

Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Hotel Santika Dyandra terhadap Kepuasan Peserta *Event* HUT Real Estat Indonesia Ke-51

Kristov Waruwu¹, Indra Siregar²

^{1,2} Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan

e-mail: kristovwar56@gmail.com¹, indrarina73@yahoo.com²

Abstrak

Event HUT Real Estat Indonesia Ke-51 merupakan *event* tahunan yang dilaksanakan oleh Real Estat Indonesia untuk memperingati hari jadi Real Estat Indonesia, setiap tahunnya *event* HUT Real Estat Indonesia diadakan di lokasi yang berbeda-beda, setiap provinsi yang menjadi anggota REI mendapat kesempatan untuk menjadi tuan rumah *event* HUT Real Estat Indonesia. *Event* ini berlangsung dari tanggal 1 sampai 3 Maret 2023, yang dilaksanakan di Santika Convention Hall Medan. Kegiatan ini dihadiri oleh utusan pengurus DPD REI se-Indonesia yang berjumlah 800 peserta. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif kuantitatif, dimana instrumen penelitian berupa kuesioner, observasi dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah Peserta *event* HUT Real Estat Indonesia ke-51 sebanyak 800 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling sebanyak 89 responden menggunakan rumus slovin. Alat uji validitas menggunakan SPSS 25, uji reliabilitas menggunakan rumus alfa crobach dan analisis regresi linear berganda digunakan sebagai uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas (X_1) dan lokasi (X_2), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal ini menandakan bahwa fasilitas dan lokasi mampu mempengaruhi kepuasan peserta sebesar 54,5% dan sisanya 45,5% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Peserta*

Abstract

The 51st Indonesian Real Estate Anniversary event is an annual event held by Real Estate Indonesia to commemorate the anniversary of Indonesian Real Estate, every year the Indonesian Real Estate Anniversary event is held in different locations, each province that is a member of REI has the opportunity to host the Indonesian Real Estate Anniversary event. This event takes place from 1 to 3 March 2023, which will be held at the Santika Convention Hall Medan. This activity was attended by delegates from DPD REI officials throughout Indonesia, totaling 800 participants. This research is categorized as a quantitative descriptive research, where the research instruments are in the form of questionnaires, observation and literature study. The population in this study were 800 participants in the 51st Indonesian

Real Estate Anniversary event. Sampling using probability sampling technique as many as 89 respondents using the slovin formula. The validity test tool used SPSS 25, the reliability test used the Crobach alpha formula and multiple linear regression analysis was used to test the research hypothesis. The results of this study indicate that facilities (X1) and location (X2) have a positive and significant effect on participant satisfaction. This indicates that facilities and location can affect participant satisfaction by 54.5% and the remaining 45.5% can be explained by factors not examined in this study.

Keywords: *Facilities, Location and Participant Satisfaction*

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dan usaha di era globalisasi dewasa saat ini semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku usaha mempunyai keunggulan yang kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan para pelaku usaha yang lain. Untuk meningkatkan keunggulan perusahaan dalam bersaing, diperlukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan atau konsumen.

Kini semakin disadari bahwa fasilitas, lokasi dan kepuasan peserta merupakan aspek yang sangat mendukung dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Untuk itu diperlukan adanya sistem manajemen yang efektif dan efisien yang dapat menyesuaikan diri dengan perubahan, baik yang sedang dan telah terjadi dengan cepat, tepat, dan terarah. Dalam perkembangannya, perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dan selalu memperhatikan kebutuhan pesertanya baik dalam segi fasilitas dan lokasi yang disediakan, sehingga para peserta merasa terpuaskan terhadap produk dan jasa yang telah diberikan.

Menurut Tjiptono (2019:23) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang di sediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut, sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Faktor fasilitas juga berkaitan dengan kepuasan konsumen karena fasilitas mempunyai peranan penting yang berhubungan dengan persepsi konsumen yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas (Arianto & Muhammad 2018).

Selain fasilitas, lokasi juga merupakan salah satu bagian yang mendasar bagi sebuah *event* yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta *event*. Menurut Sunyoto (2015:176), lokasi merupakan tempat yang strategis dimana banyak calon pembeli, dalam artian lokasi ini mudah dijangkau, mudah dilihat konsumen dan lokasi yang banyak dilalui dan dihuni target konsumen yang berpotensi membeli produk atau jasa yang dijual. Apabila sebuah lokasi mudah untuk dijangkau dan dapat di akses dengan mudah terlebih jika lokasi tersebut dekat dengan keramaian, mall, rumah sakit, tempat ibadah, hotel, minimarket dan fasilitas pendukung, maka lokasi tersebut memiliki nilai yang dapat meningkatkan kepuasan peserta.

Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Perusahaan harus memperhatikan hal hal apa saja yang dapat Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Real Estat Indonesia telah banyak melaksanakan kegiatan *meeting* di *Convention Hall* Hotel Santika Dyandra, baik itu *meeting* anggota DPD REI Sumut maupun *meeting* anggota DPD dan DPP REI se-Indonesia. Selain *meeting*, Real Estat Indonesia juga mengadakan beberapa *event* skala besar nya di aula *convetion* Hotel Santika Dyandra salah satunya *event* Rakerda XII REI Sumut yang dihadiri oleh Gubernur Sumatera Utara Edy Rahmayadi. *Event* HUT Real Estat Indonesia yang ke-51 merupakan *event* tahunan yang dilakukan oleh Real Estat Indonesia untuk memperingati hari jadi Real Estat Indonesia, setiap tahunnya *event* HUT Real Estat Indonesia diadakan dilokasi yang yang berbeda beda, setiap provinsi yang menjadi anggota REI mendapat kesempatan untuk menjadi tuan rumah *event* HUT Real Estat Indonesia.

