saya secara personal |    |   |    |    |     |
| <b>Jaminan</b>                                   |  |    |   |    |    |     |
| 5  | Hotel memberikan jaminan kualitas layanan sesuai yang dijanjikan                 |    |   |    |    |     |

|                         |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 6                       | Jaminan layanan keamanan sudah sesuai harapan                      |  |  |  |  |  |
| <b>Empaty</b>           |  |  |  |  |  |  |
| 7                       | Karyawan Griya Hotel Medan peduli akan keinginan pelanggan         |  |  |  |  |  |
| 8                       | Staf Griya Hotel Medan selalu tulus dalam melayani pelanggan       |  |  |  |  |  |
| <b>Tangible (nyata)</b> |  |  |  |  |  |  |
| 9                       | Peralatan dan perlengkapan kamar terawat dan berfungsi dengan baik |  |  |  |  |  |
| 10                      | Suasana hotel nyaman dan sesuai dengan tujuan menginap             |  |  |  |  |  |

## 2. Variabel Fasilitas Hotel (X2)

| NO                                   | KETERANGAN  | SS | S | KS | TS | STS |
|--------------------------------------|---|----|---|----|----|-----|
| <b>Pertimbangan/ Rencana spasial</b> |   |    |   |    |    |     |
| 1                                    | Fasilitas hotel membuat saya mempertimbangkan menginap kembali  |    |   |    |    |     |
| 2                                    | Ketersediaan fasilitas hotel mempengaruhi rencana saya untuk merekomendasikan hotel ini kepada orang lain |    |   |    |    |     |
| <b>Perencanaan ruang</b>             |   |    |   |    |    |     |
| 3                                    | Ruangan hotel dirancang dengan tata letak yang nyaman dan fungsional                                      |    |   |    |    |     |
| 4                                    | Ruangan hotel memiliki ukuran yang cukup luas untuk aktivitas tamu  |    |   |    |    |     |
| <b>Perlengkapan/Perabotan</b>        |   |    |   |    |    |     |
| 5                                    | Hotel menyediakan fasilitas tambahan yang lengkap dan memadai   |    |   |    |    |     |
| 6                                    | Perlengkapan dan perabotan di ruangan hotel lengkap dan terawat dengan baik.                              |    |   |    |    |     |
| <b>Tata Cahaya dan warna</b>         |   |    |   |    |    |     |
| 7                                    | Warna dan pencahayaan ruangan hotel sesuai dan menciptakan suasana yang menyenangkan.                     |    |   |    |    |     |
| 8                                    | Kombinasi warna interior dan pencahayaan hotel memberikan kesan estetika yang menarik                     |    |   |    |    |     |
| <b>Unsur pendukung</b>               |   |    |   |    |    |     |
| 9                                    | Hotel menyediakan fasilitas tambahan yang mendukung kebutuhan tamu  |    |   |    |    |     |
| 10                                   | Fasilitas pendukung hotel membantu saya menjalankan aktivitas selama menginap                             |    |   |    |    |     |

## 3. Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

| NO                                     | PERTAYAAN   | SS | S | KS | TS | STS |
|--|---|----|---|----|----|-----|
| <b>Terpenuhinya harapan pengunjung</b> |   |    |   |    |    |     |
| 1                                      | Pengalaman saya menginap di hotel ini sesuai dengan harapan saya          |    |   |    |    |     |
| 2                                      | Hotel memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai janji yang disampaikan   |    |   |    |    |     |
| <b>Loyalitas pengunjung</b>            |   |    |   |    |    |     |
| 3                                      | Pelayanan staf Griya hotel Medan membuat pelanggan ingin menginap kembali |    |   |    |    |     |
| 4                                      | Saya akan merekomendasikan hotel ini kepada                               |    |   |    |    |     |

| NO | PERTANYAAN  | SS | S | KS | TS | STS |
|----|---|----|---|----|----|-----|
|    | keluarga, teman, atau rekan kerja   |    |   |    |    |     |
|    | <b>Reputasi yang baik</b>   |    |   |    |    |     |
| 5  | Griya Hotel Medan memiliki citra positif di kalangan pengunjung dan masyarakat umum |    |   |    |    |     |
| 6  | Reputasi Griya Hotel Medan membuat saya yakin memilihnya sebagai tempat menginap    |    |   |    |    |     |



