

The Influence of Service Quality, Facilities, and Location on Guest Decisions to Stay at Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Tamu Menginap di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali

A.A Ngurah Manik Surya Ningrat¹, I Gede Agus Mertayasa^{2*}, Sidhi Bayu Turker³

^{1,2}Prodi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

³Prodi D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*). Corresponding Author: demertayasa1970@gmail.com

Article info

<p>Keywords: <i>Service Quality, Facilities, Location, Guest Stay Decision.</i></p>	<p style="text-align: center;">Abstract</p> <p><i>The data analysis technique used is multiple regression and processed with SPSS 24. The results of this study show that partially service quality (X1) has a positive and significant influence on guest decisions to stay with a regression coefficient of b_{1x_1}, which has a positive value of 0.458 with a t-test value of 4.067 and a t_{table} of 1.98. Partially, the facility (X2) has a positive and significant influence on the guest's decision to stay with a regression coefficient of b_{2x_2}, which has a positive value of 0.165 with a t-test value of 4.611 and a t_{table} of 1.98. Partially location (X3) has a positive and significant influence on the decision of guests to stay with a regression coefficient b_{3x_3} of 0.225 with a t-test value of 5.899 and a t_{table} of 1.98. Simultaneously the quality of service, facilities, and location has a positive and significant influence on the decision of guests to stay (Y) at Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali. This can be proven through multiple regression analysis $Y = 2.422 + 0.458x_1 + 0.165x_2 + 0.225x_3$. In addition, it can be confirmed through the f - test, where the calculated of 59.576 is greater than the f_{table} of 2.70, which means H_0 is rejected, and H_a is accepted. In addition, it can also be through multiple determination analysis that the quality of service, facilities, and location contributes 63.7% to the decision of guests to stay (Y) at Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali.</i></p>
<p>Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Keputusan Tamu Menginap.</p>	<p style="text-align: center;">Abstrak</p> <p>Data pada riset ini dihimpun dengan memakai metode kuesioner (angket), wawancara, serta observasi. Adapun teknik untuk menganalisis data diantaranya teknik regresi berganda, serta diolah memakai SPSS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan secara individual, kualitas pelayanan (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu menginap dengan koefisien regresi b_{1x_1} dengan nilai positif senilai 0,458, nilai $t - test$ senilai 4,067 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,98. Secara parsial, fasilitas (X2) berpengaruh positif signifikan pada keputusan tamu menginap dengan koefisien regresi b_{2x_2} dengan nilai positif yaitu 0,165 , nilai $t - test$ sebesar 4,611 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,98. Secara parsial lokasi (X3) memberikan pengaruh positif signifikan pada keputusan tamu menginap dengan koefisien regresi b_{3x_3} senilai 0,225 disertai nilai $t - test$ sebesar 5,899 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,98. Secara simultan kualitas</p>

pelayanan, fasilitas, dan lokasi memberikan pengaruh atau hubungan positif signifikan terhadap keputusan tamu menginap (Y) di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali. Temuan tersebut dapat ditunjukkan dengan hasil analisis regresi berganda $Y = 2,422 + 0,458x_1 + 0,165x_2 + 0,225x_3$. Bukan hanya itu, hasil ini dapat ditunjukkan pula melalui pengujian *f-test* yang mana nilai f_{hitung} senilai 59,576 lebih besar dari nilai f_{tabel} yaitu 2,70 dengan demikian H_0 tidak diterima (ditolak) serta H_a diterima. Temuan tersebut dapat juga diperlihatkan melalui hasil analisis determinasi berganda bahwasannya kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi memberikan kontribusi 63,7% atas keputusan tamu menginap (Y) di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali.

