

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN PROMOSI
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
PADA THE GARUDA HOMESTAY SANUR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi
Niaga Politeknik Negeri Bali

OLEH:

I PUTU GEDE ANDRE KRISNA MAHENDRA

NIM. 2315764020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN PROMOSI
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
PADA THE GARUDA HOMESTAY SANUR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi
Niaga Politeknik Negeri Bali

OLEH:

I PUTU GEDE ANDRE KRISNA MAHENDRA

NIM. 2315764020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada The Garuda Homestay Sanur

2. Penulis

a. Nama : I Putu Gede Andre Krisna Mahendra

b. NIM : 2315764020

3. Jurusan : Administrasi Bisnis

4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 9 Agustus 2024

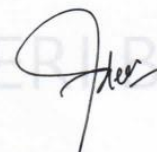
Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Wayan Suryathi, SE., M.M
NIP. 196510171990112001



Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt., M.Acc.
NIP. 202111009

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN PROMOSI
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
PADA THE GARUDA HOMESTAY SANUR**

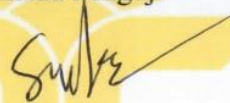
Oleh :

I Putu Gede Andre Krisna Mahendra

NIM : 2315764020

Disahkan :

Ketua Penguji



Wayan Suryathi, SE., M.M.

NIP. 196510171990112001

Penguji I

Penguji II



I Made Widiyantara, S.Psi., M.Si

NIP. 197902182003121002



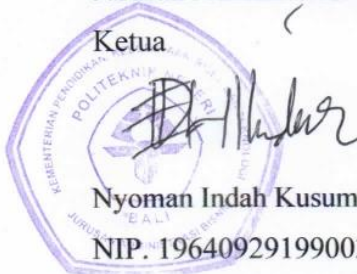
Ni Ketut Suciani, SS., M.Pd

NIP. 197004221998022002

Mengetahui,

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D

NIP. 196409291990032003

Badung, 09 Agustus 2024

Prodi. Manajemen Bisnis Internasional

Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.

NIP. 197612032008122001

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“What Ever Will Be Will Be”

Persembahan :

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada The Garuda Homestay Sanur”** tepat pada waktunya.

Atas terselesainya Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, perlindungan, kerahayuan dan berkat yang selalu di berikan kepada penulis, sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik dan tepat waktu
2. Ibu Wayan Suryathi, SE., M.M dan Ibu Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt., M.Acc. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, saran, serta ide bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang telah memberi dukungan serta doa yang tulus tiada hentinya.
4. Teman – teman dan sahabat tercinta : Made Dwita Damayanti, Ega Iswari, Gusdek Andreyana, Candra Novadani yang telah menginspirasi, mendengar keluh kesah, dan memberikan semangat sehingga penulis percaya bahwa tak masalah terjatuh asalkan bersedia untuk bangkit kembali.
5. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

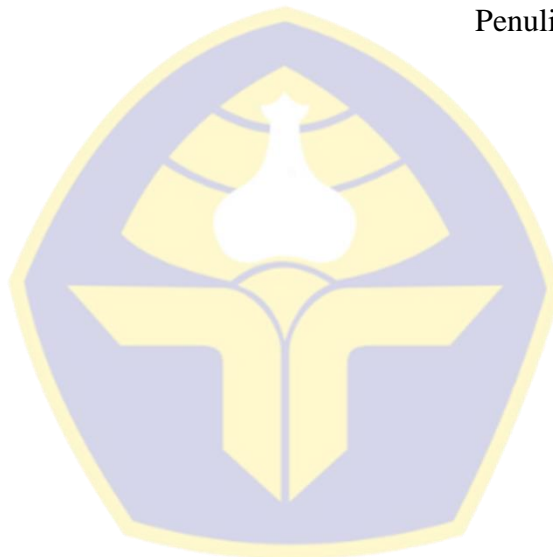
Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapatkan masukan dari para pembaca, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun

demi tercapainya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industri dan ilmu pengetahuan ke depannya.

Badung, 9 Agustus 2024



Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: “Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada The Garuda Homestay Sanur” adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 09 Agustus 2024
Yang menyatakan,



