

## ABSTRACT

Things that burden guests to stay at Kutabex Beach Front Hotel such as traffic jams that often occur at certain hours. To attract guests to stay overnight, it is necessary to evaluate the management of several existing factors, to meet guest satisfaction. This study aims to analyze the factors and find out the most dominant factor in influencing tourists to stay at Kutabex Front Hotel. This type of research is Quantitative research. The data collection method used in this research is accidental sampling. The results of this study are: (1) There are 5 factors and 20 variables considered by tourists staying at Kutabex Beach Front Hotel, defined using the factor analysis method. The names of the five factors are: hotel location factors, room type factors, food and beverages, fast service factors and employee attitudes, service factors; and beauty and comfort layout factors. (2)The hotel location factor has an eigen value of 8.978, the room type, food and beverage factor has an eigen value of 2.488, the fast service factor and the attitude of employees have an eigen value of 1.650, the service factor has an eigen value of 1.572 and the beauty and comfort factor of the layout has an eigen value of 1.235. Therefore, the hotel location factor has the largest eigen value, and it can be said that the hotel location factor is a factor that tourists can consider when staying at Kutabex Beach Front Hotel.

*Keywords: Tourism, Factor Analysis, Customer Satisfaction.*

## ABSTRAK

Hal yang memberatkan tamu untuk menginap di Kutabex Beach Front Hotel seperti kemacetan yang sering terjadi di jam-jam tertentu. Untuk menarik minat tamu menginap, perlu adanya evaluasi dari pihak management terhadap beberapa faktor yang ada, agar bisa memenuhi kepuasan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor dan mengetahui faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi wisatawan menginap di Kutabex Front Hotel. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah accidental sampling. Hasil penelitian ini yaitu: (1) Terdapat 5 faktor dan 20 variabel yang dipertimbangkan wisatawan yang menginap di Kutabex Beach Front Hotel didefinisikan dengan menggunakan metode analisis faktor. Nama dari kelima faktor tersebut yaitu faktor lokasi hotel, faktor jenis kamar, makanan dan minuman, faktor pelayanan cepat dan sikap karyawan, faktor pelayanan, faktor keindahan dan kenyamanan tata letak. (2) Faktor lokasi hotel memiliki nilai eigen sebesar 8,978, faktor jenis kamar, makanan dan minuman memiliki nilai eigen sebesar 2,488, faktor pelayanan cepat dan sikap karyawan memiliki nilai eigen sebesar 1,650, faktor pelayanan memiliki nilai eigen sebesar 1,572, faktor keindahan dan kenyamanan tata letak memiliki nilai eigen sebesar 1,235. Oleh karena itu faktor lokasi hotel memiliki nilai eigen terbesar, dan dapat dikatakan faktor lokasi hotel merupakan faktor yang dapat dipertimbangkan wisatawan untuk menginap di Kutabex Beach Front Hotel.

Kata kunci: Pariwisata, Analisis Faktor, Kepuasan Pelanggan.