

**PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN TAMU PADA
HOTEL ARYADUTA PALEMBANG**

TESIS

**Ditulis untuk memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
menempuh Gelar Magister Manajemen**



Disusun Oleh:

Nama : Abdul Gani
NPM : 224741001
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS

PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KUALITAS LAYANAN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN TAMU PADA HOTEL ARYADUTA PALEMBANG

Tesis ini Telah Disetujui Untuk Dajukan

Nama : Abdul Gani
NPM : 224741001
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Kualitas Layanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang

Pembimbing Tesis :



Tanggal**Pembimbing I** : Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.S.
NIDN : 0203086401



Tanggal ^{02/09/23}**Pembimbing II** : Dr. Sari Sakarina, S.E., M.M., CHRM.
NIDN : 0214038501

Mengetahui

Dekan FEB

Kaprodi MM



Dr. Misy. Mikial, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS.
NIDN : 0205026401



Dr. Sari Sakarina, S.E., M.M., CHRM.
NIDN : 0214038501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdul Gani

NPM : 224741001

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Tesis : Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Kualitas Layanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti seluruhnya adalah hasil karya sendiri.
2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, *September* 2023
Yang Menyatakan




Abdul Gani

ABSTRAK

ABDUL GANI, Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Kualitas Layanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. Ir.Edizal A.E.M.S dan Ibu Dr.Sari Sakarina.S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Kualitas Layanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang. Populasi penelitian ini adalah 42.310 orang dari tamu Hotel Aryaduta Palembang. Penelitian menggunakan Rumus Slovin, maka dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 100 orang dari tamu Hotel Aryaduta Palembang. Analisis data yang digunakan PLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat pengaruh antara Fasilitas Terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Aryaduta Palembang. Terdapat pengaruh antara Harga Terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Aryaduta Palembang. Terdapat pengaruh antara Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang. Terdapat pengaruh antara Harga Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang. Terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang. nilai R² untuk variabel Kualitas Layanan sebagai variabel mediasi sebesar 0,743 yang artinya nilai tersebut mengidentifikasi bahwa variasi Kualitas Layanan dapat dijelaskan oleh variabel laten eksogen (Fasilitas dan harga) sebesar 74,3% sedangkan sisanya sebesar 25,7% dijelaskan oleh variabel lain. Nilai R² untuk variabel laten Kepuasan Tamu sebesar 0,750 yang artinya nilai tersebut mengidentifikasi bahwa Kepuasan Tamu dapat dijelaskan oleh variabel eksogen (Fasilitas dan harga) sebesar 75% sedangkan sisanya sebesar 25% dijelaskan oleh variabel yang tidak terdapat dalam penelitian. Semakin besar angka R-square menunjukkan semakin besar variabel independen tersebut dapat menjelaskan variabel dependen sehingga semakin baik persamaan strukturalnya.

Kata Kunci : Fasilitas, Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Tamu.

ABSTRACT

ABDUL GANI, The Influence of Facilities and Prices on Service Quality and Their Impact on Guest Satisfaction at the Aryaduta Hotel Palembang, under the guidance of Prof. Dr. Ir.Edizal AE.M.S and Dr.Sari Sakarina.S.E., M.M.

This study aims to determine the effect of facilities and prices on service quality and their impact on guest satisfaction at the Aryaduta Hotel Palembang. The population of this study was 42,310 guests from Hotel Aryaduta Palembang. The research used the Slovin Formula, so in this study the sample used was 100 people from the guests of the Hotel Aryaduta Palembang. Data analysis used PLS.

The results of the study show that there is an influence between facilities on service quality at the Aryaduta Palembang Hotel. There is an influence between Price on Service Quality at Hotel Aryaduta Palembang. There is an influence between Facilities on Guest Satisfaction at Hotel Aryaduta Palembang. There is an influence between Price on Guest Satisfaction at Hotel Aryaduta Palembang. There is an influence between Service Quality on Guest Satisfaction at Hotel Aryaduta Palembang. the R2 value for the Service Quality variable as a mediating variable is 0.743, which means that this value identifies that variations in Service Quality can be explained by exogenous latent variables (facilities and price) of 74.3% while the remaining 25.7% is explained by other variables. The R2 value for the latent variable Guest Satisfaction is 0.750, which means that this value identifies that Guest Satisfaction can be explained by exogenous variables (facilities and price) of 75% while the remaining 25% is explained by variables not present in the study. The greater the R-square number indicates the greater the independent variable can explain the dependent variable so that the structural equation is better.

