

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of facilities, location, and price on guest satisfaction. The location of this research was conducted at SWARGA SUITES Bali Berawa Canggu Bali. The respondents in this study were all guests staying at SWARGA SUITES Bali Berawa Canggu Bali, a total of 70 people. The data used in this study are primary data derived from questionnaires. Furthermore, the questionnaire was tested using validity and reliability tests followed by classical assumption tests and hypotheses proven by multiple linear regression analysis. The results of the study showed that partially the facilities, location, and price have an effect on the satisfaction of the guests who stay. This can be seen in: (1).the variable facilities on guest satisfaction with a value of $t_{count} = 2.136$ > $t_{table} = 1.997$ with a significance level of $0.036 < 0.050$. (2).the location variable on guest satisfaction with $t_{count} = 2.046$ > $t_{table} = 1.997$ with a significance level of $0.045 < 0.050$. (3).the price variable on guest satisfaction with a $t_{count} = 2.066$ > $t_{table} = 1.997$ and a significant value of $0.043 < 0.050$. (4).simultaneously Facility, Location, and Price variables affect guest satisfaction with an F-count of 16.182 while the F-table is 2.744 and a sig value of $0.000 > 0.05$. The magnitude of the influence of the independent variables on guest satisfaction is 57.6%. The suggestion that can be given is that it is hoped that the management can accommodate parking lots, complete several facilities, and re-evaluate the prices that will be sold to guests.

Keywords: Facilities, Location, Price, Guest Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, lokasi, dan harga terhadap kepuasan tamu. Lokasi penelitian ini dilakukan di SWARGA SUITES Bali Berawa Canggu Bali. Responden dalam penelitian ini adalah Seluruh tamu yang menginap SWARGA SUITES Bali Berawa Canggu Bali yang berjumlah 70 orang. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang berasal dari kuesioner. Selanjutnya kuesioner diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas dilanjutkan dengan uji asumsi klasik dan hipotesis dibuktikan dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas, lokasi, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap hal tersebut dapat dilihat pada: (1). variabel fasilitas terhadap kepuasan tamu dengan nilai $t_{hitung} = 2,136 > t_{tabel} = 1,997$ dengan tingkat signifikannya sebesar $0,036 < 0,050$. (2). variabel lokasi terhadap kepuasan tamu dengan nilai $t_{hitung} = 2,046 > t_{tabel} = 1,997$ dengan tingkat signifikannya sebesar $0,045 < 0,050$. (3). variabel harga terhadap kepuasan tamu dengan nilai $t_{hitung} = 2,066 > t_{tabel} = 1,997$ dan nilai signifikannya $0,043 < 0,050$. (4). Secara simultan variabel Fasilitas, Lokasi dan Harga berpengaruh terhadap kepuasan tamu dengan nilai F-hitung sebesar 16,182 sedangkan F-tabel sebesar 2,744 dan nilai sig sebesar $0,000 > 0,05$. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan tamu adalah 57,6%. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah diharapkan pihak manajemen dapat mengakomodir tempat parkir, melengkapi beberapa fasilitas dan mengevaluasi kembali harga yang akan dijual kepada tamu.

Kata kunci: Fasilitas, Lokasi, Harga, Kepuasan Tamu