



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Kamar Terhadap Minat Masyarakat Untuk Menginap Di Hotel Elreesas Lamongan

Nurus Safa'atillah*¹

¹Universitas Islam Lamongan, Lamongan, Jawa Timur, Indonesia

*Email Korespondensi: nurussafaatillah@gmail.com

Diterima 15 Agustus 2020; Disetujui 18 September 2020; Dipublikasi 18 Oktober 2020

Abstract: The factors that can affect the back and forth of the hotel business, one of which is how the hotel can attract customers and retain them by providing the best quality service so that guests are satisfied with the services provided. Service quality is centered on meeting the needs and wants and the accuracy of delivery to match customer expectations. Apart from good service quality, facilities also play a role in attracting consumers. Facilities are anything that can facilitate efforts and facilitate work in order to achieve a certain goal. Facilities are one of the considerations for consumers in making choices. At almost the same price level, the more complete the facilities provided by the hotel, the more satisfied the customer will be and he will continue to choose the company as the priority choice based on the perception he gets of the available facilities. Multiple Regression Analysis $Y = 3,411 + 0,323X_1 + 0,203X_2 + 0,190 + e$. It can be seen that all independent variables have significant values in a positive direction. Where the service quality variable has the highest value of 0.323 compared to the facility variable of 0.203 and the price of 0.190. Thus it can be concluded that the most dominant variable influencing the decision to stay in the study is the variable of service quality. Test of the Coefficient of Determination (R²) It can be seen that the coefficient of determination (adjusted R square) is 0.543, this means that 54.3% of the variable the decision to stay can be explained by the variables of service quality, facilities and price. The remaining 45.7% of the stay decision variable can be explained by other variables or factors. Partial test (t test) From the t test results it can be obtained that $X_1 = t_{count} 5,128 > t_{table} = 1.984$, while $X_2 = t_{count} 2.769 > t_{table} = 1.984$, $X_3 = t_{count} 2.418 > t_{table} = 1.984$ then H_0 is rejected and H_1 is accepted, which means that there is a partially significant influence between the variables of service quality, facilities and price on the decision to stay (Y) at Hotel Elreesas Lamongan. Simultaneous Test (F Test) From the F test results it can be obtained Fcount of 40.193 while Ftable 3.09. Because Fcount > Ftable then H_0 is rejected, meaning that together the variables of service quality, facilities and price have a significant effect simultaneously on the decision to stay at the Hotel Elreesas Lamongan.

Key words: Service (X₁), Facilities (X₂), Price (X₃)

Abstrak: Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para tamu puas terhadap layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas

pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Analisis Regresi Berganda $Y = 3,411 + 0,323X_1 + 0,203X_2 + 0,190X_3 + e$, Dapat dilihat bahwa keseluruhan variabel bebas mempunyai nilai yang signifikan dengan arah positif. Dimana variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai yang paling tinggi sebesar 0,323 dibanding dengan variabel fasilitas sebesar 0,203 dan harga 0,190. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan menginap dalam penelitian adalah variabel kualitas pelayanan. Uji Koefisien Determinasi (R^2) Dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (adjusted R square) yang diperoleh sebesar 0,543, hal ini berarti bahwa 54,3% variabel keputusan menginap dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga. Sisanya 45,7% variabel keputusan menginap dapat dijelaskan oleh variabel atau faktor lain. Uji Parsial (Uji t) Dari hasil uji t dapat diperoleh $X_1 = t_{hitung} 5,128 > t_{tabel} = 1,984$, sedangkan $X_2 = t_{hitung} 2,769 > t_{tabel} = 1,984$, $X_3 = t_{hitung} 2,418 > t_{tabel} = 1,984$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap keputusan menginap (Y) pada Hotel Elreesas Lamongan. Uji Simultan (Uji F) Dari hasil uji F dapat diperoleh F_{hitung} sebesar 40,193 sedangkan $F_{tabel} 3,09$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap keputusan menginap pada Hotel Elreesas Lamongan.