I Putu Gede Andre Krisna Mahendra
NIM. 2315764020

ABSTRAK

Bali sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang terkenal akan industri pariwisata berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan akomodasi perhotelan. Disisi lain hal tersebut menyebabkan semakin tingginya persaingan antara akomodasi yang satu dengan yang lainnya. Hal ini menuntut setiap perusahaan yang bergerak diindustri ini agar dapat menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan, fasilitas dan promosi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan di The Garuda Homestay Sanur. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 76 responden (pelanggan yang pernah menginap di The Garuda Homestay Sanur). Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji determinasi. Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 dan nilai t hitung sebesar 3,521; (2) fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 4,894; (3) Promosi memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 11,701; (4) kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai f hitung sebesar 69,063; (5) Kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi memiliki pengaruh sebanyak 74,2% terhadap kepuasan pelanggan pada The Garuda Homestay Sanur.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Fasilitas, Promosi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Bali, as one of the provinces in Indonesia which is famous for its tourism industry, has an impact on the increasing need for hotel accommodation. On the other hand, this causes increasing competition between one accommodation and another. This requires every company operating in this industry to be able to determine the right strategy to increase customer satisfaction. This research aims to find out whether service quality, facilities and promotions have a direct effect on customer satisfaction at The Garuda Homestay Sanur. In this research, the data collection technique used was through a questionnaire. The sampling technique used a purposive sampling technique with a sample size of 76 respondents (customers who had stayed at The Garuda Homestay Sanur). The data analysis techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, t test, f test, and determination test. The results of this study show that (1) service quality has a significant partial effect on customer satisfaction with a significance value of 0.001 and a calculated t value of 3.521; (2) facilities have a significant partial effect on customer satisfaction with a significance value of 0.000 and a calculated t value of 4.894; (3) Promotion has a significant partial effect on customer satisfaction with a significance value of 0.000 and a calculated t value of 11.701; (4) service quality, facilities, and promotion have a significant simultaneous effect on customer satisfaction with a significance value of 0.000 and a calculated f value of 69.063; (5) Service quality, facilities, and promotion have an effect of 74.2% on customer satisfaction at The Garuda Homestay Sanur.

Keywords: Customer Satisfaction, Facilities, Promotions, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

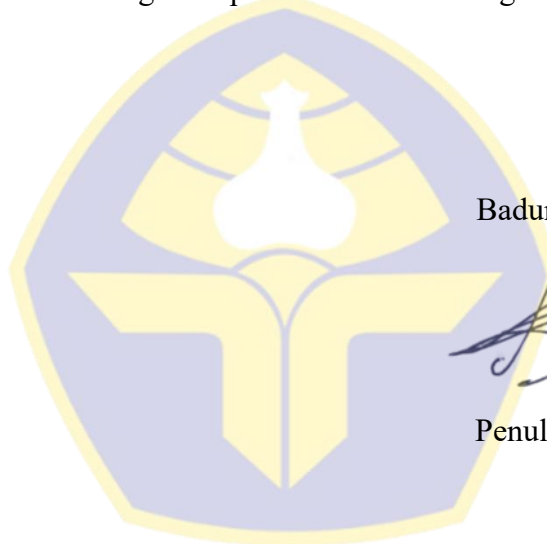
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada The Garuda Homestay Sanur**”. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional.

Dalam penyusunan Skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.ECom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE., MM. selaku koordinator program Rekognisi Pembelajaran Lampau Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis.
5. Ibu Wayan Suryathi, SE., M.M., Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kontribusi berupa pemikiran dan masukan-masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ibu Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt., M.Acc. Dosen Pembimbing II, terima kasih karena telah meluangkan waktu dan memberikan ilmunya untuk membimbing serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta dorongan dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.

8. Seluruh keluarga, orang tua dan teman-teman tercinta yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu mendoakan dan membantu memberikan motivasi, perhatian, moral dan material serta dorongan dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari Skripsi ini jauh dari sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kedepannya. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.



Badung, 9 Agustus 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'Aji', written over the right side of the logo.

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	9
1.4.1 Kontribusi Teoritis	10
1.4.2 Kontribusi Praktis	10
1.5 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Teoritis	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.2 <i>Marketing Mix</i>	16

2.1.3	Kualitas Pelayanan	28
2.1.4	Fasilitas	30
2.1.5	Promosi	32
2.1.6	Kepuasan Pelanggan	35
2.2	Kajian-Kajian Penelitian Terdahulu	37
2.3	Kerangka Konsep dan Hipotesis	41
2.3.1	Kerangka Konsep	41
2.3.2	Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN.....		43
3.1	Lokasi Penelitian.....	43
3.2	Populasi dan Sampel	43
3.2.1	Populasi	43
3.2.2	Sampel	44
3.3	Data Penelitian	45
3.3.1	Sumber Data	45
3.3.2	Jenis Data	45
3.3.3	Metode Pengumpulan Data	46
3.4	Formulasi dan Variabel Penelitian	47
3.4.1	Variabel Penelitian	47
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	48
3.5	Metode Analisis	51
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.5.2	Teknik Analisis Data	52
3.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda	54
3.5.4	Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran	58
4.1.1	Sejarah Perusahaan	58