PENDAHULUAN

Pariwisata sebagai salah satu sektor pendapatan devisa nasional yang bisa berkompetisi di tengah keterpurukan kondisi perekonomian yang terjadi, yang mana kontribusi yang diberikan dari sektor pariwisata dapat dikatakan mampu sebagai penopang pertumbuhan ekonomi secara global. Di samping itu, perkembangan bidang pariwisata selalu berkaitan dengan tempat menginap atau tempat tinggal. Dalam era globalisasi saat ini ekonomi terhadap bangsa memberikan suatu perubahan terhadap sarana prasarana bagi masyarakat dalam tempat beristirahat ataupun hiburan. Suasana yang hanya terdapat pada daerah pegunungan, pantai, dan persawahan yang jauh dari keramaian kota. Dengan berkembangnya pariwisata di Bali dan juga semakin berkembangnya tempat menginap seperti Hotel, hal tersebut bisa diamati dari banyaknya jumlah Hotel-Hotel yang berdiri dan berada di setiap daerah. Hotel ialah jenis akomodasi yang memanfaatkan semua ruangan atau bangunan guna memberikan jasa akomodasi tempat penginapan, minuman, sekaligus makanan, dan dengan menyediakan fasilitas agar tamu dapat melakukan aktivitas pada saat menginap.

Alron Hotel memiliki banyak pesaing di wilayah Kuta khususnya, tidak hanya di daerah Kuta melainkan seluruh Bali, yang mana membuat manajemen Hotel berlomba-lomba mengadakan peningkatan untuk memperoleh tamu agar menginap atau menggunakan jasa maupun fasilitas yang dimiliki Hotel. Sehingga setiap manajemen harus membuat strategi agar dapat bersaing di dunia pariwisata, serta mempertahankan kualitas agar tamu tersebut tetap menggunakan atau memilih Hotel tersebut. Semakin besar tingkatan perkembangan Hotel, semakin besar persaingan yang dialami. Alron Hotel harus memperhatikan strategi penjualan dalam melakukan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi agar dapat menarik dan mempertahankan konsumen di era pandemi covid-19 ini, dimana pandemi covid-19 telah menghancurkan sektor pariwisata pada awal tahun 2020, khususnya pariwisata Bali, Mau tidak mau Bali harus melakukan pembatasan masuknya pengunjung internasional akibat pandemi covid-19 ini. Covid-19 ini berdampak keras terhadap pariwisata Bali dikarenakan berdampak minimnya kunjungan wisatawan ke Bali selama kurun waktu bulan Maret 2020 sampai bulan September 2021.

Kunjungan wisatawan ke Bali sangat mengalami penurunan drastis diperkirakan hingga 99,99% dari yang mulanya sebanyak 552.403 wisatawan di bulan November 2019 menjadi sebanyak 22 wisatawan saja di bulan oktober 2020. Ini mengakibatkan tempat-tempat pariwisata di bali mengalami kurangnya pengunjung yang mengakibatkan hotel, villa, ataupun objek lainnya memilih untuk menutup usahanya dengan kurun waktu yang tidak pasti dikarenakan tidak adanya pengunjung akibat pandemic covid-19.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Tamu Domestik ke Bali Periode 2020-2021

No	Bulan	Jumlah Tamu Ke Bali		Fluktuasi %
		2020	2021	
1	Januari	536.611	10	(99,9)
2	Februari	364.639	12	(99,9)
3	Maret	167.461	3	(99,9)
4	April	379	9	(97,6)
5	Mei	36	8	(77,7)
6	Juni	45	1	(97,7)
7	Juli	16	0	(100)
8	Agustus	12	0	(100)
9	September	8	0	(100)
10	Oktober	63	2	(69,8)
11	November	53	6	(88,6)
12	Desember	150	0	(100)
JUMLAH		1.069.491	51	(99,9)

METODE

Jenis data yang dipergunakan pada riset ini meliputi data kuantitatif berupa sejarah, alamat, serta fasilitas dan data kualitatif berbentuk skor jawaban responden dalam kuesioner yang disebarkan kepada tamu di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali. Guna mengumpulkan data yang akan di kelola pada penelitian ini dilakukan wawancara serta penyebaran kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan beberapa jenis pengujian diantaranya uji validitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, analisis korelasi parsial, analisis regresi berganda, T-test, serta F-test dimana seluruh pengujian tersebut dilaksanakan guna menemukan signifikansi pengaruh atau hubungan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan tamu menginap di Alron hotel Blambangan Kuta Badung Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Merujuk pada hasil penghimpunan data beserta hasil olah data angket (kuesioner) yang sudah dilaksanakan, ditemukan beberapa hasil data seperti dibawah ini.

