



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Swiss Belinn Karawang (Studi Kasus Kamar Tipe Suite Hotel Swiss Belinn Karawang)

Ayi Kurniawati¹, Ayi Muhiban²

^{1,2} Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim, Bandung, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Oktober 10, 2023

Revised Oktober 20, 2023

Accepted Oktober 24, 2023

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Fasilitas,
Kepuasan Pelanggan

Keywords:

Service Quality,
Facilities,
Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada individu tamu yang pernah menginap dikamar tipe *suite* Hotel Swiss Belinn Karawang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 123 responden. Peneliti menggunakan metode *Incidental Sampling* dan menggunakan kuesioner untuk melakukan pengambilan data. Hasil uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan metode korelasi *Person Product Moment* dan Alpha Cronbach, diketahui bahwa item yang dibuat sudah valid dan perhitungan menunjukkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan nilai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan dengan mencari koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh antar dua variabel yang dapat diteliti dari nilai R dan sebesar 0,898. Besarnya angka r^2 adalah 0,807 maka koefisien determinasi (KD) sebesar $0,807 \times 100\% = 80,7\%$. Hal ini berarti pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan adalah 80,7% sedangkan sisanya 19,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

ABSTRACT

This research was conducted on individual guests who had stayed in suite type rooms at the Swiss Belinn Hotel Karawang. The method used in this research is a quantitative method. The sample in this study was 123 respondents. Researchers used the Incidental Sampling method and used a questionnaire to collect data. The results of validity and reliability tests using the Person Product Moment correlation method and Cronbach's Alpha, it is known that the items created are valid and calculations show that service quality partially has a significant positive effect on customer satisfaction, while facilities have a significant positive effect on customer satisfaction. The results of calculating the value of the influence of service quality and facilities simultaneously by looking for the coefficient of determination show how big the influence is between the two variables which can be examined from the R value and is 0.898. The r^2 number is 0.807, so the coefficient of determination (KD) is $0.807 \times 100\% = 80.7\%$. This means that the influence of service quality and facilities on customer satisfaction is 80.7% while the remaining 19.3% is influenced by other variables.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Ayi Kurniawati

Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim

Bandung, Indonesia

Email: yayikurnia9@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis pada saat ini sangat pesat, baik dalam industri manufaktur maupun jasa. Industri jasa yang pada saat ini memiliki peran penting ialah industri pariwisata karena banyak diminati oleh masyarakat. Selain itu pada saat ini banyak masyarakat yang berlibur untuk menghilangkan rasa penat dari rutinitasnya dengan *staycation* di hotel [1]. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial [2].

Menurut SK Menparpostel No. KM/37/PW/MPPT-86 hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Pada dasarnya industri perhotelan ini dikenal dengan menjual pelayanan, dengan keterampilan dalam melayani dengan baik para tamu menjadi skill utama karyawan hotel. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang diharapkan pelanggan, intinya pelayanan yang bagaimana seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya [3]. Pertumbuhan jumlah hotel akan mengakibatkan lebih ketatnya persaingan antara hotel dengan hotel lainnya. Persaingan tersebut baik berupa pelayanan maupun fasilitas hotel tersebut. Hotel Swiss Bellin Karawang merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang akomodasi penyedia jasa pelayanan penginapan berbintang tiga dengan fasilitas yang menyamai hotel bintang empat. Hotel ini berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani Kav.29 Karawang, lokasinya yang strategis terletak di kawasan industri dan beberapa tempat perbelanjaan dan hiburan.

