

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS HOTEL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Yosilica Teresya Sihombing

NIM. 2015744031

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS HOTEL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa
2. Penulis
 - a. Nama : Yosilica Teresya Sihombing
 - b. NIM : 2015744031
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 28 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



I Gusti Ketut Gede, SE., MM
NIP. 196112081988111001

Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M.
NIP. 197612032008122001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS HOTEL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL RENAISSANCE BALI
ULUWATU RESORT & SPA**

Oleh

Yosilica Teresya Sihombing
NIM : 2015744031

Disahkan:

Penguji I



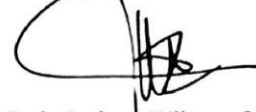
Ida Bagus Sanjaya, SE., MM
NIP. 196307301989031002

Ketua Penguji



I Gusti Ketut Gede, SE., MM
NIP. 196112081988111001

Penguji II



Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.AKT., M.Si
NIP. 199503012024061003

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung,
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

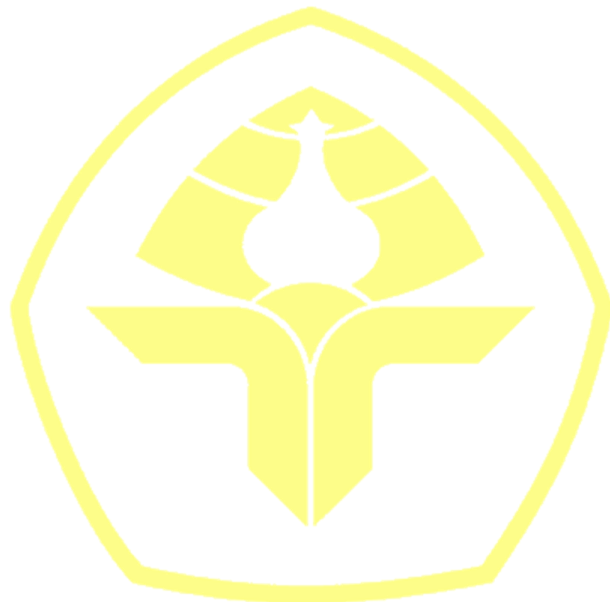
“Believe in yourself and your journey”

Persembahan:

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan & Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”** tepat pada waktunya. Atas terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak dan Mamak selaku orang tua yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Seluruh *staff Beverage & Food* dan *Human Resources department* Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan arahan, motivasi dan izin untuk melakukan penelitian sehingga dapat memperlancar proses pembuatan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang telah membimbing serta memberikan banyak arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga skripsi dapat terselesaikan.
4. Teman – teman seperjuangan penulis yang telah berjuang Bersama dalam menyelesaikan tugas akhir.

5. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan secara menyeluruh yang telah membantuk serta memberikan dorongan sehingga terselesaikannya skripsi ini



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan & Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa**” 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 karya saya.

Badung, 17 Juli 2024

Yang menyatakan



Yosilica Teresya Sihombing

NIM 2015744031

ABSTRAK

Industri perhotelan terus berkembang sejalan dengan globalisasi dan meningkatnya permintaan konsumen. Dalam lingkungan yang kompetitif, pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi krusial bagi kesuksesan hotel. Kualitas layanan dan fasilitas hotel menjadi fokus utama karena berperan penting dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan melibatkan interaksi antara staf dan tamu, sedangkan fasilitas mencakup aspek fisik seperti kamar dan restoran. Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebagai indikator utama keberhasilan bisnis perhotelan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis dampak dari kualitas pelayanan dan fasilitas hotel mempengaruhi kepuasan pelanggan yang diberikan oleh hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode analisis kuantitatif dengan alat analisis regresi linier berganda. Dengan luaran agar sebagai panduan bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan serta membantu hotel untuk merancang atau memperbaiki fasilitas mereka agar lebih sesuai dengan harapan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun fasilitas hotel sama sama berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Fasilitas Hotel, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The hospitality industry continues to expand alongside globalization and increasing consumer demand. In a competitive environment, understanding the factors influencing customer satisfaction is crucial for hotel success. The quality of service and hotel facilities are paramount as they play a vital role in meeting customer expectations. Service quality involves interactions between staff and guests, while facilities encompass physical aspects such as rooms and restaurants. This research explores how service quality and hotel facilities impact customer satisfaction, serving as primary indicators of hospitality business success. This study specifically analyzes the impact of service quality and facilities on customer satisfaction at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. It employs quantitative analysis with multiple linear regression to assess these relationships. The findings aim to guide hotel management in enhancing their service quality and updating facilities to better align with customer expectations. The results indicate that both service quality and hotel facilities significantly influence customer satisfaction to varying degrees.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Keywords: Service Quality, Hotel Facilities, Customer Satisfaction

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA"** tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik moral maupun material sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi SE,M.e.Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas selama saya mengikuti perkuliahan
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali dan selaku Dosen Pembimbing II selama pembuatan skripsi berlangsung.
4. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I selama pembuatan skripsi berlangsung.
5. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM selaku dosen pembimbing II selama pembuatan skripsi berlangsung.
6. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sebagai lokasi penelitian dimana penulis memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan penelitian ini

7. Kedua Orang Tua serta keluarga Penulis yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama menjalani program PKL.
8. Nia, Mandha, Kak Vidi, Putri, Abang Radot, Ramot, Kak Clo serta Teman-teman yang memberikan dukungan, pengertian, dan masukan dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kepada teman teman seperjuangan Vidya, Eka, Gung Sri, Okta, Gauri, Tegar, Tresna, Adhis, Tjok, terimakasih telah berjuang Bersama dari semester awal hingga berakhir di titik ini.

