

Factors Affecting Guest Satisfaction at The Haven Bali Seminyak Hotel

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu pada Hotel The Haven Bali Seminyak

Perdamiano Eligion¹, IWK Teja Sukmana^{2*}, I Gede Agus Mertayasa³

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

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

Article info

<p>Keywords: <i>Guest Satisfaction, Hotel, Factor Analysis, Hotel The Haven Bali Seminyak.</i></p>	<p style="text-align: center;">Abstract</p> <p><i>This study identifies and analyses factors influencing guest satisfaction at The Haven Bali Seminyak Hotel. Guest satisfaction is an essential factor in the sustainability of the hotel business, especially amidst the tight competition of the Bali tourism industry. This study uses a quantitative approach with a factor analysis method on 150 respondents selected through the Accidental Sampling technique. Data were collected using a questionnaire with 15 indicators, with the help of SPSS 25 for Windows software. Factor analysis identifies four factors influencing guests' staying at The Haven Bali Seminyak Hotel. These four factors consist of (1) Technical Service Quality, (2) Service Procedures and Efficiency, (3) Human Resources, and (4) Employee Responsiveness. In this study, technical service quality is the dominant factor determining guest satisfaction at The Haven Bali Seminyak Hotel. Based on this study's results, improving technical service standards is recommended. Through increasing accuracy in repairing damaged facilities, accelerating responses to guest requests, and ensuring all work equipment is in good condition and ready to use, regular training for employees directly involved in service needs to be improved so that they can provide services quickly, accurately, and in a friendly manner.</i></p>
<p>Kata kunci: Kepuasan Tamu, Hotel, Analisis Faktor, Hotel The Haven Bali Seminyak.</p>	<p style="text-align: center;">Abstrak</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu di Hotel The Haven Bali Seminyak. Kepuasan tamu menjadi faktor penting dalam keberlangsungan bisnis perhotelan, terutama di tengah persaingan ketat industri pariwisata Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis faktor terhadap 150 responden yang dipilih melalui teknik <i>Accidental Sampling</i>. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan 15 indikator dilakukan dengan bantuan <i>software SPSS 25 for windows</i>. Analisis faktor mempengaruhi 4 sebagai faktor yang mempengaruhi tamu menginap di Hotel The Haven Bali Seminyak. 4 faktor ini terdiri dari (1) Kualitas Pelayanan Teknis, (2) Prosedur dan Efisiensi Layanan, (3) Sumber Daya Manusia, (4) Ketanggapan Karyawan. Dalam Penelitian ini faktor yang paling dominan menentukan kepuasan tamu yang menginap di Hotel The Haven Bali Seminyak adalah Kualitas Pelayanan Teknis. Dari hasil penelitian ini disarankan untuk meningkatkan standar teknis pelayanan. Melalui peningkatan ketepatan dalam memperbaiki kerusakan fasilitas, mempercepat</p>

respons terhadap permintaan tamu, serta memastikan seluruh peralatan kerja dalam kondisi baik dan siap digunakan, serta pelatihan rutin bagi karyawan yang terlibat langsung dalam pelayanan perlu ditingkatkan agar mereka mampu memberikan layanan secara cepat, tepat, dan ramah.

PENDAHULUAN

Hotel berperan penting dalam ekosistem pariwisata dan perkembangan daerah, dengan persaingan yang mendorong optimalisasi aset tidak berwujud demi menciptakan inovasi dan keunggulan. Meski banyak hotel menawarkan fasilitas serupa, kualitas layanan menjadi pembeda utama, karena berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.

Tingkat kepuasan tamu sangat menentukan keberlanjutan bisnis hotel. Kepuasan ini muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan tamu, yang mendorong mereka untuk melakukan kunjungan ulang dan memberikan rekomendasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi manajemen hotel. Menurut Kotler (2005), kepuasan tamu adalah ukuran sejauh mana kinerja layanan memenuhi ekspektasi, sedangkan menurut Supranto (2006), kualitas layanan merupakan penentu utama kepuasan pelanggan.

