

Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Favehotel Olo Padang

Ocvi Puan Medina Adinda¹, Youmil Abrian²

^{1,2} Universitas Negeri Padang

e-mail: ocvipuan887@gmail.com¹, abrian.yomil@fpp.unp.ac.id²

Abstrak

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif digolongkan penelitian assosiatif kausal dengan metode survey bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Favehotel Olo Padang. Penelitian ini berawal dari hasil observasi saat pra penelitian terhadap tamu yang menginap di Favehotel Olo Padang, ditemukan adanya masalah beberapa komplek tamu disebabkan karena tidak puas dengan fasilitas kamar yang tersedia di hotel. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang menggunakan teknik Accidental Sampling. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan skala likert dan skala guttman. Analisis teknik yang digunakan adalah uji regresi logistic melalui program SPSS versi 25.00. Setelah dilakukan penelitian didapatkan hasil sebagai berikut: (1) fasilitas kamar dalam kategori baik (56%), (2) kepuasan tamu diperoleh hasil jumlah "Ya" sebanyak 27 dengan persentase 27% dan memilih "Tidak" sebanyak 73 dengan persentase 73%. (3) nilai dari nagelkerke r square menunjukkan hasil sebesar 0,189 artinya pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap sebesar 0,189 atau 18,9 % sedangkan 81,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata kunci: *Fasilitas Kamar, Kepuasan Tamu*

Abstract

This type of research is descriptive quantitative which is classified as causal associative research with survey method which aims to see how much influence the room facilities variable has on guest satisfaction staying at Favehotel Olo Padang. This research started from the results of observations during pre-study of guests staying at Favehotel Olo Padang, it was found that there were several guest complaints problems caused by being dissatisfied with the room facilities available at the hotel. The number of samples in this study were 100 people using the Accidental Sampling technique. Collecting data using questionnaires with Likert scale and Guttman scale. The technical analysis used is logistic regression test through SPSS version 25.00 program. After doing the research, the results are as follows: (1) room facilities are in good category (56%), (2) satisfaction is obtained as many as 27 "Yes" with a percentage of 27% and choosing "No" as many as 73 with a proportion of 73%. (3) the value of nagelkerke r

square shows a result of 0.189, meaning that the influence of facilities on guest satisfaction is 0.189 or 18.9% while 81.1% is influenced by other factors.

Keywords : *Room Facilities, Guest Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor terpenting di Indonesia, potensi kekayaan sumber daya alam yang dimiliki Indonesia dapat mendukung perkembangan pariwisata semakin lebih baik kedepannya dan mendukung sektor pariwisata menjadi salah satu bagian penting dalam perindustrian di Indonesia. Industri Pariwisata yang berkembang baik akan membuka kesempatan terciptanya peluang usaha, kesempatan berwiraswasta, serta terbukanya lapangan kerja yang cukup luas bagi masyarakat setempat, bahkan masyarakat dari luar daerah (WULANDARI 2019).

Industri pariwisata semakin pesat seiring berkembangnya dunia, oleh sebab itu banyak pengusaha mengembangkan bisnisnya di bidang pariwisata salah satunya adalah perhotelan. Menurut (Sulastiyono 2011) hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa-jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat kenyamanan dan bertujuan komersial.

Salah satu hotel di kota Padang yaitu Favehotel Olo Padang yang berlokasi di Jalan Belakang Olo No 46 Olo Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat, memiliki jumlah kamar sebanyak 91 kamar dengan 7 lantai bangunan gedung. Favehotel Olo Padang masih dikategorikan hotel berbintang 3 namun untuk tingkat hunian kamar terbilang cukup tinggi.dan menjadikannya sebagai hotel yang banyak diminati.

Agar hotel banyak diminati oleh tamu tentu ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pihak perhotelan seperti jasa, produk, fasilitas dan pelayanan yang mereka sediakan akan menjadi hal yang berpengaruh kepada tamu yang akan menginap di hotel tersebut. Menurut (Kotler and Keller 2016) kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi dari harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas/senang (Jeon 2013) (Eva and Kasmita 2021).

Namun di Favehotel Olo Padang masih ditemuinya beberapa keluhan oleh tamu yang telah menginap di hotel tersebut, seperti keluhan tamu secara langsung kepada petugas hotel maupun disitus online travel agent, di mana masih adanya keluhan tamu mengenai ketidakpuasan terhadap fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut..