4.1.2	Bidang Usaha	59
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	60
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	63
4.2.1	Deskripsi Penelitian	63
4.2.2	Karakteristik Responden	65
4.2.3	Tanggapan Responden	69
4.2.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	95
4.2.5	Analisis Statistik Deskriptif	98
4.2.6	Analisis Asumsi Klasik	100
4.2.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	106
4.2.8	Uji Hipotesis	108
4.2.9	Pembahasan Hasil Penelitian	117
4.3	Implikasi	123
4.3.1	Teoritis	123
4.3.2	Praktis.....	124
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		126
5.1	Simpulan	126
5.2	Saran	127
DAFTAR PUSTAKA		129
LAMPIRAN.....		135

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bali Periode 2022-2023.....	2
Tabel 1.2 Jumlah reservasi di The Garuda Homestay Sanur Periode Januari- Desember 2023.....	3
Tabel 1.3 Jenis Keluhan di The Garuda Homestay Sanur	5
Tabel 1.4 Fasilitas di The Garuda Homestay Sanur.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Jawaban Pertanyaan Kuesioner.....	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.1 Persepsi Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.2 Persepsi Responden pada Variabel Fasilitas.....	77
Tabel 4.3 Persepsi Responden pada Variabel Promosi.....	83
Tabel 4.4 Persepsi Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	90
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	95
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	98
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif.....	99
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	103
Tabel 4.9 Hasil Uji Gletser Heteroskedastisitas.....	105
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	106
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	107
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	108
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	115
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi The Garuda Homestay Sanur	61
Gambar 4.3 Grafik Hasil Pengumpulan Data	65
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Mengunjungi The Garuda Homestay Sanur.....	68
Gambar 4.8 Persepsi Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Gambar 4.9 Persepsi Responden pada Variabel Fasilitas	82
Gambar 4.10 Persepsi Responden pada Variabel Promosi	89
Gambar 4.11 Persepsi Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan	94
Gambar 4.12 Histogram (Grafik Histogram)	101
Gambar 4.13 Hasil Uji Normalitas P-Plot (<i>Normal Probalbility Plot</i>).....	102
Gambar 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	104
Gambar 4.15 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 dengan Uji T	110
Gambar 4.16 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 dengan Uji T	112
Gambar 4.17 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 dengan Uji T	113
Gambar 4.18 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 dengan Uji F	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Form Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1.....	136
Lampiran 2 : Form Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2.....	138
Lampiran 3 : Naskah Kuesioner Penelitian.....	139
Lampiran 4 : Google Form Kuesioner Penelitian	147
Lampiran 5 : Tabulasi Data.....	148
Lampiran 6 : Uji Validitas.....	161
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas.....	170
Lampiran 8 : Uji Analisis Deskriptif.....	172
Lampiran 9 : Uji Normalitas	173
Lampiran 10 : Uji Heterokedaktisitas	174
Lampiran 11 : Uji Multikolinieritas	175
Lampiran 12 : Uji Regresi Linier Berganda.....	176
Lampiran 13 : Uji Parsial (t)	177
Lampiran 14 : Tabel Distribusi t-Tabel.....	178
Lampiran 15 : Uji Simultan (F).....	179
Lampiran 16 : Tabel Distribusi f-Tabel	180
Lampiran 17 : Uji Determinasi	181
Lampiran 18 : Riwayat Hidup Peneliti.....	182

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata telah berubah menjadi bidang usaha yang paling besar dan telah menunjukkan kemajuan yang dapat diprediksi dari tahun ke tahun. Industri pariwisata saat ini juga mengalami kemajuan oleh siklus globalisasi dunia, yang menyebabkan interkoneksi antara bidang, negara, dan orang-orang yang hidup di dunia ini. Interkoneksi yang semakin kuat membawa keuntungan finansial, sosial, dan budaya bagi negara-negara yang terkait dengan industri pariwisata.

Salah satu keunggulan Indonesia adalah industri pariwisatanya. Industri pariwisata mendukung pertumbuhan ekonomi, perolehan devisa, dan pendapatan asli daerah (PAD). Selain mendorong pertumbuhan ekonomi, pariwisata merupakan sarana yang tepat untuk mengurangi pengangguran. Salah satu sektor ekonomi nasional yang menghasilkan pendapatan tambahan melalui pengumpulan devisa adalah pariwisata. (Devitasari et al., 2020).

Bali merupakan destinasi pertama yang langsung terlintas dalam pikiran ketika membicarakan pariwisata di Indonesia. Meskipun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa wisatawan mancanegara terus tertarik ke Bali. Menurut

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020–2024, 41% wisatawan Indonesia masih bermukim di Bali.

Setiap tahun, Bandara Internasional Ngurah Rai di Bali tetap menjadi pintu masuk utama bagi wisatawan mancanegara (Hafizah, 2023). Saat ini, terjadi peningkatan jumlah pengunjung internasional..