The Haven Bali Seminyak merupakan hotel bintang empat dengan 193 kamar yang terletak di kawasan wisata Seminyak. Hotel ini menyediakan layanan penginapan, makanan, dan minuman bagi para tamunya. Sebagian besar tamu hotel resort datang untuk tujuan rekreasi atau liburan bersama keluarga, berbeda dengan hotel kota yang dominan menerima tamu bisnis. Data menunjukkan bahwa jumlah tamu hotel ini mengalami fluktuasi signifikan akibat pandemi COVID-19, namun menunjukkan tren pemulihan dari tahun 2022 hingga 2023.

Ulasan tamu di platform Traveloka menunjukkan tanggapan beragam terhadap layanan hotel. Beberapa tamu mengapresiasi keramahan staf dan lokasi strategis, sementara yang lain mengeluhkan pelayanan yang lambat dan kebersihan kamar. Meskipun hotel memperoleh rating tinggi, evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu tetap diperlukan. Meskipun Hotel The Haven Bali Seminyak memperoleh rating tinggi, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu tetap penting dilakukan. Rating tinggi tidak selalu menunjukkan aspek pelayanan mana yang paling menentukan kepuasan. Analisis faktor diperlukan untuk mengidentifikasi elemen layanan yang paling berpengaruh, sehingga manajemen dapat melakukan perbaikan secara tepat sasaran. Penelitian ini juga mendesak mengingat persaingan ketat di industri perhotelan, di mana ekspektasi tamu terus berubah. Dengan demikian, hasil penelitian akan membantu hotel mempertahankan keunggulan kompetitif dan meningkatkan kepuasan tamu secara berkelanjutan.

Penelitian sebelumnya (Jumheri & Paludi, 2023; Sihombing & Hellen, 2021) telah mengkaji pengaruh kualitas layanan, harga, promosi, dan dimensi *SERVQUAL* terhadap kepuasan tamu hotel berjejang di kawasan bisnis. Namun, penelitian tersebut belum mencakup karakteristik hotel di kawasan wisata seperti Bali, serta belum menggabungkan faktor internal dan eksternal secara holistik. Penelitian ini difokuskan pada The Haven Bali Seminyak, dengan pendekatan menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu, termasuk pengalaman tamu dan karakteristik destinasi wisata.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis faktor untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi utama yang memengaruhi kepuasan tamu di Hotel The Haven Bali Seminyak. Penelitian dilakukan di Hotel The Haven Bali Seminyak. Populasi

dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel The Haven Bali Seminyak. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 150 responden. Sampel dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu responden yang secara kebetulan dijumpai dan bersedia mengisi kuesioner, Utama dan Mahadewi (2012:168) yang dikutip oleh Bates (2020).

Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi antar item, dengan kriteria valid jika nilai r hitung $> 0,30$. Sementara itu, reliabilitas diukur menggunakan *Alpha Cronbach* dengan nilai minimum 0,60 sebagai batas reliabilitas yang dapat diterima (Dewi & Sudaryanto, 2020). Data dikumpulkan melalui: observasi langsung, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan tanggapan terhadap masing-masing indikator. Teknik analisis faktor menggunakan metode *Principal Component Analysis (PCA)* untuk mengelompokkan indikator menjadi faktor-faktor utama. Proses analisis faktor melibatkan pengujian *KMO* dan *Bartlett's Test*, pemeriksaan *anti-image matrices*, ekstraksi komponen utama, rotasi faktor, hingga penamaan faktor berdasarkan *eigenvalue* tertinggi. Semua analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Deskriptif

Tabel 1 menyajikan hasil analisis statistik deskriptif terhadap indikator penelitian di Hotel The Haven Bali Seminyak.

Tabel 1. Deskripsi Statistik Menurut Nilai *Mean* (Rata-rata)

