

ABSTRACT

This study aims to test and analyze the effect of service quality and room facilities on guest satisfaction. This research was conducted at the Grand Kuta Hotel & Residence with a sample size of 100 respondents using the Ferdinand formula. The data collected from the questionnaire distribution was analyzed using classical assumption tests, multiple linear regression, determination tests, multiple correlation analyses, and hypothesis testing (t test and f test). The results showed that (1) service quality variables have a significant positive effect on guest satisfaction staying at Grand Kuta Hotel & Residence. This means that the better the quality of service provided by employees, the more guest satisfaction increases at Grand Kuta Hotel & Residence. (2) Room facility variables have a significant positive effect on guest satisfaction when staying at the Grand Kuta Hotel & Residence. This means that the better the room facilities provided, the more guest satisfaction increases at Grand Kuta Hotel & Residence. (3) Service quality variables (X1) and room facilities (X2) simultaneously have a significant effect on guest satisfaction (Y) at Grand Kuta Hotel & Residence. The value of $R^2 = 72.3\%$ indicates that the service quality variables (X1), work discipline variables (X2), and room facilities variables (X3) influence 72.3% of guest satisfaction at Grand Kuta Hotel & Residence, while other variables not examined in this study influence the remaining 27.7%.

Keywords: service quality, room facilities, and staying guest satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap. Penelitian ini dilakukan pada Grand Kuta Hotel & Residence dengan sampel penelitian yang berjumlah 100 responden yang diambil menggunakan rumus Ferdinand. Seluruh data yang diperoleh dari distribusi kuisioner layak digunakan, selanjutnya dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji determinasi, analisis korelasi berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu menginap pada Grand Kuta Hotel & Residence. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan karyawan, artinya semakin meningkat kepuasan tamu menginap pada Grand Kuta Hotel & Residence. (2) variabel fasilitas kamar berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu menginap pada Grand Kuta Hotel & Residence. Hal ini berarti bahwa semakin baik fasilitas kamar yang disediakan, artinya semakin meningkat kepuasan tamu menginap pada Grand Kuta Hotel & Residence (3) variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas kamar (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu menginap (Y) pada Grand Kuta Hotel & Residence. Berdasarkan nilai $R^2 = 72,3\%$, yang berarti bahwa sebesar 72,3% kepuasan tamu menginap pada Grand Kuta Hotel & Residence dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X_1) variabel disiplin kerja (X_2) dan variabel fasilitas kamar (X_3) sedangkan sisanya sebesar 27,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kamar dan Kepuasan Tamu Menginap.