

ABSTRACT

This study identifies and analyses factors influencing guest satisfaction at The Haven Bali Seminyak Hotel. Guest satisfaction is an essential factor in the sustainability of the hotel business, especially amidst the tight competition of the Bali tourism industry. This study uses a quantitative approach with a factor analysis method on 150 respondents selected through the Accidental Sampling technique. Data were collected using a questionnaire with 15 indicators, with the help of SPSS 25 for Windows software. Factor analysis identifies four factors influencing guests' staying at The Haven Bali Seminyak Hotel. These four factors consist of (1) Technical Service Quality, (2) Service Procedures and Efficiency, (3) Human Resources, and (4) Employee Responsiveness. In this study, technical service quality is the dominant factor determining guest satisfaction at The Haven Bali Seminyak Hotel. Based on this study's results, improving technical service standards is recommended. Through increasing accuracy in repairing damaged facilities, accelerating responses to guest requests, and ensuring all work equipment is in good condition and ready to use, regular training for employees directly involved in service needs to be improved so that they can provide services quickly, accurately, and in a friendly manner.

Keywords: Guest Satisfaction, Hotel, Factor Analysis, Hotel The Haven Bali Seminyak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu di Hotel The Haven Bali Seminyak. Kepuasan tamu menjadi faktor penting dalam keberlangsungan bisnis perhotelan, terutama di tengah persaingan ketat industri pariwisata Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis faktor terhadap 15 responden yang dipilih melalui teknik *Accidental Sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan 15 indikator dilakukan dengan bantuan software SPSS 25 for windows. Analisis faktor mempengaruhi 4 sebagai faktor yang mempengaruhi tamu menginap di Hotel The Haven Bali Seminyak. 4 faktor ini terdiri dari (1) Kualitas Pelayanan Teknis, (2) Prosedur dan Efisiensi Layanan, (3) Sumber Daya Manusia, (4) Ketanggapan Karyawan. Dalam Penelitian ini faktor yang paling dominan menentukan kepuasan tamu yang menginap di Hotel The Haven Bali Seminyak adalah Kualitas Pelayanan Teknis. Dari hasil penelitian ini disarankan untuk meningkatkan standar teknis pelayanan. Melalui peningkatan ketepatan dalam memperbaiki kerusakan fasilitas, mempercepat respons terhadap permintaan tamu, serta memastikan seluruh peralatan kerja dalam kondisi baik dan siap digunakan, serta pelatihan rutin bagi karyawan yang terlibat langsung dalam pelayanan perlu ditingkatkan agar mereka mampu memberikan layanan secara cepat, tepat, dan ramah.

Kata Kunci: Kepuasan Tamu, Hotel, Analisis Faktor, Hotel The Haven Bali Seminyak