Tabel Data Event HUT REI Setiap Tahun

No	Nama Kegiatan	Lokasi	Tahun
1	HUT REI ke-41	Sumatera Barat	2013
2	HUT REI ke-42	Sulawesi Selatan	2014
3	HUT REI ke-43	Kalimantan Barat	2015
4	HUT REI ke-44	Kepulauan Riau	2016
5	HUT REI ke-45	Bali	2017
6	HUT REI ke-46	Bangka Belitung	2018
7	HUT REI ke-47	Jawa Timur	2019
8	HUT REI ke-48	Jambi	2020
9	HUT REI ke-49	Jakarta	2021
10	HUT REI ke-50	Yogyakarta	2022
11	HUT REI ke-51	Sumatera Utara	2023

Provinsi Sumatera Utara mendapat kesempatan sebagai tuan rumah dalam perayaan HUT Real Estat Indonesia ke-51 yang dilaksanakan di Kota Medan yang berlokasi di Hotel Santika Dyandra.



Gambar Hotel Santika Dyandra

Hotel Santika Dyandra Medan memiliki fasilitas seperti kolam renang, *fitness*, dan Spa serta dilengkapi dengan 4 outlet *Food and Beverage* yakni Benteng *Restaurant* dengan segmen keluarga, *corporate and goverment* yang dapat menampung hingga 250 tempat duduk, Ulos Cafe untuk segmen anak muda yang menjual aneka kopi dan *snack*, *The Vintage and Wine Cellar* untuk segmen pecinta *wine* dan *pastry*, serta *Club Premiere Sky Lounge* untuk segmen *Executive*.

Di tahun pertamanya, Hotel Santika Dyandra Medan sudah memiliki portofolio *event* besar seperti Pameran Otomotif Medan, Mega Bazaar Computer, Mukernas Partai Keadilan Sejahtera, Palmex 2012, ICMITM, Sumatera International Travel Fair, Konser Agnes Monica, Konser Rick Price dan Kahitna, serta masih banyak lagi.

Hotel Santika Dyandra Medan merupakan hotel berbintang empat yang terletak di jantung pusat kota Medan dengan fasilitas 8 ruang *Meeting*, *Ballroom* dengan kapasitas 1.000 orang, dan *Convention Hall* dengan kapasitas 3.000 orang yang merupakan *convention* terbesar di kota Medan.

Tabel Pemanding Fasilitas meeting room

NO	Hotel	Nama Ruangan	Kapasitas	Keterangan
1	Hotel Santika Dyandra	<i>Meeting Room</i>	120 orang	8 Ruangan
		<i>Ballroom</i>	1000 orang	
		<i>Convention Hall</i>	3000 orang	
2	Hotel JW Marriot	<i>Meeting Room</i>	150 orang	10 ruangan
		<i>Grand ballroom</i>	1200 orang	
3	Hotel Adimulia	<i>Funtion room</i>	400 orang	12 ruangan
		<i>Grand ballroom</i>	1500 orang	
4	Hotel Grand Aston City Hall Medan	<i>Meeting Room</i>	280 orang	
		<i>Grand ballroom</i>	1500 orang	
5	Hotel Danau Toba Internasional	<i>Royal Room</i>	400 orang	5 ruangan
		<i>Deli Room</i>	1000 orang	
		<i>Convention Hall</i>	2000 orang	

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa Hotel Santika Dyandra kerap kali menjadi pilihan lokasi pelaksanaan *event* ditengah tengah banyaknya hotel pesaing lainnya yang menyediakan fasilitas dan lokasi event, Berdasarkan data bahwa hotel-hotel lainnya memiliki kapasitas *meeting room* yang tidak jauh berbeda dengan Hotel Santika Dyandra, oleh karena itu tentunya Hotel Santika Dyandra perlu untuk tetap mempertahankan sebagai pilihan utama dari pelaksanaan *event* di kota Medan, Oleh karena itu timbul keinginan peneliti untuk mengambil judul, "*Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Hotel Santika Dyandra Terhadap Kepuasan Peserta Event HUT Real Estat Indonesia ke-51*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas Hotel Santika Dyandra terhadap kepuasan peserta *event* HUT Real Estat Indonesia ke-51.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi Hotel Santika Dyandra terhadap kepuasan peserta *event* HUT Real Estat Indonesia ke-51.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan lokasi Hotel Santika Dyandra terhadap kepuasan peserta event HUT Real Estat Indonesia ke-51.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang perolehan data didapatkan dengan kuesioner yang dianalisis secara statistik. Menurut Sinambela (2020) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur. Karakteristik penelitian kuantitatif bertujuan untuk mendapatkan data yang menggambarkan karakteristik objek, peristiwa, atau situasi (Sekaran & Bougie, 2016:43).

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan gambaran tentang apakah ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, yaitu fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan peserta event HUT Real Estat Indonesia ke-51.

Lokasi, Waktu dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada:

Tempat : Hotel Santika Dyandra Medan
Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.7, Petisah Tengah,
Kec. Medan petisah, Kota Medan, Sumatera Utara
Waktu : April – juni 2023

Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

1. Variabel Independen

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah fasilitas dan lokasi.

