

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Hotel 101 Surya Kencana Bogor**

**Catriona Nathania<sup>1</sup>, Firas Rahmanikram Susetya<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Nasional

E-mail: hmanikoe@gmail.com<sup>1</sup>, rahmanikramfiras@gmail.com<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana kajian literatur mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Hotel 101 Surya Kencana Bogor terhadap kepuasan tamu hotel. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan peneliti pada penelitian ini. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan tiga fokus kajian yakni seberapa cepat pelayanan, tingkat keramahan serta pelayanan yang menyelesaikan masalah. Selanjutnya, peneliti mendeskripsikan fakta, data dan informasi yang diperoleh dari kajian kepustakaan seperti buku, jurnal hingga hasil penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian. Pada penelitian ini dijelaskan bahwasannya beberapa penelitian terkait hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Setelah dilakukan penelitian variabel ini di Hotel 101 Surya Kencana Bogor hasil yang diperoleh adalah sejalan dengan beberapa penelitian lainnya. Kepuasan tamu hotel sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai hotel. Dari ketiga fokus kajian diketahui bahwasannya pelayanan yang ramah menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dilanjutkan dengan pelayanan yang cepat serta pelayanan yang dapat menyelesaikan masalah. Melihat hasil ini, pihak hotel yakni manajemen pelayanan harus berusaha lebih baik dalam meningkatkan pelayanan terkait ketiga faktor ini agar tujuan dari pihak hotel bisa terwujud.

**Kata Kunci:** *Kualitas, Kepuasan, Pelayanan*

### **Abstract**

This study examines how the literature reviews the influence of service quality owned by Hotel 101 Surya Kencana Bogor on hotel guest satisfaction. Descriptive research is research used by researchers in this study. The research instrument used is a questionnaire with three focus studies, namely how fast the service is, the level of friendliness, and the service that solves the problem. Next, the researcher describes the facts, data, and information obtained from literature studies such as books, journals, and research results related to the research topic. In this study, it was explained that several studies related to the relationship between service quality and customer satisfaction showed positive and significant results. After doing this variable research at Hotel 101 Surya Kencana Bogor, the results obtained are in line with several other studies. Hotel guest satisfaction is strongly influenced by the quality of service provided by hotel employees. From the three focus studies, it is known that friendly service is the most influential factor in customer satisfaction. Followed by fast service and service that can solve problems. Seeing this result, the hotel, namely service management, must try to do better in improving services related to these three factors so that the hotel's goals can be realized.

**Keywords :** *Quality, Satisfaction, Service*

### **PENDAHULUAN**

Kualitas merupakan faktor penting bagi bisnis dalam mencapai persaingan saat ini. Oleh karena itu, definisi yang baik untuk kualitas adalah suatu keharusan. Kualitas didefinisikan sebagai kumpulan fitur yang didasarkan pada kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang

ditentukan atau mungkin dari suatu produk atau layanan (Khoo, 2020). Saat ini digunakan konsep lain bersama dengan kualitas. Konsep ini disebut sebagai kualitas layanan dalam literatur. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai perbandingan antara harapan pelayanan pelanggan dengan kinerja yang sebenarnya (Turgay, 2019). Salah satunya adalah kualitas layanan hotel yang sangat penting karena kualitas layanan dikaitkan dengan kepuasan pelanggan, dan kunjungan ulang (Juliana et al., 2021). Di seluruh dunia, hotel mengutamakan kualitas layanan untuk menghasilkan produk dan layanan yang positif serta untuk menunjukkan standar yang dimiliki (Pradeep et al., 2020).

Melihat fenomena ini, manajemen hotel harus memahami faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang merupakan indikator penting yang menentukan keberhasilan suatu usaha, dan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan (Danurdara, 2021). Kualitas layanan telah menjadi bagian integral faktor strategis untuk membedakan produk dan jasa dari pesaing. Banyak peneliti telah mengetahui peran layanan berkualitas untuk meningkatkan pangsa pasar, kepuasan pelanggan, daya tanggap terhadap pesanan pelanggan, retensi dan loyalitas pelanggan, pengembalian investasi yang lebih besar dan menurunkan biaya produksi (Nneoma & Uwabor, 2021).

