

The Effect of Service Quality, Facilities, and Location on Guest Decisions to Stay at the Royal Regantris Kuta Hotel

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel Royal Regantris Kuta

Made Yuyun Handaresta¹, I Wayan Ruspendi Junaedi^{2*}, Gusti Ngurah Joko Adinegara³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: ruspendijunaedi@undhirabali.ac.id

Article info

Keywords:

Facilities, Guest Staying Decisions, Location, Service Quality

Abstract

The hospitality industry is an industry that combines products and services. Where the building design, facilities, interior and room atmosphere created in the hotel are examples of the products being sold. The hospitality and skills possessed by the staff in serving guests are the services offered. In this case the hotel as a service provider tries to provide services in accordance with the expectations of service users to maintain its business in competing with its competitors. In addition to good service quality, facilities and location also play an important role in attracting consumers. This study aims to determine the effect of service quality, facilities and location on guests' decisions to stay at Hotel Royal Regantris Kuta. The population in this study were guests staying at the Royal Regantris Kuta by taking a sample of 75 guests. Data analysis was performed by using the regression test. The results of the determination of the study found that service quality, facilities and location simultaneously contributed to the guest's decision to stay by 78% and the results showed that, with t count 11.572, 7.349 and 7.720 $\geq t$ table 1.66. simultaneously the quality of service, facilities and location on the guest's decision to stay, obtained an F -count value of 83.791 $> F$ -table value of 2.73 and a significance of 0.000 < 0.05 . Based on these results it can be concluded that service quality, facilities and location partially and simultaneously influence the guest's decision to stay at the Royal Regantris Kuta hotel.

Kata kunci:

Fasilitas, Keputusan Tamu Menginap, Kualitas Pelayanan, lokasi

Abstrak

Industri perhotelan salah satu industri yang memadukan antara produk dan layanan. Di mana desain bangunan, fasilitas, interior dan suasana kamar yang diciptakan dalam hotel merupakan contoh dalam produk yang dijual. Keramah-tamahan serta keterampilan yang dimiliki oleh staff dalam melayani tamu merupakan layanan yang ditawarkan. Dalam hal ini hotel sebagai penyedia jasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna jasa untuk mempertahankan bisnisnya dalam menyaingi kompetitornya. Di samping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas dan lokasi turut menjadi peran penting dalam menjaring datangnya konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan tamu menginap pada Hotel Royal Regantris Kuta. Populasi dalam penelitian ini adalah

tamu yang menginap pada Royal Regantris Kuta dengan mengambil sampel sebanyak 75 tamu. Analisis data dilakukan dengan dengan uji regresi. Hasil determinasi dari penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara simultan memberikan kontribusi terhadap keputusan tamu menginap sebesar 78% serta hasil penelitian menunjukkan bahwa, dengan $t_{hitung} 11,572, 7,349$ dan $7,720 \geq t_{tabel} 1,66$. secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan tamu menginap, diperoleh nilai $F_{hitung} 83,791 > \text{nilai } F_{tabel} 2,73$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan tamu menginap pada hotel Royal Regantris Kuta.

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis di era globalisasi yang berkembang berdampak pada semua sektor salah satunya pada sektor pariwisata. Era globalisasi menyebabkan berbagai macam industri berkembang dengan cepat misalnya industri transportasi, perbankan, telekomunikasi serta perhotelan (Tiwow,2022). Ketika industri jasa menjalankan bisnisnya, ia harus mengamati perubahan perilaku konsumen setiap saat untuk memprediksi perubahan perilaku konsumen dan menggunakannya sebagai dasar penelitian untuk strategi pemasaran. Untuk lebih memahami dan memahami sifat konsumen agar dapat menjual produk yang ditawarkan. Jasa adalah kegiatan atau kinerja yang dapat diberikan kepada pihak lain, tetapi pada dasarnya tidak berwujud, tidak berwujud, dan tidak melibatkan kepemilikan barang tersebut.