2. Variabel Dependen

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu Kepuasan konsumen.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah peserta *event* HUT Real Estat Indonesia yang berjumlah 800 orang.

Sampel

Dalam penelitian ini presentase kesalahan pengambilan sampel adalah 10% dari 800 peserta event HUT Real Estat Indonesia. Berdasarkan rumus Slovin, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 88,88 (dibulatkan menjadi 89 orang responden).

Teknik pengambilan sample pada penelitian ini yaitu probability sampling. Menurut Sugiyono (2020:287) probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random*, *sampling area (cluster) sampling* (sampling menurut daerah).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data penelitian yang berbentuk angka, data statistik dan data dapat dilakukan analisis. Data kuantitatif disebut-sebut sebagai metode ilmiah, karena dapat diukur, rasional, objektif dan empiris. Data kuantitatif memiliki metode penelitian yang meliputi sebagai berikut.

Sumber Data

Jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari berbagai cara dalam dua bagian yaitu :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui pengamatan atau penelitian secara langsung ke lokasi penelitian yang berupa wawancara atau interview kepada responden. Data yang diperoleh bisa berupa tanggapan atau hasil data yang diperlukan lainnya.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui data yang sudah ada seperti buku, jurnal, catatan, situs web atau media lain.

Teknik Pengumpulan Data

Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder.

Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (interview), kuisisioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (angket). Adapun yang menjadi skala pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert.

Teknik Pengolahan Data

Berikut beberapa teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

Analisis Data

Untuk menganalisa data, peneliti menggunakan analisa kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 25, yang merupakan singkatan dari *Statistical*

Package for the Social Sciences yang sangat populer dikalangan peneliti dan ahli statistik untuk membantu melakukan perhitungan yang berkaitan dengan analisis data.

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 89 peserta event HUT Real Estat Indonesia ke-51. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25 for windows.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 89 peserta event HUT Real Estat Indonesia ke-51, dengan menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Menggunakan program SPSS 25 for windows.

Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018) uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear berganda. Dilakukannya pengujian ini untuk dapat memberikan kepastian agar koefisien regresi tidak bias serta konsisten dan memiliki ketepatan dalam estimasi. Uji asumsi klasik dilakukan untuk menunjukkan bahwa pengujian yang dilakukan telah lolos dari normalitas data, multikolonieritas, dan heteroskedastisitas sehingga pengujian dapat dilakukan ke analisis regresi linear berganda.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, devenden variabel dan indevenden variabel keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi dan data normal atau mendekati normal. Mendeteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal P-P Plot.

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkolerasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel 90 independen dengan nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2018). Multikolonieritas bisa dideteksi dengan nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF).

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara

SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized.

Analisis Regresi Linier Berganda

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda yaitu hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua uji berikut yaitu:

1. Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menganalisis isi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil dari uji T dapat dilihat dari hasil output SPSS. Apabila T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} serta tingkat signifikannya (π -value) lebih kecil dari 5%, maka hal ini menunjukkan H_0 ditolak, hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen secara parsial (sanusi, 2017:133).

2. Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji F)

Uji F dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas untuk dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel Y dan juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Menurut (sanusi, 2017:126) untuk menentukan apakah koefisien berganda signifikan atau tidak dikonsultasikan dengan F_{tabel} sehingga perlu ditentukan nilai F_{hitung} berdasarkan nilai koefisien Korelasi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Responden yang dipakai dalam penelitian ini merupakan peserta *event* HUT Real Estat Indonesia ke-51 sebanyak 89 peserta sebagai responden. Penyebaran kuesioner ini dilakukan secara online melalui google form yang hanya dapat diisi oleh peserta yang ikut serta dalam *event* HUT Real Estat Indonesia ke-51. Gambaran tentang identitas responden yang diteliti yaitu nama responden, jenis kelamin dan usia.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian, diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin perempuan. Jumlah frekuensi untuk laki-laki sebanyak 55 responden dan presentase yang didapat sebanyak 61,8% sedangkan frekuensi untuk perempuan sebanyak 34 responden dan presentase sebanyak 38,2%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa peserta *event* HUT Real Estat Indonesia ke-51 yang menjadi responden dalam penelitian sebagian besar ialah laki-laki.

Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data penelitian, diketahui bahwa responden didominasi oleh pelaku peserta *event* dengan rentang usia 26-30 tahun sebanyak 33 responden dengan persentase

sebanyak 37,1% sedangkan pada usia 31-35 tahun diperoleh 27 responden dengan persentase sebanyak 30,3% kemudian diikuti usia 36-40 tahun yang jumlahnya sebanyak 14 responden dengan persentase sebanyak 15,7% dan peserta *event* dengan rentang usia 21-25 tahun diperoleh 10 responden dengan persentase 11,2% serta terakhir untuk peserta *event* dengan rentang usia >40 tahun dengan jumlah 5 responden dengan persentase 5,6%.