## LAMPIRAN II DATA DAN HASIL PENELITIAN

### 1. DATA TABULASI

#### 1. Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

| X1 | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 | X1.10 | TOTALX1 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|---------|
| 1  | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 3    | 5     | 36      |
| 2  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2     | 28      |
| 3  | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 4    | 3    | 4     | 29      |
| 4  | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4     | 34      |
| 5  | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 1    | 4    | 3    | 4    | 3     | 30      |
| 6  | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 1    | 3    | 2    | 4    | 3     | 28      |
| 7  | 4    | 3    | 4    | 4    | 2    | 3    | 3    | 2    | 1    | 2     | 28      |
| 8  | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 2     | 28      |
| 9  | 3    | 4    | 1    | 2    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 2     | 27      |
| 10 | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 2    | 3    | 2    | 1     | 26      |
| 11 | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 1    | 4    | 2     | 26      |
| 12 | 4    | 3    | 3    | 2    | 5    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3     | 32      |
| 13 | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 2     | 28      |
| 14 | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 2     | 31      |
| 15 | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 2    | 3    | 1     | 27      |
| 16 | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4     | 31      |
| 17 | 3    | 1    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2     | 30      |
| 18 | 3    | 4    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3     | 27      |
| 19 | 3    | 2    | 4    | 3    | 2    | 4    | 2    | 3    | 3    | 2     | 28      |
| 20 | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 3    | 5     | 31      |
| 21 | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 2     | 30      |
| 22 | 3    | 1    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3     | 28      |
| 23 | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 2     | 29      |
| 24 | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2     | 28      |
| 25 | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 4     | 30      |
| 26 | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 2    | 4    | 3    | 3    | 3     | 31      |
| 27 | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 1    | 3     | 25      |
| 28 | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 4    | 2    | 3     | 27      |
| 29 | 3    | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 4    | 2     | 28      |
| 30 | 2    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2     | 29      |
| 31 | 3    | 3    | 4    | 3    | 5    | 3    | 3    | 3    | 5    | 5     | 37      |
| 32 | 5    | 3    | 5    | 5    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3    | 3     | 38      |
| 33 | 3    | 5    | 3    | 3    | 5    | 4    | 3    | 4    | 5    | 3     | 38      |
| 34 | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 3    | 4    | 3     | 40      |
| 35 | 5    | 5    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 4    | 5    | 3     | 35      |
| 36 | 5    | 5    | 3    | 3    | 3    | 3    | 5    | 3    | 5    | 4     | 39      |
| 37 | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 5     | 37      |
| 38 | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 2    | 4    | 3    | 3     | 29      |
| 39 | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2     | 27      |
| 40 | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3     | 25      |
| 41 | 3    | 2    | 4    | 2    | 1    | 3    | 2    | 4    | 3    | 2     | 26      |
| 42 | 2    | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 1    | 2    | 3    | 3     | 25      |
| 43 | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 32      |
| 44 | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 3    | 4     | 33      |
| 45 | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3     | 29      |
| 46 | 3    | 4    | 3    | 2    | 4    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3     | 28      |
| 47 | 3    | 3    | 2    | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 4     | 29      |
| 48 | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2     | 29      |
| 49 | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 2    | 4    | 2     | 33      |
| 50 | 5    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 1    | 4     | 28      |

| X1 | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 | X1.10 | TOTALX1 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|---------|
| 51 | 3    | 4    | 3    | 4    | 2    | 4    | 2    | 2    | 3    | 4     | 31      |
| 52 | 4    | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 2     | 34      |
| 53 | 3    | 2    | 4    | 3    | 2    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2     | 25      |
| 54 | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 2    | 3     | 32      |
| 55 | 1    | 3    | 4    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4     | 27      |
| 56 | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 5    | 3    | 2    | 3    | 2     | 30      |
| 57 | 4    | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 2    | 3    | 2     | 31      |
| 58 | 3    | 4    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2     | 31      |
| 59 | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3     | 30      |
| 60 | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3     | 33      |
| 61 | 4    | 3    | 2    | 4    | 4    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3     | 30      |
| 62 | 4    | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3     | 34      |
| 63 | 2    | 3    | 5    | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2     | 31      |
| 64 | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3     | 33      |
| 65 | 1    | 3    | 4    | 5    | 3    | 2    | 2    | 4    | 2    | 4     | 30      |
| 66 | 1    | 2    | 4    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3     | 24      |
| 67 | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2     | 32      |
| 68 | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 2    | 2    | 4    | 2    | 4     | 30      |
| 69 | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3     | 37      |
| 70 | 3    | 2    | 3    | 3    | 1    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2     | 24      |
| 71 | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3     | 32      |
| 72 | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 2     | 33      |
| 73 | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 2     | 33      |
| 74 | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 2    | 3     | 25      |
| 75 | 2    | 3    | 2    | 1    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 3     | 25      |
| 76 | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 2    | 4    | 2     | 31      |
| 77 | 2    | 1    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 2     | 25      |
| 78 | 3    | 3    | 2    | 1    | 3    | 4    | 1    | 2    | 3    | 2     | 24      |
| 79 | 4    | 4    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3     | 32      |
| 80 | 1    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2    | 1    | 1    | 2     | 22      |
| 81 | 4    | 2    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3     | 31      |
| 82 | 1    | 2    | 1    | 4    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1     | 20      |
| 83 | 3    | 1    | 2    | 3    | 3    | 1    | 2    | 2    | 1    | 2     | 20      |
| 84 | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2     | 32      |
| 85 | 2    | 1    | 4    | 2    | 4    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2     | 25      |
| 86 | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3     | 33      |
| 87 | 2    | 2    | 3    | 3    | 1    | 2    | 1    | 1    | 2    | 3     | 20      |
| 88 | 3    | 4    | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 2    | 3     | 30      |
| 89 | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4     | 34      |
| 90 | 1    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 1     | 25      |
| 91 | 4    | 4    | 4    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 3     | 32      |
| 92 | 1    | 3    | 2    | 2    | 4    | 2    | 1    | 1    | 2    | 3     | 21      |
| 93 | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 2    | 2    | 4    | 3    | 4     | 33      |
| 94 | 1    | 3    | 1    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3     | 23      |
| 95 | 2    | 4    | 4    | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2     | 30      |
| 96 | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2     | 23      |
| 97 | 2    | 2    | 3    | 4    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4     | 28      |
| 98 | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 1    | 2    | 1    | 3     | 21      |