	Indikator	Mean	Kategori
X1	Ketepatan dalam memperbaiki kerusakan	4,31	Sangat Baik
X2	Kesesuaian jumlah karyawan	4,27	Sangat Baik
X3	Menetapkan prosedur pelayanan dan keamanan terhadap pelanggan	4,27	Sangat Baik
X4	Ketanggapan atau kecepatan merespon keluhan pelanggan	4,36	Sangat Baik
X5	Kecepatan bersifat ramah terhadap pelanggan	4,33	Sangat Baik
X6	Ketanggapan karyawan menanggapi pelanggan yang membutuhkan bantuan	4,35	Sangat Baik
X7	Perusahaan memberi tariff biaya layanan sesuai dengan kualitas kinerja yang diterima	4,29	Sangat Baik
X8	Meberikan Jaminan keamanan mobil pelanggan selama proses pengerjaan	4,11	Baik
X9	Jaminan harga kualitas kembali dan berlaku sesuai ketentuan	4,27	Sangat Baik
X10	Karyawan cepat dalam menyelesaikan perbaikan	4,40	Sangat Baik
X11	Kemudahan konsumen untuk memanfaatkan jasa yang tersedia	3,98	Baik
X12	Pelayanan kepada pelanggan secara individual	4,31	Sangat Baik
X13	Kebersihan dalam lingkungan Perusahaan	4,35	Sangat Baik
X14	Peralatan dan perlengkapan yang di pergunakan	4,00	Baik
X15	Penampilan petugas yang rapih	4,62	Sangat Baik
	Rata-rata	4,28	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa rata-rata skor dari 15 indikator mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu pada Hotel The Haven Bali Seminyak yaitu sebesar 4,28 berada pada kisaran 4,21-5,00 yang berarti "sangat baik". Hal ini berarti bahwa secara umum para tamu memberikan penilaian yang sangat baik terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka selama menginap.

Secara keseluruhan, indikator berada dalam kategori “Sangat Baik”, menunjukkan layanan hotel secara umum telah memenuhi ekspektasi tamu. Namun, kemudahan dalam memanfaatkan jasa hotel merupakan indikator yang mendapatkan nilai rata-rata terendah (3,98), sehingga masih perlu ditingkatkan untuk mencapai standar layanan yang lebih merata.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Ketentuan suatu instrumen dikatakan valid apabila memiliki koefisien korelasi *Pearson Product Moment* (r) $> 0,3$ dengan demikian dapat dikatakan jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 2. Uji Validitas

Kode Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
X1	0,491	Valid
X2	0,476	Valid
X3	0,513	Valid
X4	0,511	Valid
X5	0,438	Valid
X6	0,462	Valid
X7	0,552	Valid
X8	0,606	Valid
X9	0,597	Valid
X10	0,375	Valid
X11	0,642	Valid
X12	0,590	Valid
X13	0,456	Valid
X14	0,604	Valid
X15	0,563	Valid

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh nilai *pearson correlation* lebih besar dari $> 0,30$. Dengan demikian seluruh instrumen penelitian yang digunakan adalah *valid*.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) instrumen yang *reliabel* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau handal, apabila memiliki koefisien *alpha* $> 0,60$.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu pada Hotel The Haven Bali Seminyak	0,817	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu pada Hotel The Haven Bali Seminyak adalah sebesar 0,817. Nilai tersebut berada di atas 0,60, sehingga instrumen atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

3. Analisis Faktor

1. Analisis Faktor Tahap I (Pengujian Faktor)

Tabel 4. *KMO and Bartlett's Test*

<i>KMO and Bartlett's Test</i>		
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		.827
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	473.289
	<i>df</i>	105
	<i>Sig.</i>	.000

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) sebesar 0,827 berada di atas angka minimum 0,50. Nilai ini menunjukkan bahwa data memiliki kelayakan yang baik untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis faktor. Selanjutnya hasil *Bartlett's Test of Sphericity* memiliki nilai signifikansi $< 0,05$, mengindikasikan bahwa terdapat hubungan atau korelasi yang signifikan antar variabel dalam model, sehingga data tersebut memenuhi syarat untuk dilakukan analisis faktor.

2. Analisis Faktor Tahap II Factoring dan Rotasi

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa dari 15 indikator yang dianalisis, terbentuk 4 komponen utama yang memiliki nilai *eigenvalue* ≥ 1 , sehingga dinyatakan layak untuk dipertahankan sebagai faktor dalam model.

- Kualitas Pelayanan Teknis: Menjelaskan 28,407% dari total varians sebelum rotasi. Setelah rotasi, menyumbang 15,805% dari total varians.
- Prosedur dan Efisiensi Layanan: Menjelaskan 9,956% varians awal. Setelah rotasi, kontribusinya meningkat menjadi 15,689%.
- Sumber Daya Manusia: Sebelum rotasi menjelaskan 7,885%, dan setelah rotasi menjadi 10,912%.
- Ketanggapan Karyawan: Awalnya menjelaskan 6,922%, dan setelah rotasi naik menjadi 10,765%.