Keywords: Facilities, Price, Service Quality, Guest Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Fasilitas	15
2.1.2 Harga	18
2.1.3 Kualitas Layanan	29
2.1.4 Kepuasan	33
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Kerangka Penelitian	44
2.4 Hipotesis Penelitian.....	46

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.2	Jenis Penelitian	48
3.3	Populasi dan Sampel	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	51
3.6	Teknik Pengujian Data.....	55
3.7	Pengujian Instrumen.....	56
3.8	Teknik Analisis Data.....	57
3.9	Uji Hipotesis	58

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Analisis	59
4.1.1	Deskriptif Objek Penelitian	59
4.1.2	Deskriptif Data Demografis Responden	60
4.1.3	Deskriptif Data Jawaban Responden	63
4.1.4	Analisis Statistik Inferensial	67
4.2	Pembahasan Hasil	77
4.2.1	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Aryaduta Palembang.	77
4.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Aryaduta Palembang.	78
4.2.3	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang.	79
4.2.4	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang.	79
4.2.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang.	80
4.1.6	Pengaruh Tidak langsung Fasilitas Terhadap Kualitas Layanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang.	81

4.1.7 Pengaruh tidak langsung Harga Terhadap Kualitas Layanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang	81
BAB V KESIMPULAN, IMPIKASI DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Implikasi Kebijakan	83
5.3 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tebel 1	Komplain Tamu	2
Tebel 2	Perkembangan tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang	7
Tabel 3	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	40
Tabel 4	Jadwal Kegiatan Penelitian	47
Tabel 5	Variabel Penelitian dan Definisi operasional	54
Tabel 6	Skala Likert	55
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 10	kategori jawaban	63
Tabel 11	Kategori Jawaban Responden Fasilitas	64
Tabel 12	Kategori Jawaban Responden Harga	65
Tabel 13	Kategori Jawaban Responden Kualitas Layanan	66
Tabel 14	Kategori Jawaban Responden Kepuasan Tamu	67
Tabel 15	Loading Factor	70
Tabel 16	Average Variance Extracted (AVE)	71
Tabel 17	Uji Reliabilitas	72
Tabel 18	Nilai R-Square (R ²)	73
Tabel 19	Hasil F2	74
Tabel 20	Path Coefficients Direct Effect.....	75
Tabel 21	Path Coefficients	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Penelitian	45
Gambar 2 Full Model Setelah Dikalkulasi	69

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini dunia bisnis sudah banyak persaingan yang begitu ketat, apalagi perusahaan dalam bidang jasa perhotelan. Banyak Hotel bintang lima yang baru banyak bermunculan yang mempunyai fasilitas- fasilitas terbaru Dalam segi persaingan, pebisnis banyak melakukan cara atau strategi yang lebih baik agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan produk dan kualitas jasa yang memberikan nilai lebih terhadap semua konsumen. suatu bisnis adalah menciptakan rasa puas kepada kepuasan konsumen. Bisnis dalam bidang perhotelan khususnya, merupakan industri jasa yang fluktuatif, karena tinggi rendahnya tingkat hunian hotel sangatlah dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal adalah faktor dari luar perusahaan yang mencangkup faktor sosial, ekonomi dan kebijakan-kebijakan pemerintah. Sedangkan yang dimaksud dengan faktor internal disini merupakan faktor dari dalam hotel itu sendiri yaitu fasilitas-fasilitas apa saja yang dimiliki oleh hotel dan juga kualitas pelayanannya. Salah satu jasa yang diberikan pihak hotel adalah makanan, minuman, transportasi, dan jasa lainnya.

Kepuasan tamu adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu jasa. Apabila kinerja dibawah harapan, maka tamu akan kecewa, apabila sesuai dengan harapan maka tamu puas, dan apabila kinerja melebihi harapan maka tamu sangat puas.

Jika fasilitas, harga dan pelayanan sudah baik diberikan oleh pihak hotel maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan tamu yang datang dan akan meningkatkan penjualan dengan demikian Hotel Aryaduta Palembang akan semakin dikenal banyak orang dan menjadi hotel yang disenangi banyak kalangan. Hal tersebut sangat menguntungkan bagi pihak hotel. Namun peneliti menemukan beberapa komplain lagi tamu hotel yang datang, berikut akan dijelaskan lebih detail komplain yang diterima oleh pihak Hotel Aryaduta Palembang.