Tabel 2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	47	46.5	46.5	46.5
	Perempuan	54	53.5	53.5	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Ciri khas responden menurut jenis kelamin dimana diperoleh hasil kesimpulan bahwa pengunjung dengan jenis kelamin perempuan mendominasi dengan hasil 53,5% atau 54 orang dalam sekali pengambilan sampel kuesioner ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 3. Karakteristik Responden Menurut Rentang Usia

Usia				
Rentang Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
19-25 th	47	46.5	46.5	46.5
26-30 th	40	39.6	39.6	86.1
31-40 th	12	11.9	11.9	98.0
>40 th	2	2.0	2.0	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Ciri khas responden menurut umur dimana didapat hasil 46,5% responden berasal dari rentang usia 19 – 25 tahun yang dimana dapat diartikan bahwa anak muda atau generasi milenial mendominasi kunjungan ke hotel untuk beberapa jenis keperluan yang ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 4. Deskripsi Statistic Menurut Nilai Mean Kualitas Pelayanan

Indikator	Mean	Kategori
Kecepatan memberikan pelayanan	4,27	Sangat baik
Keramahan memberikan pelayanan	4,38	Sangat baik
Mengerti kebutuhan tamu	4,25	Sangat baik
Merespon setiap keluhan tamu	4,35	Sangat baik
Rata-rata variabel	4,31	Sangat baik

Tabel 5. Deskripsi Statistic Menurut Nilai Mean Fasilitas

Indikator	Mean	Kategori
Kamar yang bersih dan nyaman	4,28	Sangat baik
Tersedia tempat tunggu yang nyaman	4,42	Sangat baik
Memiliki fasilitas penunjang seperti pool	4,25	Sangat baik
Tata cahaya	4,38	Sangat baik
Tempat parkir	4,29	Sangat baik
Rata-rata variabel	4,32	Sangat baik

Tabel 6. Deskripsi Statistic Menurut Nilai Mean Lokasi

Indikator	Mean	Kategori
Tempat yang mudah diakses	4,38	Sangat baik
Kelancaran lalu lintas	4,26	Sangat baik
Dekat dengan objek wisata	4,27	Sangat baik
Rata-rata variabel	4,30	Sangat baik

Tabel 7. Deskripsi Statistic Menurut Nilai Mean Keputusan Tamu Menginap

Indikator	Mean	Kategori
Mendapatkan skala prioritas	4,04	Baik
Kenyamanan	4,24	Sangat baik
Merekomendasikan pihak lain	4,22	Sangat baik
Kesesuaian terhadap kebutuhan	4,24	Sangat baik
Rata-rata variabel	4,18	Baik

Tabel 4,5,6,7, menunjukkan perolehan nilai rata-rata berdasarkan hasil perhitungan skor kuesioner yang mengartikan adanya indikasi penilaian yang baik pada masing-masing aspek penilaian yang dilakukan di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali.

Tabel 8. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali.

Variabel dependen	Variabel independen t	R (Parsial)	R (Berganda)	B	T _{hitung}	Sig.
Keputusan tamu menginap (Y)	Kualitas pelayanan (X ₁)	0,784	0,805	0,458	4,067	0,000
	Fasilitas (X ₂)	0,742		0,165	4,611	0,000
	Lokasi (X ₃)	0,697		0,225	5,899	0,000
konstanta		= 2,422				
Persamaan regresi $Y = 2,422 + 0,458X_1 + 0,165X_2 + 0,225X_3$ $t_{tabel} = 1,98$ $f_{hitung} = 59,576$ $f_{tabel} (0,05 : 3 : 98) = 2,70$ $sig.f = 0,000$ $R = 0,637$ atau 63,7%						

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan total responden sebanyak 101 orang. Tabel 2 menjelaskan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan yang memiliki usia dengan rentang 19 tahun sampai 25 tahun seperti menurut tabel 2. Berdasarkan hasil uji regresi berganda didapatkan hasil persamaan $Y = 2,422 + 0,458X_1 + 0,165X_2 + 0,225X_3$ yang memiliki penjelasan sebagai berikut:

B₁ koefisien regresi X₁ = 0,458 adalah positif, dapat diartikan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, dengan asumsi fasilitas dan lokasi tetap (konstan), dengan begitu keputusan tamu menginap akan mengalami peningkatan senilai 0,458. Jadi bisa dikatakan bahwasannya apabila kualitas pelayanan sebuah hotel semakin baik, tingkat keputusan tamu untuk menginap di hotel tersebut juga makin naik dan kuat.