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bali Periode 2022-2023

Bulan	Tahun		Bulan	Tahun	
	2022	2023		2022	2023
Januari	527.447	720.164	Juli	784.205	898.260
Februari	389.690	629.282	Agustus	659.567	712.860
Maret	547.726	665.751	September	622.068	755.293
April	500.740	900.880	Oktober	718.066	813.745
Mei	960.692	943.713	November	657.949	749.268
Juni	753.907	883.793	Desember	930.917	1.204.902
Total				8.052.974	8.673.009

Sumber : balisatudata 2024

Pada Tabel 1.1, menampilkan informasi tentang banyaknya turis yang berkunjung ke Bali selama dua tahun yaitu tahun 2022 dan 2023. Jumlah turis atau pengunjung ke Bali pada tahun 2022 sebanyak 8.052.974 orang, pada tahun 2023 jumlahnya meningkat menjadi 8.673.009 orang. Peningkatan jumlah wisatawan dari 2022 ke tahun 2023 memperlihatkan adanya peningkatan terhadap jumlah turis yang datang ke Bali. Hal tersebut tentu membuka peluang bagi industri bidang akomodasi, yang mana industri bidang akomodasi merupakan industri jasa yang termasuk dalam sektor pariwisata. Terdapat berbagai macam jenis industri bidang akomodasi salah satunya adalah homestay. Mahadewi (2018) mendefinisikan homestay atau pondok wisata

sebagai hunian milik pribadi yang mana pemiliknya tinggal bersama tamu dan sebagian properti disewakan dengan tarif harian. Sama seperti jenis penginapan lainnya, homestay menawarkan desain bangunan, interior, dan fasilitas yang ada menjadi produk serta keramah-tamahan dan keterampilan karyawan merupakan layanan yang dijual.

Di Bali terdapat banyak homestay yang telah dibangun, salah satunya adalah The Garuda Homestay Sanur yang terletak di Jl. Tunggak Bingin, Sanur, Denpasar yang dilengkapi dengan empat kamar dengan tipe kamar double atau twin. Fasilitas yang disediakan berupa kamar ber-AC, wifi, kolam renang, dan dapur kecil dengan biaya sewa Rp 250.000 per malam. Pada mulanya The Garuda Homestay Sanur dijadikan tempat singgah sementara bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke Nusa Penida, akan tetapi seiring berjalannya waktu banyak wisatawan yang memilih untuk menginap di The Garuda Homestay Sanur. Berikut data reservasi pada The Garuda Homestay Sanur pada tahun 2023.

Tabel 1.2 Jumlah reservasi di The Garuda Homestay Sanur Periode Januari-Desember 2023

No	Bulan	Jumlah Reservasi	No	Bulan	Jumlah Reservasi
1	Januari	17	7	Juli	29
2	Februari	18	8	Agustus	46
3	Maret	21	9	September	30
4	April	16	10	Oktober	29
5	Mei	26	11	November	27
6	Juni	34	12	Desember	22
Total		315			

Sumber: Management The Garuda Homestay Sanur, 2024

Dilihat dari data pengunjung diatas, bulan Agustus mendapatkan jumlah reservasi paling banyak dikarenakan banyak wisatawan dari luar negeri menghabiskan waktu liburannya musim panasnya di Bali. The Garuda Homestay Sanur menyediakan pemesanan kamar secara online melalui online travel agent seperti Traveloka, Booking.com, Agoda, dll.

Hal ini dilakukan dengan alasan bahwa bisnis di daerah sekitar diharapkan dapat mengatasi permasalahan klien yang berhubungan dengan kemudahan akses dan kualitas layanan. Layanan akan memberikan beberapa keuntungan, seperti membangun hubungan yang baik antara perusahaan jasa dan klien..

Ini merupakan landasan yang kuat dalam membangun loyalitas pelanggan yang pada akhirnya juga mewujudkan loyalitas pelanggan melalui layanan yang berkualitas. Jika pelanggan merasa puas, mereka akan kembali lagi di kemudian hari, bahkan merekomendasikan ke teman mereka (Foster,2016: 2).

Dalam persaingan bisnis saat ini, loyalitas konsumen sangat penting bagi perusahaan, di mana klien saat ini adalah pelanggan yang sangat berhati-hati saat melakukan pembelian. Saat memilih produk dan layanan, mereka mempertimbangkan sejumlah faktor, termasuk layanan yang memudahkan. Loyalitas konsumen merupakan konsekuensi langsung dari kinerja pekerja yang melayani Anda.

Apabila kinerja staff tidak sesuai ekspektasi maka konsumen atau klien akan merasa tidak puas. Kepuasan klien terjamin jika anggota staf berkinerja sesuai harapan. Tingkat kepuasan yang tinggi akan diperoleh dari pemenuhan atau pelebihan harapan pelanggan terhadap layanan, karena hal ini akan

memengaruhi pola perilaku yang meningkatkan loyalitas pelanggan. (Maeriyana, et al., 2019: 31).