Keluhan tamu tersebut seperti tamu tidak puas dengan kondisi kamar seperti kondisi AC bocor yang menyebabkan menetes ke lantai, gelas kamar dalam kondisi kotor, sheet dan pillow di kamar berbau, dan kondisi kamar mandi dalam keadaan mampet sehingga menimbulkan bau tidak sedap. Tamu tidak puas karena beberapa

fasilitas di kamar tidak bisa digunakan seperti remot AC dan TV serta air panas di beberapa kamar mandi juga tidak bisa digunakan.

Beberapa keluhan tersebut merupakan perasaan tamu setelah menginap dan menggunakan fasilitas kamar di mana tamu merasa kurang puas terhadap fasilitas yang tersedia di hotel tersebut sehingga menimbulkan keluhan. Apabila fasilitas kamar yang disediakan hotel tidak sesuai dengan harapan tamu tentu akan membuat kepuasan tamu tidak terpenuhi dan tamu merasa kecewa memilih dan menggunakan fasilitas di hotel tersebut.

Menurut (Sulastiyono 2011) fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di hotel.

Fasilitas menjadi sesuatu yang dipertimbangkan tamu/pelanggan dalam menentukan pilihan, maka semakin baik fasilitas tentu akan menarik minat tamu untuk menginap menggunakan fasilitas yang telah disediakan (Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati 2013), dan akan membuat tamu merasa semakin puas karena harapan tamu dapat terpenuhi. Adapun fasilitas standar yang disediakan di kamar hotel ditinjau dari indikator fasilitas menurut (Sulastiyono 2011) merupakan fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi dan guest supplies. Semakin baik fasilitas yang disediakan oleh maka akan semakin memberikan kepuasan kepada tamu begitu pun sebaliknya (Ryanda and Wulansari 2021), oleh sebab itu kondisi fasilitas kamar juga harus dalam keadaan yang baik dan terjaga sehingga harapan tamu ketika menggunakan fasilitas tersebut dapat terpenuhi (Rosita, Marhanah Sri 2016).

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap yang ditinjau dari lima indikator kepuasan menurut Permana (2013) yaitu: tercapainya harapan tamu, tercapainya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali, adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain. Maka peneliti tertarik meneliti tentang "Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Favehotel Olo Padang".

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Favehotel Olo Padang"..

METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif digolongkan penelitian asosiatif kausal dengan metode survey. Menurut (Sugiyono 2018) menyatakan bahwa, "Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mencari hubungan satu variabel dengan variabel lain yang mempunyai hubungan sebab akibat", dan juga metode survey adalah penelitian dengan menggunakan angket sebagai salah satu alat penelitian dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang dengan koresponden seluruh tamu yang menginap di Favehotel Olo Padang menggunakan teknik pengambilan

sampel secara Accidental Sampling. Analisis teknik yang digunakan adalah uji regresi logistic melalui bantuan program computer SPSS versi 25.00 dengan menggunakan skala likert 5 point untuk variabel X dan skala guttman untuk variabel Y

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

a. Variabel Fasilitas Kamar

Dari hasil pengisian angket dengan jumlah pertanyaan 14 item, maka deskripsi data hasil penelitian fasilitas kamar sebagai berikut:

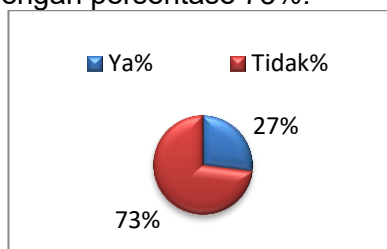
Tabel 1. Deskripsi Data Variabel Fasilitas Kamar.