Industri perhotelan salah satu industri yang memadukan antara layanan dan produk. Di mana fasilitas, desain bangunan, suasana kamar dan interior yang diciptakan dalam hotel merupakan contoh dalam produk yang dijual. Keramah -tamahan serta keterampilan yang dimiliki oleh staff dalam melayani tamu merupakan layanan yang ditawarkan. Dalam hal ini hotel sebagai penyedia jasa berusaha untuk menawarkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna jasa untuk mempertahankan bisnisnya dalam menyaingi kompetitornya. Semakin besar adanya keterlibatan dan risiko maka konsumen akan termotivasi untuk dapat lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan (Tjiptono, 2019;157).

Menurut Halim dkk. (2021; 79) Semakin banyaknya pembangunan hotel di Bali menyebabkan persaingan semakin ketat. Oleh karena itu, manajemen hotel harus lebih meningkatkan kualitas agar mendapatkan konsumen. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dari sebuah produk dimana diharapkan bisa memenuhi harapan konsumen jasa sehingga konsumen menerima jasa sesuai dengan yang diharapkan. Dengan keunggulan kualitas pelayanan, menarik konsumen untuk datang kembali dan menimbulkan kecenderungan pembelian ulang. Selain baiknya kualitas pelayanan, fasilitas memiliki peran penting juga untuk menarik konsumen.

Royal Regantris Kuta salah satu hotel berbintang 4, berlokasi di Jl. Bakung Sari, No. 110 Kuta, Badung berusaha untuk mempertahankan kualitas pelayanannya. Dengan 100 kamar yang tersedia juga dengan berbagai fasilitas yang dibutuhkan tamu. Dilihat dari daerah Kuta yang merupakan pusat pariwisata dan menjadi daerah wisata yang banyak dikunjungi wisatawan tentunya Royal Regantris Kuta memiliki kompetitor. Terdapat 5 hotel kompetitor dari Hotel Royal Regantris Kuta yang dilihat dari satu Kawasan yang berdekatan. Berikut merupakan 5 hotel kompetitor dari Hotel Royal Regantris Kuta:

Tabel 1. Daftar Kompetitor Royal Regantris Kuta

NO	Nama Hotel	Fasilitas	Jumlah Kamar	Bintang
1.	Grand Ixora	Restaurant, Spa, Meeting Room, Pool, Lift, AC, WiFi, Parking	130 Kamar	4
2.	Zia	AC, Meeting Room, Spa, Gym, Kids Corner, Pool, Restaurant, Lift, Wi-Fi, Parking	113 Kamar	4
3.	Tusita	AC, Meeting Room, Spa, Gym, Kids Corner, Pool, Restaurant, Lift, Wi-Fi, Business Center, Parking	85 Kamar	3
4.	Stark	AC, Pool, Restaurant, Lift, Wi-Fi, Parking, Bar/ Lounge, Meeting Room	110 Kamar	3
5.	Fave	AC, Pool, Restaurant, Lift, Wi-Fi, Parking, Meeting Room, Bar	163 Kamar	3

Sumber: Sales & Marketing Department Royal Regantris Kuta, 2022

Tabel 1. menunjukkan 5 kompetitor dari Hotel Royal Regantris Kuta yang dilihat dari jarak yang paling dekat dari Hotel Royal Regantris. Fasilitas merupakan sebuah perlengkapan fisik yang ditujukan untuk memberikan kenyamanan bagi tamu yang menginap. Fasilitas menjadi salah satu yang hal yang diperhatikan oleh konsumen dalam menentukan pilihan. Terdapat komentar tamu yang didapatkan dari Tripadvisor yang membahas mengenai kualitas pelayanan, Fasilitas, dan lokasi dari Hotel Royal Regantris Kuta. Pada tabel berikut dapat dilihat komentar dari tamu yang pernah menginap di Hotel Royal Regantris Kuta:

Tabel 2. Penilaian Hotel Royal Regantris Kuta

No	Guest Account	Comment
1.	Adi Wijaya	Hotel dengan harga terjangkau, terkesan mewah.. Saat baru datang, <i>security</i> dengan sigap membantu membawa barang-barang ke resepsionis untuk cek in, dan ada <i>welcome drink</i> juga. Lokasi pun strategis dekat dengan pantai kuta dan banyak minimarket sekitar. Untuk kamar nya super bersih dan terawat, tersedia juga kulkas di dalam kamar Ohh iya, pihak hotel juga menyediakan rental motor dan mobil, jadi gak repot untuk berpergian dengan kendaraan. Overall oke banget buat staycation, jika ke Bali pasti menginap di sini lagi
2.	Yana Roester	Cukup baik dan fasilitas masih baguslah. Harga kamarnya juga murah dan lokasinya dekat kemana mana. Pilih lantai 5 aja <i>goodview pool</i> nya juga lumayan luas cocok buat anak anak

3.	Leumeah foodies Tangguh	<i>One of the best hotel that we ever stayed. Love the staff service and politeness, love the location (only 5 minutes walk to the Kuta Beach and the shops) Only thing isn the room we stayed were smelled of mould it was so strong we could not really sleep. But you tell tjem and they will move you to better room. Choose lv.5 rooms as the swimming pool is on lv6. Breakfast has plenty of variety. But I needed to keep reminding them to top up some of the dishes as it was finished. Anyways keep p the good work staff at royal regantris kuta</i>
4.	Donny HN	<i>Great hotel, great location, great service!</i>
5.	David Endew	<i>Bathub, great location in Kuta, breakfast is fairly enough. Lobby is dark (which i am not sure if this is a concern for someone else)</i>

Sumber: www.tripadvisor.co.id

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa Royal Regantris Kuta mendapatkan penilaian yang positif dari para tamu yang telah menginap di Royal Regantris Kuta, namun juga ada penilaian negatif. Tidak hanya fasilitas yang baik, lokasi juga menjadi peran dalam menjangkir konsumen. Dalam membangun sebuah usaha hotel diperlukan lokasi yang strategis tentunya hal ini harus benar-benar dipertimbangkan. Sementara itu terdapat data di mana dalam empat tahun terakhir adanya ketimpangan antara jumlah kunjungan dari tahun 2019-2022. Berikut data yang diperoleh mengenai jumlah tingkat hunian kamar serta yang menginap di Hotel Royal Regantris Kuta dari 2019 - 2022. Pada tahun 2019 rata – rata hunian kamar yaitu 89.61% dengan jumlah tamu menginap yaitu 6.884. Pada tahun 2020 rata – rata hunian kamar yaitu 25.28% dengan jumlah tamu menginap yaitu 6.450. Pada tahun 2021 rata – rata hunian kamar yaitu 17.98% dengan jumlah tamu menginap yaitu 1.387. Pada tahun 2022 rata – rata hunian kamar yaitu 62,01% dengan jumlah tamu menginap yaitu 1.925. Dengan latar belakang, beberapa teori, kajian dan fenomena sebelumnya mengenai hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel diatas terhadap keputusan tamu untuk menginap di Royal Regant Kuta Hotel.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan dilakukan Royal Regantris Kuta. Metode *sampling* yang dipergunakan yaitu *accidental sampling* dengan jumlah responden sejumlah 75 orang. Data - data dikumpulkan melalui pengamatan, *interview* serta *kuesioner* menggunakan analisis data kuantitatif yaitu regresi linear Berganda. Regresi digunakan untuk mngetahui hubungan antar variabel dan semua jenis pengujian tersebut guna untuk menjawab dari rumusan dan tujuan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Instrumen Penelitian

Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Alpha Cronbach
1	X1.1	0,973	0,973
2	X1.2	0,956	0,975
3	X1.3	0,909	0,982
4	X1.4	0,926	0,979
5	X1.5	0,960	0,974
6	X2.1	0,800	0,952
7	X2.2	0,878	0,888
8	X2.3	0,908	0,864
9	X3.1	0,533	0,742
10	X3.2	0,593	0,672
11	X3.3	0,644	0,615
12	Y 1	0,418	0,742
13	Y2	0,326	0,739
14	Y3	0,329	0,733
15	Y4	0,411	0,749

Dari pengujian validitas serta reliabilitas, memperlihatkan koefisien korelasi variabel setiap indikator yakni melebihi 0,30 dan *Alpha Cronbach* melebihi 0,60 artinya instrumen penelitian bersifat Valid dan reliabel, dengan demikian layak untuk dilanjutkan.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas, Heteroskedastisitas dan Normalitas