Meskipun The Garuda Homestay Sanur menawarkan tingkat layanan yang sangat baik, masih ada hal yang perlu ditingkatkan, seperti terlihat dari banyaknya keluhan dari pengunjung yang disampaikan melalui agen perjalanan., apabila hal ini tidak segera dibenahi dapat mengakibatkan berkurangnya jumlah tamu di kemudian hari yang dapat mengakibatkan pendapatan operasional perusahaan juga ikut menurun. Berikut ini adalah macam-macam keluhan yang dirasakan oleh para tamu The Garuda Homestay Sanur:

Tabel 1.3 Jenis Keluhan di The Garuda Homestay Sanur

Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
Pelayanan yang diterima tidak sesuai yang diinginkan	2
Keluhan tidak di tanggapi dengan cepat	3
Beberapa customer mengeluh Properti dan fasilitas hotel yang sudah tidak berfungsi	5

Sumber: Management The Garuda Homestay Sanur, 2024

Memiliki sebagian aspek yang masih perlu dibenahi untuk menaikkan kualitas layanan tersebut lebih lanjut. Ini menunjukkan bahwa sementara homestay tersebut telah mencapai standar yang dapat diterima, masih ada ruang untuk peningkatan dan perbaikan. Hal ini dapat dianggap sebagai umpan balik yang konstruktif bagi manajemen atau pemilik homestay untuk terus meningkatkan pengalaman pelanggan dan menjaga reputasi bisnis mereka.

perusahaan harus mampu menyediakan fasilitas yang sesuai bagi kliennya selain layanan berkualitas tinggi.

Salah satu faktor yang dipertimbangkan klien saat membuat keputusan adalah fasilitas. Akomodasi yang ramah bagi pelanggan memiliki fasilitas yang meliputi pemasaran, perencanaan rute ke mal, penjemputan di bandara, toko atau pertokoan di dekatnya, ruang konferensi, keamanan, registrasi cepat, layanan kamar responsif, restoran, kolam renang, dan agen perjalanan. (Nurchahyo, et al., 2018:24).

Nilai barang atau jasa akan lebih menarik jika penginapan tersebut memiliki fasilitas tambahan. Penginapan tersebut dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada tamu yang akan menginap di penginapan atau akomodasi lainnya mengenai fasilitas, puncak, biaya, tipe kamar, dan informasi lainnya dengan harapan fasilitas tersebut memadai untuk memudahkan klien dalam melakukan suatu tindakan.

Berikut ini merupakan tabel yang berisi fasilitas yang dimiliki The Garuda Homestay Sanur:

Tabel 1.4 Fasilitas di The Garuda Homestay Sanur

No	Fasilitas	Tersedia	Tidak Tersedia	No	Fasilitas	Tersedia	Tidak Tersedia
1	Kamar Mandi Pribadi	√		7	AC	√	
2	Taman Bermain		√	8	Kamar Keluarga	√	
3	Teras	√		9	Restaurant		√
4	Internet	√		10	Dapur	√	
5	Tempat Parkir	√		11	Kolam Renang	√	
6	Layanan antar jemput	√		12	Water Heater		√

Sumber: Management The Garuda Homestay Sanur, 2024

Kurangnya penataan fasilitas dan sarana yang diberikan oleh pihak akomodasi akan mempengaruhi loyalitas konsumen itu sendiri. Dengan adanya peningkatan kedua unsur diatas diharapkan dapat membuat loyalitas konsumen.

Iklan meta merupakan alat promosi umum yang digunakan oleh Garuda Homestay Sanur. Iklan ini dapat langsung dihubungkan ke platform media sosial seperti Facebook dan Instagram. Tujuannya adalah untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan memberikan informasi kepada para pelanggan baru atau pelanggan lama agar tidak ketinggalan informasi terbaru seputar akomodasi dan juga diharapkan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain promosi melalui iklan media sosial, pihak hotel juga memberikan promo melalui *online travel agent* berupa *voucher* diskon. Secara keseluruhan, promosi melalui iklan Meta yang terhubung ke media sosial dan pemberian promo melalui *online travel agent* adalah strategi yang penting dan efektif untuk The Garuda Homestay Sanur. Hal ini membantu *homestay* untuk memperluas jangkauan pasar, tetap terhubung dengan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penawaran yang menarik dan relevan.

Menurut penelitian Nabila dan Ratu Syifa (2020), fasilitas, promosi, dan kualitas layanan semuanya memiliki dampak tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Wijaya dan Gamas Hoggy (2023) melakukan penelitian serupa yang memperlihatkan bahwa kesetiaan pelanggan secara langsung dipengaruhi oleh aspek-aspek seperti fasilitas, promosi, dan kualitas layanan. Penelitian keduanya sama sama berbeda subjek dengan penelitian penulis sehingga adanya perbedaan yang akan menjadi pembanding hasilnya.