Hasil Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif Fasilitas (X₁)

Tabel Hasil Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X₁)

Item	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1_1	0	0,0%	0	0,0%	3	3,4%	45	50,6%	41	46,1%	89	100%
X1_2	0	0,0%	2	2,2%	7	7,9%	47	52,8%	33	37,1%	89	100%
X1_3	1	1,1%	3	3,4%	11	12,4%	43	48,3%	31	34,8%	89	100%
X1_4	0	0,0%	1	1,1%	11	12,4%	48	53,9%	29	32,6%	89	100%
X1_5	0	0,0%	4	4,5%	15	16,9%	47	52,8%	23	25,8%	89	100%
X1_6	0	0,0%	3	3,4%	14	15,7%	39	43,8%	33	37,1%	89	100%
X1_7	0	0,0%	1	1,1%	12	13,5%	44	49,4%	32	36,0%	89	100%
X1_8	0	0,0%	1	1,1%	13	14,6%	50	56,2%	25	28,1%	89	100%
X1_9	0	0,0%	0	0,0%	8	9,0%	50	56,2%	31	34,8%	89	100%
X1_10	0	0,0%	0	0,0%	4	4,5%	54	60,7%	31	34,8%	89	100%
X1_11	0	0,0%	1	1,1%	9	10,1%	45	50,6%	34	38,2%	89	100%
X1_12	0	0,0%	1	1,1%	5	5,6%	54	60,7%	29	32,6%	89	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel, diketahui analisis deskriptif pada variabel fasilitas (X₁) sebagai berikut:

1. Pada Pernyataan “*Convention hall* Hotel Santika Dyandra bersih dan tertata rapi”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 3 responden (3,4%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 45 responden (50,6%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 41 responden (46,1%).
2. Pada Pernyataan “Tempat makan dan peralatan makan bersih dan higienis” , jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 responden (2,2%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 7 responden (7,9%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 47 responden (52,8%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 33 responden (37,1%).
3. Pada Pernyataan “*Lobby* Hotel Santika Dyandra tertata rapi dan bersih” , jumlah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 responden (1,1%), jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju 3 responden (3,4%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 11 responden (12,4%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 43 responden (48,3%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 31 responden (34,8%).
4. Pada Pernyataan “Tersedianya proyektor di *meeting room*”, jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 responden (1,1%), jumlah responden yang

- menjawab Netral sebanyak 11 responden (12,4%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 48 responden (53,9%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 29 responden (32,6%).
5. Pada Pernyataan “Tersedianya *sound system di meeting room*”, jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 4 responden (4,5%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 15 responden (16,9%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 47 responden (53,8%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 23 responden (25,8%).
 6. Pada Pernyataan “Tersedianya koneksi Wi-Fi *di meeting room*”, jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 3 responden (3,4%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 14 responden (15,7%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 39 responden (43,8%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 33 responden (37,1%).
 7. Pada Pernyataan “Fitur yang tersedia di *rest room* berfungsi dengan baik”, jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 responden (1,1%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 12 responden (13,5%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 44 responden (49,4%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 32 responden (36,0%).
 8. Pada Pernyataan “Kondisi mushola terawat dengan baik sehingga nyaman untuk digunakan”, jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 responden (1,1%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 13 responden (14,6%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 50 responden (56,2%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 25 responden (28,1%).
 9. Pada Pernyataan “Lift dan eskalator berfungsi dengan baik”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 8 responden (9,0%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 50 responden (56,2%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 31 responden (34,8%).
 10. Pada Pernyataan “Fisik *screen di meeting room* kokoh “, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 4 responden (4,5%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 54 responden (60,7%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 31 responden (34,8%).
 11. Pada Pernyataan “Fisik kamar mandi dan toilet baik”, jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 responden (1,1%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 9 responden (10,1%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 45 responden (50,6%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 34 responden (38,2%).
 12. Pada Pernyataan “Fisik meja dan kursi dalam *convention hall* kokoh”, jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 responden (1,1%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 5 responden (5,6%), jumlah responden yang menjawab S sebanyak 54 responden (60,7%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 29 responden (32,6%).

Analisis Deskriptif Lokasi (X₂)

Tabel Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lokasi (X₂)

Item	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2_1	0	0,0%	0	0,0%	11	12,4%	51	57,3%	27	30,3%	89	100%
X2_2	0	0,0%	1	1,1%	12	13,5%	53	59,6%	23	25,8%	89	100%
X2_3	0	0,0%	0	0,0%	9	10,1%	50	56,2%	30	33,7%	89	100%
X2_4	0	0,0%	0	0,0%	11	12,4%	49	55,1%	29	32,6%	89	100%
X2_5	0	0,0%	0	0,0%	13	14,6%	38	42,7%	38	42,7%	89	100%
X2_6	0	0,0%	0	0,0%	15	16,9%	41	46,1%	33	37,1%	89	100%
X2_7	0	0,0%	0	0,0%	9	10,1%	47	52,8%	33	37,1%	89	100%
X2_8	0	0,0%	0	0,0%	5	5,6%	54	60,7%	30	33,7%	89	100%
X2_9	0	0,0%	1	1,1%	13	14,6%	52	58,4%	23	25,8%	89	100%
X2_10	0	0,0%	1	1,1%	5	5,6%	56	62,9%	27	30,3%	89	100%
X2_11	0	0,0%	0	0,0%	6	6,7%	54	60,7%	29	32,6%	89	100%
X2_12	0	0,0%	0	0,0%	7	7,9%	55	61,8%	27	30,3%	89	100%
X2_13	0	0,0%	0	0,0%	10	11,2%	46	51,7%	33	37,1%	89	100%
X2_14	0	0,0%	0	0,0%	6	6,7%	53	59,6%	30	33,7%	89	100%
X2_15	0	0,0%	0	0,0%	3	3,4%	58	65,2%	28	31,5%	89	100%
X2_16	0	0,0%	0	0,0%	5	5,6%	48	53,9%	36	40,4%	89	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel, diketahui analisis deskriptif pada variabel lokasi (X₂) sebagai berikut:

1. Pada Pernyataan “Lokasi Hotel Santika Dyandra terletak di pusat kota dan dapat di jangkau dengan mudah”, jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 responden (1,1%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 11 responden (12,4%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 51 responden (57,3%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 27 responden (30,3%).
2. Pada Pernyataan “Lokasi Hotel Santika Dyandra dapat dicapai dengan sarana transportasi “, jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 responden (1,1%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 12 responden (13,5%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 53 responden (59,6%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 23 responden (25,8%).
3. Pada Pernyataan “,Lokasi Hotel Santika Dyandra dekat dengan stasiun kereta api” jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 9 responden (10,1%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 50 responden (56,2%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 20 responden (33,7%).
4. Pada Pernyataan “Lokasi Hotel santika Dyandra dekat dengan bandara Kualanamu”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 11 responden (12,4%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 49 responden (55,1%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 29 responden (32,6%).

5. Pada Pernyataan “Hotel Santika Dyandra berada di pinggir jalan raya”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 13 responden (14,6%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 38 responden (42,7%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 38 responden (42,7%).
6. Pada Pernyataan “,Hotel Santika Dyandra memiliki Gedung yang tinggi sehingga dapat dilihat dari segala arah” jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 15 responden (16,9%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 41 responden (46,1%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 33 responden (37,1%).
7. Pada Pernyataan “Hotel Santika Dyandra tidak terhalang oleh pohon pohon yang tinggi”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 9 responden (10,1%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 47 responden (52,8%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 33 responden (37,1%).
8. Pada Pernyataan “Lalu lintas menuju Hotel Santika Dyandra tidak rawan kemacetan”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 5 responden (5,6%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 54 responden (60,7%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 30 responden (33,7%).
9. Pada Pernyataan “,Lalu lintas menuju Hotel Santika Dyandra dapat dilalui oleh transportasi umum” jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 responden (1,1%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 13 responden (14,6%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 52 responden (58,4%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 23 responden (25,8%).
10. Pada Pernyataan “Lalu lintas menuju Hotel Santika Dyandra berada di jalan utama”, jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 responden (1,1%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 5 responden (5,6%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 56 responden (62,9%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 27 responden (30,3%).
11. Pada Pernyataan “Tempat parkir berada di lokasi Hotel Santika Dyandra”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 6 responden (6,7%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 54 responden (60,7%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 29 responden (32,6%).
12. Pada Pernyataan “Tempat parkir Hotel Santika Dyandra luas dan aman”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 7 responden (7,9%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 55 responden (61,8%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 27 responden (30,3%).
13. Pada Pernyataan “Biaya parkir Hotel Santika Dyandra murah”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 10 responden (11,2%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 46 responden (51,7%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 33 responden (37,1%).
14. Pada Pernyataan “Lingkungan Hotel Santika Dyandra dekat dengan pusat perbelanjaan”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 6 responden (6,7%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 53 responden (59,6%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 30 responden (33,7%).

15. Pada Pernyataan “Hotel Santika Dyandra berada di lingkungan yang ramai”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 3 responden (3,4%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 58 responden (65,2%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 28 responden (31,5%).
16. Pada Pernyataan “Lingkungan sekitar Hotel Santika Dyandra bersih dan nyaman”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 5 responden (5,6%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 48 responden (53,9%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 36 responden (40,4%).

Analisis Deskriptif Kepuasan Peserta (Y)

Tabel Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Peserta (Y)

Item	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1_1	0	0,0%	0	0,0%	4	4,5%	54	60,7%	31	34,8%	89	100%
Y1_2	0	0,0%	0	0,0%	5	5,6%	53	59,6%	31	34,8%	89	100%
Y1_3	0	0,0%	0	0,0%	8	9,0%	52	58,4%	29	32,6%	89	100%
Y1_4	0	0,0%	0	0,0%	11	12,4%	56	62,9%	22	24,7%	89	100%
Y1_5	0	0,0%	0	0,0%	10	11,2%	59	66,3%	20	22,5%	89	100%
Y1_6	0	0,0%	0	0,0%	14	15,7%	50	56,2%	25	28,1%	89	100%
Y1_7	0	0,0%	0	0,0%	11	12,4%	45	50,6%	33	37,1%	89	100%
Y1_8	0	0,0%	0	0,0%	10	11,2%	48	53,9%	31	34,8%	89	100%
Y1_9	0	0,0%	1	1,1%	12	13,5%	43	48,3%	33	37,1%	89	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel, diketahui analisis deskriptif pada variabel kepuasan peserta (Y) sebagai berikut:

1. Pada Pernyataan “Saya merasa puas terhadap kerapian karyawan Hotel Santika Dyadra”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 4 responden (4,5%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 54 responden (60,7%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 31 responden (34,8%).
2. Pada Pernyataan “Saya merasa puas saat karyawan Hotel Santika Dyandra tanggap akan keluhan”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 5 responden (5,6%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 53 responden (59,6%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 31 responden (34,8%).
3. Pada Pernyataan “,Saya merasa puas terhadap fasilitas Hotel Santika Dyandra bersih dan rapi”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 8 responden (9,0%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 52 responden (58,4%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 29 responden (32,6%).
4. Pada Pernyataan “,Saya akan menceritakan kesan baik yang saya terima dari Hotel Santika Dyandra”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 11 responden (12,4%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 56 responden (62,9%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 22 responden (24,7%).

