

ASLI
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
0 / 1 2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN HOTEL AMARIS PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

OKTAVIANTO

01011282025105

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2024

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN HOTEL AMARIS PALEMBANG**

Disusun oleh :

Nama : Oktavianto
NIM : 01011282025105
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan :

Dosen Pembimbing,



Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A

NIP. 198106302014092003

3 Mei 2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ASLI
JURUSAN MANAJEMEN 10/2024
FAKULTAS EKONOMI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN HOTEL AMARIS PALEMBANG

Disusun oleh :

Nama : Oktavianto
NIM : 01011282025105
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 20 Juni 2024 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 20 Juni 2024

Dosen Pembimbing,



Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A

NIP. 198106302014092003

Dosen Penguji,



Iisnawati, S.E., M.Si

NIP. 1671045508820010

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M

NIP. 198907112018031001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oktavianto
NIM : 01011282025105
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang”

Pembimbing : Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A

Penguji : Iisnawati, S.E., M.Si

Tanggal Ujian : 20 Juni 2024

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya.

Palembang, 19 Juni 2024

Pembuat Pernyataan,



Oktavianto

NIM. 01011282025105

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”Bangkitlah, menjadi teranglah, sebab terangmu datang, dan kemuliaan Tuhan terbit atasmu.”
(Yesaya 60 : 1)

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”
(Yeremia 29 : 11)

“Akan hal ini aku yakin sepenuhnya, yaitu Ia, yang memulai pekerjaan yang baik di antara kamu, akan meneruskannya sampai pada akhirnya pada hari Kristus Yesus.”
(Filipi 1 : 6)

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”
(Filipi 4 : 13)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Orang Tua
- Keluarga
- Sahabat dan teman-teman
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas pertolongan, tuntunan, kebaikan, serta anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang**” yang sudah disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Amaris Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan karena pengetahuan penulis masih kurang. Sehingga, penulis dengan rendah hati meminta maaf atas semua kekurangan, dan penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah berperan penting dalam proses membuat skripsi ini. Penulis juga memohon kritik serta saran sehingga dapat menambah pengetahuan penulis.

Palembang, 19 Juni 2024



Oktavianto
NIM. 01011282025105

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji serta syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah berperan penting dalam penulisan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang sudah memampukan, menyertai, menguatkan, dan menolong penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
2. Papa, Mama, Adik, dan keluarga besar atas setiap masukan, semangat, ide, dan pengorbanan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar, dan penulis menjadi termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya
4. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya beserta jajaran dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Lina Dameria Siregar, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

7. Ibu Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A selaku dosen pembimbing skripsi yang membimbing, mengarahkan, memberikan saran, mengoreksi, dan memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
8. Ibu Iisnawati, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang sudah memberikan kritik, saran, dan arahan kepada penulis dalam memperbaiki penulisan skripsi ini.
9. Bapak Agung Putra Raneo, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan arahan dan pengetahuan selama perkuliahan.
10. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.
11. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terutama Pak Adi atas bantuan terkait administrasi selama perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan selama perkuliahan, yaitu Kalvint, Fauzan, Manab, Dienan, Rifky, Feli, Erin, Thania, Nabilah yang membantu penulis mengatasi kesulitan saat perkuliahan dan sudah menjadi teman diskusi.
13. Grup “Krs sems 5”, terima kasih sudah menjadi sahabat penulis selama perkuliahan, dan sudah menemani saat melewati masa sulit saat perkuliahan, yaitu Kalvint dan Fauzan.
14. Teman-teman di GBI MPI CFC atas doa, motivasi, nasihat, selama penulis menyusun skripsi, yaitu Ko Sam, Ko Bar, Henokh, Dodo, Ko Kenny, Ko Hadi, Ko Jun, Ko Liang.

15. Teman-teman di Cool Kenten 1 atas doa dan motivasi, yaitu Ce Yunyun, Ce Caca, Ce Pingky, Ko JA, Ko Attan, Ce Shinta, Rere, Dora, Kezia, Kelvin, Samuel, Rafael.

Palembang, 19 Juni 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a vertical line extending downwards.

Oktavianto

NIM. 01011282025105

ABSTRAK

ASLI

PURUSAN MAN KEMER 6/2024
KANTOR DEK 10/2

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN HOTEL AMARIS PALEMBANG**

Oleh:

Oktavianto; Dessy Yunita

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensinya yang meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen Hotel Amaris Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling*. Sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen Hotel Amaris Palembang yang menginap dalam kurun waktu enam bulan terakhir. Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *software* SPSS versi 29. Berdasarkan uji t yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Amaris Palembang. Berdasarkan uji F yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Amaris Palembang sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Amaris Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Dosen Pembimbing,

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A

NIP. 198106302014092003



Dr. Muhammad Ichsan Hadiri, S.T., M.M

NIP. 198907112018031001

ABSTRACT

ASLI
DURASATTA (KOP) EMAS 10/2024
PABUL (1) EK ASU

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON AMARIS HOTEL PALEMBANG'S
CUSTOMER SATISFACTION**

By:

