Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora (JAKADARA)
Vol. 5, No. 2 Agustus 2026
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index

Research Article e-ISSN: 2963-0924

The Influence of Online Reservation Services, Communication Skills, and Hotel Service Quality on Guests' Decision to Stay at Hotel Alila Seminyak

Pengaruh Pelayanan Reservasi *Online*, Keterampilan Komunikasi, Dan Kualitas Pelayanan Hotel Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Alila Seminyak

Gusti Ayu Widi Ari Triantari[1], I Gede Agus Mertayasa[2*], Ni Putu Dyah Krismawintari[3]

[1,2,3]Prodi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: demertayasa1970@gmail.com

Article info

Keywords:
Staff Interpersonal Skills, Hospitality Service Excellence, Visitor Accommodation Choice, Digital Booking Platforms

Abstract

This study investigates the effect of online booking services, staff communication skills, and overall hotel service quality on guests' accommodation decisions at Hotel Alila Seminyak. The respondents were 100 guests who had stayed at the hotel and used its online booking services. Data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption test, multiple linear regression, partial and multiple correlation analyses, coefficient of determination, and F and t tests. The result show that online booking services have a positive and significant effect on guests' accommodation decisions, with a t-value of 2,680 and a significance level of 0.009. staff communication skills also have a positive and significant effect, with a t-value of 3.433 and a significance level of 0.001. Hotel service quality has a positive and significance effect, with a t-value of 5.599 and a significance level of 0.000. simultaneously, online booking services, staff communication skills, and hotel service quality significantly influence guests' accommodation decision, as indicated by an F-value of 41.455 and a significance level of 0.000. Therefore, Hotel Alila Seminyak should provide promotions, online booking assistance, staff communication and service quality.

Kata kunci:
Pelayanan Reservasi *Online*, Keterampilan Komunikasi Karyawan, Kualitas Pelayanan Hotel, Keputusan Menginap Tamu

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan reservasi *online*, keterampilan komunikasi karyawan dan kualitas pelayanan hotel secara parsial dan simultan terhadap keputusan menginap tamu. Penelitian ini dilakukan di Hotel Alila Semiyak. Responden pada penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di Hotel Alila Semiyak dan pernah menggunakan layanan reservasi *online* yang disediakan oleh pihak hotel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi Parsial, Analisis Korelasi Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji F Dan Uji T. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa pelayanan reservasi *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap tamu, dengan nilai hitung 2,680 > t table 1,985 dan

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora (JAKADARA)
Vol. 5, No. 2 Agustus 2026
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index
Research Article e-ISSN: 2963-0924

	signifikan sebesar 0,009 < 0,05, keterampilan komunikasi karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menginap tamu, dengan nilai t hitung 3,433 > nilai jemuk 1,985 dan sebesar 0,001<0,05, kualitas pelayanan hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan nilai t hitung 5,599>t table 1,985 dan signifikan sebesar 0,000< 0,05 dan secara simultan pelayanan reservasi *online,* keterampilan komunikasi karyawan dan kualitas pelayanan hotel berpengaruh signifikan terhadap Keputusan menginap tamu, dimana F hitung 41, 455> f table 2,70, dan signifikan sebesar 0,000<0,05 maka. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah Hotel Alila Seminyak diharapkan membuat promosi yang lebih mearik, memberikan respon cepat Ketika konsumen melakukan reservasi *online*, serta selalu bersedia membantu tamu Ketika mengalami kesulitan dalam melakukan reservasi *online,* meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan Informasi secara jelas dan detail dalam berkomunikasi dengan tamu, dan melakukan pengawasan pada saat karyawan memberikan pelayanan.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan menjadi salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam menunjang perkembangan pariwisata di Bali. Tingginya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali turut meningkatkan persaingan di antara hotel-hotel yang ada. Kondisi tersebut membuat setiap hotel perlu memberikan pelayanan yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan para tamu. Salah satu hotel yang berada di kawasan wisata Seminyak. Sebagai hotel bintang lima, Hotel Alila Seminyak dituntut untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mendorong tamu dalam menentukan pilihan untuk menginap. Jumlah tamu yang menginap di hotel ini dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Data Tamu yang Menginap di Hotel Alila Seminyak Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Tamu	Fluktuasi (%)
1	Januari	5.200	0
2	Februari	4.900	(5,8)
3	Maret	5.100	4,1
4	April	5.800	13,7
5	Mei	6.000	3,4
6	Juni	6.500	8,3
7	Juli	7.200	10,8
8	Agustus	7.000	(2,8)
9	September	6.600	(5,7)
10	Oktober	6.100	(7,6
11	November	5.400	(11,5)
12	Desember	6.800	25,9