Penelitian ini akan membantu memahami secara lebih mendalam apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan dari layanan, fasilitas, dan promosi yang ditawarkan oleh The Garuda Homestay Sanur. Homestay dapat membuka bisnis lainnya serta mengelola bisnis yang sudah ada dengan menyediakan fasilitas, layanan, dan strategi pemasaran yang lebih unggul dibandingkan pesaingnya..

Melihat dasar permasalahan yang terjadi di The Garuda Homestay Sanur, penulis berminat mengambil judul penelitian:

“Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada The Garuda Homestay Sanur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada The Garuda Homestay Sanur?
2. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada The Garuda Homestay Sanur?
3. Apakah promosi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada The Garuda Homestay Sanur?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada The Garuda Homestay Sanur?

5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada The Garuda Homestay Sanur?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari pokok permasalahan di atas, oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berdampak signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada The Garuda Homestay Sanur.
2. Untuk mencari tahu apakah fasilitas berdampak signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada The Garuda Homestay Sanur.
3. Untuk mencari tahu apakah promosi berdampak signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada The Garuda Homestay Sanur.
4. Untuk mencari tahu apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi berdampak signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada The Garuda Homestay Sanur.
5. Mencari tahu sejauh mana fasilitas, promosi, dan tingkat kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pelanggan di The Garuda Homestay Sanur

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Riset ini diharapkan akan memberikan manfaat atau memperoleh keuntungan dari hal-hal berikut dengan tercapainya tujuan-tujuan ini.:

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Selain memanfaatkan informasi yang diperoleh selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali, diharapkan dapat memberikan gambaran penelitian tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1.4.2 Kontribusi Praktis

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu prasyarat untuk menyelesaikan Program Studi di Politeknik Negeri Bali..
- 2) Menghubungkan teori di kelas dengan penerapan praktis di tempat kerja..

b. Bagi Perusahaan

Berkaitan dengan fasilitas, promosi, dan kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan diharapkan perusahaan mendapatkan data atau informasi dari sumber ini..

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

sebagai sumber bacaan tambahan di perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

1.5 Sistematika Penelitian

Penyajian penelitian ini dipecah menjadi beberapa bab yang bertujuan untuk mempermudah pencarian data yang diperlukan, serta menunjukkan pengerjaan penelitian yang sistematis. Pembagian bab tersebut sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaatnya dibahas dalam bab ini.

b. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bagian ini berisi hipotesis-hipotesis yang akan dimanfaatkan dalam percakapan yang menggabungkan manajemen pemasaran, mutu administrasi, kantor-kantor, kemajuan-kemajuan dan loyalitas konsumen serta untuk membantu audit-audit hipotetis dalam tinjauan ini, pemeriksaan-pemeriksaan terdahulu dan struktur hipotetis untuk menggambarkan studi.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini mengkaji populasi dan sampel pengujian, informasi penelitian, prosedur pemeriksaan, variabel penelitian, dan metode ilmiah untuk mencapai tujuan penelitian.

d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi gambaran perusahaan yaitu The Garuda Homestay Sanur, hasil analisa dan bahasan.

e. BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini menyajikan hasil yang telah dikumpulkan melalui analisis data serta rekomendasi yang mungkin berguna untuk The Garuda Homestay Sanur..

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Bersumber dari permasalahan yang diangkat, simpulan ini didapat dari hasil analisis dan pengujian teori pada bab sebelumnya, serta penelitian itu sendiri, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pada The Garuda Homestay Sanur terdapat pengaruh parsial yang positif dan kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,521 > 1,666$) dan nilai signifikansi sebesar 0,001, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat apabila The Garuda Homestay Sanur meningkatkan mutu layanan yang diberikan..
- b. Fasilitas Garuda Homestay Sanur dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan parsial, dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai t hitung $>$ t tabel ($4,894 > 1,666$). Harapan dan kebutuhan pelanggan akan terpenuhi apabila fasilitas yang diberikan semakin lengkap, dengan kata lain pelanggan akan merasa puas.
- c. Sebagian besar kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh promosi. Dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($11,701 > 1,66629$) dan nilai signifikansi 0,000,

maka kepuasan pelanggan di Sanur dapat meningkat dengan adanya penawaran Garuda Homestay.