Oktavianto, Dessy Yunita

This study aims to determine the influence of service quality with its dimensions which include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence on Amaris Hotel Palembang's customer satisfaction. This research uses quantitative methods with questionnaires as research instruments. The sample collection technique used non-probability sampling technique. The sample studied in this study were 100 respondents who were Amaris Hotel Palembang's customers that stayed in the last six months. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis by using SPSS software version 29. Based on t test conducted, it can be concluded that reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence variable have a partially significant influence on Amaris Hotel Palembang's customer satisfaction. Based on f test conducted, it can be concluded that reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence variable as a whole have a significant influence on Amaris Hotel Palembang's customer satisfaction so that service quality variable has a significant influence on Amaris Hotel Palembang's customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

Advisor,

Approved by,

Head of Management Department



Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A

NIP. 198106302014092003



Dr. Muhammad Ichsah Hadjri, S.T., M.M

NIP. 198907112018031001

ASLI

10 / 7 2024

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Oktavianto
NIM : 01011282025105
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang

Telah kami periksa penulisan, grammar, maupun susunan tesis-nya dan kami setuju untuk ditempatkan di lembar abstrak.

Ketua Jurusan Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001



Dr. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A
NIP. 198106302014092003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Oktavianto
NIM : 01011282025105
Tempat, tanggal lahir : Palembang, 19 Oktober 2000
Alamat : Jl. Segaran No. 45
Agama : Buddha
Jenis Kelamin : Laki-laki
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : oktavianto473@gmail.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD Hosanna Palembang
Sekolah Menengah Pertama : SMP Ignatius Global School Palembang
Sekolah Menengah Atas : SMA Ignatius Global School Palembang
S-1 : S1 Manajemen Universitas Sriwijaya

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.4.1. Manfaat Teoritis	12
1.4.2. Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Jasa	13
2.1.1. Definisi Jasa	13
2.1.2. Karakteristik Jasa	13
2.2. Kualitas Pelayanan	14
2.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan	14
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.3. Kepuasan Konsumen	15
2.3.1. Definisi Kepuasan Konsumen	15
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen	16
2.4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	17
2.5. Penelitian Terdahulu	18
2.6. Alur Pikir	23
2.7. Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26

3.1. Ruang Lingkup Penelitian	26
3.2. Rancangan Penelitian	26
3.3. Jenis dan Sumber Data	26
3.3.1. Jenis Data	26
3.3.2. Sumber Data	27
3.3.2.1. Data Primer	27
3.3.2.2. Data Sekunder	27
3.4. Metode Pengumpulan Data	27
3.5. Populasi dan Sampel	28
3.5.1. Populasi	28
3.5.2. Sampel	28
3.6. Uji Instrumen	29
3.6.1. Uji Validitas	29
3.6.2. Uji Reliabilitas	30
3.7. Teknik Analisis Data	30
3.7.1. Uji t	30
3.7.2. Uji F	31
3.7.3. Koefisien Determinasi (R^2)	31
3.7.4. Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.8. Uji Asumsi Klasik	33
3.8.1. Uji Normalitas	33
3.8.2. Uji Multikolinearitas	33
3.8.3. Uji Heteroskedastisitas	34
3.9. Definisi Operasional Variabel	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Karakteristik Responden	37
4.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin	37
4.1.2. Responden Menurut Usia	38
4.1.3. Responden Menurut Pekerjaan	38
4.1.4. Responden Menurut Penghasilan Setiap Bulan	39
4.1.5. Responden Menurut Pengeluaran Setiap Bulan	39
4.2. Perilaku Responden	40
4.2.1. Perilaku Responden Menurut Kelas Hotel Yang Disukai Untuk Menginap	40

4.2.2. Perilaku Responden Menurut Faktor Yang Akan Membuat Responden Merasa Puas Saat Menginap Di Hotel	41
4.2.3. Perilaku Responden Menurut Faktor Yang Akan Membuat Responden Merasa Kecewa Saat Menginap Di Hotel	42
4.2.4. Perilaku Responden Menurut Aplikasi Yang Digunakan Untuk Memesan Kamar Hotel	43
4.2.5. Perilaku Responden Menurut Seberapa Sering Menginap di Hotel Dalam Setahun	44
4.3. Frekuensi Variabel Penelitian	45
4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Reliabilitas (X1)	45
4.3.2. Distribusi Frekuensi Variabel Daya tanggap (X2)	46
4.3.3. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X3)	48
4.3.4. Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X4)	50
4.3.5. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik (X5)	51
4.3.6. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	53
4.4. Hasil Uji Instrumen Penelitian	54
4.4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	54
4.4.2 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian	56
4.5 Uji Asumsi Klasik	56
4.5.1 Uji Normalitas	56
4.5.1.1 Hasil Uji Normalitas Data Secara Grafik	56
4.5.1.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	59
4.5.1.3 Hasil Uji Normalitas Secara Statistik	59
4.5.2 Uji Multikolinearitas	60
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	61
4.6 Hasil Uji Hipotesis	62
4.6.1 Uji t (Parsial)	62
4.6.2 Uji F (Simultan)	65
4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.7.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	67
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.8.1 Pengaruh Signifikansi Parsial Reliabilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang	69
4.8.2 Pengaruh Signifikansi Parsial Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang	70