Kata Kunci : Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3)

Saat ini di Lamongan semakin banyak bermunculan usaha-usaha jasa yang bergerak di berbagai bidang, khususnya untuk usaha perhotelan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan yang diinginkan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus mampu menempatkan orientasi perusahaan jasa untuk meningkatkan kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan barang atau jasa yang mempunyai nilai lebih tinggi dengan mutu lebih baik dan harga lebih terjangkau, fasilitas yang memadai serta pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing lainnya.

Dahulu hotel hanya digunakan sebagai tempat penginapan atau bermalam tetapi sekarang seringkali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, launching untuk produk baru suatu perusahaan. Para pengusaha perhotelan diharapkan tanggap dan memiliki respon yang cepat terhadap perubahan-perubahan ini.

Menurut peraturan Menparekraf RI NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013, tentang standart usaha

hotel, dikatakan bahwa usaha hotel adalah usaha yang penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. (Excellent Hotel Operation 2016, hal 5).

Konsumen pada zaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia.

KAJIAN TEORI

Hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan menginap

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan keputusan pembelian, karena melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya mereka dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Kualitas pelayanan merupakan hasil penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan layanan secara menyeluruh. Bila penilaian yang dihasilkan merupakan penilaian yang positif, maka kualitas layanan ini akan berdampak pada terjadinya keputusan pembelian. Atas dasar pemikiran tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis :
H1: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan menginap.

Fasilitas

Keputusan mengenai fasilitas sangat penting artinya bagi bisnis dan fungsi operasi. Keputusan ini meletakkan kendala fisik atas jumlah yang dapat diproduksi dan membutuhkan penanaman modal yang langkahi. Oleh karena itu keputusan fasilitas sering diambil pada jenjang tertinggi di dalam perusahaan yang meliputi manajemen dan dewan redaksi.

Fasilitas yaitu segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. (sam:2012)

[Http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-fasilitas/](http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-fasilitas/).

Fasilitas yaitu segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

(Prof.Dr. Hj. Zakiah Daradjat)

[Http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-fasilitas/](http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-fasilitas/).

Jenis-jenis fasilitas di antaranya yaitu :

- a. Kamar
- b. Restoran dan bar dengan berbagai produk makanan dan minuman
- c. Pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar
- d. Pusat bisnis dan sekretaris
- e. Ballroom/aula
- f. Laundry and dry cleaning
- g. Area parkir yang luas

Hubungan fasilitas dengan keputusan menginap

Raharjani menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

Selain itu perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian. Atas dasar pemikiran tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis :

H2: Fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan menginap.

Harga kamar

Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karna harga menentukan seberapa keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik

berupa barang atau jasa. Hotel mempunyai tujuan utama dalam menetapkan harga yaitu untuk pencapaian laba dan untuk meningkatkan volume penjualan atau jumlah hunian kamar pada hotel. Apabila tarif sewa kamar hotel stabil, maka akan membantu menjaga kepercayaan para tamu hotel dan meningkatkan jumlah hunian kamar.

Harga adalah sejumlah uang yang mengandung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk. Sedangkan dilihat dari sudut pandang pemasaran, harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang atau jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak dan kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.

Hubungan harga kamar dengan keputusan menginap

Pemilihan harga untuk berbisnis harus dilakukan secara hati-hati. Meskipun kesuksesan tidak hanya bergantung pada harga kamar, tetapi faktor harga akan mempengaruhi kesuksesan sebuah bisnis dalam bidang hotel. Pelanggan selalu mempertimbangkan untuk memilih hotel dengan melihat faktor harga yang sesuai dengan hotel tersebut. Maka untuk itu para pelaku bisnis hotel harus mempertimbangkan kualitas yang baik dalam penentuan harga. Karena harga yang berkualitas berkaitan terhadap keputusan menginap pelanggan untuk menginap dan menggunakan suatu produk atau jasa hotel. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis :

H3 : Harga memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan menginap.

Minat Masyarakat

Pengertian jasa

Menurut Christopher H. Lovelock, definisi jasa adalah bahwa jasa itu lebih merupakan penampilan kinerja di banding sebagai suatu benda, dan karena jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud maka jasa hanyalah dirasakan dan dialami bukan dimiliki. (Excellent Hotel Operation 2016, hal 88).

