

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FASILITAS DAN LOKASI**  
**TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI**  
**PADA HOTEL HILTON GARDEN INN BALI**  
**NGURAH RAI AIRPORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

**Oleh :**  
**Riska Estherlita Tampubolon**  
**1915744036**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2023**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FASILITAS DAN LOKASI**  
**TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI**  
**PADA HOTEL HILTON GARDEN INN BALI**  
**NGURAH RAI AIRPORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

**Oleh :**  
**Riska Estherlita Tampubolon**

**1915744036**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2023**

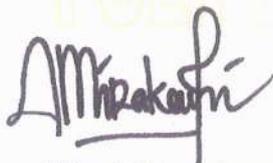
## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport
2. Pelaksana
  - a. Nama : Riska Estherlita Tampubolon
  - b. NIM : 1915744036
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 23 Agustus 2023

Menyetujui:

Pembimbing I,



A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE.,MM  
NIP. 197206121998022002

Pembimbing II,



Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si  
NIP. 196212311990032003

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

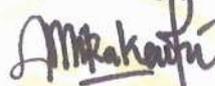
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP  
MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA HOTEL HILTON GARDEN INN BALI  
NGURAH RAI AIRPORT**

Oleh:

**RISKA ESTHERLITA TAMPUBOLON  
1915744036**

Disahkan:

Ketua Penguji



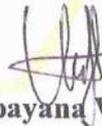
**A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE.,MM  
NIDN. 0012067204**

Penguji I



**Kasiani, SE, M.Si  
NIP. 196204211990032002**

Penguji II



**Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M  
NIP. 202111017**

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua



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

Badung, 23 Agustus 2023  
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



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

## **MOTTO**

"Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia." (Kolose 3:23)

## **PERSEMBAHAN**

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, pertolongan dan anugerah-Nya melalui orang-orang yang membimbing dan mendukung dengan berbagai cara sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Lokasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport" tepat pada waktunya. Dengan terselesainya skripsi ini penulis mempersembahkan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang dan doa restu yang tiada henti kepada anaknya.
2. Seluruh team member Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport yang telah menerima penulis selama melakukan penelitian ini dan memberikan ilmu yang tak ternilai harganya pada saat penulis melaksanakan praktek kerja lapangan.
3. Seluruh teman-teman angkatan prodi Manajemen Bisnis Internasional, yang bersedia untuk bertukar pikiran serta selalu memberikan semangat tiada henti.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Riska Estherlita Tampubolon

**NIM** : 1915744036

**Prodi/Jurusan** : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA HOTEL HILTON GARDEN INN BALI NGURAH RAI AIRPORT ”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga 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 pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 23 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Riska Estherlita Tampubolon  
NIM 1915744036

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport. Metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan kuesioner. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung pada hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport yang melakukan *check in* selama bulan Januari sampai dengan Mei 2023 yang berjumlah 489 orang. Penentuan sampel ditentukan dengan teknik *accidental sampling*, sedangkan jumlah sampel yang dipilih adalah sebanyak 84 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport dengan persentase pengaruh sebesar 12,9%. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport dengan persentase pengaruh sebesar 19,9%. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport dengan persentase pengaruh sebesar 25,7%. Secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport sebesar 54,5%, sedangkan 45,5% dijelaskan oleh variabel lain selain yang telah diteliti. Lokasi berpengaruh paling dominan terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport. Hal ini menunjukkan bahwa pemilihan lokasi hotel sudah tepat dan merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Minat Berkunjung Kembali***

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the quality of service, facilities, and location simultaneously affect the intention to return to the Hilton Garden Inn Hotel Bali Ngurah Rai Airport. Methods of data collection in the form of observation, interviews and questionnaires. The research population was all visitors to the Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport hotel who checked in from January to May 2023, totaling 489 people. Determination of the sample was determined by accidental sampling technique, while the number of samples selected was as many as 84 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis technique. The results of the analysis conclude that service quality has a positive and significant effect on intention to return to the Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport Hotel with an influence percentage of 12.9%. Facilities have a positive and significant effect on intention to return to the Hilton Garden Inn Hotel Bali Ngurah Rai Airport with an influence percentage of 19.9%. Location has a positive and significant effect on intention to return to the Hilton Garden Inn Hotel Bali Ngurah Rai Airport with an influence percentage of 25.7%. Simultaneously the quality of service, facilities and location have a positive and significant effect on the intention to return to the Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport Hotel by 54.5%, while 45.5% is explained by variables other than those that have been studied. Location has the most dominant effect on the intention to return to the Hilton Garden Inn Hotel Bali Ngurah Rai Airport. This shows that the choice of hotel location is appropriate and is one of the most influential factors in increasing interest in returning to the Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport Hotel.*