Sumber: Hotel Alila Seminyak

Data Hotel Alila Seminyak menunjukkan bahwa jumlah tamu yang menginap selama tahun 2025 mengalami perubahan dari bulan ke bulan. Pada Januari tercatat sebanyak 5.200 tamu, kemudian menjadi penurunan menjadi 4.900 tamu pada Februari. Jumlah tersebut selanjutya meningkat dan mencapai 7.200 tamu pada Juli. Namun, pada bulan-bulan berikutnya jumlah tamu Kembali mengalami penurunan menjadi 5.400 tamu pada November, sebelum kembali meningkat menjadi 6.800 tamu pada Desember. Perubahan jumlah tamu tersebut menunjukkan bahwa keputusan untuk menginap dapat dipengaruhi oleh berbagai kondisi dan faktor yang perlu diperhatikan oleh pihak hotel.

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora (JAKADARA)
Vol. 5, No. 2 Agustus 2026
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index
Research Article e-ISSN: 2963-0924

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi keputusan tamu adalah pelayanan reservasi *online*. Seiring dengan perkembangan teknologi, pemesanan hotel kini semakin mudah dilakukan melalui berbagai media digital. Kemudahan dalam mendapatkan informasi, kecepatan dalam memberikan tanggapan, serta ketepatan proses pemesanan dapat membentuk kesan awal calon tamu terhadap hotel. Hotel Alila Seminyak sendiri menyediakan beberapa pilihan reservasi, seperti melalui website, *Online Travel Agent* (OTA), email, telepon, dan *Global Distribution System* (GDS).

Di samping pelayanan reservasi *online*, keterampilan komunikasi karyawan juga memiliki peranan dalam memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada tamu. Cara karyawan menyampaikan informasi dengan jelas, bersikap ramah, serta memberikan respons yang cepat dapat membantu memenuhi kebutuhan tamu sekaligus membangun rasa percaya. Selain itu, kualitas pelayanan hotel juga menjadi faktor yang tidak kalah penting. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Ketiga factor tersebut salingberkaitan karena dapat memengaruhi pengalaman tamu sejak tahap pencarian Informasi dan pemesanan hingga saat menikmati pelayanan di hotel.

Untuk melihat kondisi pelayanan berdasarkan pengalaman tamu, beberapa *guest comment* pada platform daring Hotel Alila Seminyak disajikan sebagai berikut.

Tabel 2. *Guest Review*

No	Guest	Guest Review
1	Carrie Australia	*Excellent location and amenities. Helpful staff. Better information about the building location during booking would be appreciated.* Lokasi dan fasilitas sangat baik, staf sangat membantu. Disarankan agar informasi lokasi gedung dijelaskan lebih jelas saat reservasi.
2	Josephine Australia	*Can't wait to go back. Amazing facilities, amazing staff, buffet breakfast, location, swimming pools.* Tamu sangat puas terhadap fasilitas, keramahan staf, sarapan, lokasi, dan kolam renang serta ingin kembali menginap.
3	Kristy Australia	*I loved the ocean view, buffet breakfast and the staff were very attentive*. Pemandangan laut, fasilitas, sarapan, dan perhatian staf dinilai sangat memuaskan
4	Joshua Singapure	*Fantastic and enjoyable stay. Breakfast, pools, spa, spacious room and convenient location.* Pengalaman menginap sangat menyenangkan. Tamu mengapresiasi kamar yang luas, spa, sarapan, kolam renang, dan lokasi hotel.
5	Kylie Australia	*Service was exceptional. Staff were very friendly and attention to detail.* Pelayanan dinilai sangat baik, staf ramah, dan memiliki perhatian terhadap detail pelayanan.

Sumber: TripAdvisor, Booking.com, dan Trip.com Hotel Alila Seminyak.