- B₂ koefisien regresi $X_2 = 0,165$, dapat diartikan bahwa jika fasilitas mengalami peningkatan 1 satuan, dengan asumsi kualitas pelayanan dan lokasi tidak berubah, maka keputusan tamu menginap akan mengalami kenaikan senilai 0,165.
- B₃ koefisien regresi $X_3 = 0,225$, dapat diartikan bahwa lokasi meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi kualitas pelayanan dan fasilitas tidak berubah, maka keputusan tamu menginap akan meningkat sebesar 0,225.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Menginap

Ditinjau menurut empiris hasil pengujian mendapatkan nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan (X_1) lebih besar daripada nilai t_{tabel} , dimana nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan (X_1) yang didapatkan 4,067, sementara untuk t_{tabel} diperoleh nilai sebesar 1,98, sehingga H_a diterima H_0 ditolak.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Tamu Menginap

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} pada variabel fasilitas (X_2) lebih besar daripada nilai t_{tabel} , dimana nilai dari t_{hitung} variabel fasilitas (X_2) sebesar 4,611, sedangkan nilai t_{tabel} senilai 1,98 sehingga H_0 ditolak (tidak diterima), artinya H_a diterima.

Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Menginap

Secara empiris hasil pengujian menunjukkan nilai t_{hitung} variabel lokasi (X_3) lebih daripada nilai t_{tabel} , yang mana diperoleh nilai t_{hitung} senilai 5,899, sedangkan nilai t_{tabel} yang diperoleh yakni 1,98 sehingga H_0 ditolak (tidak diterima), artinya H_a diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Menginap

Secara bersama-sama (simultan), hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} 59,576 > nilai f_{tabel} 2,70, diperoleh pula nilai signifikansinya 0,000. Maka bisa ditarik kesimpulan bahwasannya terdapat hubungan positif signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas, serta lokasi, terhadap keputusan tamu menginap di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan, fasilitas, serta lokasi dilakukan secara prima dan baik maka keputusan tamu menginap akan semakin baik.

SIMPULAN

Sebagaimana temuan analisis dan *output* yang sudah dijelaskan dalam beberapa bab di atas, penulis bisa menarik suatu kesimpulan diantaranya yaitu:

1. Penelitian menemukan bahwa hasil kualitas pelayanan (X_1) memberikan pengaruh positif terhadap keputusan tamu menginap (Y) secara parsial di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali. Hal ini dapat ditunjukkan melalui nilai koefisien regresi b_1X_1 sebesar 0,458 yang bernilai positif. Selain itu temuan tersebut dapat pula dibuktikan melalui *output* dari uji t ($t - test$) memperlihatkan bahwa nilai t_{hitung} ialah 4,067 yang artinya lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yang memperoleh nilai 1,96 dengan demikian berarti H_a diterima.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas X_2 berpengaruh positif signifikan pada keputusan tamu menginap Y secara parsial di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali. Temuan tersebut bisa ditunjukkan melalui nilai koefisien regresi b_2X_2 senilai 0,165 dengan nilai positif. Perolehan hasil tersebut juga dibuktikan pula oleh *output* t_{hitung} senilai 4,611 yang lebih besar dibandingkan t_{tabel} yang memperoleh nilai 1,96, yang berarti H_a diterima.