**Keywords: Quality of Service, Facilities, Location, Intention to Return**

## **PRAKATA**

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Atas karunia dan rahmatnya-Nya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Lokasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport” yang dapat diselesaikan secara tepat waktu.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan skripsi dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE.,M.Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Ni Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali yang telah memberi izin dan persetujuan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami SST. Ak. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan beberapa masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional di Politeknik Negeri Bali atas

segala informasi, fasilitas, saran dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi.

5. Ibu A.A Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dan berperan aktif dalam memberikan petunjuk serta arahan selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dan berperan aktif dalam memberikan petunjuk serta arahan selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak Agus Supriyanto dan Bapak I Wayan Ariyanto selaku *Duty Engineering* dan *Engineering Supervisor* yang telah banyak memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung, memberikan kesempatan, informasi dan data yang berkaitan dengan penyusunan skripsi serta kesempatan untuk melaksanakan penelitian di Hotel Hilton Garden InnBali Ngurah Rai Airport.
8. Kak Adika selaku *Staff Engineering Attendance* yang telah banyak memberikan bimbingan serta banyak memberikan saran dan motivasi serta membantu dalam proses pengumpulan data untuk penyusunan skripsi ini, sehingga dapat diselesaikannya dengan baik.
9. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. atas segala dukungan, semangat dan doanya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak dan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian.

Badung, 23 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Riska Estherlita Tampubolon', written in a cursive style.

Riska Estherlita Tampubolon

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
ABSTRACT.....	vi
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Minat Kunjung Kembali .....	11
2.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.3 Fasilitas .....	21
2.4 Lokasi .....	25
2.5 Penelitian Terdahulu .....	29
2.6 Kerangka Konsep dan Hipotesis .....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
3.1 Populasi dan Sampel .....	34
3.2 Data Penelitian .....	36
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.4 Formulasi dan Variabel Penelitian .....	40
3.5 Metode Analisis Data .....	43
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	52
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	52
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	67
4.3 Hasil Analisis dan Pembahasan .....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	97
5.1 Simpulan .....	97
5.2 Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKALAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Hotel Hilton Garden .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Sampel Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport Berdasarkan Jenis Pengunjung Dari Bulan Januari 2023 – Mei 2023 .....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	41
Tabel 4.1 Fasilitas Kamar Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport .....	65
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas .....	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	70
Tabel 4.5 <i>Collinearity Statistic</i> .....	71
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
Tabel 4.7 Hasil Uji F pada Tabel Anova .....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi pada Tabel Model Summary .....	76
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Tabel 4.10 Karakteristik Berdasarkan Responden Usia .....	78
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	79
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir .....	80
Tabel 4.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	80
Tabel 4.14 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	83
Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) .....	84
Tabel 4.16 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Lokasi ( $X_3$ ) .....	85

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	32
Gambar 4.1 Gambar Logo HGI Bali .....	54
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Hilton Garden Inn Bali .....	55
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot .....	72
Gambar 4.5 Ulasan Pengalaman Pengunjung Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport .....	95

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Identitas Responden
Lampiran 3	Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 4	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian
Lampiran 5	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7	Lembar Proses Bimbingan Skripsi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hurdawaty dan Parantika. (2018) hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya. Pengertian Hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono 2014), adalah “suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Menurut Youti (2015) menyatakan bahwa “fasilitas merupakan segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri”. Menurut Tjiptono (2014) menyatakan bahwa “fasilitas merupakan bagian dari *physical evidence*, didalam buku ini dijelaskan secara garis besar, *physical evidence* meliputi fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) dan bentuk-bentuk komunikasi fisik lainnya”.

Lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan. Lokasi yang strategis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi baru perusahaan (Heizer & Render, 2015). Selanjutnya dalam menentukan lokasi bagi suatu *City Hotel/Business Hotel*, perlu diperhatikan dari letak dan jangkauannya, disamping itu perlu ditinjau adanya fasilitas penunjang yang ada di daerah tersebut akan memberikan masukan yang seimbang dengan besarnya investasi karena hotel ini akan menampung wisatawan asing maupun wistawan domestik dengan tujuan untuk business atau keperluan lainnya. Hal-hal tersebut dapat dipertimbangkan sebagai faktor-faktor penentu dalam pemilihan lokasi. Bila dalam usaha perhotelan mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan

dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang (minat berkunjung kembali) dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*).