Variabel	Tolerance	VIF	Sig.
X1	0,988	1,012	0,117
X2	0,966	1,035	0,973
X3	0,977	1,023	0,310

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	75
Asymp. Sig. (2-tailed)	.181

Bersadarkan hasil pengujian Uji normalitas memperlihatkan nilai sig. sebanyak 0.582 yang artinya data tersebar secara normal. Dan memperlihatkan bahwasanya VIF untuk variabel ketiga variabel memperoleh tolerance > 0,10 dan nilai inflation factor < 10. Jadi pada ketiga variabel tak mengandung gejala multikolinieritas. Pada tabel diatas juga memperlihatkan ketiga variabel dengan nilai sig. > 0,05 dan menandakan ketiga variabel tak ada gejala Heteroskedastisitas.

Analisis Deskripsi Statistik

Tabel 5. Deskripsi Statistik Menurut Nilai Mean

Indikator	Mean
Tangibility (Bukti Fisik)	4,03
Empaty (Empati)	3,99
Realibility (Keandalan)	4,01
Responsivness (Daya Tanggap)	4,00
Assurance (Jaminan)	4,03
Rata-rata variabel kualitas pelayanan	4,01
Kamar yang nyaman dan bersih	4,16
Fasilitas Lobby	4,15
Tempat Parkir	4,19
Rata-rata variabel fasilitas	4,16
Keterjangkuan lokasi	4,17
Kelancaran Lalu Lintas	4,36
Dekat Dengan Fasilitas Umum	4,20
Rata-rata variabel lokasi	4,24
Kemantapan pada suatu produk	4,15
Kebiasaan dalam membeli produk	4,03
Memberikan rekomendasi pada orang lain	4,20
Melakukan pembelian ulang	4,16
Rata-rata variabel keputusan tamu menginap	4,15

Skala interval digunakan dalam penilaian kuantitatif dengan mengintegrasikan skor rata-rata untuk setiap kategori penilaian. Berdasarkan Tabel 5, bahwa skor mean dari kualitas pelayanan adalah 4,01 yang berarti kualitas pelayan di Royal Regantris Kuta secara umum adalah baik. Skor mean dari fasilitas adalah 4,16 yang berarti fasilitas di Royal Regantris Kuta secara umum adalah baik. Skor mean dari lokasi adalah 4,24 yang berarti lokasi dari Royal Regantris Kuta secara umum adalah sangat baik. Skor mean dari keputusan pembelian adalah 4,15 yang berarti keputusan pembelian di Royal Regantris Kuta secara umum adalah baik

Hasil Analisis dan Pembahasan

Tabel 6. Hasil Analisis Statistik Antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas , Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Menginap

Variabel Terikat	Variabel Bebas	r (Parsial)	R (Bergandan)	B	T Hitung	Sig
Keputusan Tamu Menginap	Kualitas Pelayanan	0,808	0,883	0,191	11.572	0,000
	Fasilitas	0,657		0,231	7,349	0,000
	Lokasi	0,676		0,279	7,720	0,000
Konstanta		= 6,268				
Persamaan regresi $Y = 6,268 + 0,191X_1 + 0,231X_2 + 0,279X_3$						