Kualitas layanan berdampak pada kepuasan tamu melalui penyediaan layanan dan kinerja. Kepuasan tamu mempunyai banyak keuntungan, seperti menciptakan hubungan yang kuat antara hotel dan hembusan serta menciptakan loyalitas tamu. Kualitas layanan adalah pendekatan yang meningkatkan efektivitas, daya saing dan fleksibilitas hotel (Ali, Gardi, Othman, Ahmed, et al., 2021). Ini adalah metode untuk menjamin kepuasan total ta. Kunci keberhasilan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif tergantung pada penyediaan layanan berkualitas tinggi yang menghasilkan kepuasan tamu Dengan kata lain kualitas layanan memiliki peran penting dalam menambah nilai pengalaman layanan (Wang, 2022).

Hotel dianggap sebagai fenomena sosial karena berhubungan dengan berbagai kegiatan yang dilakukan tamu misalnya rekreasi, bisnis, pendidikan dan liburan. Kualitas layanan di industri perhotelan berkonsentrasi pada pemenuhan kebutuhan kualitas para tamu. Kualitas layanan mempertimbangkan penilaian tamu mengenai keunggulan yang dimiliki (Ali, Gardi, Othman, & Ahmed, 2021). Salah satu hotel yang sedang berkembang pesat di Indonesia adalah hotel 101 yang terletak di suryakencana Bogor. Lokasi hotel yang strategis karena berada di jantung pusat wisata kuliner seperti lokal food, chinese food, jajanan pasar, dan juga café disekitar suryakencana. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel 101 Suryakencana Bogor. Tujuan dari pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kajian literatur yakni penelitian yang mengkaji dan megkritisi pengetahuan, gagasan dan temuan ilmiah yang memiliki orientasi akademik. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai indtrumen penelitian yang digunakan dengan berfokus pada tiga kajian yakni kecepatan pelayanan, keramahan dan pelayanan yang berfokus pada penyelesaian masalah yang terjadi di Hotel 101 Suryakencana Bogor. Selain itu penelitian inia kan dapat memberikan kontribusi secara teori serta metodologi untuk sebuah topik yang telah dipilih. Analisis deskriptif dipilih menjadi analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan analisis ini peneliti dapat melakukan deskripsi dan menganalisa permasalahan yang terjadi dan solusi yang dapat dilakukan saat ini. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, sehingga penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Tujuannya adalah untuk memperoleh data tentang fakta dan isu yang sudah terjadi. Penelitian ini akan mendeskripsikan serta menjelaskan mengenai Tinjauan Literatur Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Hotel 101 Suryakencana Bogor.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tinjauan Literature Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Harapan dan persepsi, kualitas pelayanan serta kepuasan dari pelanggan merupakan variabel yang mempunyai kaitan erat dalam kajian literatur. Kualitas pelayanan ini memberi harapan pada pelanggan terhadap kepuasan yang dihasilkan dari layanan serta fitur yang disediakan oleh pemilik usaha. Hal ini menunjukkan bahwasannya kepuasan pelanggan ini didasarkan pada ketercapaian harapan yang dimiliki oleh pelanggan (Turgay, 2019). Sehingga sebagai pemilik usaha seperti industri hotel perlu memenuhi harapan dari tamu hotel yang merupakan pelanggan sehingga kualitas dari pelayanan bisa terpebuhi. Salah satu contohnya adalah penyediaan fasilitas sarapan dan makan malam secara terbuka atau prasmanan sehingga memberikan kepuasan pelanggan saat menginap di hotel sebagai bagian dari pemenuhan harapan pelanggan (Bhuiyan, 2020).

Berikut adalah beberapa peneliti yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel. 1 Kajian Literatur Hubungan antara Kualitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Judul	Variabel	Metode	Hasil
(Danurdara, 2021)	Kualitas pelayanan; Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
(Umar et al., 2021)	Kualitas pelayanan; Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Citra hotel dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap nilai pelanggan pada hotel berbintang di Provinsi Sulawesi Tengah. Citra hotel tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel berbintang di Provinsi Sulawesi Tengah. Sedangkan kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bagi pelanggan hotel berbintang di Provinsi Sulawesi Tengah. Selain itu, kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap word of mouth bagi pelanggan hotel berbintang di Provinsi Sulawesi Tengah.
(Nurchahyo et al., 2017).	Fasilitas; Kualitas pelayanan; Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Ketiga variabel ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Melalui pemberian fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tidak hanya itu diketahui juga bahwasannya kepuasan pelanggan ini juga mempunyai pengaruh secara langsung pada tingkat loyalitas pelanggan yang dimiliki oleh Hotel Borobudur Jakarta.
(Purba et al., 2022).	Kualitas pelayanan; Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pelanggan, artinya jika kualitas pelayanan berubah maka diharapkan kepuasan pelanggan juga meningkat.