Peningkatan jumlah pesaing dapat memotivasi Swiss Bellin Karawang ini untuk lebih kompetitif dan berinovasi terutama dalam menentukan dan menerapkan kualitas pelayanan serta fasilitas hotel sebaik mungkin agar tercapainya tujuan yaitu adanya kepuasan pelanggan. Penelitian dalam penelitian ini akan melakukan penelitian pada satu tipe kamar yaitu tipe kamar *suite*. *Room Suite* merupakan tipe kamar yang paling baik dari segi fasilitas, maupun dari cara dalam melayani tamu. Dalam dunia bisnis pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan, karena pelanggan merupakan pengguna dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan adalah tujuan atau prioritas utama bisnis di industri perhotelan atau bisnis yang bergerak di industri jasa lainnya, karena customer atau tamu pun akan merasa puas terhadap layanan dan fasilitas yang terbaik yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi apabila proses penyampaian jasa sesuai dengan yang dirasakan pelanggan [4].

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti dengan ini berupaya melakukan penelitian untuk melakukan penelitian dari berbagai dimensi yang akan mempengaruhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau tamu di Hotel Swiss Bellin Karawang, serta bertujuan agar dapat memajukan pelayanan jasa dikedepannya. Maka dari itu peneliti akan melakukan studi penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hotel Swiss Belinn Karawang (Studi Kasus Tamu Kamar Tipe *Suite* Hotel Swiss Belinn Karawang"

2. METODE

2.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Tujuan dari penggunaan metode deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk melihat gambaran, kondisi, fluktuasi mengenai variabel-variabel terkait yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan. Sedangkan penggunaan metode asosiatif bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel – variabel yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

2.2 Unit Analisis

Pada penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah individu yaitu tamu kamar tipe suite Hotel Swiss Belinn Karawang.

2.3 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [5]. Populasi penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di kamar tipe suite Hotel Swiss Belinn Karawang periode Agustus 2022 sampai januari 2023 sebanyak 178 orang. Berdasarkan hasil perhitungan yang ada di atas, diperoleh bahwa sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 123 orang. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan Teknik nonprobability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

2.4 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono [6] Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini sumber data primer merupakan kuesioner. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2.5 Operasionalisasi Variabel

Operasional Variabel merupakan suatu sifat atau atribut maupun nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Swiss Belinn Karawang” maka dengan ini dapat ditentukan bahwa operasional variabel yang akan menjadi pembahasan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Independen atau variabel bebas (variabel X)
Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2)
- b. Variabel dependen atau variabel terikat (variabel Y)
Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y)

2.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiyono merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam ataupun sosial yang diamati. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner atau angket, dalam pengukurannya menggunakan skala likert bersifat ordinal

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

3.2.1 Uji Validitas

3.2.1.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Uji validitas dalam penelitian ini terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1). Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Indikator	r hitung	r kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,550	0,3	Valid
	X1.2	0,734	0,3	Valid
	X1.3	0,553	0,3	Valid
	X1.4	0,613	0,3	Valid
	X1.5	0,622	0,3	Valid
	X1.6	0,752	0,3	Valid
	X1.7	0,678	0,3	Valid
	X1.8	0,649	0,3	Valid
	X1.9	0,710	0,3	Valid
	X1.10	0,717	0,3	Valid

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap butir pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r kritis yang berarti nilai r hitung $> 0,3$. Maka dari itu setiap butir variabel kualitas pelayanan (X1) dinyatakan valid.

3.2.1.2 Uji Validitas Fasilitas (X2)

Uji validitas dalam penelitian ini terdiri dari Disiplin Kerja (X2). Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas Fasilitas (X2)

Variabel	Indikator	r hitung	r kritis	Keterangan
Fasilitas (X2)	X2.1	0,671	0,3	Valid
	X2.2	0,628	0,3	Valid
	X2.3	0,623	0,3	Valid
	X2.4	0,685	0,3	Valid
	X2.5	0,712	0,3	Valid
	X2.6	0,667	0,3	Valid
	X2.7	0,683	0,3	Valid
	X2.8	0,735	0,3	Valid
	X2.9	0,711	0,3	Valid
	X2.10	0,671	0,3	Valid

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap butir pernyataan dalam variabel fasilitas memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r kritis yang berarti nilai r hitung $> 0,3$. Maka dari itu setiap butir variabel fasilitas (X2) dinyatakan valid.