t tabel	= 1,66
F hitung	= 83,791
F tabel	= 2,73
Sig. F	= 0,000

Analisis Korelasi Parsial

1. Guna mencari tahu kuat-lemahnya korelasi Kualitas pelayanan kerja pada Keputusan tamu menginap dimana fasilitas serta lokasi dianggap konstan. Sesuai temuan analisis dalam tabel 6, diketahui koefisien korelasi parsial Kualitas pelayanan kerja terhadap Keputusan tamu menginap bernilai $r = 0,808$, artinya Kualitas pelayanan kerja berkorelasi positif dan sangat kuat secara parsial pada Keputusan tamu menginap .
2. Guna mencari tahu kuat-lemahnya korelasi fasilitas kerja pada Keputusan tamu menginap dimana keputusan menginap serta lokasi dianggap konstan. Sesuai temuan analisis dalam tabel 6, diketahui koefisien korelasi parsial fasilitas terhadap Keputusan tamu menginap bernilai $r = 0,657$, artinya fasilitas berkorelasi positif dan sangat kuat secara parsial pada Keputusan tamu menginap .
3. Guna mencari tahu kuat-lemahnya korelasi lokasi kerja pada Keputusan tamu menginap dimana keputusan menginap dan fasilitas dianggap konstan. Sesuai temuan analisis dalam tabel 6, diketahui koefisien korelasi parsial lokasi terhadap Keputusan tamu menginap bernilai $r = 0,676$, artinya lokasi berkorelasi positif dan sangat kuat secara parsial pada Keputusan tamu menginap .

Analisis Korelasi Berganda

Berlandaskan temuan pengujian korelasi berganda senilai 0,883. Dimana korelasi variabel bebas dengan variabel terikatnya termasuk kedalam kategori sangat kuat secara bersama – sama.

Analisis regresi linear berganda

$Y = ,268 + 0,191X_1 + 0,231X_2 + 0,279X_3$. Dengan penjelasan:

1. $\beta_1 = 0,191$, menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan naik 1% sehingga keputusan menginap meningkat sebesar 0,191 diasumsikan fasilitas serta lokasi tetap.
2. $\beta_2 = 0,231$, menunjukkan bahwa jika variabel fasilitas naik 1% sehingga keputusan menginap meningkat sebesar 0,231 diasumsikan kualitas pelayanan serta lokasi tetap.
3. $\beta_3 = 0,279$, menunjukkan bahwa jika variabel lokasi naik 1% sehingga keputusan menginap meningkat sebesar 0,279 diasumsikan fasilitas serta kualitas pelayanan tetap.

Analisis Determinasi

Berlandaskan temuan pengujian koefisien determinasi memiliki nilai koefisien determinasi 0,780 dapat diartikan bahwasanya ketiga variabel berkontribusi pada Keputusan tamu menginap hingga 78,%, sedangkan 22% merupakan faktor lainnya.

Uji T dan Uji F

Berdasarkan t-test terhadap ketiga variabel kepada Keputusan tamu menginap berpengaruh secara signifikan serta positif dan berdasarkan analisis uji F memperlihatkan sig. dari ketiga variabel kepada Keputusan tamu menginap yang bernilai $\leq 0,05$ dan nilai

$F_{hitungnya}$ adalah $83.791 \geq F_{tabelnya}$ adalah 2,73.

Pembahasan

Pengaruh dari Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan tamu menginap

Pengujian variabel X1 pada Keputusan tamu menginap secara positif dilakukan dengan pengujian t, nilai koefisien regresi $0,191 < 0,05$ dan nilai sig $(0,000) < 0,05$, memperlihatkan adanya pengaruh secara parsial serta signifikan dan positif antara kualitas pelayanan kepada Keputusan tamu menginap. Menurut temuan penelitian, bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan maka dapat mempercepat keputusan tamu menginap di Royal Regantris Kuta, begitu sebaliknya semakin buruknya kualitas pelayanan maka dapat memperlambat pengambilan keputusan tamu untuk menginap di Royal Regantris Kuta. Pernyataan ini di latar belakang penelitian oleh Soewarno dkk (2022), yang menemukan jika keputusan menginap memiliki pengaruh positif signifikan kepada keputusan menginap.

Pengaruh dari Fasilitas Terhadap Keputusan tamu menginap

Pengujian variabel X2 pada Keputusan tamu menginap secara positif dilakukan dengan pengujian t, nilai koefisien regresi $0,231$ dan nilai sig $(0,000) < 0,05$, memperlihatkan adanya pengaruh secara parsial serta signifikan dan positif antara fasilitas kepada Keputusan tamu menginap. Menurut temuan penelitian, bahwa semakin baiknya ketersediaan fasilitas maka dapat mempercepat keputusan tamu menginap di Royal Regantris Kuta, begitu sebaliknya jika kurang lengkapnya fasilitas maka dapat memperlambat pengambilan keputusan tamu untuk menginap di Royal Regantris Kuta. Pernyataan ini di latar belakang penelitian oleh Suhendra and Hermana (2022), yang menemukan jika keputusan menginap memiliki pengaruh positif signifikan kepada keputusan menginap.