Jasa memiliki 4 karakteristik yang membedakan dengan produk fisik. Adapun karakteristik jasa tersebut adalah : (Excellent Hotel Operation 2016, hal 88 – 89)

1. *Intangible* (tidak berwujud)

Jasa merupakan produk yang tidak nyata sehingga tidak bias dilihat, dirasakan, didengar atau dikecap sebelum jasa itu dibeli. Oleh karena itu, tugas pemberi jasa di sini adalah mengelola keterangan atau informasi untuk mewujudkan produk yang tidak terwujud, atau berusaha memvisualisasikan produk yang ditawarkan.

2. *Inseparability* (tak terpisahkan)

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjualan dan kemudian baru dikonsumsi. Jika seseorang melakukan pembelian jasa, maka penyedia jasa tersebut merupakan bagian dari jasa. Karena konsumen selalu menunggu sampai jasa tersebut diproduksi, maka interaksi penyedia jasa dan konsumen merupakan ciri utama dari pemasaran jasa.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa tergantung kepada siapa penyedia jasa tersebut dan kapan serta dimana jasa diproduksi, mengakibatkan jasa memiliki hasil yang berbeda – beda. Misalnya sebuah hotel yang sangat ramah

melayani dan tanggap terhadap keluhan-keluhan tamunnya, sedangkan hotel yang lain tidak.

4. *Perishability* (mudah lenyap)

Jasa tak dapat disimpan dan mudah hilang, juga permintaan jasa dapat berubah-ubah menurut musim dan waktu. Oleh karena itu, jasa menimbulkan tantangan dalam bidang perencanaan, penetapan harga dan promosi.

METODE PENELITIAN

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah variabel tergantung dipengaruhi oleh dua variabel bebas sehingga hubungan fungsional antara variabel tergantung (Y) dengan variabel bebas (X_1, X_2, X_3). Adapun rumus yang digunakan persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dinyatakan dalam persen (%) sehingga harus dikalikan dengan 100%. Tepatnya jika koefisien korelasi antara variable X dan Y adalah 1.00, koefisien determinasi adalah 1^2 atau $1 \times 100\% = 100\%$. Artinya 100% dari variasi perubahan dalam variable X. Bisa juga dinyatakan bahwa 100% eror atau kesalahan dalam peramalan satu variable dengan pengetahuan tentang yang lain dapat dihitung. Makin kuat koefisien korelasi semakin besar koefisien determinasi, atau sebaliknya. (Silalahi, 2012 : 376). Rumus menghitung Koefisien Determinasi yaitu :

$$r^2 = 1 - \frac{\sum(Y - \hat{Y})^2}{\sum(Y \hat{Y})^2}$$

R^2 = Koefisien Determinasi

$\sum(Y - \hat{Y})^2$ = Kuadrat selisih nilai Y riil dengan nilai Y prediksi

$\sum(Y - \hat{Y})^2$ = Kuadrat selisih nilai Y riil dengan nilai Y prediksi

(Suliyanto, 2011 : 59)

Uji F

Uji F yaitu untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai kritis, F_{tabel} dengan F_{hitung} yang terdapat pada tabel analisis df variance. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan rumus sebagai berikut :

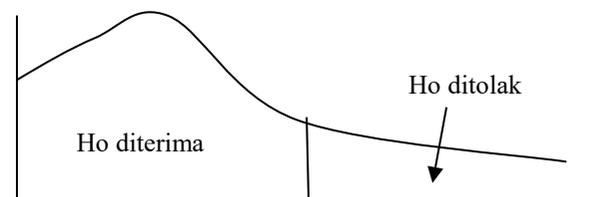
$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah anggota sampel



Gambar 3.1 Grafik Uji F

Uji Secara Parsial (Uji T)

Sugiyono (2016 : 84) mengartikan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Rumusan masalah tersebut bisa berupa pernyataan tentang hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan (komparasi), atau variabel mandiri (deskripsi).