Tebel 1
Komplain Tamu Yang Diberikan
Pada Hotel Aryaduta Palembang

No	Nama	Keluhan
1	Niti Rahayu	Kecewa sama pelayanan kitchen waktu kami makan siang. tgl 13 kemarin setelah acara wisuda di ballroom mutusin buat duduk di kitchen terus pesen makan ramean bareng keluarga, tapi parah banget bikin jus aja lamanya minta ampun. padahal pesen 1 jenis jus untuk beberapa porsi tapi yang datang satu-satu, makanannya pun begitu, datangnya satu-satu. parahnya lagi pas pesen ogliolio tiba-tiba ada yang nyamperin bilanganya habis, tapi berhubung sudah bayar bill jadi konfirmasi lagi ke pelayan nanyain jadi gimana? harus bayar selisih atau gimana? ga lama malah datang spaghetinya ini lucu+bingung sih.
2	Winny	Saya seharusnya menginap 2 malam disini tapi malam kedua saya memutuskan pindah ke hotel lain. Hari pertama menginap saya check in sekitar jam 3 sore dan berniat utk istirahat sebentar sebelum acara malam hari, namun kondisi kamar sangat gaduh suara

		<p>renovasi sampai sekitar jam 6 sore jadi saya tidak istirahat sama sekali. Setelah saya lapor ke Resepsionis saya dipindahkan ke kamar lain dengan kondisi lebih tenang walaupun berseberangan dengan pintu exit. Cuaca hujan deras dan saya berniat mandi sekitar jam 7 malam namun di shower kamar air panasnya tidak ada dan saya pun akhirnya mandi dengan air yg dingin sekali. Pintu kamar tidak bisa di kunci dengan slot karna kondisinya patah. Rol tissue kamar mandi diganjal dengan pensil kayu. Lampu kamar sebagian mati sehingga kamar remang-remang. Kamar mandi di 2 kamar tersebut baunya tidak sedap (bau pesing sekali) saya sempat minta pengharum ruangan di kamar pertama. Suara lift berderit keras dan membuat saya sempat khawatir sendirian di dlm lift. Saya maklum dengan kondisi hotel yang sudah berumur namun sangat disayangkan tidak terawat dengan baik.</p>
3	Alfons Adre	<p>Saya menginap di weekend, occupancy tinggi restoran sangat berantakan. Minta tolong cleaner untuk bantu clear up meja tidak segera di clear up. Giliran minta tolong dengan waitress juga tidak segera datang, padahal dia juga jalan santai di sekitaran buffet, justru meminta tolong waiter lain untuk bersihkan dengan bicara "KAMI HANYA BERTIGA!!!" Apa ini standar service 4 star hotel???? Tamu banyak, harusnya dipersiapkan dengan baik. Saya rasa seharusnya sarapan sudah bisa diprepare dengan baik, mulai dari jumlah makanan, jumlah karyawan, kebersihan, dsb. Jika memang sudah tahu minim orang, seharusnya kerja lebih cepat, bukannya slow saja.</p>

4	deedee loners	Cuman mau complain dikit. berapa hari nginep di sini, 2x kamar jam 13.00-15.00 belum di bersihkan, pesen ice nescafe harga 50.000 mbok ya gelas plastiknya yg bagus dikit, ini gelas plastik kayak harga gelas 10.000
5	Redhina Aulia	Suka dengan hotel ini karena lokasi strategis. Cuma saran aja kepada manajemen supaya ada peremajaan furniture. Dan kalau pas musim liburan (karena banyak yang manginap) resto sering penuh.
6	Afif BA	Sepertinya kualitas ardut agak menurun. check in nunggu kamar ready hampir 1 jam. Lantai lengket, problem closet duduk, karpet koridor berdebu tidak terawat, tapi untuk restoran masih oke,

Sumber: website Hotel Aryaduta Palembang

Berdasarkan beberapa komplain atau keluhan tamu hotel diatas dapat disimpulkan bahwa banyak tamu yang mengeluh mengenai fasilitas, harga dan kualitas layanan, hal ini yang menjadikan kepuasan tamu Hotel Aryaduta Palembang menurun, pihak Hotel Aryaduta Palembang harus membuat strategi pelayanan lebih baik lagi dan menjaga kebersihan hotel serta pelayanan yang lebih cepat dan baik agar kepuasan tamu hotel kembali meningkat dan dapat mencapai target yang telah ditetapkan pihak hotel demi kepentingan bersama.

Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen

dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia, apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

Menurut wawancara awal yang dilakukan peneliti kepada beberapa tamu Hotel Aryaduta Palembang dapat diketahui banyak tamu merasa kecewa dikarenakan fasilitas hotel yang sudah lama sehingga banyak kerusakan pada fasilitas kamar yang tersedia seperti tempat tidur, lemari dan plafon yang kurang memadai sehingga membuat para tamu hotel merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini harus menjadi perhatian pimpinan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi tamu yang datang seperti mengganti prabotan yang sudah lama dengan prabotan yang baru layak dan membuat tamu hotel nyaman, sehingga kualitas pelayanan akan meningkat dan menimbulkan kepuasan pada setiap tamu yang datang.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arianto (2023) dengan judul Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Imam Bonjol Hostel Semarang yang menyimpulkan Fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan, Perkembangan teknologi saat ini membuat persaingan bisnis hotel menjadi sangat ketat, sehingga pengelola hotel

harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja atau layanan yang dirasakan. Imam Bonjol Hostel Semarang merupakan hotel yang menawarkan harga murah dengan fasilitas yang tidak jauh berbeda dengan kompetitornya. Namun karena Pandemi Covid-19 yang melanda secara merata ke berbagai negara, berdampak besar bagi pengunjung hotel dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data, pengunjung Asrama Imam Bonjol pada tahun 2020 mengalami penurunan sekitar 10 hingga 20 konsumen per minggu. Penurunan tersebut disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya adalah kepuasan pelanggan yang menurun drastis. Dalam penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dianalisis melalui fasilitas yang diberikan pihak hotel.

Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Harga suatu produk dapat mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah sejumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa. Harga merupakan hal yang diperhatikan konsumen saat melakukan pembelian. Sebagian konsumen bahkan mengidentifikasikan harga dengan nilai.

Berikut ini data perkembangan tamu hotel dalam 3 tahun terakhir, akan dijelaskan dengan data sebagai berikut:

Tabel 2
Perkembangan tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang
Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Tamu
2020	82,620
2021	75,000
2022	57,832

Sumber: Hotel Aryaduta Palembang.

Dilihat dari tabel 1 menunjukkan angka jumlah pelanggan dari tahun 2020 sebanyak 82,620 orang dan 75,000 orang pada tahun 2021, terjadinya kenaikan pada tahun 2020 dikarenakan Hotel Aryaduta Palembang masih sering memberikan *cash back* atau potongan harga dengan tujuan agar hotel dapat lebih dikenal pengunjung, namun terjadi penurunan pada tahun 2022 menjadi 57,832 orang, terjadinya penurunan yang cukup drastis disebabkan tidak adanya program apapun yang dilakukan pihak Hotel Aryaduta Palembang. Hal ini harus menjadi perhatian pihak hotel agar membuat strategi yang lebih menarik lagi agar meningkatkan jumlah tamu yang datang dengan cara memberikan banyak promo atau *cash back* atau potongan harga khususnya dihari penting hotel atau hari-hari libur nasional. Cara mendapatkan rasa kepuasan tamu sering kali dilakukan dengan memberikan potongan harga atau diskon. Potongan harga biasa didefinisikan dengan kegiatan untuk mengurangi harga kamar, supaya harga tersebut bisa di bawah harga normal dan dilakukan pada jangka waktu tertentu.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Addurun Nafis (2023) dengan judul Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Travel Bus Pariwisata Cv. Hanna Travel yang menyimpulkan Hasil dari penelitian ini adalah variabel harga (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di CV Hanna Travel. Dapat dilihat nilai thitung sebesar 3,945 dan signifikan pada $0,000 > t_{tabel} (1,660)$ yang berarti harga memiliki andil dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan CV Hanna Travel.

Kualitas Pelayanan sebagai bagian dari strategi pemasaran jasa yang memiliki peranan besar bagi keberhasilan perusahaan. Adanya Kualitas Pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterima, konsumen akan membandingkan Kualitas Pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk bergabung di tempat yang sama.