- d. Kualitas layanan, fasilitas, dan iklan semuanya memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan secara bersamaan, dampak ini signifikan dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai F estimasi 69.063. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemasaran, fasilitas, dan kualitas layanan semuanya bekerja sama untuk secara signifikan memengaruhi kebahagiaan konsumen
- e. Berdasarkan temuan penelitian di atas, terbukti bahwa 74,2% kepuasan pelanggan di The Garuda Homestay Sanur dipengaruhi oleh mutu tempat usaha, fasilitas, dan pemasaran. Hal ini terbukti dari koefisien determinasi (R^2) antara fasilitas, promosi

5.2 Saran

- a. Bagi Perusahaan

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada The Garuda Homestay Sanur berdasarkan hasil penelitian ini antara lain :

- 1) Karena kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maka perusahaan perlu terus mengoptimalkan kualitas pelayanan mereka, memperhatikan kondisi fasilitas yang disediakan, dan merencanakan promosi yang berkelanjutan agar dapat menjaga atau meningkatkan kepuasan pelanggan.

2) Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, The Garuda Homestay Sanur dapat melaksanakan langkah-langkah praktis. Pertama, manajemen perlu secara teratur mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Memastikan bahwa karyawan telah melaksanakan *job desk* dan tanggung jawab sesuai dengan sop perusahaan. Kedua berdasarkan hasil penelitian fasilitas menjadi variabel yang diberikan nilai terkecil di antara variabel lainnya yakni dengan nilai rata-rata 3,68. Maka pihak manajemen perlu menambah atau memperbaharui fasilitas yang telah ada sebelumnya.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Saran berikut untuk penelitian berikutnya yang dapat dilakukan terkait dengan analisis kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di The Garuda Homestay Sanur :

- 1) Penelitian setelahnya mampu melakukan penambahan variabel yang relevan untuk memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang dapat berdampak pada kepuasan pelanggan, seperti lokasi perusahaan, kepercayaan pelanggan, harga, dan masih banyak lainnya.
- 2) Penelitian setelahnya diharapkan dapat mencakup analisis komperatif dengan kompetitor di industri yang sama. Dengan membandingkan dengan pesaing di industri yang sama tentunya akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdina. 2017. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia
- Andari, M.P., & Mulyantomo, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Semarang*, 18(3).
<http://dx.doi.org/10.26623/slsi.v18i3.2610>
- Antara, Surya., & Made Rastini. (2022). The Influence of Brand Image, Sales Promotion and Quality of Service on Customer Satisfaction Car Rental Service. *European Journal of Business and Management Research*, 7 (2).
<http://dx.doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.2.1273>
- Ardian, N. (2019). Pengaruh insentif berbasis kinerja , motivasi kerja , dan kemampuan kerja terhadap prestasi kerja pegawai UNPAB. *Kajian Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 4(2),119-132.
<https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/jepa/article/view/597>
- Ariani, Dorethea Wahyu. (2021). *Manajemen Kualitas*. Universitas Terbuka, Tangerang Selatan.
- Arianto (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor; Dalam *Jurnal Pemasaran Kompetitif*.
<http://doi.org/10.32493/jpkpk.vli2.856>
- Arianto, N. dan Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Ilmiah Semarak*. 1(1),107-115.
https://www.academia.edu/115436025/Pengaruh_Fasilitas_Dan_Pelayanan_Terdahap_Kepuasan_Pengunjung_Pada_Hotel_Dharmawangsa
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Balisatudata. (2024, Februari 28). Banyaknya Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Bali.

- Buchari, Alma, 2015. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-2
- Ernestivita, G. (2016). Analisis Pengaruh Place, Promotion, Dan People Terhadap Keputusan Konsumen Melakukan Pembelian Produk Pasar Modal Dengan Menggunakan Jasa Equity Brokerage Di PT Sucoriners Central Gani Cabang Kediri. *Jurnal Nusamba Vol.1 No.2, 01 No. 02*. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v1i2.455>
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Foster, Bob. (2016). The Impact of Brand Image on Purchasing Decision on Mineral Water Product Amidis. *Journal of humanities and social sciences*, 2(11), 1-11. <https://www.arjonline.org/papers/arjhss/v2-i1/23.pdf>
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hafizah, N. (2023) Determinan Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Dan Penyerapan Tenaga Kerja Pada 10 Daerah Destinasi Prioritas Di Indonesia. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sriwijaya.
- Hermanto, & Nainggolan, N. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Aneka Tata Niaga. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen*, 11(1), 46–57. <https://doi.org/10.1016/j.desal.2004.08.033>
- Hurriyati, R. (2018). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Ilyas, Gunawan Bata., & Mustafa, Heriyanti. (2022). Price, Promotion, and Supporting Facilities on Customer Satisfaction. *Golden Rasio of Marketing and Applied Psychology of Business*, vol 2 (1)
- Indrasari, Methiana, 2019. Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Edisi Pertama Cetak Pertama. Jakarta: Penerbit Unitomo Pres