Pengaruh dari Lokasi Terhadap Keputusan tamu menginap

Pengujian variabel X3 pada Keputusan tamu menginap secara positif dilakukan dengan pengujian t, nilai koefisien regresi $0,279$ dan nilai sig $(0,000) < 0,05$, memperlihatkan adanya pengaruh secara parsial serta signifikan dan positif antara lokasi kepada Keputusan tamu menginap. Menurut temuan penelitian, bahwa semakin strategisnya sebuah lokasi maka dapat mempercepat keputusan tamu menginap di Royal Regantris Kuta, begitu sebaliknya semakin kurangnya pemilihan lokasi maka dapat memperlambat pengambilan keputusan tamu untuk menginap di Royal Regantris Kuta. Pernyataan ini di latar belakang penelitian oleh Wydyanto (2021), yang menemukan jika keputusan menginap memiliki pengaruh positif signifikan kepada keputusan menginap.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Tonys Villas & Resort Seminyak Bali

Pengujian ketiga variabel yang dilakukan secara bersamaan kepada Keputusan tamu menginap menunjukkan secara simultan dilakukan melalui pengujian f, nilai koefisien regresi sig $(0,000) < 0,05$ Temuan ini bermakna semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin lengkap fasilitas dan semakin strategi lokasi maka keputusan tamu menginap di Royal Regantris Kuta akan semakin cepat dilakukan.

SIMPULAN

Simpulan yang mampu diambil dari temuan penelitian serta pembahasan antara lain :

1. Kualitas Pelayanan secara positif serta signifikan memberikan pengaruh terhadap keputusan tamu untuk menginap di Royal Regantris Kuta. Temuan ini bermakna saat kualitas pelayanan meningkat maka keputusan tamu menginap juga cenderung meningkat.
2. Fasilitas secara positif serta signifikan memberikan pengaruh terhadap keputusan tamu untuk menginap di Royal Regantris Kuta. Temuan ini bermakna saat kualitas pelayanan meningkat maka keputusan tamu menginap juga cenderung meningkat.
3. Lokasi secara positif serta signifikan memberikan pengaruh terhadap keputusan tamu untuk menginap di Royal Regantris Kuta. Temuan ini bermakna saat kualitas pelayanan meningkat maka keputusan tamu menginap juga cenderung meningkat.
4. Adapun ketiga variabel secara signifikan dan positif memberikan pengaruh terhadap Keputusan tamu menginap Royal Regantris Kuta. Temuan ini bermakna keputusan tamu untuk menginap di Royal Regantris Kuta dapat meningkat dengan memenuhi beberapa hal, antara lain menciptakan baiknya kualitas pelayanan , fasilitas serta lokasi mudah diakses. Jika ketiga hal tersebut dapat terpenuhi maka keputusan tamu untuk menginap di Royal Regantris Kuta dapat meningkat dan tujuan organisasi dapat dicapai dengan lebih mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., & Novela, V. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. *Yayasan Kita Menulis..*
- Soewarno, E., Hudiyani, A., & Sugiarti, F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93-100.
- Suhendra, D. R., & Hermana, C. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel RedDoorz syariah near GOR Panatayuda Karawang. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 6(1), 802-809.
- Tiwow, T. (2022). Globalisasi Industri Pariwisata Indonesia Dan Kaitanya Dengan Aspek Sosiologi Studi Kasus Hotel Dan Restaurant.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip, Penerapan dan Penelitian. *Yogyakarta: PT Penerbit Andi Offset.*
- Tripadvisor Royal Regantris Kuta. (2022). Data Ulasan Tamu Royal Regantris Kuta. *Tripadvisor.*
- Wydyanto, W., & Ilhamalimy, R. R. (2021). Determination of Purchasing Decisions and Customer Satisfaction: Analysis of Service Quality and Product Quality (Marketing Management Literature Review). *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 2(3), 565-575.