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora (JAKADARA)
Vol. 5, No. 2 Agustus 2026
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index
Research Article e-ISSN: 2963-0924

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar tamu memberikan penilaian yang baik terhadap Hotel Alila Seminyak. Penilaian positif tersebut terutama terlihat pada keramahan karyawan, kelengkapan fasilitas, kenyamanan, serta pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa masukan dari tamu, khususnya mengenai kejelasan informasi dalam proses reservasi dan kondisi beberapa fasilitas hotel. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada bagian dari pelayanan yang perlu diperbaiki untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada tamu. Melihat kondisi tersebut, pelayanan reservasi *online*, keterampilan komunikasi karyawan, dan kualitas pelayanan hotel menjadi hal yang penting untuk diteliti karena diduga berkaitan dengan keputusan tamu dalam memilih hotel sebagai tempat menginap. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan reservasi *online*, keterampilan komunikasi karyawan, dan kualitas pelayanan hotel terhadap keputusan menginap tamu di Hotel Alila Seminyak, baik secara parsial maupun secara simultan.

METODE

Studi ini dilakukan di Alila Seminyak Hotel, beralamat di Jl. Taman Ganesha No. 9, Petitenget, Seminyak, Kabupaten Badung, Bali. Faktor-faktor yang dikaji adalah pelayanan reservasi *online* (X1), keterampilan komunikasi karyawan (X2), kualitas pelayanan hotel (X3), serta keputusan menginap tamu di Hotel Alila Seminyak (Y). Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif guna mengevaluasi pengaruh setiap faktor, baik secara tunggal maupun gabungan, terhadap keputusan konsumen untuk memilih Alila Seminyak Hotel.

Subjek penelitian ini adalah para wisatawan yang sudah pernah menginap di Hotel Alila Seminyak dan pernah memesan kamar lewat situs resminya. Di tahun 2025, tercatat ada 72. 600 orang yang menginap di Hotel Alila Seminyak. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik acak memakai rumus Slovin, dengan toleransi kesalahan 10%, sehingga total ada 100 orang yang mengisi kuesioner. Pengumpulan data meliputi data numerik dari jawaban kuesioner dan data deskriptif tentang latar belakang hotel, pegawai, dan susunan kepengurusan. Pendataan awal dilakukan dengan membagikan kuesioner berpoin lima skala Likert kepada tamu yang sudah atau sedang memesan kamar secara online dan menginap di Hotel Alila Seminyak. Parameter untuk layanan pemesanan online meliputi kemudahan memakai sistem, langkah-langkah pemesanan yang simpel, seberapa cepat sistem berjalan, ketepatan informasi kamar, serta proteksi data dan segala bentuk transaksi. Kemampuan bicara pegawai diukur dari segi keterbukaan, perhatian, sikap membantu, pandangan positif, dan cara mereka memperlakukan tamu secara setara. Di sisi lain, mutu layanan hotel diukur dari aspek penampilan fisik (*tangibles*), konsistensi (*reliability*), kecepatan menanggapi (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Pertimbangan untuk menginap dinilai dari faktor biaya, mutu barang, penawaran khusus, pelayanan, dan sarana yang ada.Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji asumsi klasik, analisis korelasi parsial dan berganda, analisis koefisien determinasi (R^2), serta pengujian hipotesis melalui uji-t dan uji-F, dengan menggunakan SPSS.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan teoretis, dan kerangka konsep, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Pelayanan reservasi *online* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menginap tamu di Hotel Alila Seminyak.

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora (JAKADARA)
Vol. 5, No. 2 Agustus 2026
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index
Research Article e-ISSN: 2963-0924

H2 : Keterampilan komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menginap tamu di Hotel Alila Seminyak.
H3 : Kualitas pelayanan hotel berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menginap tamu di Hotel Alila Seminyak.
H4 : Pelayanan reservasi *online*, keterampilan komunikasi, dan kualitas pelayanan hotel berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan menginap tamu di Hotel Alila Seminyak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 3. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Kategori
Keputusan Menginap Tamu (Y)	3,88	Baik
Pelayanan Reservasi *Online* (X_1)	3,81	Baik
Keterampilan Komunikasi Karyawan (X_2)	3,77	Baik
Kualitas Pelayanan Hotel (X_3)	3,93	Baik

Berdasarkan informasi di Tabel 3, skor rata-rata untuk semua faktor yang diteliti berada dalam kisaran 3,77 sampai 3,93. Angka ini mengindikasikan bahwa pandangan responden terhadap pelayanan reservasi *online*, keterampilan komunikasi karyawan, dan kualitas pelayanan hotel terhadap keputusan menginap tamu di Hotel Alila Seminyak dinilai "baik". Temuan ini menyiratkan bahwa tamu memiliki pandangan yang cenderung positif mengenai pelayanan serta keseluruhan pengalaman mereka di Hotel Alila Seminyak.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Kode Indikator	*Pearson Correlation*	*Cronbach's Alpha*
Keputusan Menginap Tamu	Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y1.4 Y1.5 X1.1 X1.2 X1.3 X1.4X1.5 X2.1 X2.2 X2.3 X2.4X2.5 X3.1 X3.2 X3.3X3.4X3.5	0,819 0,834 0,837 0,879	0,899
Pelayanan Reservasi *Online*		0,816 0,884 0,924 0,871	0,940
Keterampilan Komunikasi Karyawan		0,923 0,856 0,740 0,943	0,931