Hilton Hotels Corporation adalah perusahaan hotel multinasional yang didirikan oleh Conrad N. Hilton, yang berkantor pusat di Beverly Hills, California. Merek Hilton termasuk Hampton by Hilton, Hilton Home 2 Suites, Hilton Homewood Suites, Tru Hilton, Hilton Garden Inn, Hilton Hotels and Resorts, DoubleTree by Hilton, Hilton Canopy, Embassy Suites, Hua Koleksi Hilton Conrad Hotel & Resort Astoria (Curio). Semua merek di bawah naungan Hilton berpegang pada impian Conrad Hilton, yaitu, “*It has been and continuous to be our responsibility to fill the earth with the light and the warmth of hospitality*”.

Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport dimiliki oleh PT Duta Anggada Realty. Sebagai brand hotel Hilton Garden pertama di Indonesia, hotel ini dibuka pada 21 April 2016. Hotel ini terletak strategis, hanya 500 meter dari Bandara Internasional Ngurah Rai, dan menyediakan layanan antar-jemput gratis ke Kuta untuk berbelanja, makan, dan tempat-tempat lain yang rata-rata hanya membutuhkan waktu 10 menit. Para pengelola bisnis perhotelan saling berlomba untuk meningkatkan angka kunjungan karena semakin ketatnya persaingan antar hotel yang ada di Bali. Peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi yang strategis perlu dilakukan untuk meningkatkan minat dan jumlah kunjungan ke Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Ra Airport.

Menurut Umar dalam Bachtiar (2016), minat berkunjung kembali merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang. Minat berkunjung ulang disebut *revisit intention* atau minat untuk kembali berkunjung. Untuk melihat minat pengunjung terhadap Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport, dapat dilihat dari jumlah kunjungan selama beberapa tahun terakhir.

**Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport dari 2017-2021**

Tahun	Jumlah Pengunjung	Persentase
2017	33668	-
2018	32307	-4,21 %
2019	35434	8,82 %
2020	36629	3,26 %
2021	34570	-5,96 %

Sumber : Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport dari tahun ke tahunnya mengalami fluktuasi bahkan pada tahun 2021 mengalami penurunan. Terdapat penurunan jumlah kunjungan ke Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport dapat mengindikasikan minat kunjung ulang yang rendah. Pada saat melakukan observasi atau pengamatan, ada beberapa masalah yang penulis temukan yang mungkin menjadi penyebab menurunnya jumlah kunjungan ke Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport, diantaranya :

Kurangnya rasa *hospitality* di hotel tersebut dalam hal pelayanan. Biasanya keluhan terkait dengan layanan di hotel tersebut tidak bagus dan jauh dari kata profesional. Tamu mengalami masalah dengan pelayanan hotel dan mungkin tidak merasa puas misalnya, mengenai hal-hal seperti waktu tunggu yang lama untuk setiap layanan, kamar yang tidak rapi, panggilan yang tidak terjawab, komplinan tamu yang mengeluh tentang perilaku tidak sopan, tidak profesional dan acuh tak acuh dari anggota staf hotel tersebut. *Front Desk (FO)* umumnya menerima lebih banyak keluhan terkait pelayanan saat hotel mulai beroperasi. Contoh keluhan tamu terhadap masalah yang dialami yaitu mengabaikan permintaan yang diinginkan tamu, tidak adanya senyum sapa salam, perlakuan staf yang kurang ramah, kurangnya keterampilan dan kepekaan staf dalam berurusan dengantamu.

Selanjutnya terkait fasilitas kamar yang sering tidak berfungsi / mengalami kerusakan. Sebagian besar keluhan tamu terkait dengan berbagai macam peralatan masalah seperti AC, penerangan, listrik, perabotan kamar, kunci pintu, televisi dan

sebagainya. Penggunaan *work orders form* akan membantu mengurangi frekuensi keluhan karena *Staff Engineering* akan mengecek semua peralatan elektronik dan non-elektronik disetiap permintaan yang telah ditentukan dalam *work order form*. Biasanya yang sering mengajukan *work orders form* adalah dari *department housekeeping* terkait kamar karena pekerjaannya yang berhubungan langsung dengan kamar dan dari *Front Desk (FO)* yang sering berinteraksi dengan tamu ataupun menerima komplain dari tamu lewat telepon. Contoh keluhan tamu karena alasan mekanis diantaranya pendingin ruangan bermasalah, lampu tidak bekerja, TV tidak berfungsi, telepon tidak berfungsi, kunci pintu (*vingcard*) tidak berfungsi, *Safe Deposit Box* tidak bisa dibuka, ketel listrik tidak berfungsi, pengering rambut tidak bekerja. yang menginap terutama tamu member.