4.8.3 Pengaruh Signifikansi Parsial Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang	71
4.8.4 Pengaruh Signifikansi Parsial Empati Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang	72
4.8.5 Pengaruh Signifikansi Parsial Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang	73
4.8.6 Pengaruh Signifikansi Simultan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang	74
BAB V KESIMPULAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	76
5.3 Keterbatasan Penelitian	78
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan antara Kelima Kelas dari Hotel Menurut Jumlah Kamar, Luas Minimal per Kamar, dan Fasilitas	1
Tabel 1. 2 Data rata-rata TPK dari hotel bintang satu sampai hotel bintang lima di Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2023	3
Tabel 1. 3 Data Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang dua di Provinsi Sumatera Selatan dari tahun 2021 sampai tahun 2023	3
Tabel 1. 4 Data hotel-hotel bintang dua di Kota Palembang pada tahun 2022.	4
Tabel 1. 5 Data Indeks Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang dari tahun 2021 sampai tahun 2023	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	38
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Menurut Penghasilan Setiap Bulan	39
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Menurut Pengeluaran Setiap Bulan	40
Tabel 4. 6 Perilaku Responden Menurut Kelas Hotel Yang Disukai Untuk Menginap	41
Tabel 4. 7 Perilaku Responden Menurut Faktor Yang Akan Membuat Responden Merasa Puas Saat Menginap Di Hotel	41
Tabel 4. 8 Perilaku Responden Menurut Faktor Yang Akan Membuat Responden Merasa Kecewa Saat Menginap Di Hotel	42
Tabel 4. 9 Perilaku Responden Menurut Aplikasi Yang Digunakan Untuk Memesan Kamar Hotel	43
Tabel 4. 10 Perilaku Responden Menurut Seberapa Sering Menginap di Hotel Dalam Setahun	44
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Reliabilitas (X1)	45
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap (X2)	47
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Jaminan (X3)	48
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Empati (X4)	50
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik (X5)	51
Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	53
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Instrumen	55
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	56
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas Secara Statistik	58
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 21 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4. 22 Hasil Uji t (Parsial)	62

Tabel 4. 23 Hasil Uji F (Simultan).....	64
Tabel 4. 24 Hasil Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4. 25 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan negatif konsumen Hotel Amaris Palembang terkait dimensi reliabilitas	9
Gambar 1. 2 Ulasan negatif konsumen Hotel Amaris Palembang terkait dimensi daya tanggap	10
Gambar 1. 3 Ulasan negatif konsumen Hotel Amaris Palembang terkait dimensi jaminan	10
Gambar 1. 4 Ulasan negatif konsumen Hotel Amaris Palembang terkait dimensi empati	10
Gambar 1. 5 Ulasan negatif konsumen Hotel Amaris Palembang terkait dimensi bukti fisik	11
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Data Secara Grafik	57
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Data Secara Histogram	58
Gambar 4. 3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata nusantara atau domestik Indonesia yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir menyebabkan kemajuan industri perhotelan di Indonesia. Pada tahun 2020, jumlah perjalanan wisatawan nusantara mencapai 524,57 juta perjalanan (Badan Pusat Statistik, 2023). Sementara itu, jumlah perjalanan wisatawan nusantara pada tahun 2021, 2022, dan 2023 masing-masing mencapai 613,30 juta perjalanan, 734,87 juta perjalanan, dan 749,12 juta perjalanan (Badan Pusat Statistik, 2023). Industri perhotelan yang semakin maju mendorong terbentuknya kelas-kelas dari industri tersebut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.53/HM.001/MPEK Tahun 2013, industri perhotelan digolongkan ke dalam lima kelas, yaitu hotel bintang satu, hotel bintang dua, hotel bintang tiga, hotel bintang empat, dan hotel bintang lima. Kelima kelas hotel tersebut dapat dibedakan menurut jumlah kamar, luas minimal per kamar, dan fasilitas yang disediakan. Berikut merupakan perbedaan dari kelima kelas dari hotel berdasarkan jumlah kamar, luas minimal per kamar, dan fasilitas:

Tabel 1. 1 Perbedaan antara Kelima Kelas dari Hotel Menurut Jumlah Kamar, Luas Minimal per Kamar, dan Fasilitas

Kelas Hotel	Jumlah Kamar	Luas Minimal per Kamar	Fasilitas
Hotel bintang satu	≥ 15 standar	20 m ² (standar)	Tidak ada restoran
Hotel bintang dua	≥ 20 standar dan	22 m ² (standar) dan	Ada restoran dan bar,

Kelas Hotel	Jumlah Kamar	Luas Minimal per Kamar	Fasilitas
dua	1 <i>suite</i>	44 m ² (<i>suite</i>)	tempat olahraga
Hotel bintang tiga	>= 30 standar dan 2 <i>suite</i>	24 m ² (standar) dan 48 m ² (<i>suite</i>)	Ada tempat rekreasi dan olahraga, restoran, lobi dengan dekorasi yang lebih terawat, dan staf yang lebih profesional.
Hotel bintang empat	>= 50 standar dan 3 <i>suite</i>	24 m ² (standar), dan 48 m ² (<i>suite</i>)	Ada <i>rest area</i> , tempat rekreasi dan olahraga, tempat belanja dan kolam renang, dan staf yang lebih profesional daripada hotel dengan bintang di bawahnya.
Hotel bintang lima	>= 100 standar dan 5 <i>suite</i>	26 m ² (standar) dan 52 m ² (<i>suite</i>)	Ada restoran, bar, kolam renang, tempat rekreasi, dan staf yang multiprofesional, <i>room service</i> selama 24 jam dan <i>welcome drink</i> bagi para tamu yang datang.