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora (JAKADARA)
Vol. 5, No. 2 Agustus 2026
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index
Research Article e-ISSN: 2963-0924

	0,876	0,927
Kualitas	0,916	
Pelayanan Hotel	0,908	
	0,894	
	0,918	
	0,906	
	0,919	
	0,706	

Merujuk pada informasi di Tabel 4, semua alat yang digunakan untuk variabel penelitian ini tergolong valid dan reliabel. Validitasnya terlihat dari koefisien korelasi *Pearson* yang melebihi 0,30. Sementara itu, reliabilitasnya terkonfirmasi oleh skor *Cronbach's alpha* yang lebih dari 0,60. Karenanya, semua alat ukur ini patut dipakai dalam studi ini.

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas, Multikolinieritas, dan Heteroskedastisitas

N	***Unstandardized Residual***
Asymp. Sig. (2-tailed)	***100***
	200[c]

Variabel	***Tolerance***	**VIF**	**Sig.**
Pelayanan reservasi *online*	0,753	1,327	0,224
Keterampilan komunikasi Karyawan	0,729	1,372	0,907
Kualitas pelayanan hotel	0,700	1,429	0,246

Merujuk pada informasi di Tabel 5, semua alat yang digunakan dalam studi ini telah terverifikasi valid dan konsisten. Validitas terkonfirmasi melalui korelasi *Pearson* yang menunjukkan nilai di atas 0,30, sementara reliabilitas diperkuat oleh skor *Cronbach's alpha* yang melampaui 0,60. Oleh karena itu, seluruh instrumen ini pantas dipakai sebagai pengukur dalam penelitian yang sedang berjalan.

4. Hasil Analisis Pelayanan Reservasi, Keterampilan Komunikasi Karyawan dan Kualitas Pelayanan Hotel terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Alila Seminyak

Tabel 6. Ringkasan Analisis Mengenai Korelasi Parsial, Korelasi Berganda, Regresi Linear Berganda, Uji-T, Uji-F, Dan Koefisien Determinasi (R^2).

V. Terikat	V. Bebas	r. Parsial	b	Beta	t.hitung	Sig
Keputusan menginap tamu	Pelayanan reservasi online	0,264	0,199	0,208	2,680	0,009
	Keterampilan komunikasi karyawan	0,331	0,250	0,271	3,433	0,001

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora (JAKADARA)
Vol. 5, No. 2 Agustus 2026
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index
Research Article e-ISSN: 2963-0924

Kualitas pelayanan hotel	0,496	0,385	0,451	5,599	0,000

R = 0,751
R Square = 0,564
Adjusted R Square = 0,551
t.tabel = 1,985
Konstanta = 2,577
Persamaan Regresi, $Y = 2,577 + 0,199X_1 + 0,250X_2 + 0,385X_3$
F.Hitung = 41,455
Sig F = 0,000

Berdasarkan hasil analisis, pelayanan reservasi online, keterampilan komunikasi karyawan, dan kualitas pelayanan hotel masing-masing memberikan dampak positif terhadap terhadap keputusan menginap tamu di Hotel Alila Seminyak. Koefisien korelasi parsial untuk ketiga variabel tersebut secara berturut-turut adalah 0,264 (lemah), 0,331 (sedang), dan 0,496 (sedang). Secara bersama-sama, ketiga variabel tersebut menunjukkan hubungan yang kuat dengan keputusan tamu untuk menginap, dengan koefisien korelasi berganda sebesar 0,751. Persamaan regresinya adalah: $Y = 2,577 + 0,199X_1 + 0,250X_2 + 0,385X_3$. Nilai R-squared sebesar 0,564 menunjukkan bahwa 56,4% dari keputusan tamu untuk menginap dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Hasil uji-t menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan, dengan nilai t-hitung masing-masing sebesar 2,680, 3,433, dan 5,599; semuanya melampaui nilai t-kritis sebesar 1,985 serta memenuhi tingkat signifikansi yang ditetapkan.