3.2.1.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Uji validitas dalam penelitian ini terdiri dari Kepuasan Pelanggan (Y). Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,716	0,3	Valid
	Y2	0,724	0,3	Valid
	Y3	0,714	0,3	Valid
	Y4	0,794	0,3	Valid
	Y5	0,773	0,3	Valid
	Y6	0,810	0,3	Valid

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap butir pernyataan dalam variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r kritis yang berarti nilai r hitung $> 0,3$. Maka dari itu setiap butir variabel kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid.

3.2.2 Uji Reliabilitas

3.2.2.1 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Hasil uji reliabilitas pada Kualitas Pelayanan (X1) ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Alpha Cronbach's	N Of Items
Kualitas Pelayanan	.851	10

Berdasarkan tabel diatas yang sudah diolah oleh SPSS Versi 25 diperoleh nilai Alpha Cronbach's pada variabel kualitas pelayanan adalah $0,851 > 0,8$ artinya ada pada kategori reliabilitas baik.

3.2.2.2 Uji Reliabilitas Fasilitas (X2)

Hasil uji reliabilitas pada Fasilitas (X2) ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Reliabilitas Fasilitas (X2)

Variabel	Alpha Cronbach's	N Of Items
Fasilitas	.868	10

Berdasarkan tabel diatas yang sudah diolah oleh SPSS Versi 25 diperoleh nilai Alpha Cronbach's pada variabel Fasilitas adalah $0,868 > 0,8$ artinya ada pada kategori reliabilitas baik.

3.2.2.3 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan(Y)

Hasil uji reliabilitas pada Kepuasan Pelanggan (Y) ini ditunjukkan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Alpha Cronbach's	N Of Items
Kepuasan Pelanggan	.849	6

Berdasarkan tabel diatas yang sudah diolah oleh SPSS Versi 25 diperoleh nilai Alpha Cronbach's pada variabel kepuasan pelanggan adalah $0,849 > 0,8$ artinya ada pada kategori reliabilitas baik.

3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

3.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui bahwa data yang diambil berasal dari populasi berdistribusi normal. Uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji "Kolmogorov-Smirnov". Berdasarkan sampel ini akan diuji hipotesis nol bahwa sampel tersebut berasal dari populasi berdistribusi normal melawan hipotesis tandingan bahwa populasi berdistribusi tidak normal. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

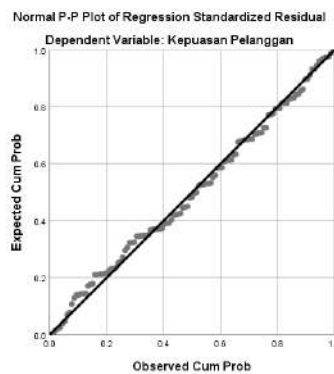
- a. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal.
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

Tabel 7. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		123
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.94534252
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.038
	Negative	-.054
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa nilai signifikan adalah 0,200 yang berarti lebih dari nilai signifikan 0,05 artinya uji normalitas dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Pengujian secara visual uji normalitas dapat juga dilakukan dengan metode gambar normal *Probability Plots* dalam software IBM SPSS Statistics 26. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1. Uji Normalitas Data Plots

Pada gambar 1 di atas menunjukkan bahwa titik penyebaran data ada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang menunjukkan pola distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa uji normalitas dengan analisis grafik ini terdistribusi secara normal.

3.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.