$$t_{hitung} = \frac{b_1}{s_{b1}}$$

Keterangan :

b_1 = koefisien regresi

s_b = kesalahan standard koefisien regresi

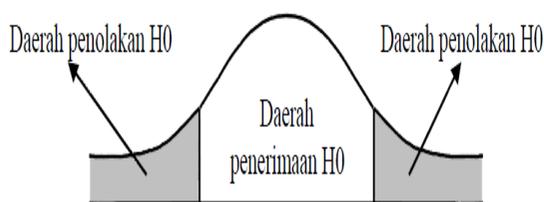
adapun kriteria daerah penolakan dan penerimaan hipotesis adalah :

H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu :

$t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya variabel bebas atau independen variabel (X_1, X_2, X_3, X_4). Secara persial mempengaruhi variabel terikat atau dependen variabel (Y).

H_0 diterima dan H_a ditolak yaitu :

$t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya variabel bebas atau independen variabel (X_1, X_2, X_3, X_4). Secara persial tidak mempengaruhi variabel terikat atau dependen variabel (Y).



Gambar 3.2 Grafik Uji T

PEMBAHASAN DAN HASIL

1. Uji validitas

Dari hasil uji validitas diperoleh nilai $r_{tabel} = 0,196$ dan sedangkan r_{hitung} diperoleh nilai sebagai berikut : $X_1 1 = 0,591, X_1 2 = 0,744, X_1 3 = 0,687, X_1 4 = 0,732, X_1 5 = 0,707, X_2 1 = 0,610, X_2 2 = 0,529, X_2 3 = 0,609, X_2 4 = 0,634, X_2 5 = 0,741, X_3 1 = 0,676, X_3 2 = 0,712, X_3 3 = 0,676, X_3 4 = 0,690, Y1 = 0,759, Y2 = 0,682, Y3 = 0,511, Y4 = 0,837$. Maka dapat diketahui bahwa r_{hitung} tiap-tiap item $> 0,196$. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item

variabel penelitian adalah valid.

Uji reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh nilai sebagai berikut : *kualitas pelayanan* (X_1) = 0,729 , *fasilitas* (X_2) = 0,608, harga (X_3) = 0,630 , *keputusan menginap* (Y) = 0,654 dan nilai reliabel 0,6. Dari hasil reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan reliabel sehingga layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji asumsi klasik

Uji Normalitas, memenuhi syarat normal karena penyebaran titik berada disekitar atau mengikuti garis diagonal. sehingga data diatas dapat dikatakan normal.

Uji Multikolenieritas, sudah memenuhi syarat nilai VIF < 10 dan tolerance $> 0,1$, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolenieritas.

Uji Heteroskedastisitas, sudah memenuhi syarat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

$$Y = 3,411 + 0,323X_1 + 0,203X_2 + 0,190X_3 + e$$

Dapat dilihat bahwa keseluruhan variabel bebas mempunyai nilai yang signifikan dengan arah positif. Dimana variabel *kualitas pelayanan* mempunyai nilai yang paling tinggi sebesar 0,323 dibanding dengan variabel *fasilitas* sebesar 0,203 dan harga 0,190. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi *keputusan menginap* dalam penelitian adalah variabel *kualitas pelayanan*.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,543, hal ini berarti bahwa 54,3% variabel *keputusan menginap* dapat dijelaskan oleh variabel *kualitas pelayanan, fasilitas dan harga*. Sisanya 45,7% variabel *keputusan menginap* dapat dijelaskan oleh variabel atau faktor lain.

Uji Parsial (Uji t)

Dari hasil uji t dapat diperoleh $X_1 = t_{hitung} 5.128 > t_{tabel} = 1,984$, sedangkan $X_2 = t_{hitung} 2.769 > t_{tabel} = 1,984$, $X_3 = t_{hitung} 2,418 > t_{tabel} = 1,984$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *kualitas pelayanan, fasilitas dan harga* terhadap *keputusan menginap (Y)* pada Hotel Elreesas Lamongan.