3. Uji Ketepatan Model

Tabel 5. *Componen Transformation Matrix*

<i>Component</i>	1	2	3	4
1	.591	.568	.406	.404
2	.609	-.760	.222	-.046
3	-.512	-.284	.556	.590
4	-.132	.139	.691	-.697

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Berdasarkan Tabel 5 *Component Transformation Matrix* menunjukkan hasil transformasi atau perubahan posisi antar komponen (faktor) setelah dilakukan rotasi menggunakan metode Varimax dengan Kaiser Normalization.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat empat faktor yang terbentuk. Faktor pertama adalah Kualitas pelayanan teknis yang terdiri dari empat indikator, yaitu ketepatan dalam memperbaiki kerusakan dengan *factor loading* 0,752, kecepatan bersifat ramah terhadap pelanggan dengan *factor loading* 0,610, kemudahan konsumen untuk memanfaatkan jasa dengan *factor loading* 0,577, peralatan dan perlengkapan yang di pergunakan dengan *factor loading* 0,697. Dalam penelitian memiliki persentase varian sebesar 28.407%. Kualitas pelayanan yang baik, seperti ketepatan dalam memperbaiki kerusakan, kecepatan, keramahan, dan peralatan yang memadai, dapat meningkatkan pengalaman tamu secara signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Mahira, *at al* (2021) juga menemukan hal yang serupa, yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. Faktor kedua adalah Prosedur dan efisiensi layanan yang terdiri dari empat indikator yaitu menetapkan prosedur pelayanan dan keamanan terhadap pelanggan dengan *factor loading* 0,688, Perusahaan memberi tarif biaya layanan sesuai dengan kualitas kinerja yang diterima dengan *factor loading* 0,688, Karyawan cepat dalam menyelesaikan perbaikan dengan *factor loading* 0,729, Penampilan karyawan yang rapih dengan *factor loading* 0,565. Dalam penelitian memiliki persentase varian sebesar 9.956%. Dengan menetapkan prosedur pelayanan yang jelas dan efisien, serta memberikan tarif yang sesuai dengan kualitas layanan, hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu, penelitian yang di lakukan Herawati dan Priadi (2025) menunjukkan bahwa komunikasi yang transparan, akurat, responsif, dan berbasis teknologi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi di tingkat kelurahan. Faktor ketiga adalah sumber daya manusia yang terdiri dari satu indikator yaitu kesesuaian jumlah pegawai dengan *factor loading* 0,851. Dalam penelitian memiliki persentase varian sebesar 7.885%. Penelitian yang dilakukan oleh Adam (2020) juga menemukan hal yang serupa, yaitu Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Niagara Parapat. Faktor keempat adalah ketanggapan karyawan yang terdiri dari dua indikator yaitu Jaminan harga kualitas kembali dan berlaku sesuai ketentuan dengan *factor loading* 0,614, Karyawan cepat dalam menyelesaikan perbaikan dengan *factor loading* 0,809. Dalam penelitian memiliki persentase varian sebesar 6.922%. Respons yang cepat, solusi yang jelas, dan sikap profesional dalam menyelesaikan keluhan atau permintaan akan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi tamu. Hal ini juga memperkuat loyalitas tamu untuk kembali menginap. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, *at al* (2023) juga menemukan hal yang serupa, yaitu ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *eigenvalue* faktor kualitas pelayanan teknis sebesar 4.261, nilai *eigenvalue* faktor prosedur dan efisiensi layanan sebesar 1.493, nilai *eigenvalue* faktor sumber daya manusia sebesar 1.183, nilai *eigenvalue* faktor ketanggapan karyawan sebesar 1.038. Berdasarkan nilai persentase varian, Faktor kepuasan Tamu yang menginap di hotel The Haven Bali Seminyak dapat dijelaskan oleh faktor kualitas pelayanan teknis sebesar 28.407%, oleh faktor prosedur dan efisiensi layanan sebesar 9.956%, oleh faktor sumber daya manusia sebesar 7.885%, oleh faktor ketanggapan karyawan sebesar 6.922%. Dari ke empat faktor yang terbentuk faktor kualitas pelayanan teknis memiliki nilai *eigenvalue* terbesar, sehingga faktor kualitas pelayanan teknis memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan tamu pada hotel The Haven Bali Seminyak. Temuan penelitian ini mendukung penelitian oleh Guspul (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah Kospin Layanan Cabang Wonosobo.