- Indriastuti, D., & Hidayat, A. 2021. The Importance of Service Experience, Trust, and Satisfaction on Banking Customer Loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 6(3), 92-98
- Jayanti, N.L.S., & Yulianthini, N.N. (2022). Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3). <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i3.37309>
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 9. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Kevin, L. (2019). *Manajemen Pemasaran*, edisi dua belas jilid 1. Pearson Education.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).
- Lubis, Dinda Zoelanda (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa Di Medan*. Medan: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara
- Lupiyoadi, R., (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3, Jakarta : Salamba Empat.
- Madjukie, R. (2018). Pengaruh Promosi dan Kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Zalora di Jakarta *JM*, Vol.11, no.2.
- Maeriyana. Ety Soesilowati dan Fahrur Rozi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan, Kepercayaan dan Citra Perusahaan sebagai variabel intervening pada Koperasi Desa Rukun Tani Kecamatan Pageruyung Kabupaten Kendal. *Journal of Economic Education*, ISSN: 2301-7341, *JEE* 8 (1), 30-38
- Mahadewi, Ni Made Eka. (2018). Nomadic Tourism, Wisata Pendidikan, Digitalisasi dan Wisata Event Dalam Pengembangan Usaha Jasa Akomodasi Homestay di Destinasi Wisata. *Jurnal Kepariwisata*. 7(1)
- Maulidiah, E.P., Survival., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>

- Melia, Y., Ardiansyah, R., Marlin, K., & Novriful. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 20(1).
<https://doi.org/10.29259/jmbt.v20i1.20917>
- Mulyono. (2018). *Berprestasi Melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*. Cetakan Pertama. CV Budi Utama. Yogyakarta
- Munarsih., & Pratama, A.B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Indomarco Prismatama Cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan. *Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 2(1).
<https://doi.org/10.53067/ijebe>
- Munawir, (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Nabila, Ratu Syifa. (2020). The Effect of Service Quality, Facilities, and Promotion on Rockstar Gym Costumer Satisfaction (Studi Kasus Cabang Lippo Mal Puri Jakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*, 20(20), 1-21.
<http://repository.stei.ac.id/3253/>
- Nasution, A. E., & Lesmana, M. T. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart di Kota Medan). *Prosiding Seminar Nasional Vokasi Indonesia*, 1(2).
- Nela, Devitasari. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik [Unpublished undergraduate thesis]. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Ningtias, D.R., Indriyatni, L., & Widodo, U. (2020). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffe Shop Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, E-ISSN : 2829-1433
- Nurchahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2018). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, 8(1), 23.
<https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>

- Nurhanifah, A., & Sutopo (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pt. Maharani Tri Utama Mandiri Cabang Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, vol.0.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/12912>
- Priansa, Donni. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Puspita, R.M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis*, 13(1).
<https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.170>
- Qomariah, N. (2021). The Role of Promotion and Service Quality in Increasing Consumer Satisfaction and Loyalty in Pawnshops. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*. 4(10).
<https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i10-17>
- Sabar Napitupulu, Nirwana Tapiomas, & Riduan Tobink. (2021). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli*. PT. Atalya Rileni Sudeco.
- Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(21)
<http://dx.doi.org/10.52353/ama.v11i1.160>
- Saputra, Arifin Jaya., & Djumarno. (2021). Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction and Its Implications for Customer Loyalty at Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta. *Journal of Economics, Finance and Accounting*. 2(1).
<https://doi.org/10.38035/dijefa.v2i1>
- Sari, Dian Cita et al. 2021. "Manajemen Pemasaran." In ed. Hartini. Bandung: CV Media Sains Indonesia, 1–38.
- Setianingrum. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Commuter Line Jabodetabek Pada Stasiun Bogor. *Cakrawala*, 18(1).
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/2731>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi: Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*, Bandung: Alfabeta.

- Sumarni, M., & Soeprihanto, J. (2010). Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)(5th ed., p. 274). Liberty.
- Sunyoto, Danang. 2019. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. Jakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Servis)
- Suparyanto & Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran, In Media, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Chandra, & Gregorius, 2016. Service Quality dan satisfaction. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2019. "Pemasaran Jasa Edisi Terbaru." Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wicaksono, A.H., & Lestari, B. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Ojek Online Grab. Jurnal Aplikasi Bisnis, 8(2), 277-282.
<http://doi.org/10.33795/jab.v8i2.460>
- Widyaningrum. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. Jurnal STEI Ekonomi, Vol XX, No XX, BULAN 2020, 1-22.
- Wijaya, Gamas Hoggy (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike (Studi Pada Masyarakat Purwokerto) [Unpublished undergraduate thesis]. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Wijayanti, Titik. 2017. Marketing Plan Dalam Bisnis Third Edition, Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Wirawan, N. 2018. Cara Mudah Memahami Statistika Ekonomi Dan Bisnis (Statistika Deskriptif) Cetakan ke 4. Denpasar : Keraras Emas
- Yamit, Zulian. 2017. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Penerbit : Ekonisia. Yogyakarta.
- Yusuf, A.M. (2014). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenamedia Group.