

ABSTRACT

This study aims to identify factors that tourists consider in deciding to stay at the 101 Bali Fontana Seminyak. The research approach applied is quantitative with the exploratory factor analysis technique. The data was obtained from 84 respondents who were tourists who had stayed at the hotel by applying a Likert scale-based questionnaire. The results of the analysis indicated that there were eight main factors that are considered by tourists; the most dominant factor influencing tourists' decisions in choosing a hotel is the service process and employee friendliness. This finding indicated that service quality and staff friendliness have a major influence in shaping customer satisfaction and loyalty. Therefore, hotel management needs to maintain and improve the quality of these services, as well as pay attention to improving other less dominant factors so that hotel competitiveness is maintained in the midst of intense competition in the hotel industry in Bali.

Keywords: Staying Decision, Factor Analysis, Traveler, Hotel

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dipertimbangkan wisatawan dalam memutuskan untuk menginap di The 101 Bali Fontana Seminyak. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis faktor eksploratori (*exploratory factor analysis*). Data diperoleh dari 84 responden yang merupakan wisatawan yang pernah menginap di hotel tersebut, dengan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat delapan faktor utama yang menjadi pertimbangan wisatawan, faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih hotel adalah Proses Pelayanan dan Keramahtamahan Karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap ramah staf memiliki pengaruh besar dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, pihak manajemen hotel perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, serta memperhatikan peningkatan pada faktor lain yang kurang dominan agar daya saing hotel tetap terjaga di tengah ketatnya persaingan industri perhotelan di Bali.

Kata Kunci: Keputusan Menginap, Analisis Faktor, Wisatawan, Hotel