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Reservasi *Online* terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Alila Seminyak

Pelayanan reservasi online di Hotel Alila Seminyak dinilai berperan penting dan positif dalam mendorong tamu untuk memilih menginap. Hasil statistik menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2,680 melampaui nilai t tabel sebesar 1,985, dengan tingkat signifikansi 0,009 yang berada di bawah 0,05. Hal ini berarti hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Koefisien regresi sebesar 0,199 menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan pemesanan daring berkorelasi positif dengan keputusan tamu untuk menginap.

Secara deskriptif, rata-rata skor untuk layanan pemesanan online adalah 3,81, masuk dalam kategori "baik". Keamanan data dan transaksi dinilai paling unggul dengan skor 3,96, sementara proses pemesanan sedikit tertinggal dengan skor 3,67. Ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan pemesanan online sudah cukup baik, aspek kemudahan dalam proses pemesanan masih bisa ditingkatkan. Temuan ini selaras dengan penelitian sebelumnya oleh Yoo *et al.* (2022); Kartika *et al.* (2023); Vargas-Calderón *et al.* (2021), yang semuanya menyimpulkan bahwa layanan pemesanan online memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap.

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora (JAKADARA)
Vol. 5, No. 2 Agustus 2026
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index
Research Article e-ISSN: 2963-0924

Pengaruh Keterampilan Komunikasi Karyawan terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Alila Seminyak

Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi ternyata sangat memengaruhi keputusan tamu untuk memilih menginap di Hotel Alila Seminyak. Hal ini terlihat dari hasil uji statistik, di mana nilai t-hitung (3,433) melebihi nilai t-tabel (1,985) dan tingkat signifikansinya (0,001) berada di bawah ambang batas 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H0) tidak berlaku, sedangkan hipotesis H2 terbukti benar. Koefisien regresi sebesar 0,250 mengindikasikan bahwa semakin baik cara karyawan berkomunikasi, semakin besar pula peluang tamu untuk memutuskan menginap di sana. Dari sisi deskriptif, skor rata-rata keterampilan komunikasi karyawan adalah 3,77, yang masuk dalam kategori "baik". Penilaian tertinggi diberikan pada indikator "kesediaan memberikan dukungan" (3,91), sementara "keterbukaan" mendapatkan skor terendah (3,62). Ini berarti, meskipun komunikasi karyawan secara umum sudah baik, masih ada peluang untuk meningkatkan aspek keterbukaan dalam bertukar informasi. Hasil ini konsisten dengan temuan Kartika *et al.* (2023) yang juga menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan dari keterampilan komunikasi karyawan terhadap keputusan menginap. Oleh karena itu, penting bagi Hotel Alila Seminyak untuk terus meningkatkan kemampuan komunikasi karyawannya demi menarik lebih banyak tamu.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Alila Seminyak

Kualitas layanan di Hotel Alila Seminyak rupanya sangat memengaruhi keputusan pengunjung untuk menginap, memberikan dampak positif yang jelas. Ini diperkuat oleh angka uji t sebesar 5,599, yang melampaui nilai batas 1,985, serta tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Oleh karena itu, kami menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis H3. Angka koefisien regresi 0,385 mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan, semakin besar pula kemungkinan tamu memilih hotel ini. Secara deskriptif, rata-rata skor kualitas layanan adalah 3,93, yang masuk kategori "baik". Aspek "empati" meraih skor tertinggi dengan 4,04, sementara "keandalan" mencatat skor terendah di angka 3,79. Ini menunjukkan tamu merasa diperhatikan dengan baik, meskipun ada ruang untuk memperbaiki aspek keandalan layanan. Temuan ini sejalan dengan studi oleh Lu'ailik (2023); Riyanto *et al.* (2024); Yoo *et al.* (2022); Kartika *et al.* (2023); Vargas-Calderón *et al.* (2021) yang semuanya menemukan korelasi positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan keputusan menginap. Jadi, menjaga kualitas layanan tetap prima secara berkelanjutan menjadi kunci agar Hotel Alila Seminyak terus menjadi pilihan utama para tamu.