Tidak adanya parkir member membuat tamu kesulitan untuk mencari parkir di area hotel dikarenakan pihak hotel tidak membedakan tempat parkir kendaraan antara tamu biasa dengan tamu member. Dimana seharusnya dengan menjadi member akan lebih mudah untuk mendapatkan akses, salah satunya tempat parkir yang merupakan bentuk apresiasi dari hotel kepada tamu yang sering menginap di hotel tersebut.

Sehingga penulis dapat menyimpulkan dari segi kualitas pelayanannya masih kurang baik dan juga kurangnya sarana prasarana yang belum memadai menyebabkan minat berkunjung kembali wisatawan yang berkurang.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Lokasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport”. Dalam penelitian ini dipilih variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi sebagai fokus dari penelitian. Penelitian difokuskan pada tiga variabel tersebut karena diduga variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport?
2. Apakah fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport?
3. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.
2. Untuk mengetahui fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.
3. Untuk mengetahui lokasi secara parsial berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu masukan berbagai pihak khususnya bagi manajemen yang bersangkutan di Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport dalam meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi agar lebih baik lagi.

### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah kepuasan pelanggan dan diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Pendahuluan merupakan bagian awal penelitian terdiri dari sub-sub yaitu latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka terdiri dari konsep dan teori mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi. Selanjutnya dari konsep tersebut akan dirumuskan hipotesis dan akhirnya terbentuk suatu kerangka penelitian teoritis yang melandasi penelitian ini.

### **BAB III        METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan bagian penelitian yang menguraikan mengenai definisi operasional variabel-variabel yang digunakan

dalam penelitian, metode pengumpulan data serta teknik analisis data untuk mencapai tujuan penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat hasil penelitian yang berisi hasil pengujian terhadap variabel-variabel penelitian sesuai dengan alat analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian, mengemukakan simpulan akhir dari hasil pembahasan yang menjadi permasalahan dan saran-saran.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat diambil simpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan , fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport dengan persentase pengaruh sebesar kualitas pelayanan 12,9%, fasilitas sebesar 19,9% dan lokasi sebesar 25,7%. Hasil penelitian menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport maka minat berkunjung kembali akan semakin meningkat. Oleh sebab itu dalam meningkatkan minat berkunjung kembali, maka perlu perhatian terhadap kualitas pelayanan, fasilitas serta lokasi.
2. Secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport sebesar 54,5%, sedangkan 45,5% dijelaskan oleh variabel lain selain yang telah diteliti. Oleh sebab itu dalam meningkatkan minat berkunjung kembali, maka perlu perhatian terhadap kualitas pelayanan, fasilitas serta lokasi. Sedangkan, faktor lain yang dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali seperti promosi, harga, *marketing mix*, dan lain sebagainya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan uraian tentang pembahasan dan simpulan di atas, dapat peneliti sampaikan beberapa saran yang berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

Dari observasi dan pengamatan di lapangan, berdasarkan hasil jawaban responden terkait kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi hal yang perlu ditingkatkan dengan rata-rata skor “cukup” seperti kinerja karyawan agar sesuai dengan harapan pengunjung, dalam melayani pengunjung karyawan harus cermat jangan sampai melakukan kesalahan, karyawan sebaiknya memberikan perhatian kepada seluruh pengunjung tanpa membedakan pengunjung domestik maupun mancanegara, pihak manajemen hotel harus memeriksa kembali kelengkapan peralatan yang digunakan agar sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan pada hotel bintang empat, tata cahaya yang diterapkan harus sesuai dengan suasana atau tema hotel, pemilihan warna hotel harus dipertimbangkan agar menimbulkan kesan rileks sejak pertama kali pengunjung mendatangi hotel, manajemen juga harus memperhatikan ketersediaan lahan parkir yang luas dan aman bagi pengunjung dengan menyediakan tempat yang luas untuk perluasan di kemudian hari baik itu untuk menambah fasilitas lahan parkir atau untuk menambah ruangan kamar jika diperlukan.

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti serta disarankan agar meningkatkan lagi ketelitian dalam segi kelengkapan data yang diperoleh dari perusahaan yang diteliti.