Meskipun sudah berusaha menyelesaikan penelitian ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan kekurangan yang adadalam penelitian ini. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat berguna bagi penulis, pembaca, dan pihak lain yang berkepentingan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
TEKNIK NEGERI BALI

Badung, 17 Juli 2024



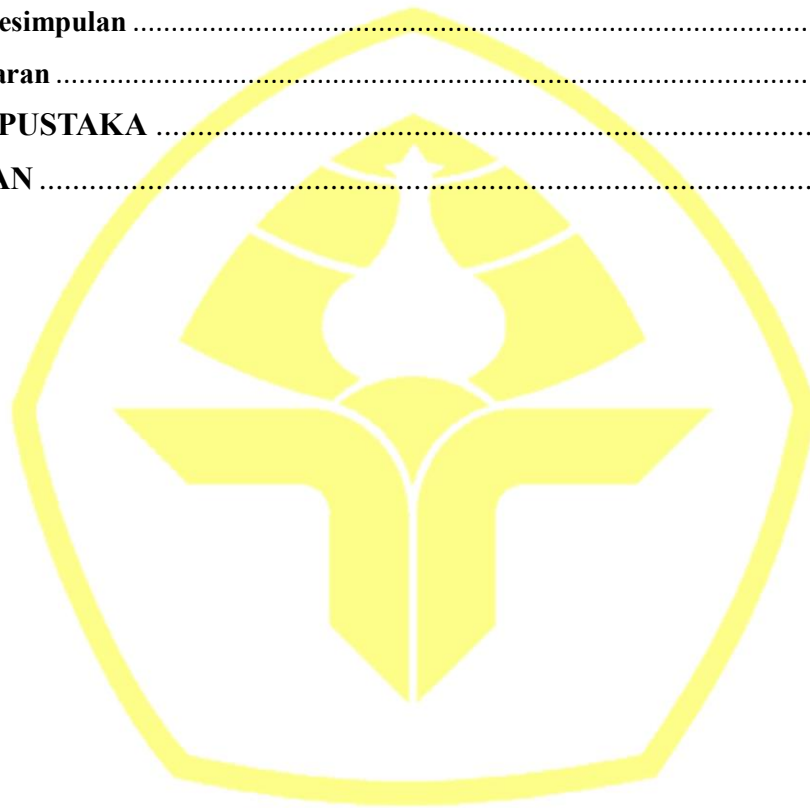
Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKARTA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Fasilitas Hotel	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Teori & Hipotesis	27
2.3.1 Kerangka Konsep	27
2.3.2 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat Penelitian	29
3.2 Populasi	29
3.3 Variabel Penelitian	30

3.4	Sumber Data	32
3.5	Jenis Data	32
3.6	Metode Pengumpulan Data	32
3.7	Uji Validitas & Reabilitas	33
3.7.1	Uji Validitas	33
3.7.2	Uji Reabilitas	33
3.8	Teknik Analisis Data	33
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	34
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	35
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.8.4	Uji Hipotesis	38
3.9	Sistematika Penulisan	40
HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Gambaran Umum Penelitian	41
4.1.1	Sejarah dan Latar Belakang	41
4.1.2	Fasilitas Hotel	42
4.1.3	Lokasi dan Aksesibilitas	43
4.1.4	Keunggulan dan Penghargaan	43
4.2	Hasil Penelitian	43
4.2.1	Karakteristik Responden	43
4.2.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.2.3	Hasil Analisis Deskriptif	48
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.2.5	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	57
4.3	Pembahasan Penelitian	61
4.3.1	Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	61
4.3.2	Fasilitas Hotel berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	63

4.3.3	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel secara bersama-sama berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	64
4.4	Implikasi Penelitian	65
4.4.1	Implikasi Teoritis	65
4.4.2	Implikasi Praktis	69
BAB V.....		70
SIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		77



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4. 1. Hasil uji validitas	45
Tabel 4. 2. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 3. Kriteria Pengukuran Deskripsi Variabel Penelitian	49
Tabel 4. 4. Hasil Analisis Deskriptif.....	49
Tabel 4. 5. Hasil uji normalitas.....	51
Tabel 4. 6. Hasil uji multikolinieritas.....	53
Tabel 4. 7. Hasil uji heteroskedastisitas	54
Tabel 4. 8. Hasil regresi linier berganda	55
Tabel 4. 9. Hasil uji-t.....	57
Tabel 4. 10. Hasil uji-F.....	59
Tabel 4. 11. Hasil koefisien determinasi (R^2).....	60



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan terus berkembang seiring dengan globalisasi dan permintaan konsumen yang meningkat. Pariwisata didukung sebagian besar oleh sektor perhotelan. Manajemen setiap hotel menentukan keberhasilan bisnis perhotelan. Dengan pengelolaan yang baik, pengelolaan hotel menjadi tugas yang mudah (Ika & Efendi, 2020). Perhotelan di Indonesia adalah industri jasa yang menggabungkan berbagai produk dan layanan. Contohnya termasuk desain bangunan, baik di dalam maupun di luar kamar hotel dan restoran, suasana yang diciptakan di kamar hotel, makanan dan minuman yang disajikan di restoran, dan fasilitas apa pun yang ada pada produk yang dijual (Halimah, 2016).

Suatu perusahaan atau bisnis yang bergerak di bidang barang dan jasa, khususnya yang menyediakan jasa perhotelan, harus dapat memastikan bahwa pelanggannya puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pelanggan, menurut Kotler dan Armstrong (2016), adalah perasaan bahagia atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang bersangkutan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dalam dunia yang semakin kompetitif, penting bagi setiap hotel untuk memahami kepuasan pelanggan sebagai kunci keberhasilan dan kelangsungan bisnis mereka.

Kualitas layanan dan fasilitas hotel adalah dua elemen utama yang sering menjadi perhatian utama. Di berbagai industri jasa, terutama di industri perhotelan yang berkembang pesat, konsep kualitas pelayanan telah menjadi subjek banyak penelitian. Dunia bisnis, terutama di industri perhotelan, semakin bersaing. Kondisi tersebut diperparah oleh globalisasi, yang melibatkan perusahaan asing untuk menarik pelanggan di banyak negara. Ini memiliki dampak besar pada pertumbuhan ekonomi, terutama di sektor perhotelan lokal. Dalam persaingan yang ketat, tujuan perusahaan adalah membuat pelanggan puas.

Setiap perusahaan perhotelan menghadapi tantangan untuk bersaing dengan perusahaan lokal dan internasional di sekitarnya karena persaingan yang ketat. Para bisnis berusaha keras untuk menggunakan strategi yang lebih inovatif dan efisien di era globalisasi saat ini untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, memberikan layanan terbaik, dan mendapatkan pengakuan pelanggan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kesuksesan bisnis perhotelan sangat bergantung pada kemampuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, bisnis ini harus lebih peka terhadap perilaku pelanggan dan terus meningkatkan pelayanan dan fasilitas mereka. Kepuasan pelanggan menjadi kunci strategis karena pencapaian kepuasan pelanggan akan membuat pencapaian tujuan perusahaan lebih mudah.