Menurut wawancara awal yang dilakukan peneliti kepada beberapa tamu Hotel Aryaduta Palembang dapat diketahui bahwa sebagian tamu yang datang mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya pada bagian sumber daya manusia seperti karyawan hotel yang kurang rama pada saat tamu hotel mengeluhkan komplain, karyawan masih kurang memiliki komitmen dalam memenuhi harapan pelanggan, di mana para karyawan yang bertugas belum mampu mengatasi keluhan atas pelayanan yang diselesaikan tepat waktu, masih terkesan lambat dan kurang sesuai dengan prosedur pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Apriliani (2022) dengan judul Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali yang menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Water Garden Hotel Candidasa. Kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Water Garden Hotel Candidasa Bali memiliki tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang datang dan menginap agar mereka merasa puas sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Hotel merupakan salah satu sarana pendukung utama yang menunjang dalam bisnis di bidang pariwisata. Sejalan dengan perkembangan hotel di Indonesia pada umumnya dan Palembang pada khususnya yang begitu pesat, sudah tentu akan menimbulkan iklim persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat. Hotel-hotel yang ada akan bersaing untuk memperoleh tingkat hunian (occupancy) sesuai dengan kelasnya masing-masing. Adanya peningkatan persaingan tersebut memaksa manajemen harus menentukan kebijakan yang tepat dalam usaha menarik konsumennya dan dalam memenuhi tujuannya yaitu memperoleh laba demi kelangsungan hidup hotel. Kebijakan yang dapat diterapkan selain menyediakan pelayanan yang memuaskan serta menyediakan fasilitas kamar, restoran dan fasilitas penunjang lainnya yang memadai, hotel pun harus memiliki strategi yang dapat menjadi daya penarik bagi konsumennya untuk memperoleh tingkat hunian yang tinggi. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah memberikan penawaran khusus dalam hal harga sebagai nilai tambah dan

menciptakan daya saing. Upaya untuk dapat tetap mempertahankan tingkat hunian yang tinggi ini adalah dengan menerapkan kebijakan potongan harga (discount policy).

Dapat kita ketahui bahwa di kota Palembang ini banyak berbagai macam tipe hotel, mulai dari hotel kelas mawar hingga hotel berbintang lima. Palembang memiliki penginapan yang berkelas dan berfasilitas yang tak kalah dengan hotel berkelas mewah, salah satunya Hotel Aryaduta Palembang. Hotel Aryaduta Palembang merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan, dimana perusahaan tersebut adalah salah satu perusahaan swasta yang ada dikota Palembang. Hotel Aryaduta pertama kali dibangun dipusat ibukota Jakarta, pembangunan hotel Aryaduta dirintis pada tahun 1971 dengan masa kontruksi tiga tahun dan mulai beroperasi pada juni 1974. Saat itu hotel dikenal dengan nama The Ambassador. Kemudian pada tanggal 1 Januari 1976 The Ambassador berubah nama menjadi Hyatt Aryaduta Hotel Jakarta dengan dikelolah oleh Hyatt Internasional, penggantian nama ini dikarenakan adanya penandatanganan kontrak kerja sama selama 10 tahun antara PT Aryaduta Hotel Tbk dan Hyatt Internasional, yang menyatakan bahwa manajemen hotel Ambassador akan dikelolah oleh Hyatt Internasional. Kemudian Aryaduta berkembang dan tumbuh dibeberapa kota di Indonesia termasuk di Palembang.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Kualitas Layanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang”

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah penulis melalui pengamatan-pengamatan terhadap objek penelitian, maka dalam penelitian ini terlebih dahulu masalah tersebut diidentifikasi melalui pengamatan-pengamatan yang penulis lakukan terhadap objek penelitian. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pelanggan merasa kurang puas akan Kualitas Pelayanan yang diberikan hotel, karena masih kurang sigap dalam memenuhi keinginan tamu.
2. Kurangnya kontrol dari manajemen hotel kepada pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Jarangnya memberikan potongan harga untuk menarik tamu yang datang.
4. Harga yang lebih tinggi dari pesaing
5. Penurunan jumlah tamu Hotel
6. Fasilitas hotel yang kurang memadai seperti banyak kerusakan pada prabotan yang sudah lama belum diganti.
7. Karyawan hotel belum memiliki komitmen yang tinggi untuk membrikan kualitas yang baik bagi pelanggan yang datang.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari kekeliruan dalam penafsiran mengenai masalah yang dibahas serta terbatasnya waktu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, maka dalam hal ini permasalahan hanya dibatasi hanya mengenai Pengaruh Fasilitas

Dan Harga Terhadap Kualitas Layanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Aryaduta Palembang?
2. Apakah terdapat pengaruh Harga Terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Aryaduta Palembang?
3. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang?
4. Apakah terdapat pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang?
5. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Aryaduta Palembang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Harga Terhadap Kualitas

Layanan Pada Hotel Aryaduta Palembang.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat berguna baik secara akademis maupun praktis

1. Kegunaan secara akademis:
 - a) Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap literatur manajemen pemasaran mengenai pengembangan teori yang berkaitan dengan fasilitas, harga, kualitas layanan dan kepuasan tamu.
 - b) Bagi para peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi dalam penelitian selanjutnya.
2. Kegunaan praktis
 - a) Bagi penulis
 - Mengetahui bagaimana tata cara kerja di perhotelan.
 - Gambaran tentang penerapan pelayanan , fasilitas dan harga yang dilakukan pihak Hotel Aryaduta Palembang.