Kategori	Batas Interval	Frekuensi	(%)	Kategori
Sangat Baik	4,21-5,00	0	0%	Sangat Baik
Baik	3,41-4,20	56	56%	Baik
Kurang Baik	2,61-3,40	36	36%	Kurang Baik
Tidak Baik	1,81-2,6	8	8%	Tidak Baik
Sangat Tidak Baik	1,00-1,80	0	0%	Sangat Tidak Baik
Total	100	100%		Total

Diketahui bahwa variabel fasilitas kamar (X) sebanyak 0% responden termasuk dalam kategori sangat baik, 56% responden dalam kategori baik, 36% responden dalam kategori kurang baik, 8% responden dalam kategori tidak baik, dan 0% responden dalam kategori sangat tidak baik. Berdasarkan perkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistic hasil penelitian, maka terlihat bahwa penilaian tamu mengenai fasilitas kamar sebesar 56% pada rentang 3,41 – 4,20 dengan kategori baik.

b. Variabel kepuasan tamu

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 100 sampel dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25.00, penilaian mengenai kepuasan tamu diperoleh hasil dengan jumlah “Ya” sebanyak 27 dengan persentase 27% dan jawaban yang memilih “Tidak” sebanyak 73 dengan persentase 73%.



Gambar 1. Deskripsi data Variabel Kepuasan Tamu

Mayoritas tamu menjawab “Tidak” yang berarti masih banyak tamu merasa tidak puas dengan fasilitas kamar di Favehotel Olo Padang, secara keseluruhan penilaian tamu mengenai fasilitas kamar tergolong dalam kategori baik, tetapi untuk penilaian tamu yang diteliti lebih dalam mengenai kepuasannya mayoritas tamu menjawab

masih tidak puas, oleh sebab itu dari penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa tamu masih merasa tidak puas terhadap fasilitas kamar yang tersedia di Favehotel Olo Padang.

c. Uji Regresi Logistic

1) Classification table

Tabel 2. Classification Tabel

Classification Table ^{a,b}					
Step 0	Observed		Predicted		
			Kepuasan tamu		Percentage correct
			Tidak puas	Puas	
	Kepuasan tamu	Tidak puas	73	0	100.0
		Puas	27	0	.0
	Overall Percentage				73.0

Kategori variabel dependen referensi yaitu “Tidak Puas” sebanyak 73 responden, sedangkan yang “Puas” sebanyak 27 responden.

2) Uji Simultan F

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas secara bersama-sama dapat dilihat hasil pengujian pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Omnibus Tests Of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	13.981	1	.000
	Block	13.981	1	.000
	Model	13.981	1	.000

hitung (13,981) > ftabel (3,84) dan 0,00 < 0,05 maka H1 diterima dan H0 ditolak sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap.

3) Koefisien Determinasi

Tabel 4. Model Summary

Step	-2 log likelihood	Cox&Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	102.671 ^a	.130	.189

Nilai nagelkerke r square sebesar 0,189 dan cox & snell r square 0,130, yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 0,189 atau 18,9% dan terdapat 100%-18,9% = 81,1% faktor lain dari luar.

4) Uji Kelayakan Model Regresi (Goodness Of Fit Test)

Goodness of fit test yaitu suatu pengujian kesesuaian model dengan data. Tes goodness of fit memberi tahu seberapa baik model yang digunakan sesuai dengan data.

Hipotesis yang digunakan untuk uji model sebagai berikut:

H0 : Model yang dihipotesiskan dengan fit data.

H1 : Model yang dihipotesiskan tidak dengan fit data

Untuk mengetahui kelayakan atau kesesuaian model dapat dilihat pada tabel.

Tabel 5. Uji Kelayakan Model Regresi

Step	Chi-square	df	Sig.
	14.896	8	0.61

Nilai chi square tabel untuk df 8 pada taraf signifikan 0,05 adalah sebesar 15,51. Nilai chi square hosmer and lemeshow hitung adalah sebesar 14,896 < chi square tabel 15,51 dan nilai signifikan sebesar 0,61 > 0,05 sehingga H0 dapat diterima, yang menunjukkan model diterima.

5) Variabel in the Equation Step 1a

Tabel 6. Variables in the Equation Step 1a

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 1 ^a	FASILITAS KAMAR	.207	.066	9.838	1	.002	1.230	1.081	1.400
	Constant	-10.857	3.213	11.416	1	.001	.000		

a. Variable(s) entered on step 1: FASILITAS KAMAR.