Perkembangan hotel saat ini berkembang sangat pesat dengan munculnya hotel baru, meningkatkan persaingan di industri perhotelan. Nurcahyo et al. (2017) menyatakan bahwa fasilitas memiliki dampak yang signifikan dan langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dalam praktik, di mana kelengkapan hotel yang buruk akan membuat pelanggan kecewa, sedangkan fasilitas yang baik akan membuat mereka lebih puas..

Sebagai salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang penginapan, perhotelan juga harus melakukan evaluasi atau kualitas pelayanan dan harga yang diberikan kepada pelanggannya. Perhotelan adalah suatu usaha untuk melayani pelanggannya, yang dituntut harus mampu menyediakan produk yang dapat dirasakan langsung manfaatnya, seperti kamar dengan segala perlengkapannya.

Meskipun semua fasilitas hotel sangat penting, hotel harus memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan memastikan bahwa pelanggan tidak kecewa, sehingga mereka tidak akan memilih hotel lain untuk menginap. Namun, kualitas pelayanan sangat penting untuk keberhasilan hotel.

Oleh karena itu, tingkat kepuasan tamu atau pelanggan sangat bergantung pada bagaimana staf hotel melayani mereka. Mengingat bahwa setiap tamu memiliki standar dan harapan yang berbeda-beda, menjadi tugas yang mudah untuk menyenangkan setiap tamu. Ketika pelanggan dan tamu menjadi setia dan melakukan pemesanan ulang, kelangsungan hidup hotel akan meningkat. Tingkat hunian yang lebih tinggi meningkatkan pendapatan hotel.

Pertanyaan utama penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan dan fasilitas hotel memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan.

Meskipun semua fasilitas hotel sangat penting, hotel harus memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan memastikan bahwa pelanggan tidak kecewa, sehingga mereka tidak akan memilih hotel lain untuk menginap. Namun, kualitas pelayanan sangat penting untuk keberhasilan hotel.

Oleh karena itu, tingkat kepuasan tamu atau pelanggan sangat bergantung pada bagaimana staf hotel melayani mereka. Mengingat bahwa setiap tamu memiliki standar dan harapan yang berbeda-beda, menjadi tugas yang mudah untuk menyenangkan setiap tamu. Ketika pelanggan dan tamu menjadi setia dan melakukan pemesanan ulang, kelangsungan hidup hotel akan meningkat. Tingkat hunian yang lebih tinggi meningkatkan pendapatan hotel.

Salah satu hotel bintang lima di Uluwatu, Bali, menawarkan fasilitas dan layanan berkualitas tinggi. Untuk tetap dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan tentang layanan dan fasilitas hotel harus diketahui. Bali, destinasi wisata terkenal, menarik wisatawan domestik dan asing setiap tahunnya. Oleh karena itu, sektor perhotelan Bali terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

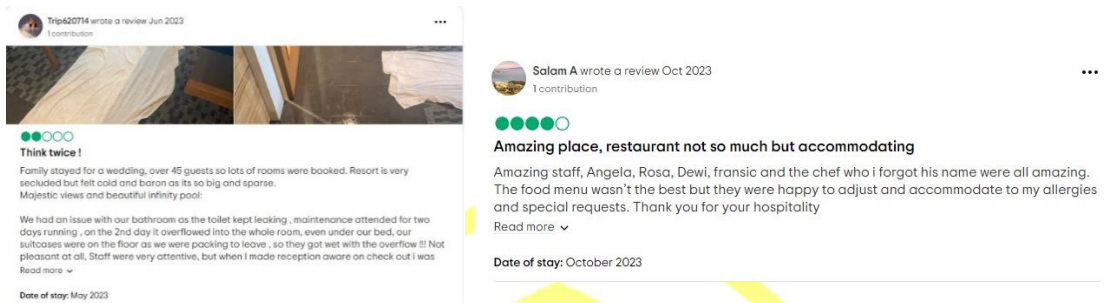
Munculnya hotel-hotel baru dengan berbagai fasilitas dan layanan untuk menarik wisatawan meningkatkan persaingan di industri perhotelan Bali, menurut data empiris. Dalam situasi seperti ini, hotel harus memahami dengan baik faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan karena

kepuasan pelanggan memiliki dampak yang signifikan terhadap reputasi hotel dan kelangsungan bisnisnya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena akan memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa serta pemangku kepentingan lainnya di industri perhotelan Bali. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang komponen yang memengaruhi kepuasan pelanggan di hotel mewah dengan melihat bagaimana kualitas layanan dan fasilitas hotel memengaruhi kepuasan pelanggan.

Tingkat hunian di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah meningkat dalam tiga tahun terakhir, dengan tingkat hunian pada tahun 2021 mencapai 24,89 persen, tahun 2022 mencapai 45,59%, dan tahun 2023 mencapai 64,89 persen. Meskipun tingkat hunian meningkat pada tahun 2023, data menunjukkan bahwa pada tahun 2023, tingkat hunian Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah mendapatkan beberapa ulasan yang buruk dari pelanggan di berbagai platform.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gambar di bawah ini menunjukkan beberapa contoh ulasan rendah yang diberikan.



Tidak banyak penelitian tentang analisis kepuasan pelanggan di industri perhotelan. Namun, hanya ada beberapa penelitian yang melihat bagaimana kualitas layanan dan fasilitas hotel memengaruhi kepuasan pelanggan di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Sebagian besar penelitian yang ada dilakukan di hotel lain atau dengan fokus yang lebih umum. Oleh karena itu, penelitian yang lebih mendalam dan spesifik tentang kualitas layanan dan fasilitas hotel yang memengaruhi kepuasan pelanggan di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sangat dibutuhkan. Penelitian ini diharapkan dapat menemukan stratifikasi kepuasan pelanggan yang berbeda di hotel ini.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas hotel

terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Dengan memahami lebih lanjut tentang komponen yang memengaruhi kepuasan pelanggan, hotel dapat menemukan area mana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperoleh keunggulan kompetitif. Selain membantu manajemen Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas, penelitian ini juga dapat membantu industri hotel secara keseluruhan dengan memahami preferensi dan kebutuhan pelanggan dalam dunia yang berubah. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk membangun strategi pemasaran dan manajemen yang lebih baik untuk sektor pariwisata, khususnya Bali.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?
2. Apakah Fasilitas hotel berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas hotel secara bersama-sama berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas hotel berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan fasilitas hotel berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yakni sebagai berikut:

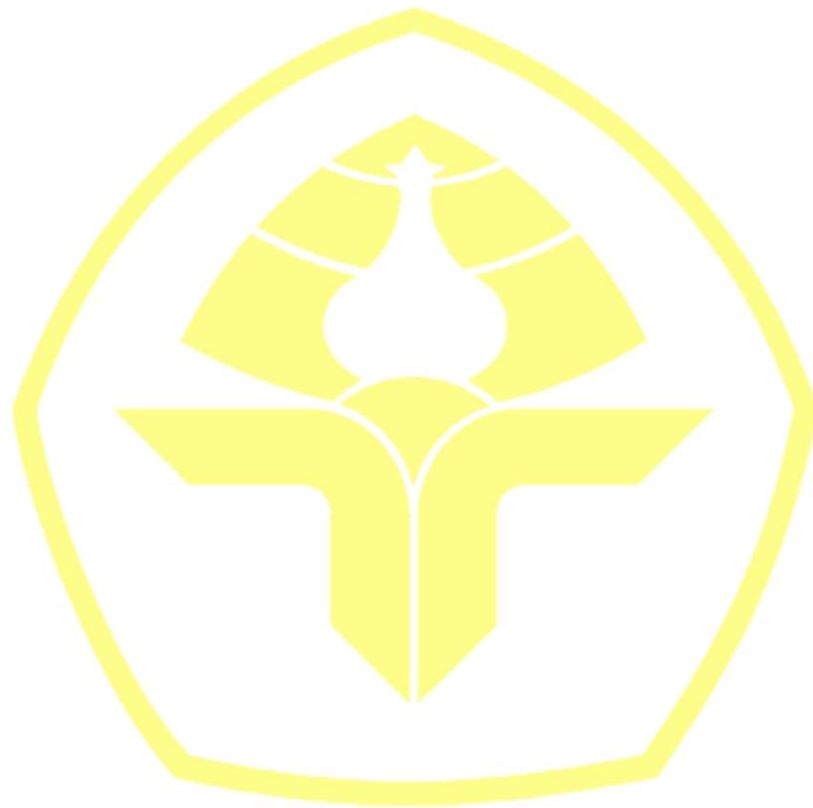
1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah serta memperdalam pemahaman penulis dan pembaca terutama dalam bidang manajemen mutu terkait dengan kualitas layanan dan fasilitas hotel.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat membantu pihak manajemen hotel dalam membuat dan menetapkan kebijakan mengenai kualitas layanan dan fasilitas dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t sebesar 2.826 dan signifikansi 0.006.
2. Fasilitas Hotel Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa fasilitas hotel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t sebesar 3.432 dan signifikansi 0.001.
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Secara Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas hotel secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F sebesar 137.845 dan signifikansi 0.000. Nilai R^2 sebesar 0.740 menunjukkan bahwa 74% variasi

dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dalam kualitas pelayanan dan fasilitas hotel. Ini menunjukkan pentingnya kedua variabel tersebut dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa:

1. Pembuatan button call yang bisa dimanfaatkan pihak manajemen hotel di bagian Restaurant maupun Bar dengan memasang alat di setiap meja Restaurant atau area Bar dengan tombol panggil untuk memudahkan pelanggan. Saat pelanggan menekan tombol, maka tombol akan mengirimkan sinyal nirkabel ke receiver watch atau monitor yang terletak di restoran sehingga pelayanan cepat dilakukan.
2. Peningkatan servis fasilitas rutin pada bagian Ruangan hotel, termasuk kamar tamu, kamar mandi, area umum, dan fasilitas lainnya, sebaiknya menjalani inspeksi dan pemeliharaan rutin secara berkala. Perawatan terjadwal membantu mendeteksi masalah atau kerusakan potensial sebelum menjadi lebih serius, sehingga tindakan perbaikan dapat diambil sebelum mempengaruhi kualitas layanan.
3. Melakukan identifikasi dan penanganan masalah dengan cepat seperti inspeksi rutin dan respons yang cepat terhadap keluhan atau masalah yang dilaporkan tamu memungkinkan hotel untuk mengatasi masalah dengan tepat waktu. Melalui penanganan

masalah dengan cepat maka akan membantu mencegah masalah semakin memburuk dan mengurangi dampaknya terhadap kualitas layanan dan kesan tamu.

4. Komunikasi yang Efektif antar Departemen dengan cara memastikan bahwa semua departemen dalam hotel bekerja sama secara efisien untuk memberikan pengalaman tamu yang mulus serta mengadakan pertemuan rutin antar departemen untuk berbagi informasi dan menyelesaikan masalah secara kolaboratif.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, Handoko, Y., & Dewi, W. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Imam Bonjol Hostel Semarang. *Bursa : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 88–100. <https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.236>
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap KepuasanPengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1(1), 107–115.
- Catharina, E. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Fave Hotel di Jalan Rungkut. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 1-11.
- Desembrianita, E., & Ruslin. (2016). Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(2), 345–354.
- Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Udayana, U. (2023). *Analisis harga minyak dunia, newcastle coal price , suku bunga, kurs dan inflasi terhadap harga saham itmg 2016-2022 skripsi*.
- Halimah, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hotel Ubud Malang). *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 1-14.
- Iverson, B. L., & Dervan, P. B. (n.d.). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title*.
- Ika, D. W., & Effendi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *STEI: Jurusan Ekonomi XX (XX)*, 1-22.

- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Juliana, J., Tanujaya, T., & Nathaniel, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hoteldan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Judicious*, 2(1), 1–10.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta : Erlangga.
- Martakusumah, S. (2018). *Pentingnya Guest Voice Sebagai Bahan Evaluasi*. 34–35
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Mukhlisah, A. N., & Irfan, M. (2023). Nusantara Hasana Journal. *Nusantara Hasana Journal*, 2(9), 185–190.
- Nadhifah, D. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Syariah Di Yogyakarta.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.
- Nidayawati, N., & Hartini, I. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat. *Motivasi*, 6(2), 88.
<https://doi.org/10.32502/mti.v6i2.3760>
- Paputungan, N. W., Langi, Y. A. R., & Prang, J. D. (2016). Analisis Regresi Logistik Ordinal Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado Ordinal Logistics Regression Analysis in the Service User

Satisfaction Level Toward Service at Sam Ratulangi Internati. *JdC*, 5(2), 72–79.

Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, vol.4(2), 115–131.
<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2756/2814>

Rianti, S. (2023). Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Karyawan di Truntum Hotel Padang. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 7(1), 7–12.
<https://doi.org/10.23887/jppsh.v7i1.38666>

Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168.
<https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>

Stefko, R., Fedorko, R., Bacik, R., Rigelsky, M., & Olearova, M. (2020). Effect of service quality assessment on perception of TOP hotels in terms of sentiment polarity in the Visegrad group countries. *Oeconomia Copernicana*, 11(4), 721–742.
<https://doi.org/10.24136/OC.2020.029>

Sugiyono. (2008). Uji Heteroskedastisitas. *Web*, 151–152.
[http://repository.unpas.ac.id/32933/7/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/32933/7/BAB%20III.pdf)

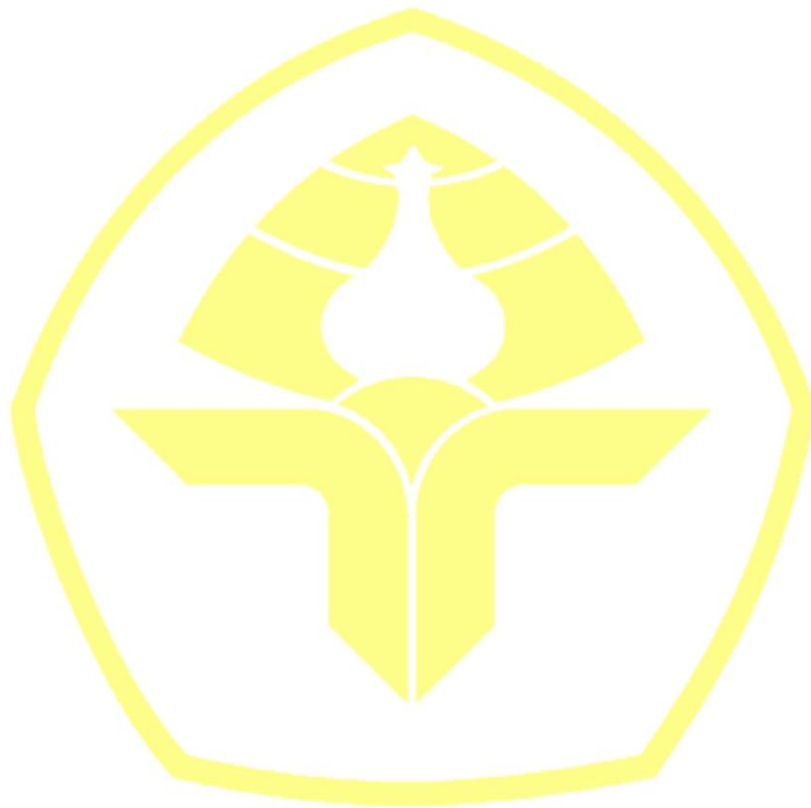
Sumodiningrat, G. (2007). Ekonometrika Pengantar. *PFE Yogyakarta*, Vol.1, 529–530.
[https://lmsspada.kemdikbud.go.id/pluginfile.php/559858/mod_folder/content/0/PERT E MUAN 6 UJI NORMALITAS.pdf?forcedownload=1](https://lmsspada.kemdikbud.go.id/pluginfile.php/559858/mod_folder/content/0/PERT%20E%20MUAN%206%20UJI%20NORMALITAS.pdf?forcedownload=1)

Sunyoto, D. (2012). In D. Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Tjiptono, Fandy. (2011). Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Cv

Andi.

Yuliara, I. M. (2016). Modul Regresi Linier Berganda. *Universitas Udayana*, 2(2), 18.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner dan Hasil Kuesioner

No.	Name	Gender	Email
1	Noeg	Laki-Laki	floeg.g.suau@pwc.com
2	Sarah	Perempuan	sarakoh@gmail.com
3	Hussain	Laki-Laki	hnasselullah@gmail.com
4	Nalinda	Perempuan	nadeerlk@gmail.com
5	Yiya Chen	Perempuan	yiya0618@gmail.com
6	Nikhil	Laki-Laki	nikhil@gmail.com
7	Lao Jiaoling	Perempuan	1711809901@qq.com
8	Ricky	Laki-Laki	rickyseibo03@gmail.com
9	David Sheehan	Laki-Laki	davidpatricksheehan@gmail.com
10	Trullier	Laki-Laki	nathalie.dirusso@gmail.com
11	Jangyeon Park	Laki-Laki	able1995@naver.com
12	Dorian	Laki-Laki	hanna.reclus@icloud.com
13	Shakti	Perempuan	couutshakti@gmail.com
14	Wonho	Laki-Laki	sowei@hotmail.net
15	Errol	Laki-Laki	errolpdz2yahoo.com
16	Waterson	Laki-Laki	le.possum@gmail.com
17	Emma	Perempuan	emma.bothom07@gmail.com
18	Chantal Sital	Perempuan	sitallachmansh@gmail.com
19	Gisela	Perempuan	giselalacle@hotmail.com
20	Tianna and Krystiin	Perempuan	tlilly6@gmail.com
21	Resnick	Laki-Laki	resnick26@yahoo.com

22	Cha Sanghoon	Laki-Laki	sanghoon.cha@samsung.com
23	Johnathan Chan	Laki-Laki	johnathan1011@gmail.com
24	Katinka	Perempuan	katinkahday@gmail.com
25	Chantal	Perempuan	sarwan_s@hotmail.com
26	Savira	Perempuan	samaya303@gmail.com
27	Catharina	Perempuan	catharina.puspita@gmail.com
28	Melissa	Perempuan	melissayap@gmail.com
29	Lolita Digby	Perempuan	lolita.digby@yahoo.com
30	Msmith	Laki-Laki	mrsmith@northrock.bm
31	Mollzner Richard	Laki-Laki	ricom888@me.com
32	Aube	Perempuan	Aube
33	Ed Sucy	Laki-Laki	-
34	Kaira	Perempuan	-
35	Everett	Laki-Laki	jamesheverett@gmail.com
36	Reving	Laki-Laki	revingamedia88@gmail.com
37	Granzin	Laki-Laki	mgranzin@gmail.com
38	Denis Corless	Laki-Laki	denis.corless@gropenworld.com
39	Bruno	Laki-Laki	brunoelle@hotmail.com
40	Lori Davey	Perempuan	Ljkddaveye@gmail.com
41	Cat Kidd	Perempuan	catrionakikidd@aTlok.com
42	Lori	Perempuan	Ljkdavey@gmail.com
43	Kyoko	Perempuan	kyouchsnda.8604@gmail.com
44	Sarah	Perempuan	sarahsch4@gmail.com
45	Lucy Lee	Perempuan	bashido@unforgettable.com