Karena layanan yang diberikan, kualitas layanan sering dijadikan penilaian akhir dari sudut pandang tamu terhadap kualitas layanan penyedia layanan. Secara keseluruhan, kualitas layanan membandingkan harapan tamu dengan kualitas layanan yang dirasakan. Kualitas layanan perlu diukur karena mengukur kualitas layanan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan, membuat perbedaan dalam hal memberikan kualitas layanan dengan pesaing, mendapatkan keunggulan kompetitif (Gultom et al., 2021). Hal ini meningkatkan keuntungan hotel dengan mempertahankan kualitas layanan yang berbeda dari pesaing sebagai strategi untuk mendapatkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi penting karena setiap konsumen lebih menyukai kualitas pelayanan serta memiliki harapan dan keinginan yang berbeda-beda (Margaretha et al., 2022).

Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan dikatakan berhasil apabila suatu perusahaan dapat memposisikan diri dari sisi konsumen perspektif dan melihat situasi dari sudut pandang mereka. Dengan menempatkan dari sudut pandang konsumen, sebuah bisnis dapat memperoleh wawasan tentang bagaimana konsumen memandang perusahaan. Oleh karena itu, memberikan keuntungan bagi perusahaan karena membantu meninjau layanan yang diberikan, terutama bagi perusahaan padat karya yang menawarkan hubungan dengan konsumen, disertai dengan pengetahuan berbasis keterampilan dan penggunaan tenaga manusia (Jessica Andre et al., 2020). Memastikan kualitas produk dan layanan adalah cara untuk tetap kompetitif di industri perhotelan dengan melatih karyawan untuk meningkatkan profesionalisme, yang mengarah pada peningkatan kualitas layanan sehingga karyawan membuat lebih sedikit kesalahan dari sebelumnya dan hasil pekerjaan mereka akan lebih baik (Li et al., 2020).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Hotel 101 Surya Kencana Bogor**

Sektor pariwisata memiliki kontribusi penting bagi perekonomian karena memiliki multiplier effect terhadap sektor lainnya (Mursalina et al., 2022). Efek ini merangsang perekonomian dengan meningkatkan nilai tambah output, pendapatan, dan tenaga kerja. Sektor hotel dan restoran, transportasi air, transportasi udara, dan jasa lainnya merupakan sektor utama dari pembentuk sektor pariwisata ini (Mursalina et al., 2022). Industri perhotelan merupakan salah satu penunjang pertumbuhan sektor pariwisata. Akomodasi hotel tidak dapat dipisahkan dari pariwisata. Hotel adalah suprastruktur pariwisata utama. Ini berarti kehidupan dan penghidupan hotel sangat bergantung pada banyak atau sedikit turis muda yang datang. Jika kita menganggap industri pariwisata sebagai bangunan, sektor perhotelan adalah pilarnya (Sulistiyadi & Eddyono, 2016).

Salah satu kota di Indonesia yang mempunyai potensi wisata yang tinggi adalah kota Bogor. Kota Bogor berada di Provinsi Jawa Barat yang hanya berjarak sekitar 1 jam perjalanan dari ibu kota Indonesia, Jakarta. Kaya akan berbagai potensi budaya, tempat wisata alam dan buatan, menjadikan kota Bogor memiliki pesona wisata yang unik. Meningkatnya jumlah wisatawan ke kota Bogor, memberikan banyak manfaat terutama pada aspek ekonomi kota dan masyarakatnya. Banyak potensi pariwisata kota yang memberikan kontribusi penting bagi perkembangan kota dan juga pariwisata Indonesia, seperti pariwisata di kota Bogor yang rata-rata setiap tahunnya memberikan kontribusi terbesar terhadap pajak daerah yang kemudian menjadi bagian dari Pendapatan Asli Daerah (Soeswoyo et al., 2019). Sebagai pilar dari industri pariwisata, salah satu hotel di Bogor yakni hotel 101 Suryakencana terus melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hasil survey kepada pengunjung hotel 101 Suryakencana Bogor, dapat diketahui bahwa mayoritas pengunjung merasakan cukup puas dengan kualitas pelayanan Hotel 101 Suryakencana Bogor yaitu sebesar 53,3%. Selanjutnya, 40% pengunjung merasakan puas, 6,7% sangat puas. Hal ini bisa menjadi salah satu alasan bagi pemerintah dalam melakukan peningkatan dalam mengelola industri perhotelan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Tujuannya adalah agar kepuasan pelanggan terhadap hotel

