

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, location, and customer experience on the satisfaction of guests staying at Hotel Dune Seseh. The research subjects were hotel guests, with a sample size of 105 respondents determined using the Ferdinand formula. Data collection techniques were carried out through the distribution of questionnaires using a Likert scale. The data obtained were analyzed using the multiple linear regression method, with hypothesis testing through t-tests and F-tests at a significance level of 5%. The results of the partial analysis show that service quality has a positive and significant effect on guest satisfaction, with a regression coefficient of 0.436, a t-statistic of 4.517, and a significance level of $0.000 < 0.05$. The location variable has a regression coefficient of 0.112, a t-statistic of 1.449, and a significance of $0.002 < 0.05$. Customer experience also has a positive and significant effect, with a regression coefficient of 0.433, a t-statistic of 5.629, and a significance level of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, these three variables have a positive and significant effect on guest satisfaction, supported by an F-statistic of 695.587 and a significance value of $0.000 < 0.05$. The determination coefficient (adjusted R^2) value of 95.2% indicated that the independent variables in this model are able to dominantly explain the variation in guest satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Experience, Location, Guest Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan *customer experience* terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Dune Seseh. Subjek penelitian adalah tamu hotel dengan jumlah sampel sebanyak 105 responden yang ditentukan menggunakan rumus Ferdinand. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda, dengan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F pada tingkat signifikansi 5%. Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dengan koefisien regresi sebesar 0,436, nilai t-hitung 4,517, dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Variabel lokasi memiliki koefisien regresi sebesar 0,112, t-hitung 1,449, dan signifikansi 0,002 ($< 0,05$). *Customer experience* juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,433, t-hitung 5,629, dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, didukung oleh nilai F-hitung sebesar 695,587 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 95,2% menunjukkan bahwa variabel bebas dalam model ini mampu menjelaskan variasi kepuasan tamu secara dominan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Customer Experience, Lokasi, Kepuasan Tamu Menginap