**2. Tabulasi Variabel Fasilitas Hotel (X2)**

| X2 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2.10 | TOTALX2 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|---------|
| 1  | 5    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4    | 3     | 38      |
| 2  | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4     | 37      |
| 3  | 4    | 2    | 3    | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 1    | 2     | 26      |
| 4  | 3    | 2    | 1    | 5    | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    | 2     | 29      |
| 5  | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 4     | 28      |
| 6  | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3     | 29      |
| 7  | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 1    | 2     | 25      |
| 8  | 4    | 5    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 2    | 1    | 2     | 28      |
| 9  | 2    | 3    | 3    | 2    | 4    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3     | 26      |
| 10 | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 2     | 29      |
| 11 | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3     | 34      |
| 12 | 4    | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 4     | 29      |
| 13 | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 2    | 1     | 28      |
| 14 | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2     | 25      |
| 15 | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3     | 33      |
| 16 | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 4    | 4    | 2     | 27      |
| 17 | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3     | 25      |
| 18 | 4    | 2    | 2    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 4     | 30      |
| 19 | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 1    | 3    | 2     | 24      |
| 20 | 4    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 2    | 3    | 2    | 2     | 29      |
| 21 | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2     | 31      |
| 22 | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 2    | 2    | 3     | 29      |
| 23 | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 3     | 29      |
| 24 | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2     | 24      |
| 25 | 4    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 1    | 2     | 27      |
| 26 | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3     | 28      |
| 27 | 2    | 4    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2     | 28      |
| 28 | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3     | 25      |
| 29 | 3    | 2    | 3    | 4    | 2    | 4    | 2    | 3    | 1    | 3     | 27      |
| 30 | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3     | 27      |
| 31 | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5     | 42      |
| 32 | 4    | 3    | 3    | 3    | 5    | 3    | 2    | 4    | 5    | 3     | 35      |
| 33 | 3    | 5    | 5    | 3    | 3    | 4    | 5    | 3    | 3    | 3     | 37      |
| 34 | 4    | 5    | 3    | 5    | 3    | 3    | 5    | 3    | 5    | 5     | 41      |
| 35 | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 2    | 2    | 3    | 3     | 39      |
| 36 | 3    | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 3    | 3    | 3    | 3     | 37      |
| 37 | 3    | 5    | 5    | 3    | 3    | 5    | 3    | 4    | 5    | 3     | 39      |
| 38 | 3    | 3    | 1    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 1    | 2     | 22      |
| 39 | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2     | 24      |
| 40 | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2     | 18      |
| 41 | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2     | 18      |
| 42 | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3     | 25      |
| 43 | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4     | 31      |
| 44 | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 4    | 2    | 3     | 27      |
| 45 | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2     | 28      |
| 46 | 3    | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 4    | 2    | 3     | 30      |
| 47 | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 5    | 3    | 4    | 3    | 4     | 31      |
| 48 | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4     | 30      |
| 49 | 3    | 2    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3     | 33      |