Pengaruh Pelayanan Reservasi *Online*, Keterampilan Komunikasi Karyawan dan Kualitas Pelayanan Hotel terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Alila Seminyak

Uji F secara simultan menghasilkan nilai F-hitung sebesar 41,455, dibandingkan dengan nilai F-tabel sebesar 2,70, pada tingkat signifikan 0,000 (<0.05). Karena nilai F-hitung lebih besar daripada nilai F-tabel, maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis H4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan reservasi online (X1), keterampilan komunikasi (X2), dan kualitas pelayanan hotel (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Alila Seminyak. Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan Y = 2,577 + 0,199 X1 + 0,250 X2 + 0,385

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora (JAKADARA)
Vol. 5, No. 2 Agustus 2026
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index
Research Article e-ISSN: 2963-0924

X3 + e. Persamaan ini menunjukkan bahwa ketiga variabel indipenden memiliki koefisien regresi yang positif; dengan demikian, peningkatan pada layanan reservasi daring, keterampilan komunikasi staf, dan kualitas layanan hotel secara bersama-sama memberikan dampak positif terhadap keputusan tamu untuk menginap. Diantara ketiga variabel tersebut, kualitas layanan hotel menunjukkan koefisien regresi tertinggi (0,385), diikuti oleh keterampilan komunikasi staf (0,250) dan layanan reservasi daring (0,199). Hasil analisis menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,551 atau 55,1%, yang berarti keputusan menginap tamu di Hotel Alila Seminyak dapat dijelaskan oleh pelayanan reservasi online, keterampilan komunikasi karyawan, dan kualitas pelayanan secara simultan sebesar 55,1%, sedangkan 44,9% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut saling berkaitan dalam memengaruhi keputusan menginap. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan reservasi online, komunikasi karyawan, dan kualitas pelayanan secara simultan sebesar 551%, sedangkan 44,9% dipengaruhi factor lain di luar penelitian.

SIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan teoretis, temuan penelitian terdahulu, dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keputusan tamu untuk menginap di Hotel Alila Seminyak dipengaruhi baik secara simultan maupun parsial oleh layanan reservasi daring, keterampilan komunikasi staf, dan kualitas layanan hotel. Layanan reservasi daring yang mencakup aksesibilitas, proses pemesanan, kecepatan, akurasi informasi, dan keamanan transaksi turut memperkuat keputusan tamu untuk menginap. Keterampilan komunikasi staf termasuk keterbukaan, empati, sikap suportif, pola pikir positif, dan perlakuan yang adil juga berperan dalam membangun komunikasi yang efektif serta memperkuat keyakinan tamu terhadap pilihan hotel mereka. Selain itu, kualitas layanan hotel yang meliputi fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berkontribusi dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi para tamu. Secara bersama-sama, ketiga variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu untuk menginap di hotel, dengan nilai F hitung sebesar 41,455 (melebihi nilai F table sebesar 2,70) dan tingkat signifikansi 0,000 (di bawah 0.05). Ketiga variabel tersebut berkontribusi sebesar 55,1% terhadap keputusan tamu menginap di hotel, sementara 44,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkup penelitian.

Hasil ini menunjukkan bahwa kemungkinan tamu memilih untuk menginap di hotel tidak ditentukan oleh satu faktor saja; sebaliknya, kemudahan penggunaan sistem reservasi daring, keterampilan komunikasi staf, dan konsistensi kualitas layanan hotel semuanya harus diperhitungkan. Oleh karena itu, Hotel Alila Seminyak perlu terus meningkatkan ketiga aspek tersebut guna memberikan pengalaman yang unggul dan mendorong tamu untuk memilih hotel ini sebagai tempat menginap.

DAFTAR PUSTAKA

Hyatt Hotels Corporation. (2024). Alila Seminyak – Official Website.
Hyatt Hotels Corporation. (2024). Hyatt Brand Standards.
Hotel Tech Report. (2024). Hotel Guest Experience Benchmark Report 2024.

Kartika, R. B., Buniarto, E. A., & Ambarwati, D. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Customer pada Hotel Front One Inn Kediri. *Nian Tana Sikka: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(5), 50–68.

Lu'ailik. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel: Literatur review. *Humanities, Management and Science Proceedings*, 3(2), 1395–1402.

Riyanto, A., Dewi, A., Maria TH, A. D., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2024). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan dan fasilitas di hotel berbintang tiga Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(1), 172–178.

Vargas-Calderón, V., Moros Ochoa, A., Castro Nieto, G. Y., & Camargo, J. E. (2021). Machine learning for assessing quality of service in the hospitality sector based on customer reviews. *Information Technology & Tourism*, 23(3), 351–379.

Yoo, Y., Park, Y., Lim, D., & Seo, D. (2022). 5-star hotel customer satisfaction analysis using hybrid methodology. *arXiv*.