5. Pada Pernyataan “Saya akan mempromosikan Hotel Santika Dyandra melalui tag lokasi pada postingan kegiatan saya di Hotel Santika Dyandra”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 10 responden (11,2%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 59 responden (66,3%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 20 responden (22,5%).
6. Pada Pernyataan “Saya akan merekomendasikan Hotel Santika Dyandra kepada orang lain”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 14 responden (15,7%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 50 responden (56,2%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 25 responden (28,1%).
7. Pada Pernyataan “Saya memilih Hotel Santika Dyandra sebagai tempat pelaksanaan event selanjutnya”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 11 responden (12,4%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 45 responden (50,6%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 33 responden (37,1%).
8. Pada Pernyataan “Saya memilih Hotel Santika Dyandra sebagai tempat *event* yang baik dalam skala kecil maupun skala besar”, jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 10 responden (11,2%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 48 responden (53,9%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 31 responden (34,8%).
9. Pada Pernyataan “Saya memilih Hotel Santika Dyandra sebagai tempat pelaksanaan event yang nyaman dan bersih”, jumlah responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 responden (1,1%), jumlah responden yang menjawab Netral sebanyak 12 responden (13,5%), jumlah responden yang menjawab Setuju sebanyak 43 responden (48,3%), dan jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 33 responden (37,1%).

Analisis Kualitas Data Uji Validitas

Tabel Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Fasilitas (X1)	X1.1	0,547	0,175	Valid
		X1.2	0,563	0,175	Valid
		X1.3	0,578	0,175	Valid
		X1.4	0,663	0,175	Valid
		X1.5	0,635	0,175	Valid
		X1.6	0,65	0,175	Valid
		X1.7	0,583	0,175	Valid
		X1.8	0,571	0,175	Valid
		X1.9	0,548	0,175	Valid
		X1.10	0,604	0,175	Valid
		X1.11	0,376	0,175	Valid
		X1.12	0,372	0,175	Valid
2	Lokasi (X2)	X2.1	0,676	0,175	Valid
		X2.2	0,699	0,175	Valid

		X2.3	0,673	0,175	<i>Valid</i>
		X2.4	0,606	0,175	<i>Valid</i>
		X2.5	0,67	0,175	<i>Valid</i>
		X2.6	0,68	0,175	<i>Valid</i>
		X2.7	0,678	0,175	<i>Valid</i>
		X2.8	0,558	0,175	<i>Valid</i>
		X2.9	0,695	0,175	<i>Valid</i>
		X2.10	0,628	0,175	<i>Valid</i>
		X2.11	0,594	0,175	<i>Valid</i>
		X2.12	0,438	0,175	<i>Valid</i>
		X2.13	0,633	0,175	<i>Valid</i>
		X2.14	0,618	0,175	<i>Valid</i>
		X2.15	0,435	0,175	<i>Valid</i>
		X2.16	0,674	0,175	<i>Valid</i>
3	Kepuasan Peserta (Y)	Y.1	0,572	0,175	<i>Valid</i>
		Y.2	0,621	0,175	<i>Valid</i>
		Y.3	0,655	0,175	<i>Valid</i>
		Y.4	0,689	0,175	<i>Valid</i>
		Y.5	0,645	0,175	<i>Valid</i>
		Y.6	0,790	0,175	<i>Valid</i>
		Y.7	0,763	0,175	<i>Valid</i>
		Y.8	0,573	0,175	<i>Valid</i>
		Y.9	0,560	0,175	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Ketentuan validitas suatu pernyataan pada kuesioner dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , terlebih dahulu dihitung nilai derajat bebas (*degree of freedom*) dengan rumus:

$$df = n - 2$$

$df = \text{degree of freedom}$ (derajat bebas) $n = \text{jumlah sampel}$

Sehingga nilai derajat bebas dapat dihitung sebesar: $df = 89 - 2 = 87$

Nilai r_{tabel} dengan derajat bebas 87 pada $\alpha = 0,05$ adalah 0,175 dapat dilihat pada lampiran. Nilai perbandingan uji validitas adalah koefisien korelasi yang mendapatkan nilai lebih besar dari $r_{tabel} = 0,175$. Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diketahui seluruh pernyataan bersifat valid.

Uji Reliabilitas

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Chronbach Alpha</i>	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,798	<i>Reliable</i>
Lokasi (X2)	0,896	<i>Reliable</i>
Kepuasan Peserta (Y)	0,830	<i>Reliable</i>

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar, diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan masing-masing variabel dari kuesioner reliable, artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menunjukkan bahwa pengujian yang dilakukan telah lolos dari normalitas data, multikolonieritas, dan heteroskedastisitas sehingga pengujian dapat dilakukan ke analisis regresi linear berganda.