| X2 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2.10 | TOTALX2 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|---------|
| 50 | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 1    | 3    | 2    | 1     | 23      |
| 51 | 4    | 2    | 3    | 4    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2     | 27      |
| 52 | 3    | 4    | 3    | 1    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 5     | 34      |
| 53 | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3     | 30      |
| 54 | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 4    | 2     | 28      |
| 55 | 1    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    | 3     | 29      |
| 56 | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2     | 28      |
| 57 | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 3    | 2    | 2     | 26      |
| 58 | 3    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 4    | 3     | 23      |
| 59 | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3     | 26      |
| 60 | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 2     | 28      |
| 61 | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2     | 23      |
| 62 | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3     | 34      |
| 63 | 3    | 3    | 2    | 2    | 1    | 2    | 1    | 3    | 1    | 2     | 20      |
| 64 | 2    | 4    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 4     | 32      |
| 65 | 5    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 1    | 2    | 3    | 3     | 28      |
| 66 | 3    | 3    | 4    | 2    | 4    | 2    | 4    | 2    | 4    | 2     | 30      |
| 67 | 3    | 4    | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3     | 31      |
| 68 | 2    | 2    | 1    | 3    | 2    | 4    | 2    | 2    | 2    | 3     | 23      |
| 69 | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4     | 28      |
| 70 | 2    | 4    | 2    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2    | 1    | 3     | 23      |
| 71 | 3    | 2    | 2    | 4    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3     | 27      |
| 72 | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 4     | 31      |
| 73 | 4    | 2    | 2    | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 4     | 31      |
| 74 | 2    | 3    | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4     | 28      |
| 75 | 2    | 4    | 2    | 3    | 2    | 4    | 2    | 1    | 2    | 3     | 25      |
| 76 | 2    | 3    | 4    | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2     | 29      |
| 77 | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2     | 25      |
| 78 | 1    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 1     | 24      |
| 79 | 5    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3     | 32      |
| 80 | 1    | 2    | 3    | 2    | 3    | 1    | 2    | 3    | 3    | 3     | 23      |
| 81 | 2    | 1    | 2    | 4    | 2    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3     | 28      |
| 82 | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2     | 23      |
| 83 | 3    | 3    | 2    | 1    | 2    | 1    | 2    | 1    | 1    | 2     | 18      |
| 84 | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3     | 26      |
| 85 | 3    | 2    | 2    | 1    | 4    | 1    | 2    | 2    | 3    | 3     | 23      |
| 86 | 2    | 3    | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2     | 22      |
| 87 | 2    | 2    | 1    | 2    | 3    | 1    | 2    | 1    | 3    | 4     | 21      |
| 88 | 2    | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4     | 28      |
| 89 | 2    | 2    | 4    | 2    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 3     | 27      |
| 90 | 1    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 1     | 20      |
| 91 | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3     | 29      |
| 92 | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 3     | 28      |
| 93 | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3     | 30      |
| 94 | 3    | 2    | 1    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 1    | 2     | 22      |
| 95 | 4    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4     | 32      |
| 96 | 2    | 1    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3     | 23      |
| 97 | 4    | 3    | 4    | 2    | 1    | 3    | 4    | 2    | 2    | 4     | 29      |
| 98 | 1    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 4     | 19      |

**3.Tabulasi Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)**

| Y  | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | Y1.5 | Y1.6 | TOTALY1 |
|----|------|------|------|------|------|------|---------|
| 1  | 3    | 3    | 3    | 3    | 5    | 3    | 20      |
| 2  | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 20      |
| 3  | 1    | 1    | 2    | 3    | 2    | 3    | 12      |
| 4  | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 18      |
| 5  | 3    | 3    | 5    | 3    | 3    | 4    | 21      |
| 6  | 3    | 2    | 2    | 1    | 3    | 4    | 15      |
| 7  | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 17      |
| 8  | 2    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 19      |
| 9  | 2    | 4    | 3    | 1    | 3    | 3    | 16      |
| 10 | 1    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 14      |
| 11 | 3    | 4    | 2    | 2    | 2    | 3    | 16      |
| 12 | 2    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 17      |
| 13 | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 19      |
| 14 | 1    | 2    | 4    | 3    | 2    | 3    | 15      |
| 15 | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 18      |
| 16 | 2    | 3    | 4    | 2    | 2    | 1    | 14      |
| 17 | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 2    | 16      |
| 18 | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 3    | 13      |
| 19 | 2    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 17      |
| 20 | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 19      |
| 21 | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 17      |
| 22 | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 15      |
| 23 | 3    | 2    | 3    | 2    | 4    | 3    | 17      |
| 24 | 3    | 3    | 3    | 3    | 1    | 3    | 16      |
| 25 | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 17      |
| 26 | 2    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 17      |
| 27 | 4    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 17      |
| 28 | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 14      |
| 29 | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 15      |
| 30 | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 17      |
| 31 | 3    | 3    | 5    | 3    | 2    | 4    | 20      |
| 32 | 2    | 5    | 2    | 3    | 5    | 5    | 22      |
| 33 | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 28      |
| 34 | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 5    | 20      |
| 35 | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 5    | 19      |
| 36 | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 19      |
| 37 | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 3    | 18      |
| 38 | 1    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 15      |
| 39 | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 16      |
| 40 | 1    | 3    | 2    | 1    | 2    | 3    | 12      |
| 41 | 3    | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 11      |
| 42 | 2    | 3    | 1    | 4    | 3    | 1    | 14      |
| 43 | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 19      |
| 44 | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 18      |
| 45 | 4    | 2    | 3    | 4    | 1    | 3    | 17      |
| 46 | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 17      |
| 47 | 3    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 15      |
| 48 | 2    | 2    | 4    | 2    | 3    | 4    | 17      |
| 49 | 4    | 4    | 4    | 3    | 2    | 2    | 19      |