Uji Simultan (Uji F)

Dari hasil uji F dapat diperoleh F_{hitung} sebesar 40,193 sedangkan F_{tabel} 3,09. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya secara bersama-sama variabel *kualitas pelayanan, fasilitas dan harga* mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap *keputusan menginap* pada Hotel Elreesas Lamongan

Tabel Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91.724	3	30.575	40.193	.000 ^b
	Residual	73.026	96	.761		
	Total	164.750	99			

a. Dependent Variable: keputusan menginap

a. Predictors: (Constant), harga, kualitas pelayanan, fasilitas

Berdasarkan dari hasil analisis data diperoleh F_{hitung}

sebesar 40.193 sedangkan F_{tabel} 3,09. Karena $F_{hitung} 40.193 > F_{tabel} 3,09$ maka H_0 ditolak, artinya secara bersama-sama variabel *kualitas pelayanan, fasilitas dan harga kamar* mempunyai pengaruh yang signifikan secara silmutan terhadap *keputusan menginap* pada Hotel Elreesas Lamongan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga kamar terhadap Keputusan Menginap di Hotel Elreesas Lamongan“, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain:

Uji Parsial (t)

Dari hasil uji t dapat diperoleh $X_1 = t_{hitung} 5.128 > t_{tabel} = 1,984$, sedangkan $X_2 = t_{hitung} 2.769 > t_{tabel} = 1,984$, $X_3 = t_{hitung} 2,418 > t_{tabel} = 1,984$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *kualitas pelayanan, fasilitas dan harga* terhadap *keputusan menginap (Y)* pada Hotel Elreesas Lamongan.

Uji Simultan (F)

Dari hasil uji F dapat diperoleh F_{hitung} sebesar 40,193 sedangkan F_{tabel} 3,09. Karena $F_{hitung} 40,193 > F_{tabel} 3,09$ maka H_0 ditolak, artinya secara bersama-sama variabel *kualitas pelayanan, fasilitas dan harga* mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap *keputusan menginap* pada Hotel Elreesas Lamonga.

Dari hasil regresi berganda didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Y = 3,411 + 0,323X_1 + 0,203X_2 + 0,190X_3 + e.$$

Dapat dilihat bahwa keseluruhan variabel bebas mempunyai nilai yang signifikan dengan arah

positif. Dimana variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai yang paling tinggi sebesar 0,323 dibanding dengan variabel fasilitas sebesar 0,203 dan harga 0,190.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan menginap dalam penelitian adalah variabel kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- DJ, Y. R. (2019). Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Tarif Kamar Inap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSI Darus Syifa di Surabaya. *Jurnal ekbis: analisis, prediksi dan informasi*, 20(1), 1252-1260.
- Freddy Rangkuti, 2013, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Lestari Dwi Amelia, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Minat Masyarakat untuk Menginap di Tanjung Kodok Beach Resort Paciran Lamongan*, UNISLA, Lamongan.
- Prabowo, P. A. (2020). Analisa Perilaku Konsumen Jasa Katering untuk Keperluan Pesta di Surabaya. *Jurnal ekbis: analisis, prediksi dan informasi*, 21(1), 69-90.
- Sri Larasati, M.M, 2016, *Excellent Hotel Operation*, Penerbit Ekuilibria, Yogyakarta.
- Sulistiono Ari Budi, 2010, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap di Hotel Sronдол Indah Semarang*, UNDIP, Semarang.
- Sugiyono, 2016, *Statistika untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Syairozi, M. I., & Susanti, I. (2018). Analisis Jumlah Pengangguran dan Ketenagakerjaan terhadap Keberadaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 198-208.
- Syairozi, M. I. (2017). Percepatan Pengurangan Kemiskinan Sektor Pertanian di Kabupaten Malang. In *Seminar Nasional & Call For Paper, FEB Unikama* (pp. 145-155).
- Widiastoeti, H., & Sari, C. A. E. (2020). Penerapan Laporan Keuangan Berbasis Sakemkm terhadap Kualitas Laporan Keuangan pada UMKM Kampung Kue di Rungkut Surabaya. *Jurnal ekbis: analisis, prediksi dan informasi*, 21(1), 1-15.