

ABSTRACT

This study seeks to examine the partial and concurrent impact of service quality, facilities, and location on guests' decisions to stay at The Haven Suites Bali Berawa. The population consisted of guests who remained at The Haven Suites Bali Berawa, from which 100 respondents were drawn as a sample. Data analysis techniques employing descriptive analysis, validity tests, reliability tests, classical assumption tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, multiple linear regression analyses, partial correlation analyses, multiple correlation analyses, coefficient of determination tests, and f tests. As evidenced by the regression coefficient value of 0.239 and the t_{count} value of 2.377, which is greater than the t_{table} value of 1.985 and a significance level of 0.019, which satisfies the significance requirements of 0.050, the results of the analysis indicate that service quality has a positive and statistically significant effect on guest stay decisions. As indicated by the regression coefficient value of 0.321 and the t_{count} value of 2.936, which is larger than the t_{table} value of 1.985 and a significance level of 0.004, the facilities have a positive and significant influence on guest stay decisions. As indicated by the regression coefficient value of 0.399 and the t_{count} value of 3.110, which is greater than the t_{table} value of 1.985 with a significance level of 0.002, location has a positive and statistically significant effect on guest stay decisions. The regression equation, $Y: -0.389 + 0.239X_1 + 0.321X_2 + 0.399X_3$, and the value of $F_{\text{count}} = 46.563$, which is greater than $F_{\text{table}} = 2.699$ with a significance level of 0.000 demonstrate that service quality, facilities, and location have a positive and statistically significant effect on guest decisions to stay. The influence of service quality, facilities, and location was 59.3% of the total.

Keywords: service quality, facilities, location, guests' decisions

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan tamu menginap di The Haven Suites Bali Berawa. Populasi yang digunakan adalah tamu yang menginap di The Haven Suites Bali Berawa dan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedasitas, Analisis regresi linier berganda, Analisis Korelasi Parsial, Analisis Korelasi Berganda, Koefisien Determinasi Uji t dan Uji f . Hasil analisis menyatakan bahwa: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu menginap, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,239, nilai $t_{hitung} = 2,377$ lebih besar daripada $t_{tabel} = 1,985$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,019 yang memenuhi ketentuan signifikannya $< 0,050$. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu menginap, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,321, nilai $t_{hitung} = 2,936$ lebih besar dari pada $t_{tabel} = 1,985$ dengan tingkat signifikannya sebesar 0,004 yang memenuhi ketentuan signifikannya $< 0,050$. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu menginap, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,399, nilai $t_{hitung} = 3,110$ lebih besar daripada $t_{tabel} = 1,985$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 yang memenuhi ketentuan signifikannya $< 0,050$. Secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu menginap, dibuktikan dengan persamaan regresi, $Y: -0,389 + 0,239X_1 + 0,321X_2 + 0,399X_3$ dan nilai $F_{hitung} = 46,563$ lebih besar dari pada $F_{tabel} = 2,699$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang memenuhi ketentuan signifikannya $< 0,050$. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi memberikan kontribusi sebesar 59,3%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Keputusan Tamu Menginap