Sumber: <https://www.traveloka.com> (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah kamar, luas minimal per kamar, dan fasilitas dapat menjadi pembeda dari hotel bintang satu sampai lima.

Kelima kelas dari hotel tersebut tentunya harus produktif agar dapat berkembang. Salah satu cara untuk mengukur produktivitas dari usaha jasa akomodasi baik itu hotel bintang maupun non bintang adalah melalui Tingkat Penghunian Kamar (TPK). TPK adalah perbandingan antara banyaknya malam kamar yang terpakai dengan banyaknya malam kamar yang tersedia (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, 2020). Semakin besar nilai TPK, maka itu berarti

akomodasi hotel di suatu daerah semakin diminati oleh pengunjung, dan juga berarti bahwa kamar pada hotel di suatu daerah semakin banyak yang ditempati. Nilai TPK hotel bintang dari bintang satu sampai bintang lima di Sumatera Selatan pada Desember 2023 tercatat sebesar 61,38% (Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan, 2024). Berikut merupakan data rata-rata TPK dari hotel bintang satu sampai lima di Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2023.

Tabel 1. 2 Data rata-rata TPK dari hotel bintang satu sampai hotel bintang lima di Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2023

Kelas Hotel	TPK (%)
Hotel bintang satu	44,63
Hotel bintang dua	43,18
Hotel bintang tiga	55,18
Hotel bintang empat	60,21
Hotel bintang lima	65,18

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan (2023)

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata TPK hotel bintang dua di Provinsi Sumatera Selatan merupakan yang terkecil. Berikut merupakan data Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang dua di Provinsi Sumatera Selatan dari tahun 2021 sampai tahun 2023.

Tabel 1. 3 Data Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang dua di Provinsi Sumatera Selatan dari tahun 2021 sampai tahun 2023

Bulan	TPK (%)		
	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
Januari	45,29	43,90	40,45
Februari	43,12	42,35	41,43
Maret	40,23	44,33	42,69
April	35,56	36,36	38,96
Mei	35,24	51,20	44,61
Juni	47,42	46,72	43,14
Juli	36,11	45,89	39,60
Agustus	31,46	40,25	46,41

Bulan	TPK (%)		
	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
September	43,07	38,75	43,68
Oktober	52,05	44,97	43,80
November	50,56	45,76	46,32
Desember	49,16	44,61	47,03
Rata-rata	42,44	43,76	43,18

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan (2023)

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, nilai TPK hotel bintang dua di Sumatera Selatan pada Desember 2023 adalah sebesar 47,03% dan merupakan nilai yang tertinggi pada tahun 2023. Namun, nilai tertinggi tersebut mengalami penurunan, dari yang sebelumnya mencapai nilai yang tertinggi pada Oktober 2021 sebesar 52,05% dan pada Mei 2022 sebesar 51,20%. Hal tersebut menunjukkan bahwa produktivitas hotel bintang dua di kota-kota di Provinsi Sumatera Selatan, termasuk di Kota Palembang, ada yang berkurang sehingga perlu ditingkatkan lagi agar dapat mencapai nilai yang tertinggi kembali. Setiap hotel bintang dua di Kota Palembang memiliki andil untuk meningkatkan industri perhotelan di Provinsi Sumatera Selatan, sebanyak apapun jumlah hotel bintang dua tersebut. Berikut merupakan data hotel-hotel bintang dua di Kota Palembang pada tahun 2022.

Tabel 1. 4 Data hotel-hotel bintang dua di Kota Palembang pada tahun 2022

Nama Hotel	Alamat	No. Telepon
All Nite and Day	Jln. Veteran No. 939	0711-377111
Hotel Anugerah	Jln. Jend. Sudirman No. 149	0711-312828
Hotel Budi	Jln. Komp. Ilir Barat Permai Blok D2, 26-32	021-29707601
Hotel Algoritma	Jln. Dr. M. Isa No. 988	0711-710800
Hotel Alam	Jln. Kol. H. Burlian No.182	0711-419311