| Y  | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | Y1.5 | Y1.6 | TOTALY1 |
|----|------|------|------|------|------|------|---------|
| 50 | 2    | 1    | 2    | 3    | 3    | 2    | 13      |
| 51 | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 14      |
| 52 | 4    | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 18      |
| 53 | 4    | 3    | 4    | 3    | 2    | 1    | 17      |
| 54 | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 17      |
| 55 | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 2    | 17      |
| 56 | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    | 18      |
| 57 | 2    | 1    | 1    | 3    | 2    | 3    | 12      |
| 58 | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 17      |
| 59 | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 19      |
| 60 | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 19      |
| 61 | 3    | 2    | 4    | 3    | 2    | 4    | 18      |
| 62 | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 17      |
| 63 | 3    | 2    | 2    | 4    | 3    | 2    | 16      |
| 64 | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 15      |
| 65 | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 15      |
| 66 | 5    | 2    | 4    | 3    | 4    | 3    | 21      |
| 67 | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 4    | 18      |
| 68 | 3    | 2    | 2    | 4    | 2    | 3    | 16      |
| 69 | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 16      |
| 70 | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 3    | 13      |
| 71 | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    | 4    | 18      |
| 72 | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 17      |
| 73 | 4    | 3    | 4    | 5    | 2    | 3    | 21      |
| 74 | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 16      |
| 75 | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 18      |
| 76 | 3    | 5    | 3    | 3    | 4    | 2    | 20      |
| 77 | 2    | 4    | 2    | 2    | 3    | 1    | 14      |
| 78 | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 17      |
| 79 | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 3    | 23      |
| 80 | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 15      |
| 81 | 2    | 4    | 2    | 3    | 2    | 3    | 16      |
| 82 | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 2    | 16      |
| 83 | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 11      |
| 84 | 3    | 4    | 2    | 4    | 2    | 3    | 18      |
| 85 | 3    | 2    | 3    | 1    | 1    | 2    | 12      |
| 86 | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 15      |
| 87 | 1    | 1    | 3    | 2    | 2    | 2    | 11      |
| 88 | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 17      |
| 89 | 4    | 3    | 4    | 1    | 3    | 3    | 18      |
| 90 | 2    | 4    | 1    | 1    | 2    | 3    | 13      |
| 91 | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 15      |
| 92 | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 15      |
| 93 | 4    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 18      |
| 94 | 3    | 3    | 2    | 1    | 2    | 2    | 13      |
| 95 | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 3    | 19      |
| 96 | 2    | 3    | 3    | 1    | 3    | 3    | 15      |
| 97 | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 19      |
| 98 | 3    | 2    | 3    | 2    | 1    | 2    | 13      |

## 2. HASIL PENELITIAN

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Usia

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 17 - 25 Thn | 24        | 24.5    | 24.5          | 24.5               |
|       | 26 - 34 Thn | 39        | 39.8    | 39.8          | 64.3               |
|       | 35 - 42 Thn | 19        | 19.4    | 19.4          | 83.7               |
|       | > 45Thn     | 16        | 16.3    | 16.3          | 100.0              |
|       | Total       | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### b. Jenis Kelamin

|       |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Pria   | 61        | 62.2    | 62.2          | 62.2               |
|       | Wanita | 37        | 37.8    | 37.8          | 100.0              |
|       | Total  | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### c. Pekerjaan

|       |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Pelajar/Mahasiswa | 19        | 19.4    | 19.4          | 19.4               |
|       | Wirausaha         | 19        | 19.4    | 19.4          | 38.8               |
|       | Wiraswasta        | 38        | 38.8    | 38.8          | 77.6               |
|       | PNS/Polisi/TNI    | 15        | 15.3    | 15.3          | 92.9               |
|       | Petani/Nelayan    | 7         | 7.1     | 7.1           | 100.0              |
|       | Total             | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### d. Pendapatan

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Rp < 5000                | 19        | 19.4    | 19.4          | 19.4               |
|       | Rp 1.000.000 – 2.500.000 | 7         | 7.1     | 7.1           | 26.5               |
|       | Rp 2.500.000 – 4.000.000 | 44        | 44.9    | 44.9          | 71.4               |
|       | Rp > 4.000.000           | 28        | 28.6    | 28.6          | 100.0              |
|       | Total                    | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### e. Nginap Lebih 2 Kali

|  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
|  |           |         |               |                    |

|       |    |    |       |       |       |
|-------|----|----|-------|-------|-------|
| Valid | Ya | 98 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
|-------|----|----|-------|-------|-------|

#### f. Sumber Informasi

|       |                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Media social        | 36        | 36.7    | 36.7          | 36.7               |
|       | Rekomondasi saudara | 62        | 63.3    | 63.3          | 100.0              |
|       | Total               | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

### 2. Uji Reliabilitas Dan Validitas

#### a. Uji Reliabilitas Variabel X1

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .881             | 10         |

#### b. Uji Reliabilitas Variabel X2

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .914             | 10         |