46	Arif Albolushi	Laki-Laki	djkatrinlove2@gmail.com
47	Gregory	Laki-Laki	gupix@yahoo.com
48	Huang Zhen	Laki-Laki	hz.8228@163.com
49	Luc	Laki-Laki	lucinstenhammer@gmail.com
50	Hien	Laki-Laki	hienthombu@gmail.com
51	Rain Galya	Perempuan	rgalya715@yahoo.com
52	Ortel	Laki-Laki	chasort@gmail.com
53	Christopher	Laki-Laki	christopherramirocitra@gmail.com
54	Guo Xinliang	Laki-Laki	275906705@qq.com
55	Liz	Perempuan	liz.mrong@gmail.com
56	Jacob	Laki-Laki	ponsealjacob74@gmail.com
57	Aaron	Laki-Laki	a.cook@diaglass.com.au.
58	Helmi	Perempuan	helmishaath3232gmail.com
59	Syed	Laki-Laki	syedrad119@gmail.com
60	David Cook	Laki-Laki	davidcook2762003@hotmail.com
61	Peneira	Perempuan	megane.peneira@hotmail.com
62	Eluy	Laki-Laki	elui.p.marquez@gmailcom
63	Jo Dwyer	Perempuan	jomdwyer@gmail.com
64	Samara Sweeney	Perempuan	samarasweeney@live.com.id
65	Thiy Tran	Perempuan	thiytamtran@hotmail.com
66	M. Cozma	Laki-Laki	mon.cozma@gmail.com
67	Hocquet	Laki-Laki	gege9512@yahoo.fr
68	E. Gullo	Laki-Laki	emmanuelg1@live.com.au
69	Park Jungkeun	Laki-Laki	blankbob@gmail.com

70	Andrea	Perempuan	andrea.cervellin@gmail.com
71	Aymeric	Laki-Laki	fourcade.aymeric@gmail.com
72	Reysa	Perempuan	rasya.deola@hotmail.com
73	Kwon-Minji	Perempuan	minjigwon841@gmail.com
74	Anatoly	Laki-Laki	krayniyanatoly@gmail.com
75	Cristian	Laki-Laki	cristiana_andrada_@yahoo.com
76	Shim Hyeyoun	Perempuan	ida82@jate.com
77	Brooke	Perempuan	brooke@andrewdonaldson.com
78	Juan Luo	Laki-Laki	541172005@gg.com
79	Wei Sun	Laki-Laki	weiwei1057@163.com
80	Lu Ning	Perempuan	jacklin871219@gmail.com
81	Shinwan Kang	Laki-Laki	kangsh77@gmail.com
82	David Oliver	Laki-Laki	Davoliver@gmail.com
83	Victor Pau	Laki-Laki	v.pau64@gmail.com
84	Mr. Chuiyi	Laki-Laki	chuiyi_63@hotmail.com
85	Jeong Seung Hyun	Laki-Laki	everyhardest@gmail.com
86	Carruthers, Louise	Perempuan	looseland@gmail.com
87	Arsenault, Kevin	Laki-Laki	arna,kang@gmail.com
88	Jack Venning	Laki-Laki	jack.venno66@gmail.com
89	Rachel Molly	Perempuan	rachelmolley6641@gmail.com
90	Echedey	Laki-Laki	echedeycalero@mail.com
91	Kim Su Hak	Laki-Laki	ksh0404@naver.com
92	Vincent	Laki-Laki	june-999928@hotmail.com
93	Lucas	Laki-Laki	lucassu_sh@163.com

94	Gary Chua	Laki-Laki	garychua94@gmail.com
95	Kiara Lawrence	Perempuan	redovred5@yahoo
96	Richard Lawrence	Laki-Laki	redovred5@yahoo
97	Torrijos	Laki-Laki	eeartee@hotmail.com
98	Yingzhi	Laki-Laki	lst1121x@gmail.com
99	Ritsuko Omi	Perempuan	ritsu123@hotmail.com
100	Gillian Archer	Perempuan	glossopy11@hotmail.com

Lanjutan ...

No.	x1_	x1_	x1_	x1_	x1_	x2_	x2_	x2_	x2_	x2_	y_1	y_2	y_3
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
8	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
9	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
10	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
13	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4

14	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
15	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4
16	4	3	4	5	3	3	5	3	4	4	3	4	5
17	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
18	5	3	5	3	3	3	4	5	3	5	3	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
22	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
24	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
25	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
26	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
27	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
28	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
29	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
30	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
31	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
32	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
33	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4
34	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
35	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
36	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
42	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
43	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
44	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
45	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
47	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
48	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
49	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
50	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	3	3
51	3	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3
52	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
53	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3
54	3	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	4
55	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5
56	5	4	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	5
57	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
58	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
59	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
60	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
61	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4

62	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3
65	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
66	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
67	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
69	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
70	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
72	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2
73	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
74	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
75	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
76	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
77	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
82	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
83	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
84	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
85	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4

86	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
87	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
90	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
91	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
92	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
93	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
94	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
95	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
96	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2
97	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
98	4	3	3	3	5	3	5	4	3	5	3	3	4
99	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	3
100	3	3	3	5	4	3	5	4	5	3	3	3	5

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	59	59.0	59.0	59.0
	Perempuan	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

1. Kualitas Pelayanan

Correlations

		x1_1	x1_2	x1_3	x1_4	x1_5	total_X1
x1_1	Pearson	1	.538**	.596**	.472**	.436**	.752**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
x1_2	Pearson	.538**	1	.561**	.636**	.591**	.828**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100

x1_3	Pearson	.596**	.561**	1	.570**	.570**	.816**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
x1_4	Pearson	.472**	.636**	.570**	1	.612**	.824**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
x1_5	Pearson	.436**	.591**	.570**	.612**	1	.799**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100
total_X1	Pearson	.752**	.828**	.816**	.824**	.799**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100

**

Correlation

is

significant

at the 0.01

level (2-tailed).