- Guna mengolah pola pikir peneliti tentang ilmu dan pengetahuan untuk mendewasakan perilaku peneliti.
- Bagi peneliti dapat memperoleh informasi tentang dunia pekerjaan dan memiliki rasa tanggung jawab atas laporan yang peneliti lakukan.

b) Bagi Hotel Aryaduta Palembang.

Penelitian ini akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi perusahaan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam Fasilitas Dan Harga Terhadap Kualitas Layanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Tamu Pada Hotel Aryaduta Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., Milang, I., & Sibay, Y. F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Tompotika Water Luwuk: The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Tompotika Water Luwuk Refill Drinking Water Depot*. *Jurnal Ilmiah Produktif*, 11(1), 12-16.
- Agus, R. 2013. *Kapita Selekta Kuesiner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Agustin, Ririn Pratiwi. (2014) *hubungan antara produktivitas kerja terhadap pengembangan karir pada karyawan pt. Bank mandiri tarakan* : ejournal psikologi, 2014, 2 (1): 24-40
- Alma, Buchari. 2017, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Andi, 2015, *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Ahmad, Lukman, Munawir. 2018. *Sistem Informasi Manajemen Buku Referensi. Lembaga KITA* ,Banda Aceh
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali*. *EMAS*, 3(3), 217-230.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Armistead, C. G., & Clark, G. (2016). *Layanan dan Dukungan kepada Pelanggan: Penerapan Strategi yang Efektif*. (M. K. Djunaedi, Trans.) Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Diotiharta, Y., Muktiyanto, A., & Mujtahid, I. M. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Internet PT. Telkomsel di Kota Bengkulu*. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 401-414.
- Donni Juni Priansa. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Fandi, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2017. *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Handoko, Y., & Dewi, W. (2023). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Imam Bonjol Hostel Semarang*. Bursa: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2(1), 88-100.
- Ibrahim, 2016, *Dinamika Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Pustaka Utama,. Jakarta
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iskandarsyah Dan Utami. 2017. *Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadrah Property*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen, 2(1), 12
- Jaya, I. K. A. A., Wiyasha, I. B. M., & Wardana, M. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Tamu di The Trans Resort Bali*. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2(2), 502-519.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). *Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan*. Journal of Management, 4(4).
- Maydiana, L. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jasa cuci motor mandiri*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 7(2).

- Nafis, M. A., & Rambe, K. M. 2023. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Travel Bus Pariwisata Cv. Hanna Travel*. In International Seminar On Islamic Studies (Vol. 1, No. 1, pp. 424-438).
- Ngugi, H. W. 2019. *Determinants of Labor Productivity in Kenyan Manufacturing Firms*. Collage of Humanities and Social Sciences (CHSS).
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Economina, 2(3), 727-737.
- Marlius, D., & Jovanka, N. (2023). *Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kualitas Layanan Konsumen YOU Pada Hasanah Mart Air Haji*. Jurnal Economina, 2(2), 476-490.
- Mayangsari, I. G. A. C., Purnantara, I. M. H., & Arya, I. G. D. S. (2023). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Kusuma Living and Villas*. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2(2), 484-501.
- Oetama, Seanewati., & Sari, Desy Herlina. (2017). “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit*”. Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis. Volume 3, Nomor 1 (hlm. 59-65)
- Purnomo H. 2015. *Pengantar Pengendalian Hayati*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). *Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta*. Jurnal Manajemen Resort dan Leisure, 13(1).
- Sofjan. Assauri, 2017, *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Syahsudarmi, Siti. 2018. “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru*”. Jurnal Development. Vol. 6 No. 1.
- Setyawati, Vilda Ana Veria & Eko Hartini. 2018. *Buku Ajar Dasar Ilmu Gizi Kesehatan Masyarakat*. Deepublish Publisher, CV Budi Utama, Yogyakarta
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI

Vonny, dan Elisabeth. (2016), "*Pengaruh Pelatihan, Fasilitas Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. United Tractors Cabang Manado*", Vol. 16 No. 3, Pp 398-409

Wijaya, F., & Sujana, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth*. Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan, 1(1), 9-18.

Yamit, 2016, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa* Edisi 1. PT Indeks, Jakarta.