Nama Hotel	Alamat	No. Telepon
Sutra Hotel Urban View Best Skip	Jln. Mayor Salim Batubara No.164	0711-311642
Hotel Wisata	Jln. Letkol Iskandar No. 105-107	0711-352681
Hotel Max One	Jln. R. Soekamto No. B1-B4	0711-817788
Hotel Duta	Jln. Letkol Iskandar No. 535	0711-372800
Hotel Grand Duta	Jln. Radial No.1	0711-372700
Feodora Airport Hotel	Jln. Perindustrian II No.1202	0711-411929
Hotel Grand Malaka	Jln. Malaka II No.5	0711-821781
Hotel Azza	Jln. Kapten Anwar Sastro No.1296	0711-315574
Hotel Amaris	Jln. Demang Lebar Daun No.1836	0711-5710999
Hotel Fave	Jln. Jend. Basuki Rachmat No.1681	0711-5730000
Swarna Dwipa Residence	Jln. Bay Salim No.25	0711-315820
Hotel Red Planet	Jln. Jend. Sudirman KM 3, 20 Ilir D. III	0711-315222
M Square Hotel	Jln. Rupit No.905-906	0711-5630205
Hotel Harvani	Jln. Dr. M. Isa No.178	0711-716633 / 0711- 714240
Bless Hotel	Jln. Sirna Raga No.164	0711-5700888
Raden Hotel	Jln. Sultan Mahmud Badarudin II KM 11 No. 1	0711-384000
Denata B & B Hotel	Jln. Syakiakirti Eka Bhakti No.2399	0711-5556888
Hotel Cordex / Cordella Inn	Jln. R Soekamto, Lorong Masjid, No.40	0711-3031550

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Palembang (2023)

Berdasarkan tabel 1.4 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah hotel bintang dua di Kota Palembang cukup banyak, sehingga membuat setiap hotel berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen mereka agar merasa puas. Beberapa keuntungan yang diperoleh dari kepuasan konsumen adalah dapat menjadi sumber penghasilan di masa depan, memiliki dampak positif

terhadap loyalitas pelanggan, mengurangi biaya transaksi pelanggan di kemudian hari, meningkatkan toleransi harga, mengurangi risiko serta volatilitas yang berkaitan dengan perkiraan aliran kas masa depan, meningkatkan rekomendasi getok tular positif, pelanggan memiliki kecenderungan untuk menjadi lebih reseptif terhadap apa yang perusahaan tawarkan (Tjiptono, 2022). Konsumen yang puas cenderung berminat melakukan pembelian ulang produk/jasa yang sama, berbelanja di tempat yang sama, dan/atau menggunakan penyedia jasa yang sama lagi di kemudian hari (Tjiptono & Diana, 2022). Sama halnya dengan hotel berbintang, konsumen akan semakin mungkin untuk menginap kembali di hotel jika kepuasan konsumen dipenuhi atau ditingkatkan oleh hotel tersebut.

Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *expected service* atau jasa yang diharapkan dan *perceived service* atau jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (Lewis & Booms, 1983). Kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik atau positif jika *perceived service* sesuai dengan *expected service*, akan dipersepsikan ideal jika *perceived service* melebihi *expected service*, dan akan dipersepsikan negatif atau buruk jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*. Dengan demikian, baik atau tidaknya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Cara untuk mengetahui apakah harapan konsumen terpenuhi oleh penyedia jasa dan apakah kualitas pelayanan baik, ideal, atau negatif adalah melalui

dimensi kualitas pelayanan. Dimensi dari kualitas pelayanan terdiri dari lima unsur, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1988). Reliabilitas merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para konsumen. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan dari para karyawan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipakai baik untuk hotel non bintang maupun hotel bintang, seperti Hotel Amaris Palembang.

Hotel Amaris Palembang merupakan salah satu hotel bintang dua di Palembang berdasarkan tabel 1.3 di atas. Hotel ini mulai beroperasi dan menerima tamu sejak 13 Juni 2014. Hotel ini terletak di Jalan Demang Lebar Daun No.1836, 20 Ilir D. IV, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151 dan merupakan hotel ke-67 dari Santika Indonesia Hotels & Resorts dan Hotel Amaris ke-35 dari kelompok Amaris. Lokasi hotel ini hanya 30 menit dari Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, dan juga dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Palembang Square, Palembang Indah Mall dan Palembang Trade Center. Hotel ini juga menyediakan fasilitas yang cukup lengkap untuk konsumen.

Fasilitas yang tersedia di Hotel Amaris Palembang adalah AC, restoran, resepsionis 24 jam, parkir gratis, lift, Wi-Fi, dan fasilitas lain yang mungkin

memerlukan biaya tambahan. Waktu untuk *check-in* di hotel ini adalah mulai dari pukul 14:00, sedangkan waktu *check-out* paling lambat sebelum pukul 12:00. Hotel ini menyediakan layanan penyimpanan koper bagi konsumen sebelum *check-in* dan setelah *check-out*, dan juga menyediakan sarapan, namun konsumen harus memilih kamar dengan sarapan atau harus membayar biaya tambahan jika memesan kamar tanpa sarapan. Selain menyediakan fasilitas untuk konsumen, Hotel Amaris Palembang juga harus mengukur kepuasan konsumen dengan rutin melalui Indeks Kepuasan Konsumen.

Hotel Amaris Palembang melakukan survei Indeks Kepuasan Konsumen pada setiap bulan. Hal ini dapat membantu Hotel Amaris Palembang untuk mengetahui apakah kepuasan konsumen di periode yang sekarang meningkat atau malah berkurang. Hotel Amaris Palembang harus segera melakukan evaluasi jika kepuasan konsumen berkurang. Berikut merupakan data Indeks Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang dari tahun 2021 sampai 2023.