3. Hasil penelitian menyebutkan bahwa lokasi (X_3) memberikan pengaruh positif terhadap keputusan tamu menginap (Y) secara parsial di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali. Temuan tersebut bisa ditunjukkan melalui koefisien regresi b_3X_3 sebesar 0,225 bernilai positif. Selain itu juga perolehan hasil tersebut dibuktikan melalui *output* dari uji t (t -test) yang memperlihatkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,899 lebih besar dibandingkan t_{tabel} yang memperoleh nilai 1,96, sehingga H_a diterima.
4. Secara simultan kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), serta lokasi (X_3) memengaruhi secara positif signifikan pada keputusan tamu menginap (Y) di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali. Temuan tersebut dapat dilihat berdasarkan analisis regresi berganda $Y = 2,422 + 0,458X_1 + 0,165X_2 + 0,225X_3$. Hasil ini dapat dibuktikan pula melalui *output* pengukuran uji F (f -test) yakni f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} dengan begitu dinyatakan bahwa H_0 ditolak serta H_a diterima. Selain itu dapat berlandaskan analisis determinasi berganda, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berkontribusi sebanyak 63,7% terhadap keputusan tamu menginap di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali. Data tersebut mengilustrasikan bahwasannya bila kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi semakin baik maka akan semakin baik juga keputusan tamu menginap.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis didedikasikan untuk seluruh belah pihak yang turut serta membantu baik memberikan dukungan serta masukan untuk menyelesaikan penelitian dan artikel ini. Penulis juga menghaturkan terima kasih pula untuk Universitas Dhyana Pura beserta dosen dan jajarannya yang membantu dalam proses penerbitan artikel ini. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Manajemen Alron Hotel yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan riset ini. Dan yang terakhir, ucapan terima kasih penulis berikan untuk keluarga, teman, sahabat yang telah membantu penulis memberikan dukungan sehingga mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan artikel ini tepat waktu. Semoga hasil riset ini kedepannya dapat menghasilkan dampak positif serta bermanfaat untuk seluruh pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2016). *Instrument Perangkat Pembelajaran*. Bandung: Rosdakarya.
- Amalia, S., Djamhur, H., & Andriani, K. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*. Diakses, 8 April 2022.
- Annishia, F. B. & Prastiyo, E. (2019). *Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan menginap Tamu di Hotel Best Western Premier the Hive Jakarta*. Diakses, 22 Maret 2021.
- Anwar, S. H. P. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan menginap di hotel travelers suites medan*.
- Dedi, M. N. (2001). *Villa Resort di Kawasan Wisata Bandungan*. Diakses 22 Maret 2021
- Kusyana, D. N. B. & Pratiwi, K. A. 2019. *Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan: Sebuah Kajian Literatur*. Diakses, 8 April 2022.
- Eky, I., (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Minat Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kiriman Pos Express Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan*. Diakses, 4 Mei 2022.

- Fatchurohman. (2011). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menginap Konsumen di Hotel Kudus permata Slawi. Diakses 22 Maret 2021
- Halimah, S. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hotel Ubud Malang). Diakses, 21 Maret 2021.
- Hartini, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap di Hotel Sakura Palangka Raya. Diakses, 22 Maret 2021.
- Katemung, L. T. S., Kojo, C., & Rumokoy, F. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap pada Hotel genio Manado. Diakses, 21 Maret 2021.
- Mujari. (2020). Pengaruh Harga Kamar dan Fasilitas terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Simpang Baru Lahat. Diakses, 27 April 2022.
- Paramitha, M. D. & Khasanah, I. (2015). Analisis pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.
- Pikri, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangka Raya. Diakses, 4 uji 2022.
- Riyanto. (2020). Pengaruh Lokasi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Rumah Di Cluster Iskandar Muda (Studi Kasus PT. Surya Metal Berjaya). Diakses, 26 April 2022.
- Ryo, R. S. & Hendra, H. (2020). Pengaruh Promosi dan Fasilitas terhadap Keputusan Menginap Di OS Hotel Batam. Diakses, 30 April 2022
- Silaban, L. S. (2021). Pengaruh kualitas, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan tamu untuk menginap di hotel harris waterfront.
- Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. Diakses, 26 April.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta. Diakses, 5 April 2022.
- Sulistiono, A. B. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan, fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap. Diakses, 22 Maret 2021.