Variabel X(Fasilitas Kamar) terdapat nilai sig sebesar 0,002 < 0,005 maka variabel ini berpengaruh terhadap Y secara parsial. Nilai Exp(B) dari variabel fasilitas kamar adalah 1,230 dan ini menandakan bahwa jika ada perbaikan fasilitas kamar sebesar satuan maka kepuasan tamu di hotel akan cenderung meningkat sebesar 1,230 satuan. Kesimpulan yang didapat dari tabel tersebut yaitu rumus persamaan regresi logistic pada penelitian ini (Y: 0,207 – 10,857 . X).

Pembahasan

a. Fasilitas Kamar

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 100 sampel diketahui bahwa variabel fasilitas kamar secara keseluruhan menunjukkan persentase 56% pada rentang 3,41 – 4,20 dengan kategori baik, dengan demikian dapat disimpulkan secara keseluruhan fasilitas kamar di Favehotel Olo Padang tergolong dalam kategori baik.

Dari hasil penilaian tamu yang telah dilakukan secara keseluruhan untuk penilaian fasilitas kamar di Favehotel Olo Padang tergolong dalam kategori baik, namun jika dinilai lebih dalam terhadap indikator dari fasilitas kamar masih tergolong dalam kategori kurang baik. Oleh karena itu penting bagi pihak hotel untuk memperhatikan fasilitas kamar hotel baik fasilitas yang telah tersedia harus dirawat dan dijaga dengan baik agar dapat bertahan lama dalam kondisi yang bersih sehingga tamu merasa nyaman menggunakan fasilitas, maupun fasilitas yang perlu untuk diganti sebaiknya harus diperhatikan masa jangka penggunaan fasilitas dan melakukan perawatan rutin terhadap fasilitas yang ada.

b. Kepuasan Tamu

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 100 sampel dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25.00, diketahui bahwa variabel kepuasan tamu dilihat dari lima indikator yang terdiri dari tercapainya harapan tamu, tercapainya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa hotel kepada orang lain diperoleh hasil dengan jumlah "Ya" sebanyak 27 dengan persentase 27% dan jawaban yang memilih "Tidak" sebanyak 73 dengan persentase 73%. Dari hasil tersebut dapat diketahui secara keseluruhan tamu menjawab "Tidak" yang berarti masih banyak tamu merasa tidak puas dengan fasilitas kamar di Favehotel Olo Padang, secara keseluruhan penilaian tamu mengenai fasilitas kamar tergolong dalam kategori baik, tetapi untuk penilaian tamu yang diteliti lebih dalam mengenai kepuasannya mayoritas tamu menjawab masih tidak puas, oleh sebab itu dari penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa tamu masih merasa tidak puas terhadap fasilitas kamar yang tersedia di Favehotel Olo Padang. Ketidakpuasan tamu tersebut dapat membuat tamu tidak ingin kembali menginap di Fave Hotel (Som 2012)(Septian et al. 2021)(Cynthia Asrivionny Adytia and Yeni Yuniawati 2015), juga dapat memberikan komentar-komentar negatif mengenai hotel yang dapat mempengaruhi keputusan orang lain untuk menginap di hotel tersebut (Suci Sandi Wachyuni¹ and Wiweka² 2020)

c. Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Favehotel Olo Padang, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji regresi logistik yang telah dilakukan, nilai dari nagelkerke r^2 menunjukkan hasil sebesar 0,189 yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 0,189 atau 18,9 % dan terdapat 81,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Untuk hasil pengujian omnibus test of model coefficients menyatakan dilihat bahwa $t_{hitung} (13,981) > t_{tabel} (3,84)$ dan $0,00 < 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap. karena fasilitas kamar merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan tamu menginap, oleh karena itu dasarnya fasilitas kamar yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu menginap (Wedi and

Abrian 2019). Kepuasan akan membangun kepercayaan dan harus dipertahankan sehingga dapat menciptakan loyalitas tamu (Hermawan 2015)

Dari pengolahan regresi logistic yang dilakukan diperoleh nilai Exp(B) dari variabel fasilitas kamar adalah 1,230 dan ini menandakan bahwa jika ada perbaikan fasilitas kamar sebesar satuan maka kepuasan tamu di hotel akan cenderung meningkat sebesar 1,230 satuan. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas kamar berpengaruh kepada kepuasan tamu menginap di sebuah hotel.