mengalami peningkatan. Diketahui bahwasannya penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Hotel 101 Suryakencana Bogor ini akan dikaji berdasarkan tiga faktor.

Faktor pertama adalah kecepatan pelayanan. Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti didapatkan hasil berupa kecepatan pelayanan ini menjadi faktor yang paling penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan. Disebutkan bahwasannya mayoritas dari tamu hotel merasa cukup puas dengan baiknya pelayanan yang diberikan oleh Hotel 101 Suryakencana Bogor yaitu sebesar 66,6%. Selanjutnya, 22,2% pengunjung merasakan puas, dan 11,2% sangat puas. Kedua, Pelayanan yang ramah merupakan faktor pendukung yang penting terhadap kepuasan pengunjung, semakin pelayanan ramah dan sabar di Hotel 101 Suryakencana Bogor akan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Mayoritas pengunjung merasakan cukup puas dengan Pelayanan yang ramah yaitu sebesar 71%. Selanjutnya, 17% puas, dan 12% sangat puas.

Ketiga, Pelayanan yang menyelesaikan masalah merupakan faktor yang penting terhadap kepuasan pengunjung, semakin masalah dari keluhan tamu yang yang menginap terselesaikan maka akan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan dapat memperbanyak pengunjung yang datang. Mayoritas pengunjung merasakan cukup puas dengan penyelesaian masalah di 101 Suryakencana Bogor yaitu sebesar 57%. Selanjutnya, 6% pengunjung merasakan tidak puas, 37% puas. Adanya presentase terhadap penyelesaian masalah sebesar 6% harus menjadikan perhatian khusus bagi pengelola agar tingkat ketidakpuasan dapat menurun dan dapat memperbanyak pengunjung.

Berdasarkan hasil penjabaran kuisisioner diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan di Hotel 101 Suryakencana Bogor adalah pelayanan yang ramah. Sedangkan probabilitas terendah kedua, ketiga yaitu pelayanan yang cepat dan pelayanan yang dapat menyelesaikan masalah. Selain itu dapat diketahui bahwasannya pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan di Hotel 101 Suryakencana Bogor adalah pelayanan yang ramah. Sedangkan probabilitas terendah kedua, ketiga yaitu pelayanan yang cepar dan pelayanan yang dapat menyelesaikan masalah.

## **SIMPULAN**

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan oleh peneliti diketahui bahwasannya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini berbanding lurus dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Hotel 101 Suryakencana Bogor. Kepuasan pelanggan paling besar pengaruhnya ketika Hotel 101 Suryakencana Bogor memberikan pelayanan yang ramah. Karena para tamu jika dilayani secara ramah mereka akan merasa puas dan akan memberikan kesan yang baik terhadap pengalaman mereka menginap di hotel 101. Keberhasilan hotel 101 untuk memberikan pelayanan yang maksimal sangat ditentukan dari manajemen pengelolaan sehingga hal ini membutuhkan sinergi dari semua pihak termasuk juga kebijakan pemerintah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., & Ahmed, S. A. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(3), 33–40. <https://doi.org/10.22436/jmcs.09.01.04>
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Bhuiyan, D. (2020). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Business Development “Correlation Between Customer Satisfaction and Service Quality.” In Thesis. Karistas Business School.