Uji Normalitas

1. Non Parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S)

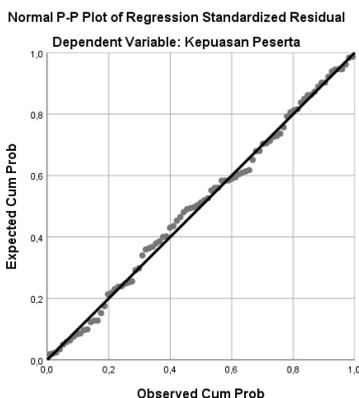
Tabel Hasil Uji Normalitas analisis Kolmogorov-Smirnov	
Unstandardized Residual	
Asymp.Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test diatas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansinya sebesar $0,200 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Grafik Normal P-P Plot

Kriteria pengambilan keputusan dengan analisis grafik P-Plot berdasarkan jika persebaran data mendekati dan mengikuti garis diagonal, maka dapat dikatakan berdistribusi normal, sedangkan jika persebaran data cenderung menjauh atau tidak mengikuti garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa data tidak berdistribusi normal.berikut hasil uji normalitas dengan analisis grafik P-Plot:



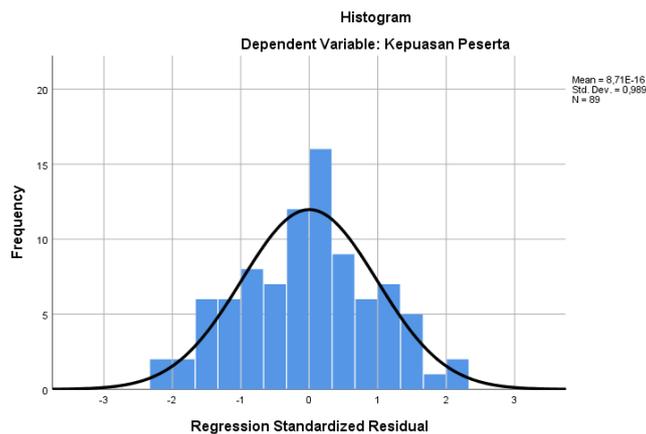
Gambar Hasil Uji Normalitas Analisis Grafiik P-Plot

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa persebaran data penelitian cenderung mendekati dengan garis diagonal dan hal ini menunjukkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

3. Grafik Histogram

Berikut ini dapat dilihat bahwa data terdistribusi normal, dengan menggunakan pendekatan grafik histogram dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik Histogram

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Uji Multikolinearitas

Tabel Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Fasilitas	0,889	1,125
Lokasi	0,889	1,125

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Tolerance > 0,1 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (Fasilitas dan Lokasi) atau tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

**Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,127	2,118		1,004	0,318
	Fasilitas	-0,007	0,036	-0,022	-0,190	0,850
	Lokasi	0,002	0,027	0,009	0,078	0,938

a. Dependent Variable: ABS

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diatas dengan menggunakan uji Glejser terlihat bahwa nilai signifikan variabel *independen* fasilitas sebesar 0,850 dan nilai signifikan variabel *independen* lokasi sebesar 0,938. Nilai signifikan tersebut > 0,05, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel Hasil Uji Analisis Linear Berganda
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,733	3,505		1,065	,290
	Fasilitas	,173	,060	,219	2,870	,005
	Lokasi	,376	,045	,643	8,433	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Dari tabel diatas diketahui nilai Constan (a) sebesar 3,733 sedangkan nilai X1 dan X2 (b/kofisien regresi) sebesar 0,173 dan 0,376 sehingga persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 3,733 + 0,173 X_1 + 0,376 X_2 + e$$

1. Konstan (a) sebesar 3,733 mengandung arti bahwa jika nilai variabel fasilitas dan lokasi konstan maka nilai variabel kepuasan peserta sebesar 3,733
2. Koefisien regresi X1 sebesar 0,173 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai fasilitas maka nilai kepuasan peserta bertambah sebesar 0,173.
3. Koefisien regresi X2 sebesar 0,376 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai lokasi maka nilai kepuasan peserta bertambah sebesar 0,376.
4. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y berpengaruh positif.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data. Uji hipotesis digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan dan pernyataan secara statistic untuk menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan dan pernyataan tersebut. Adapun uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji parsial (Uji t) dan uji simultan (Uji f).

Uji Parsial (Uji t)

**Tabel Hasil Uji Parsial (Uji t)
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,733	3,505		1,065	,290
	Fasilitas	,173	,060	,219	2,870	,005
	Lokasi	,376	,045	,643	8,433	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Hasil Olah Data SPSS(2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi variabel *independent* fasilitas dan lokasi terhadap variabel *dependent* kepuasan peserta adalah berpengaruh secara positif. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikan fasilitas (X_1) $0,005 < 0,05$ dengan nilai t_{hitung} $2,870 >$ nilai t_{tabel} $1,663$ dan nilai signifikan lokasi (X_2) $0,000 < 0,05$ dengan nilai t_{hitung} $8,433 >$ nilai t_{tabel} $1,663$. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Uji Simultan (Uji f)

**Tabel Hasil Uji Simultan (Uji f)
 ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	645,725	2	322,863	53,691	,000 ^b
	Residual	517,151	86	6,013		
	Total	1162,876	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Fasilitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi variabel *independen* fasilitas dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap variabel *dependen* kepuasan peserta. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai probabilitas signifikan $0,000 < 0,05$ dan

nilai f_{hitung} 53,691 > nilai f_{tabel} 3,10 dan nilai signifikan. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,745 ^a	,555	,545	2,45222

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Fasilitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Dari tabel di atas diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0,545 atau 54,5% artinya total pengaruh yang diberikan variabel fasilitas (X_1) dan lokasi (X_2) terhadap Kepuasan Peserta (Y) sebesar 54,5%. Sedangkan sisanya 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan lokasi Hotel Santika Dyandra terhadap kepuasan peserta event HUT Real Estat Indonesia ke-51. Penelitian ini memperoleh hasil penelitian setelah melakukan uji analisis data yang bersumber dari kuesioner sebanyak 89 responden dan menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 25. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel fasilitas dan variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, hal ini dikarenakan bahwa fasilitas yang baik lokasi yang tepat dan strategis dapat meningkatkan kepuasan peserta *event*.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Hasil ini memberikan bukti bahwa, semakin baik dan lengkap fasilitas yang disiapkan oleh Hotel Santika Dyandra maka kepuasan peserta *event* akan semakin meningkat. Tetapi ada beberapa responden yang menyatakan netral dan tidak setuju pada fasilitas lobby hotel, proyektor, koneksi Wi-Fi, rest room dan mushola.