2. Fasilitas Hotel

Correlations

		x1_1	x1_2	x1_3	x1_4	x1_5	total_X1
x1_1	Pearson	1	.538**	.596**	.472**	.436**	.752**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
x1_2	Pearson	.538**	1	.561**	.636**	.591**	.828**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
x1_3	Pearson	.596**	.561**	1	.570**	.570**	.816**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100

x1_4	Pearson	.472**	.636**	.570**	1	.612**	.824**
	Correlation						
	n						
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
x1_5	Pearson	.436**	.591**	.570**	.612**	1	.799**
	Correlation						
	n						
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100
total_X1	Pearson	.752**	.828**	.816**	.824**	.799**	1
	Correlation						
	n						
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100

**.

Correlation

is

significant

at the 0.01

level (2-

tailed).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

3. Kepuasan Pelanggan

Correlations

		y_1	y_2	y_3	total_y
y_1	Pearson	1	.540**	.494**	.835**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100
y_2	Pearson	.540**	1	.498**	.826**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100
y_3	Pearson	.494**	.498**	1	.801**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100
total_y	Pearson	.835**	.826**	.801**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100

**.

Correlation

is

significant

at the 0.01

level (2-

tailed).

Uji Reliabilitas

1. Kualitas Pelayanan

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.863	5

2. Fasilitas Hotel

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.870	5

3. Kepuasan Pelanggan

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.758	3

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 4 Deskripsi Hasil

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1_1	100	1	5	4.27	0.777
x1_2	100	1	5	4.34	0.794
x1_3	100	1	5	4.33	0.766
x1_4	100	1	5	4.36	0.835
x1_5	100	1	5	4.39	0.790
x2_1	100	1	5	4.37	0.812
x2_2	100	1	5	4.30	0.798
x2_3	100	1	5	4.33	0.726
x2_4	100	1	5	4.35	0.833
x2_5	100	1	5	4.27	0.815
y_1	100	1	5	4.32	0.790
y_2	100	1	5	4.36	0.746
y_3	100	2	5	4.34	0.728
Valid N (listwise)	100				

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov- Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.94816030
Most Extreme Differences	Absolute	0.073
	Positive	0.073
	Negative	-0.053
Test Statistic		0.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test

distribution is
Normal.

b. Calculated
from data.

c. Lilliefors
Significance
Correction.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinieritas

Model			Standardized Coefficients Beta		t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.915	0.678		2.826	0.006		
	total_X1	0.215	0.063	0.369	3.432	0.001	0.232	4.311
	total_x2	0.298	0.062	0.518	4.816	0.000	0.232	4.311

a.
Dependent Variable:
total_y

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

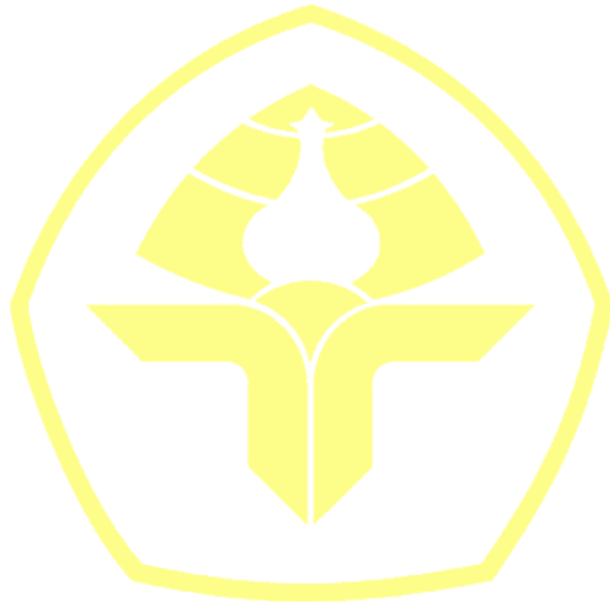
Model			Standardized Coefficients Beta		t	Sig.
1	(Constant)	1.103	0.409		2.697	0.008
	total_X1	-0.045	0.038	-0.246	-1.177	0.242
	total_x2	0.028	0.037	0.158	0.758	0.450

a.

Dependent

Variable:

ABS_RES



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 6 Regresi Linier Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	0.740	0.734	0.958

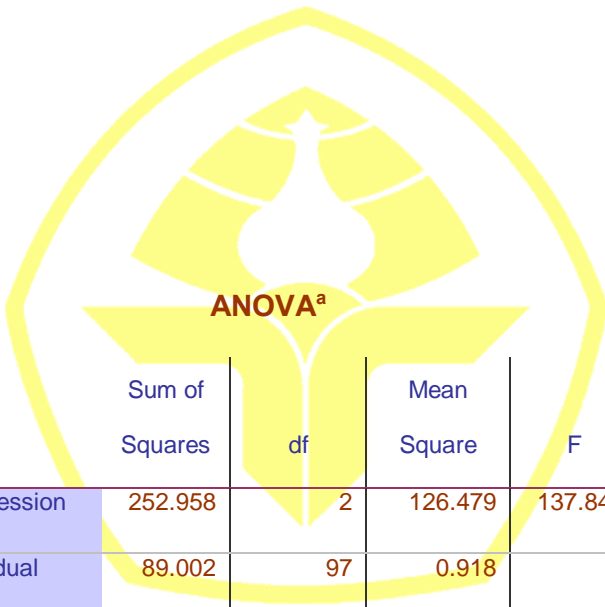
a.

Predictors:

(Constant),

total_x2,

total_X1



Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	252.958	2	126.479	137.845	.000 ^b
	Residual	89.002	97	0.918		
	Total	341.960	99			

a.

Dependent

Variable:

total_y

b.

Predictors:

(Constant),

total_x2,

total_X1

Coefficients^a

Model				Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.915	0.678		2.826	0.006
	total_X1	0.215	0.063	0.369	3.432	0.001
	total_x2	0.298	0.062	0.518	4.816	0.000

a.

Dependent

Variable:

total_y

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i,

Kami sedang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Penelitian ini bertujuan untuk memahami seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh hotel terhadap kepuasan pelanggan yang menginap.

Untuk itu, kami memohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu sejenak dalam mengisi kuesioner berikut ini. Jawaban yang Anda berikan akan sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini dan pengembangan layanan yang lebih baik di masa depan.