#### c. Uji Reliabilitas Variabel Y

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .859             | 6          |

### 3. Uji Validitas

#### a. Uji Validitas Variabel X1

|      |                     | X1.1   | X1.2 | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | X1.7   | X1.8   | X1.9   | X1.10  | TOTALX1 |
|------|---------------------|--------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1      | .296 | .847** | .790** | .847** | .635** | .528** | .709** | .408*  | .815** | .876**  |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .112 | .000   | .000   | .000   | .000   | .003   | .000   | .025   | .000   | .000    |
|      | N                   | 30     | 30   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      |
| X1.2 | Pearson Correlation | .296   | 1    | .255   | .280   | .195   | .114   | .167   | .245   | .143   | .310   | .475**  |
|      | Sig. (2-tailed)     | .112   |      | .174   | .134   | .302   | .549   | .379   | .192   | .450   | .095   | .008    |
|      | N                   | 30     | 30   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      |
| X1.3 | Pearson Correlation | .847** | .255 | 1      | .780** | .708** | .681** | .493** | .755** | .594** | .722** | .873**  |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .174 |        | .000   | .000   | .000   | .006   | .000   | .001   | .000   | .000    |
|      | N                   | 30     | 30   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      |
| X1.4 | Pearson Correlation | .790** | .280 | .780** | 1      | .720** | .683** | .504** | .744** | .366*  | .800** | .842**  |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .134 | .000   |        | .000   | .000   | .004   | .000   | .047   | .000   | .000    |
|      | N                   | 30     | 30   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      |

|           |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X1.5      | Pearson Correlation | .847** | .195   | .708** | .720** | 1      | .606** | .621** | .683** | .287   | .814** | .818** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .302   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .124   | .000   | .000   |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| X1.6      | Pearson Correlation | .635** | .114   | .681** | .683** | .606** | 1      | .438*  | .623** | .644** | .520** | .751** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .549   | .000   | .000   | .000   |        | .015   | .000   | .000   | .003   | .000   |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| X1.7      | Pearson Correlation | .528** | .167   | .493** | .504** | .621** | .438*  | 1      | .604** | .213   | .613** | .690** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .003   | .379   | .006   | .004   | .000   | .015   |        | .000   | .259   | .000   | .000   |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| X1.8      | Pearson Correlation | .709** | .245   | .755** | .744** | .683** | .623** | .604** | 1      | .557** | .763** | .853** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .192   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .001   | .000   | .000   |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| X1.9      | Pearson Correlation | .408*  | .143   | .594** | .366*  | .287   | .644** | .213   | .557** | 1      | .307   | .598** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .025   | .450   | .001   | .047   | .124   | .000   | .259   | .001   |        | .098   | .000   |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| X1.10     | Pearson Correlation | .815** | .310   | .722** | .800** | .814** | .520** | .613** | .763** | .307   | 1      | .849** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .095   | .000   | .000   | .000   | .003   | .000   | .000   | .098   |        | .000   |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| TOTAL LX1 | Pearson Correlation | .876** | .475** | .873** | .842** | .818** | .751** | .690** | .853** | .598** | .849** | 1      |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .008   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |

**b. Uji Validitas Variabel X2**

|      |                     | X2.1   | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5   | X2.6   | X2.7   | X2.8   | X2.9   | X2.10  | TOTAL X2 |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| X2.1 | Pearson Correlation | 1      | .687** | .696** | .586** | .524** | .486** | .561** | .339   | .311   | .692** | .746**   |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .001   | .003   | .007   | .001   | .067   | .095   | .000   | .000     |
|      | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X2.2 | Pearson Correlation | .687** | 1      | .376*  | .456*  | .257   | .133   | .279   | .165   | .176   | .401*  | .511**   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .040   | .011   | .170   | .483   | .135   | .384   | .353   | .028   | .004     |
|      | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X2.3 | Pearson Correlation | .696** | .376*  | 1      | .807** | .867** | .816** | .853** | .445*  | .564** | .857** | .931**   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .040   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .014   | .001   | .000   | .000     |
|      | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X2.4 | Pearson Correlation | .586** | .456*  | .807** | 1      | .891** | .831** | .877** | .437*  | .333   | .759** | .897**   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .001   | .011   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .016   | .072   | .000   | .000     |
|      | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X2.5 | Pearson Correlation | .524** | .257   | .867** | .891** | 1      | .937** | .905** | .474** | .328   | .898** | .907**   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .003   | .170   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .008   | .077   | .000   | .000     |
|      | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |

|           |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X2.6      | Pearson Correlation | .486** | .133   | .816** | .831** | .937** | 1      | .923** | .450*  | .314   | .792** | .857** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .007   | .483   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .013   | .091   | .000   | .000   |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| X2.7      | Pearson Correlation | .561** | .279   | .853** | .877** | .905** | .923** | 1      | .446*  | .516** | .822** | .923** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .001   | .135   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .013   | .004   | .000   | .000   |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| X2.8      | Pearson Correlation | .339   | .165   | .445*  | .437*  | .474** | .450*  | .446*  | 1      | .128   | .465** | .575** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .067   | .384   | .014   | .016   | .008   | .013   | .013   |        | .499   | .010   | .001   |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| X2.9      | Pearson Correlation | .311   | .176   | .564** | .333   | .328   | .314   | .516** | .128   | 1      | .354   | .523** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .095   | .353   | .001   | .072   | .077   | .091   | .004   | .499   |        | .055   | .003   |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| X2.10     | Pearson Correlation | .692** | .401*  | .857** | .759** | .898** | .792** | .822** | .465** | .354   | 1      | .898** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .028   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .010   | .055   |        | .000   |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| TOTAL LX2 | Pearson Correlation | .746** | .511** | .931** | .897** | .907** | .857** | .923** | .575** | .523** | .898** | 1      |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .004   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .001   | .003   | .000   |        |
|           | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |

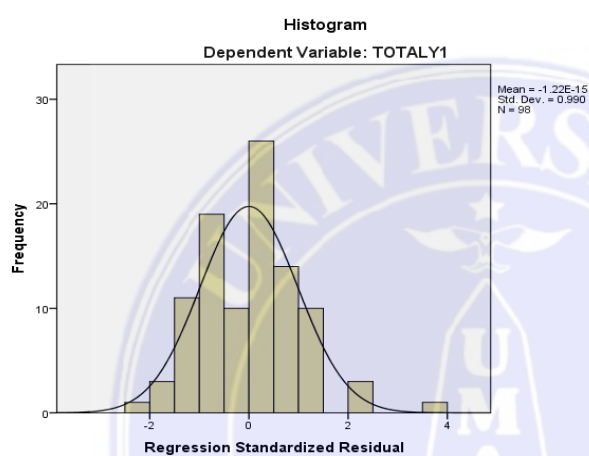
**c. Uji Validitas Variabel Y**

|         |                     | Y1.1   | Y1.2   | Y1.3   | Y1.4   | Y1.5   | Y1.6   | TOTALY1 |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Y1.1    | Pearson Correlation | 1      | .864** | .268   | .846** | .836** | .601** | .901**  |
|         | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .151   | .000   | .000   | .000   | .000    |
|         | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      |
| Y1.2    | Pearson Correlation | .864** | 1      | .329   | .806** | .761** | .739** | .933**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .076   | .000   | .000   | .000   | .000    |
|         | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      |
| Y1.3    | Pearson Correlation | .268   | .329   | 1      | .310   | .282   | .142   | .505**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .151   | .076   |        | .095   | .131   | .455   | .004    |
|         | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      |
| Y1.4    | Pearson Correlation | .846** | .806** | .310   | 1      | .836** | .497** | .870**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .095   |        | .000   | .005   | .000    |
|         | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      |
| Y1.5    | Pearson Correlation | .836** | .761** | .282   | .836** | 1      | .445*  | .833**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .131   | .000   |        | .014   | .000    |
|         | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      |
| Y1.6    | Pearson Correlation | .601** | .739** | .142   | .497** | .445*  | 1      | .752**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .455   | .005   | .014   |        | .000    |
|         | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      |
| TOTALY1 | Pearson Correlation | .901** | .933** | .505** | .870** | .833** | .752** | 1       |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .004   | .000   | .000   | .000   |         |
|         | N                   | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30      |