Menurut hasil observasi peneliti, fasilitas lobby Hotel Santika Dyandra khususnya depan pintu *convention hall* dan *ballroom* kurang menarik dikarenakan tidak ada fasilitas yang bisa digunakan seperti kursi, meja dan penataan lobby yang polos sehingga membuat peserta *event* kurang puas. Kemudian mengenai tersedianya fasilitas proyektor, beberapa responden menjawab dengan ragu-ragu atau netral dikarenakan fasilitas yang digunakan pada hari H tidak menggunakan proyektor melainkan menggunakan videotron. Tetapi dapat dipastikan bahwa fasilitas proyektor disetiap *meeting room* tersedia. Fasilitas selanjutnya yang membuat para peserta kurang puas yaitu koneksi Wi-Fi yang kurang stabil dan jaringannya yang kurang luas. Pada fasilitas *rest room*, beberapa fungsi pada toilet dan wastafel tidak berfungsi dengan baik dan kondisi mushola yang kurang baik sehingga beberapa responden menjawab tidak setuju dan netral terkait pernyataan fasilitas tersebut.

Fasilitas yang disediakan tidak hanya berfokus pada fungsi untuk mempermudah kegiatan para peserta melainkan kebersihan dan kerapian suatu fasilitas juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta *event* HUT Real Estat Indonesia ke-51.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel lokasi (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y). Hasil ini memberikan bukti bahwa semakin strategisnya suatu lokasi maka kepuasan peserta akan meningkat. Namun beberapa responden menyatakan netral pada pernyataan akses menuju hotel santika dyandra, visibilitas, lalu lintas dan biaya parkir Hotel Santika Dyadra.

Menurut hasil observasi peneliti, lokasi Hotel Santika Dyandra terletak di pusat kota dan dapat dijangkau. Namun kurangnya petunjuk arah pintu masuk menuju Hotel Santika Dyandra membuat para peserta bingung saat menuju ke Hotel Santika Dandra. Terlebih pada visibilitas Hotel Santika Dyandra yang kurang terlihat dikarenakan gedung-gedung tinggi di sekitar Hotel Santika Dyandra, untuk itu diperlukan petunjuk arah sehingga arah masuk menuju Hotel Santika Dyandra jelas dan terlihat oleh peserta.

Selanjutnya pada biaya parkir Hotel Santika Dyandra yang menurut responden tergolong mahal dan pintu masuk parkir yang membingungkan terlebih pada pintu masuk parkir motor yang berada dibelakang gedung Hotel Santika Dyandra. Untuk itu di perlukan kembali petunjuk arah menuju prakiran mobil dan motor. Lingkungan lokasi yang bersih dan nyaman juga memberikan kepuasan yang baik pula sehingga para peserta nyaman dan betah dengan lokasi tersebut.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta dimana pengaruh yang diberikan variabel fasilitas dan lokasi terhadap Kepuasan Peserta sebesar 54,5%. Sedangkan sisanya 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

SIMPULAN

Hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan lokasi Hotel Santika Dyandra terhadap kepuasan peserta, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Walaupun menurut beberapa responden ada kekurangan pada fasilitas mengenai lobby, sound system, koneksi Wi-Fi, rest room dan kondisi mushola.
2. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Walaupun menurut beberapa responden ada kekurangan pada lokasi mengenai petunjuk arah, visibilitas, lalu lintas yang macet dan biaya parkir pada Hotel Santika Dyandra.
3. Fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.
4. Kemampuan fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan peserta *event* HUT Real Estat Indonesia ke-51 adalah 54,5%, sementara sisanya sebesar 45,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal*, 184.
- Darni. (2019). Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Giant Ekspres Cabang Alauddin Makassar. *Skripsi*.
- Desrianto, & Afridola, s. (2020). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery di Kota Batam. *Jurnal EMBA*.
- Fauzi, M. E., & Tresnati, R. (2018). Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di hotel Holiday Inn Bandung Pasteur (Survey pada pelanggan Hotel HOLIDAY Inn Bandung Pasteur). *Jurnal*.
- Kotler, & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12 jilid 2 Alih Bahasa Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lieana, V. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin' Donuts di Wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara. *Skripsi*, 17.
- Lupiyoadi, R. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Saputra, A. (2022). Pengaruh Lokasi, Harga, Display dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Skripsi*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: ALFABETA.
- Sulastiyono. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- susanti, & wahyuni. (2017). Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 2.
- Syahrizal, a. (2013). Kajian Sosiologi Sasta dan Nilai Pendidikan dalam Novel Tuan Guru Karya Salman Faris. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra. Vol 1*, 83.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Windyarti, I. (2022). *Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen untuk menginap di hotel the 101 jakarta sedayu darmawangsa*. Dipetik April 07, 2023, dari repository: <http://repository.unas.ac.id/5486/3/BAB%20II.pdf>