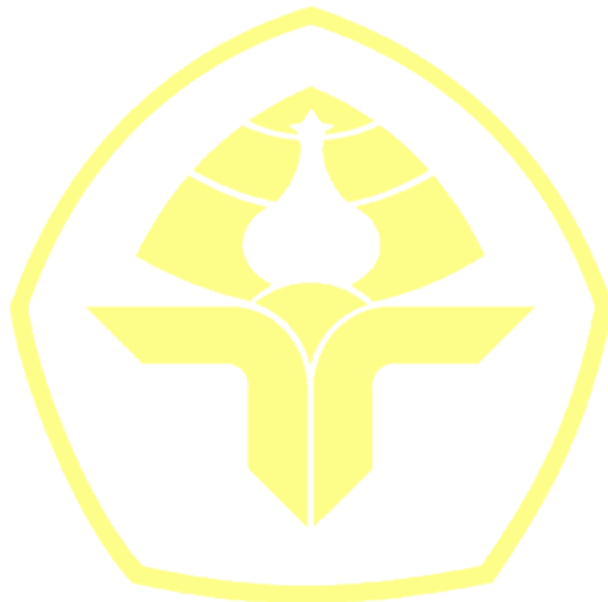
Kuesioner ini bersifat anonim, dan seluruh informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, kami hanya mengharapkan kejujuran dalam menjawab setiap pertanyaan sesuai dengan pengalaman Anda.

Terima kasih atas partisipasi dan kerjasamanya.

Hormat kami,

Yosilca Teresya

Sihombing



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Nama:

Email:

Jenis Kelamin:

Laki-laki

Perempuan

Petunjuk Pengisian: Berikan tanda silang (X) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap setiap pernyataan di bawah ini. Skala penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju



No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
A. KUALITAS PELAYANAN HOTEL (XI)						
Sumber : Choirudin, M. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal Di Kabupaten Pati. <i>Update Test thesis, UMK.</i>						
1	Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa					



	memiliki peralatan terbaru/mutakhir					
2	Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memberikan pelayanan sesuai dengan yang waktu yang dijanjikan.					
3	Pihak hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa cepat dalam memberikan pelayanan					
4	Karyawan hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa mendapatkan dukungan yang memadai dari institusinya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik					
5	Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memberikan perhatian individual kepada tamu.					
B. FASILITAS HOTEL (X2)						
<p>Sumber : Yanti, Sarofah Nur Indah. (2018) Pengaruh Servicescape Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Hotel Saygon Inn). <i>Sarjana thesis, Universitas Yudharta.</i></p>						
6	Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki bermacam-macam varian tipe kamar					
7	Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki kamar yang nyaman					
8	Meja & Kursi tertata rapi dengan warna yang menyesuaikan pada hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa					

9	Sarana rekreasi sangat memadai di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa					
10	Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang aman dan luas					
C. KEPUASAN PELANGGAN (Y)						
<p>Sumber : Yanti, Sarofah Nur Indah. (2018) Pengaruh Servicescape Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Hotel Saygon Inn). <i>Sarjana thesis, Universitas Yudharta.</i></p>						
11	Pelayanan yang diberikan Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sangat memuaskan					
12	Fasilitas yang ada di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa cukup banyak					
13	Pengalaman menginap di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa mendekati atau mencapai gambaran ideal saya tentang layanan dan fasilitas yang sempurna.					

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 3 QR Code fasilitas pelayanan Hotel




Feedback Service Quality and Facilities at Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa
This questionnaire is designed to assess customer satisfaction regarding the quality of service and hotel facilities at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa
yosilica1128@gmail.com [Switch account](#)

* Indicates required question

Email *
Your answer

Name *
Your answer

Food Quality *

- Excellent
- Good
- OK
- Average
- Poor

Service Quality *

- Excellent
- Good
- OK
- Average
- Poor

Room *

- Excellent
- Good
- OK
- Average
- Poor

Hotel Facilities *

- Excellent
- Good
- OK
- Average
- Poor

How Likely are you to recommended us? *

- Excellent
- Good
- Ok
- Average
- Poor

Submit **Clear**

AN ADMINISTRASI BISNIS
TEKNIK NEGERI BALI



PROSES BIMBINGAN SKRIPSI

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Yosilica Teresya Sihombing
NIM : 2015744031
Judul SKRIPSI : Analisis Kualitas Layanan & Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

NO	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	22/4/2024	Konsultasi UPP	
2	23/4/24	Perbaiki Bab I	
3	27/5/24	Konsultasi Bab II	
4	15/6/24	Perbaiki Bab II, III	
5	26/6/24	Konsultasi Bab IV	
6	30/6/24	Perbaiki Bab IV	
7	2/7/24	Konsultasi Bab III, IV, V	
8	3/7/24	Perbaiki Bab IV	
9	15/7/24	Konsultasi Bab V dan Bab lampiran	
10	16/7/24	@@ semua Bab	

Badung,
Pembimbing I,

I Gusti Ketut Gede, SE., MM
NIP. 196112081988111001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting), 701128

PROSES BIMBINGAN SKRIPSI

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Yosilica Teresy Sihombing
NIM : 2015744031
Judul SKRIPSI : Analisis Kualitas Layanan & Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

NO	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1.	24/04/2024	Judul "Pengaruh" dihilangkan	elf
2.	23/05/2024	Data pendukung → wawancara + data dari aplikasi	elf
3.	29/05/2024	Bab 2, menggunakan jurnal terbaru	elf
4.	30/05/2024	Memelaskan mengenai Medalia menjelaskan mengenai food and beverage.	elf
5.	05/06/2024	melakukan wawancara untuk mendukung pernyataan usi T	elf
6.	11/06/2024	revisi implikasi teoritis	elf
7.	21/06/2024	ukuran → QR code	elf
8.	28/06/2024	saran → button call	elf
9.	03/07/2024	implikasi praktis → hanya QR code	elf
10.	16/07/2024	saran, bahasa diperhalus kata menggunakan bahasa Inggris, dimiringkan 4,57.	elf

Badung,
Pembimbing II,

Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M.
NIP. 197612032008122001

Lampiran 6

RIWAYAT HIDUP PENELITI



Nama : Yosilica Teresya Sihombing
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Tanjungbalai, 11 April 2003
Alamat : Jl. Bukit Sari no.3
Nim : 2014744031
Kelas : 8A MBI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 17 Juli 2024

Yosilica Teresya Sihombing