Semakin baik fasilitas kamar yang tersedia disebuah hotel maka akan semakin membuat tamu nyaman saat menginap di hotel (Bianca 2011)(Jorge Teixeira, Lia Patricio, Nuno J. Nunes, Leonel Nóbrega, Raymond P. Fisk 2012), oleh sebab itu dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran bagi Favehotel Olo Padang bahwa pihak hotel masih harus meningkatkan fasilitas kamar baik dari segi pembaruan maupun penjagaan fasilitas yang telah ada agar tercapainya kepuasan tamu yang lebih maksimal dan dapat mengurangi keluhan yang disebabkan dari ketidakpuasan tamu mengenai fasilitas kamar yang tersedia di Favehotel Olo Padang dimasa yang akan datang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada BAB sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas kamar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Favehotel Olo Padang dengan penjelasan sebagai berikut : Variabel X (Fasilitas Kamar) dari indikator yang sudah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 56% berapa pada rentang 3,41 – 4,20 termasuk dalam kategori baik, Variabel Y (Kepuasan Tamu) dari indikator yang sudah ditunjukan secara keseluruhan 27% responden menjawab puas dan 73% responden menjawab tidak puas terhadap fasilitas yang tersedia, Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Favehotel Olo Padang sebesar 18,9% sedangkan 81,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Bianca, Idris. 2011. "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menginap Ulang (Studi Pada Lor In Bussiness Hotels Resorts & Spa, Solo)." *Jurnal Undip*.
- Cynthia Asrivionny Adytia and Yeni Yuniawati. 2015. "Pengaruh Customer Experience Terhadap Revisit Intention Di The Trans Luxury Hotel Bandung , Vol.V No.1." *Tourism And Hospitality Essentials (The) Journal* 5(1):857.
- Eva, Lusiyana, and Kasmita Kasmita. 2021. "Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di UNP Hotel & Convention." *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan* 2(1):59–66.
- Hermawan, Haris. 2015. "Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Roti Ceria Di Jember." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 1(2):143–61.
- Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati, Hari Susanta Nugraha. 2013. "Pengaruh Fasilitas

- Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas , Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang.” *Diponegoro Journal of Social and Politic* 1–12.
- Jeon, Hyunjin. 2013. “The Effect of Experiential Marketing on Customer Satisfaction and Revisit Intention of Beauty Salon Franchise Stores.” *Fashion Business* 17(3):109–21.
- Jorge Teixeira, Lia Patrício, Nuno J. Nunes, Leonel Nóbrega, Raymond P. Fisk, Larry Constantine. 2012. “Customer Experience Modelling: From Customer Experience to Service Design.” *Journal of Service Management* 23(3):362 – 376.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *MarkKotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Global Edition (Vol. 15E). https://doi.org/10.1080/08911760903022556*eting Management. Vol. 15E.
- Rosita, Marhanah Sri, Woro Hanoum. 2016. “Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta.” *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure* 13(1).
- Ryanda, Rahmad, and Nidia Wulansari. 2021. “Pengaruh Sarana Dan Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pulau Pasumpahan Padang.” *Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan* 2(1):1–6.
- Septian, Bernadita Purba, Indah Handaruwati, Program Studi, Manajemen Universitas, and Kristen Surakarta. 2021. “Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pedan Klaten.” *Jurnal Bisnismen: Riset Bisnis Dan Manajemen* 3(2):16–33.
- Som, Ahmad Puad Mat dkk. 2012. “Factors Influencing Visitors’ Revisit. Behavioral Intentions: A Case Study of Sabah, Malaysia, International.” *International Journal of Marketing Studies* 4(39–50).
- Suci Sandi Wachyuni¹, and Kadek Wiweka². 2020. “Kepuasan Wisatawan Dalam Penggunaan E-Commerce Agoda Dalam Pemesanan Hotel.” *Journal of Tourism Destination and Attraktion* 8(1):61–70.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Sulastiyono, Agus. 2011. “Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi.” *Bandung: Alfabeta.*
- Wedi, Andesta, and Youmil Abrian. 2019. “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hannah Hotel Syariah Painan.” *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga* 11(1):68.
- Wulandari, Dwi Pratiwi. 2019. “Analisis Dampak Perkembangan Pariwisata terhadap Perubahan Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Desa Kersik Tuo Kecamatan Kayu Aro Kabupaten Kerinci Dwi.” *Ensiklopedia of Journal* 2(1):241–49.