- Danurdara, A. B. (2021). A Study of Service Quality on Customer Satisfaction and its Impact on Customer Loyalty : The Case of Food and Beverage Industry in Bandung. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(4), 9106–9112. <https://doi.org/doi.org/10.33258/birci.v4i4.2910>
- Gultom, D. K., Purnama, N. I., & Arif, M. (2021). Structural Models of Customer Loyalty on Star Hotel in Medan, Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 233–245. <https://doi.org/10.26905/jbm.v8i2.5862>
- Jessica Andre, Karo-Karo, A. P., Erix, Citra, S., & Wijaya, S. (2020). International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas) Analysis Service Quality Towards Customer Satisfaction. *International Journal of Social and Management Studies*, 01(01), 105–116.
- Juliana, J., Tanujaya, T., & Nathaniel, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Judicious*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.37010/jdc.v2i1.197>
- Khoo, K. L. (2020). A Study of Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, Revisit Intention and Word-of-Mouth: Evidence from the KTV Industry. *PSU Research Review*, November. <https://doi.org/10.1108/prr-08-2019-0029>
- Li, H., Liu, Y., Tan, C. W., & Hu, F. (2020). Comprehending Customer Satisfaction with Hotels: Data Analysis of Consumer Generated Reviews. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1713–1735. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2019-0581>
- Margaretha, F., Wirawan, S., & Wowor, W. (2022). The Influence of Service Quality Toward Customer Loyalty at Five-star Hotel in Bali. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(2), 175–186. <https://ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/145>
- Mursalina, M., Masbar, R., & Suriani, S. (2022). Impact of Covid-19 Pandemic on Economic Growth of the Tourism Sector in Indonesia. *International Journal of Quantitative Research and Modeling*, 3(1), 18–28. <https://doi.org/10.46336/ijqrm.v3i1.261>
- Nneoma, E. O., & Uwabor, O. L. (2021). Service Quality and Customer Satisfaction in Resort Hotels in Nigeria. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 6(11), 415–426. <https://doi.org/10.36348/sjbms.2021.v06i11.002>
- Nurchahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, 8(1), 23. <https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>
- Pradeep, S., Vadakepat, V., & Rajasenani, D. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction in fitness firms. *Management Science Letters*, 10(9), 2011–2020. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.2.011>
- Purba, J. T., Juliana, J., Budiono, S., Purwanto, A., Pramono, R., & Djakasaputra, A. (2022). The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction: An Empirical Study of SPA Hotels in Indonesia. *International Journal of Entrepreneurship*, 26(1), 1–11.
- Soeswoyo, D. M., Rahardjo, S., & Asparini, P. S. (2019). Tourism Components and The Perspective of Hospitality Industry in Supporting Sustainable Urban Tourism Development. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 259, 101–106. <https://doi.org/10.2991/isot-18.2019.21>
- Sulistiyadi, Y., & Eddyono, F. (2016). Young Tourist Perspective on the Service Quality.(Case Study: Star Hotel in Bogor Tourism Area - Indonesia). October 2018. <https://doi.org/10.2991/atf-16.2016.33>
- Turgay, B. (2019). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: A Research on Hotel Businesses. *International Journal of Education and Research*, 2(1), 1–12.
- Umar, M., Bachri, S., Rombe, E., & Wahyuningsih. (2021). Hotel Image and Service Quality on Value and Customer Satisfaction and Its Impact on Word of Mouth at Star Hotels in Central Sulawesi Province. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(11), 432–442. <https://doi.org/dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v8i11.3189>

- Wang, Y. (2022). Research on the Influence of Service Quality of Hotel Intelligent System on Customer Satisfaction Based on Artificial Intelligence Evaluation. *Mathematical Problems in Engineering*, March. <https://doi.org/10.1155/2022/3832935>
- Amalia Susepti, Djamhur Hamid, & Andriani Kusumawati. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 27-36. [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)
- Boedirachminarni, A., & Suliswanto, M. S. (2017). Analisis kepuasan pengunjung ekowisata kabupaten malang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 15(1), 101. <https://doi.org/10.22219/jep.v15i1.4649>
- Gusnaedi, E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Yang menginap pada hotel bumi senyur samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 7(4), 488. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v7i4.2749>
- Simon Ahie. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu hotel Benua mas pontianak. *Jurnal Ekonomi STIEP*, 4(1), 27-34. <https://doi.org/10.54526/jes.v4i1.13>
- Wijaya, A. (2018). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, persepsi harga, Dan asosiasi merek terhadap kepuasan Dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis Terapan*, 2(01), 1-16. <https://doi.org/10.24123/jbt.v2i01.1082>