Tabel 8. Uji Multikolinearitas Metode *Tolerance Variance Inflation Factor* (VIF)

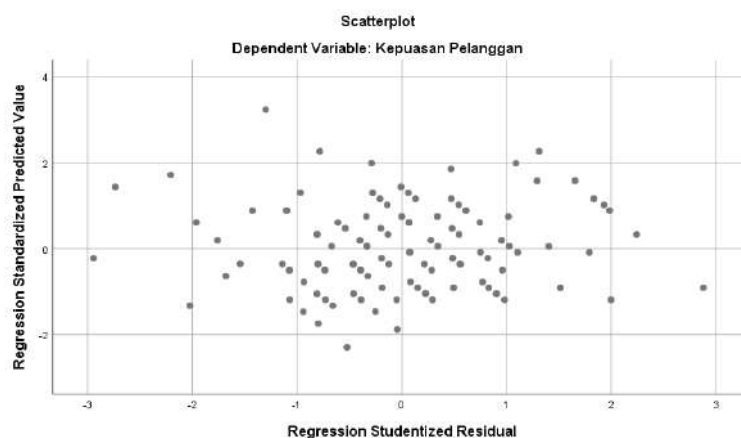
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.493	1.002		1.491	.139		
	Kualitas Pelayanan	.325	.030	.545	10.942	.000	.648	1.544
	Fasilitas	.224	.024	.461	9.246	.000	.648	1.544

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas yang dapat dilihat pada tabel 8 di atas ini menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih dari 0,01 dan nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) kurang dari 10 sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas (independen). Selain itu, tidak terjadinya multikolinieritas yang serius.

3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pengujian heteroskedastisitas yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini pada bagian diagram *scatterplot* nampak bahwa tidak ada pola yang jelas dan teratur dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu (Y).



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Metode Scatterplot

4.3.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dikatakan ada masalah autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Adapun cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi adalah dengan menggunakan uji *Durbin Watson (DW test)*. Nilai *DW Test* dapat dilihat pada Tabel *Model Summary* berikut ini:

Tabel 9. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.898 ^a	.807	.804	1.253	1.774
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Berdasarkan tabel 4.12 dengan perhitungan SPSS didapatkan nilai *Durbin Watson* 1.744. sedangkan nilai dL dan dU dapat dilihat pada table dengan jumlah responden (n) = 123, dan jumlah variabel independent (k)= 2, nilai dU = 1,7388, nilai $4 - dU$ = 2,2612. Karena nilai *Durbin Watson* berada diantara dU dan $4 - dU$ yaitu $1,7388 < 1,774 < 2,2612$. Sehingga tidak terbukti terjadi autokorelasi dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4. KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan pada kamar tipe suite Hotel Swiss Belinn Karawang memiliki nilai rata-rata bobot sebesar 498, nilai tersebut termasuk dalam kategori baik karena berada pada interval 417 – 514. Terdapat nilai bobot yang dibawah rata-rata yaitu pada pernyataan “Petugas memberikan pelayanan yang cepat” dengan nilai bobot 479. Fasilitas pada kamar tipe suite Hotel Swiss Belinn Karawang memiliki nilai rata-rata bobot sebesar 479, nilai tersebut termasuk dalam kategori baik karena berada pada interval 417 – 514. Namun terdapat nilai bobot dibawah rata-rata yaitu pada pernyataan “Guest supplies pada kamar suite lengkap” dengan nilai bobot 464.

Kepuasan Pelanggan pada kamar tipe suite Hotel Swiss Belinn Karawang memiliki nilai rata-rata bobot sebesar 480, nilai tersebut termasuk dalam kategori baik karena berada pada interval 417 – 514. Namun terdapat nilai bobot dibawah rata-rata yaitu pada pernyataan “Saya akan berkunjung kembali karena fasilitas yang memadai” dengan nilai bobot 471. Berdasarkan pembahasan dan pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kamar tipe suite Hotel Swiss Belinn Karawang sebesar 44,58%. Berdasarkan pembahasan dan pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kamar tipe suite Hotel Swiss Belinn Karawang sebesar 36,14%. Berdasarkan pembahasan dan pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kamar tipe suite Hotel Swiss Belinn Karawang. Berdasarkan koefisien

determinasi berpengaruh sebesar 0,807 atau sebesar 80,7% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 19,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 415–432. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.233>
- [2] Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- [3] Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat.
- [4] Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 19–26. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>
- [5] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- [6] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Vol. 15. Alfabeta.