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan dapat di tarik kesimpulan dari Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu di Hotel The Haven Bali Seminyak berdasarkan hasil analisis faktor terhadap 15 variabel, membentuk empat faktor utama, yaitu: Faktor 1: Kualitas Pelayanan Teknis, yang meliputi ketepatan dalam memperbaiki kerusakan, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, kemudahan konsumen memanfaatkan jasa, serta kecepatan bersifat ramah terhadap pelanggan. Faktor 2: Prosedur dan Efisiensi Layanan, mencakup menetapkan prosedur pelayanan dan keamanan terhadap pelanggan, perusahaan memberi tarif biaya layanan sesuai dengan kualitas kinerja yang di terima, karyawan cepat dalam menyelesaikan perbaikan, penampilan karyawan yang rapih. Faktor 3: Sumber Daya Manusia, meliputi kesesuaian jumlah pegawai. Faktor 4: Ketanggapan Karyawan, mencakup ketanggapan atau kecepatan dalam merespons keluhan pelanggan, ketanggapan karyawan menanggapi pelanggan yang membutuhkan bantuan. Keempat faktor tersebut mampu menjelaskan 53,17% varians total, yang berarti cukup representatif dalam menggambarkan kepuasan tamu terhadap layanan hotel. Faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan tamu adalah Faktor 1: Kualitas Pelayanan Teknis, karena memiliki nilai *eigen value* tertinggi dan memuat indikator-indikator dengan loading faktor yang besar, seperti ketepatan perbaikan dan kelengkapan peralatan. Ini menunjukkan bahwa aspek teknis pelayanan menjadi perhatian utama tamu dalam menilai kualitas hotel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Orang tua dan seluruh keluarga yang telah banyak memberikan doa, motivasi, dukungan, moral dan serta pengorbanan yang tiada henti. Penulis mengucapkan terima kasih kepada penulis artikel ini yaitu Diri saya sendiri, Perdamiano Eligion, yang telah berusaha dengan sungguh-sungguh, belajar dari setiap kesalahan, dan tetap bertahan dalam proses ini meskipun dihadapkan pada berbagai rintangan. Terima kasih telah tetap percaya dan tidak menyerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, W. N. 2020. *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pada Karyawan Hotel Niagara Parapat* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Dunakhir, S. 2019. Uji Reliabilitas dan Normalitas Instrumen Kajian Literasi Keuangan.
- Guspul, A. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UNSIQ*, 1(1), 40-54.
- Halim, K. C., Chandra, E. V., & Lie, M. T. 2025. Pengaruh Pemasaran Afiliasi dan Ulasan Online dalam Keputusan Pembelian. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 22(1), 26-35.
- Herawati, T., & Priadi, R. 2025. Komunikasi pemerintah kelurahan dalam menunjang efisiensi pelayanan administrasi masyarakat: kasus di kelurahan Sumber Sari, kota Tanjungbalai. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 11(3), 272-277.
- Herianto, I.M.A. 2022. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di Pantai Batu Bolong Canggu, Kuta Utara, Kabupaten Badung. *Tesis*. Universitas Dhyana Pura.

- Hidayat, D. F., Ode, L., Safar, A., & Fathimahhayati, L. D. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *J. Tek. Ind*, 9(1), 167-176.
- Jumheri, S., & Paludi, S. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 20(02), 231-244.
- Kasinem, K. 2021. Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339
- Leonard, M., & Arroisi, H. M. 2023. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(1), 54-67.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. 2021. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Prabawa, I. N. I. 2022. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Favehotel Gatot Subroto Jakarta. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 44-52.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. 2021. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 4(4), 279-284.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. 2021. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 4(4), 279-284.
- Sadewa.C.E.D.M. 2023. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wisatawan Menginap di Hotel Hyatt Regency Bali. Tesis. Universitas Dhyana Pura.
- Sihombing, D. A., & Hellen, H. 2021. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menginap di Chain Hotel. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 12(1), 22-29.