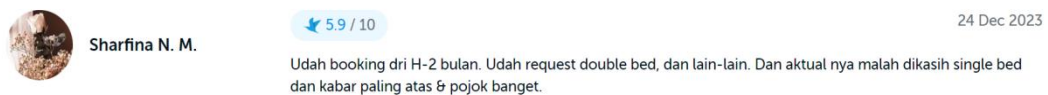
Tabel 1. 5 Data Indeks Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang dari tahun 2021 sampai tahun 2023

Bulan	Indeks Kepuasan Konsumen		
	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
Januari	4,5	4,53	4,5
Februari	4,48	4,52	4,46
Maret	4,2	4,51	3,64
April	4,28	4,51	4,52
Mei	4,32	4,51	4,46
Juni	4,35	4,5	4,49
Juli	4,37	4,49	4,5
Agustus	4,38	4,49	4,5
September	4,39	4,48	4,45
Oktober	4,4	4,49	4,5
November	4,41	4,49	4,5

Desember	4,42	4,48	4,5
Rata-rata	4,38	4,5	4,4

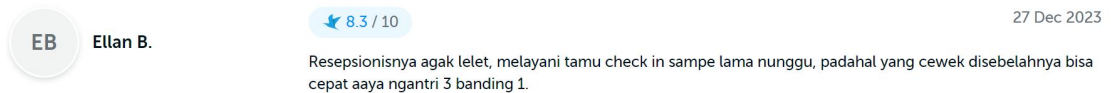
Sumber: Hotel Amaris Palembang (2023)

Berdasarkan tabel 1.5 di atas, dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang mengalami kenaikan yang tidak stabil. Rata-rata Indeks Kepuasan Konsumen dari bulan Januari sampai Desember tahun 2021 adalah 4,38. Sementara itu, rata-rata Indeks Kepuasan Konsumen dengan periode yang sama pada tahun 2022 dan 2023 adalah sebesar 4,5 dan 4,4. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen pada bulan Maret 2023 merupakan yang terkecil selama tiga tahun terakhir, yaitu sebesar 3,64 yang menunjukkan bahwa pada periode tersebut, kepuasan konsumen Hotel Amaris Palembang berkurang dengan drastis. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Dengan demikian, Hotel Amaris Palembang perlu melakukan penilaian terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang dapat dilihat dari ulasan atau *review* konsumen Hotel Amaris Palembang. Berikut merupakan beberapa ulasan negatif konsumen Hotel Amaris Palembang terkait dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik di Traveloka.com.



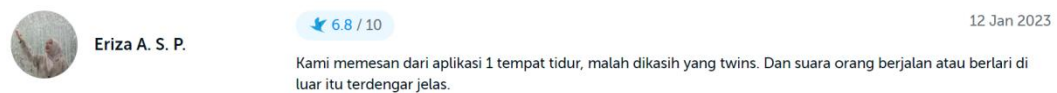
Gambar 1. 1 Ulasan negatif konsumen Hotel Amaris Palembang terkait dimensi reliabilitas

Berdasarkan gambar 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa dimensi reliabilitas dari Hotel Amaris Palembang masih kurang karena tidak mampu menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat kepada konsumen sejak pertama kali.



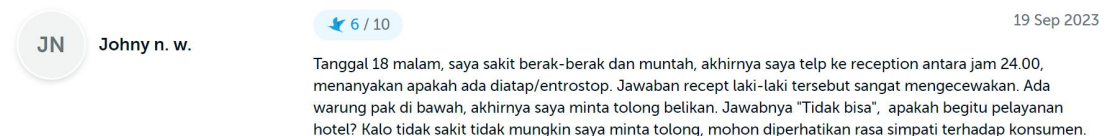
Gambar 1. 2 Ulasan negatif konsumen Hotel Amaris Palembang terkait dimensi daya tanggap

Berdasarkan gambar 1.2 di atas, dimensi daya tanggap dari Hotel Amaris Palembang menurut konsumen masih buruk karena karyawan hotel tidak mampu merespons permintaan konsumen dengan segera sehingga memperlambat konsumen.



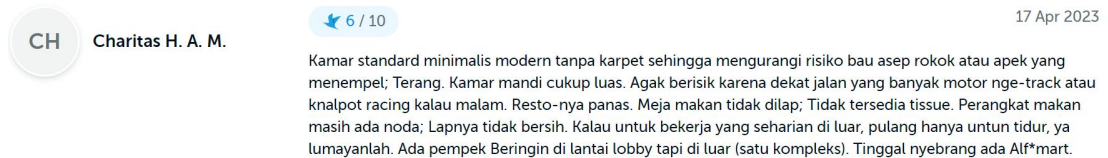
Gambar 1. 3 Ulasan negatif konsumen Hotel Amaris Palembang terkait dimensi jaminan

Berdasarkan gambar 1.3 di atas, dapat dilihat bahwa masih terdapat kekurangan pada dimensi jaminan dari Hotel Amaris Palembang karena tidak mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan konsumen.



Gambar 1. 4 Ulasan negatif konsumen Hotel Amaris Palembang terkait dimensi empati

Berdasarkan gambar 1.4 di atas, dimensi empati dari Hotel Amaris Palembang masih perlu diperbaiki karena tidak bertindak demi kepentingan pelanggan serta tidak memahami masalah konsumen.