## 4. Uji Asumsi Klasik

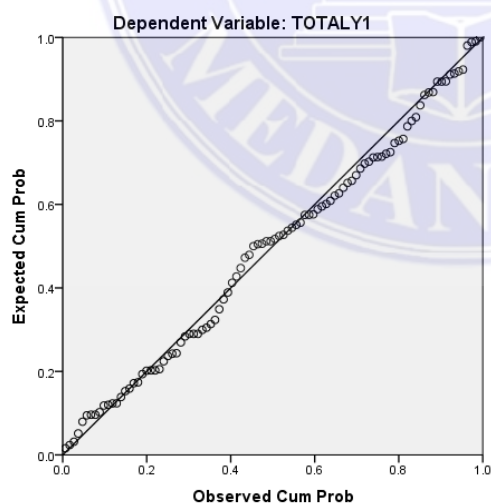
### a. Uji Normalitas

- **Histogram**



- **P-Pot**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



- **Kolmogorov Smirnov**

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

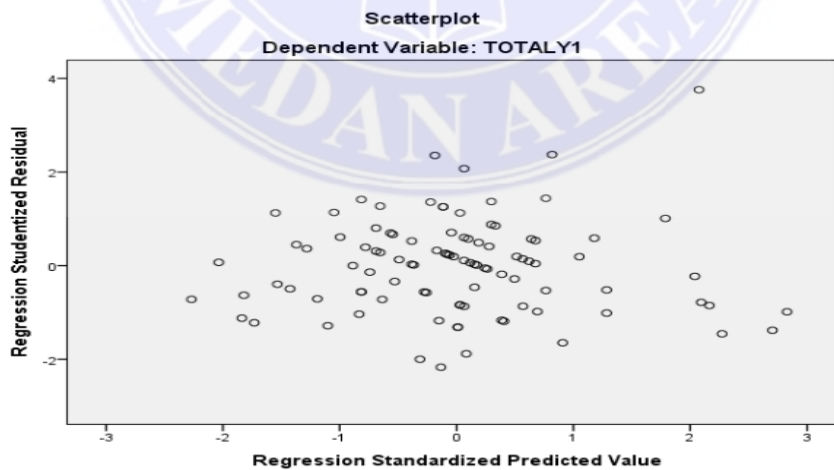
**b. Uji Multikolinearitas**

- **Uji tolerance dan Vif**

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

**c. Uji Heteroskedasitas**

- **Scaterplot**



- **Uji Glejser**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |      |      |
| 1     | (Constant) | ,038                        | ,919       |                           | ,042 | ,967 |

|  |         |      |      |      |       |      |
|--|---------|------|------|------|-------|------|
|  | TOTALX1 | ,016 | ,040 | ,053 | ,398  | ,692 |
|  | TOTALX2 | ,038 | ,035 | ,145 | 1,088 | ,279 |

#### d. Analisis Regresi Linear Berganda

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | ,038                        | ,919       |                           | ,042  | ,967 |
| TOTALX1      | ,016                        | ,040       | ,053                      | ,398  | ,692 |
| TOTALX2      | ,038                        | ,035       | ,145                      | 1,088 | ,279 |

#### e. Uji Hipotesis

- Uji Parsial (uji t)

##### Coefficients<sup>a</sup>

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

- Uji Serempak (Uji F)

##### Coefficients<sup>a</sup>

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

- Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

##### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,731 <sup>a</sup> | ,534     | ,524              | 2,70483                    |





## UNIVERSITAS MEDAN AREA

### FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jalan Kolan Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223  
 Kampus II : Jalan Selisudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122  
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

28 April 2025

Nomor : 1317/FEB/01.1/IV/2025  
 Lamp. : -  
 Perihal : Surat Pengantar Izin Riset

Kepada Yth,  
**Pimpinan Griya Hotel Medan yang  
 berlokasi di Jl. Tengku Amir Hamzah,  
 Blok A Nomor 38 – 44, Medan**

Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara-saudari, Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami :

Nama : Daslan Siboro  
 NPM : 218320129  
 Program Studi : **Manajemen**  
 Judul : **Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan konsumen pada Griya hotel medan**

Untuk diberi izin mengambil data pada Instansi / Perusahaan yang sedang Bapak / Ibu Pimpin selama satu bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research / Survey ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Fitriani Tobing, SE, M.Si**

CS Dipindai dengan CamScanner

### Lampiran IV : Surat selesai riset

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 15/4/26

Access From (repositori.uma.ac.id)15/4/26

## Griya Hotel

No : 050/HRD/GH/VI/2025  
Lamp : 1 (Satu) Rangkap  
Hal : Surat Balasan Selesai Melaksanakan Izin Riset

Kepada Yth :  
Dekan Universitas Medan Area  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Jln. Setia Budi Nomor 79 Medan

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti Surat Permohonan Izin Riset **Nomor : 1317/FEB/01.1/IV/2025**  
**Tanggal 28 April 2025** Perihal Permohonan Izin Riset kepada mahasiswa :

| No | Nama          | NPM       | Fakultas           | Program Studi |
|----|---------------|-----------|--------------------|---------------|
| 1  | Daslan Siboro | 218320129 | Ekonomi Dan Bisnis | Manajemen     |

Telah selesai melaksanakan Riset dengan baik di Griya Hotel Terhitung Mulai 29 April 2025 Sampai dengan 29 Mei 2025. Dengan judul Surat Riset " Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan konsumen pada Griya Hotel Medan".

Demikian surat keterangan ini disampaikan, atas perhatian dan kerja sama kami ucapkan terima kasih.

**Medan, 03 Juni 2025**

**Griya Hotel**



**Erbil Prando Manurung**  
**Assistant H R Manager**

**Cc : HR File**

Jl. Tengku Amir Hamzah Blok A No. 38 - 44 Medan - Sumatera Utara - Indonesia, Telp. (061) 845 9394  
☎ 0823 0439 6333 ✉ griyahotelreservation@gmail.com 📷 @griyahotelmedan 🌐 www.griyahotelmedan.com

 Dipindai dengan CamScanner

### LAMPIRAN V DOKUMENTASI

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 15/4/26

Access From (repositori.uma.ac.id)15/4/26

### 1. Kondisi Griya Hotel Medan



### 2. Dokumentasi dengan staf Griya Hotel Medan



### 3. Dokumentasi dengan salah satu pengunjung