Gambar 1.5 Ulasan negatif konsumen Hotel Amaris Palembang terkait dimensi bukti fisik

Berdasarkan gambar 1.5 di atas, dapat dilihat bahwa dimensi bukti fisik dari Hotel Amaris Palembang masih kurang karena peralatan atau perlengkapan yang disediakan dalam keadaan yang kurang bersih atau kurang baik.

Review negatif dari konsumen terhadap kelima dimensi dari kualitas pelayanan Hotel Amaris Palembang merupakan salah satu alasan dilakukannya penelitian ini.

Alasan lain yang melatarbelakangi penelitian ini adalah perbedaan hasil penelitian terdahulu (*research gap*) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Suja'i & Wafa (2022), Susanti & Juliani (2021), dan Elisabeth et al. (2019), kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Akmal et al. (2023) dan Ghantynireta et al. (2021), kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Palembang".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan dari latar belakang di atas, sehingga rumusan dari masalah pada penelitian dapat ditarik sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Amaris Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang serta rumusan yang ingin dikaji dalam penelitian ini, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah agar dapat mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen Hotel Amaris Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memperdalam ilmu manajemen pemasaran secara teoritis khususnya terkait pengaruh dari kualitas pelayanan kepada kepuasan konsumen dari hotel.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak Hotel Amaris Palembang sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, E., Panjaitan, H. P., & Ginting, Y. M. (2023). Service Quality, Product Quality, Price, Promotion, and Location on Customer Satisfaction and Loyalty in CV. Restu. *Journal of Applied Business and Technology*, 4(1), 39–54. <https://doi.org/10.35145/jabt.v4i1.118>
- Alfiyanto, C., Indriani, F., & Perdhana, M. S. (2020). the Effect of Service Quality on Consumer Trust and Customer Satisfaction To Improve Customer Loyalty on Go-Car Transportation Online in Semarang City. *Diponegoro Journal of Economics*, 9(1), 58. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Menurut Provinsi Asal (Perjalanan), 2021-2023*. <https://www.bps.go.id/indicator/16/1189/1/jumlah-perjalanan-wisatawan-nusantara-menurut-provinsi-asal.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2020). *Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bulanan (Persen), 2023*. [https://jatim.bps.go.id/indicator/16/576/1/tingkat-penghunian-kamar-hotel-bulanan.html#:~:text=Tingkat Penghunian Kamar \(TPK\) hotel,banyaknya malam kamar yang tersedia](https://jatim.bps.go.id/indicator/16/576/1/tingkat-penghunian-kamar-hotel-bulanan.html#:~:text=Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel,banyaknya malam kamar yang tersedia).
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan. (2024). *Perkembangan Pariwisata Sumatera Selatan November 2023*. <https://sumsel.bps.go.id/pressrelease/2024/01/02/786/tingkat-penghunian-kamar--tpk--hotel-bintang-dan-non-bintang-provinsi-sumatera-selatan-bulan-november-2023-masing-masing-sebesar-58-41-dan-20-55-persen--.html>
- Basit, A., & Handayani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 165. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i2.954>
- Bellboy, M. (2022). *Pengertian dan 5 Klasifikasi Hotel Paling Umum yang Perlu Diketahui*. <https://www.traveloka.com/id-id/explore/tips/pengertian-klasifikasi-hotel-paling-umum-yang-perlu-diketahui-acc/161015>
- Dewi, A. M. (2020). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Popeye Chicken Exspress Kleco in Surakarta. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 2(5), 1248–1259. <https://e-journal.stie-kusumanegara.ac.id/index.php/jrbee/article/view/152>
- Elisabeth, D. R., Nasir, A., & Suyono, J. (2019). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Koperasi Karyawan PT. Lotus Indah Textile Industry. *IJEED (International Journal Of Entrepreneurship And Business Development)*, 2(2), 172–178. <https://doi.org/10.29138/ijebd.v2i2.766>
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Gronroos, C. (2016), *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*, 4th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Gultom, P., & Candra. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(1), 204–211.

- Gummesson, E. (1987). The new marketing-Developing long-term interactive relationships.
- Gusnaedi, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Bumi Senyur Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 7(4), 488. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v7i4.2749>
- Indra Dika Cahyadi, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel the Haven Bali Seminyak. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis*, 01(04), 800–812.
- Ishak, R. P., & Utami, N. R. (2022). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction At Metsky Dine & Lounge Bekasi. *JELAJAH: Journal of Tourism and Hospitality*, 4(2), 1–13. <https://doi.org/10.33830/jelajah.v4i2.3808>
- Kahfi, G. Al, & Nugraha, R. N. (2022). The Effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on Tourist Satisfaction in Dunia Fantasi Taman Impian Jaya Ancol After The Implementation of The Covid-19 Vaccination. *TRJ Tourism Research Journal*, 6(1), 127. <https://doi.org/10.30647/trj.v6i1.146>
- Kemenpar. (2013). Lampiran I Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standar Usaha Hotel. *Www.Kemenpar.Go.Id*, 1–60. <http://www.kemenpar.go.id/userfiles/LAMPIRAN I.pdf>
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2015), *Marketing Management*, 15th ed.
- Lemeshow. (1997). Besar Sampel Dalam Penelitian. UGM.
- Lewis, R.C. and Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality, in Berry, L.L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds.), *Emerging Perspectives in Service Marketing*. Chicago: American Marketing Association, pp. 99-107
- Lovelock, C.H. and Gummesson, E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of Service Research*, 7(1), 20-41
- Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing: People, Technology, and Strategy*. New Jersey: Prentice Hall Upper Saddle River.
- Marlapa, E. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. APJ. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 6(1), 42–58.
- Parasuraman, A., Ziethaml, & V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 62(1), 12–40.
- Pratama, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bellagio Restaurant Di Grand Jatra Hotel Pekanbaru. *Jom Fisip*, 9(1), 1–16. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>
- Psikologi, J., Pendidikan, F. I., Surabaya, U. N., Psikologi, J., Pendidikan, F. I., & Surabaya, U. N. (2019). HUBUNGAN ANTARA KUALITAS

PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOSERBA
X Ardeva Govinaza. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(5), 143–152.

Rizki Ferdani, A., Wahab, Z., Saggaff Shihab, M., & Widiyanti, M. (2020). Effect of Service Quality, Tariff Perception and Brand Image toward Customer Satisfaction. *International Journal of Social Sciences*, 3(1), 90–99.

Ross Woods. (2023). Hotel Investasi Strategis

Septiana, S., & Alie, J. (2023). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang. *MBIA*, 22(2), 325–339. <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2620>

Simanjuntak, N. R. B., & Djumarno, D. (2023). The Influence of Brand Image, Service Quality and Price on Consumer Satisfaction (Study on Consumers of Kopi Kenangan, Tebet). *International Journal of Social Service and Research*, 3(2), 491–507. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i2.272>

Situmeang, P. A., Nainggolan, B. M. ., & Kristiadi, A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Sushimas. *Jurnal EDUTURISMA*, 5(1), 32–55.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Suja'i, I. S., & Wafa, F. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Nextgrow Barbershop di Desa Pandean Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(1), 163–173. <https://katadata.co.id/berita/2020/01/06/baru-83-peserta-bpjs-kesehatan-per-akhir-2019->

Sureshchandar, G.S., et al. (2002), "The relationship between service quality and customer satisfaction - A factor specific approach". *Journal of Services Marketing*. Vol. 16, No. 4, pp. 363-379.

Susanti, F. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Trust in Using Tokopedia Services. *Conference Series*, 3(1), 241–255. <https://adi-journal.org/index.php/conferenceseries/article/view/364>

Swan, J.E., Trawick, I.F. and Carroll, M.G. (1982). Satisfaction related to predictive, desired expectations: A field study, in Hunt, H.K. and Day, R.L. (Eds.). *New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining*. Bloomington, IN: Indiana University, pp. 15-22.

Tijiang, B., Putra, P., & Tinggi Ilmu Ekonomi Amsir, S. (2021). The Service Quality Effect Towards the Customer Satisfaction of Bank in Indonesia. *Valid Jurnal Ilmiah*, 18(1), 56–62.

Tiket.com. (2022). *Review dari Tamu*. https://www.tiket.com/review?product_type=TIXHOTEL&searchType=INVENTORY&inventory_id=amaris-hotel-palembang-108001534490307703&reviewSubmitColumn=RATING_SUMMARY

Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT MEWUJUDKAN LAYANAN PRIMA* (A. Diana (ed.); 1st ed.). Penerbit ANDI Yogyakarta.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *MANAJEMEN DAN STRATEGI KEPUASAN PELANGGAN* (A. Diana (ed.); 1st ed.). Penerbit ANDI Yogyakarta.

Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). Penerbit ANDI.

- Traveloka.com. (2022). *Rating & Review*. <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/amaris-hotel-palembang-3000010000601?spec=16-02-2023.17-02-2023.1.1.HOTEL.3000010000601.Amaris> Hotel Palembang.1&placement=&contexts=%7B%22accessCode%22:%225026IDSEM2994%22%7D&id=7793180777832949352&adloc=id-id&kw=7793180777832949352_&gmt=&gn=g&gd=c&gdm=&gcid=671120650966&gdp=&gdt=&gap=&pc=1&cp=7793180777832949352_HDS-LOC-A-s_7793180777832949352_ID&aid=149577309781&wid=dsa-1958474415267&fid=&gid=9123743&&utm_id=S78ag8Pg&ad_id=671120650966&target_id=dsa-1958474415267&click_id=Cj0KCQiApOyqBhDlARIsAGfnyMod-t_Kn1Vv62FLXbjKRVuXfny9M3Lu5dOgJxha25V8A9ObC7bj0k8aApO0EALw_wcB&group_id=149577309781&gclid=Cj0KCQiApOyqBhDlARIsAGfnyMod-t_Kn1Vv62FLXbjKRVuXfny9M3Lu5dOgJxha25V8A9ObC7bj0k8aApO0EALw_wcB
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Ghantynireta, B. V., Inayatillah, I., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 114–122. <https://doi.org/10.22373/jimebis.v2i2.189>