

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI TJOKRO STYLE HOTEL YOGYAKARTA

ERMA SUSANTI<sup>1</sup>, NIDIA WULANSARI<sup>2</sup>

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang  
<sup>1</sup>ermasusanti2000@gmail.com, <sup>2</sup>nidia.wulansari@FPP.unp.ac.id

**Abstract:** *Research conducted while carrying out a certified internship at Tjokro Style Hotel Yogyakarta, the quality of service provided by the hotel was low and the location of the hotel was narrow so that it disrupted activities. This research was conducted aiming to determine the effect of service quality and location on guest satisfaction staying at Tjokro Style Hotel Yogyakarta. This type of research is causal associative, to determine the effect of service quality (X1), location (X2) on guest satisfaction (Y) staying at Tjokro Style Hotel Yogyakarta. The population is guests who have stayed at Tjokro Style Hotel Yogyakarta, are over 17 years old and are not corporate or group tour guests. The sample is 98 respondents, using a sample technique that is purposive sampling. Primary and secondary data collection, namely the distribution of questionnaires and can be directly from the hotel. Hypothesis testing uses Multiple Linear Regression tests, using SPSS version 26.00. The results of the study are: (1) Service Quality in the good category (79%) (2) Location in the good category (70%) (3) Guest satisfaction (53%). Test the Multiple Linear Regression hypothesis with a calculated F value of 9.303 with a significance of  $0.000 < 0.05$ , where the service quality and location variables have a significant effect on guest satisfaction, with an Adjust R Square value of 0.146. Has a significant relationship to the three variables.*

**Keywords:** *Service Quality, Location and Guest Satisfaction.*

**Abstrak:** Penelitian yang dilakukan pada saat melakukan magang bersertifikat di Tjokro Style Hotel Yogyakarta, kualitas pelayanan yang diberikan hotel yang rendah dan lokasi hotel yang sempit sehingga mengganggu kegiatan. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan tamu menginap di Tjokro Style Hotel Yogyakarta. Jenis penelitian ini yaitu asosiatif kausal, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) menginap di Tjokro Style Hotel Yogyakarta. Populasi yaitu tamu pernah menginap di Tjokro Style Hotel Yogyakarta, berusia di atas 17 tahun dan bukan tamu *Corporate* atau *Group Tour*. Sampel berjumlah 98 responden, menggunakan teknik sampel yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data secara primer dan sekunder yaitu penyebaran kuesioner dan dapat langsung dari pihak hotel. Pengujian Hipotesis menggunakan uji Regresi Linear Berganda, menggunakan SPSS versi 26.00. Hasil penelitian yaitu: (1) Kualitas Pelayanan dengan kategori baik (79%) (2) Lokasi dengan kategori baik (70%) (3) Kepuasan Tamu (53%). Uji hipotesis Regresi Linear Berganda dengan nilai F hitung sebesar 9,303 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dimana variabel kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh sig terhadap kepuasan tamu, dengan nilai *Adjust R Square* 0,146. Memiliki hubungan yang signifikan terhadap tiga variabel tersebut.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Tamu.

## A. Pendahuluan

Industri pariwisata Indonesia telah berkembang menjadi bagian penting dari struktur ekonomi negara dan merupakan sumber pendapatan yang signifikan bagi pemerintah. Pariwisata memiliki *multiplier effect* sebagai sektor strategis nasional karena secara langsung mempengaruhi penyerapan tenaga kerja di sektor pariwisata dan secara tidak langsung mempengaruhi pertumbuhan kegiatan ekonomi yang mendukung pariwisata, seperti penginapan, restoran, dan jasa penukaran uang. Industri perhotelan merupakan salah satu industri pendukung di sektor pariwisata. Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para tamu sehingga dapat mencapai kepuasan tamu.

Hal tersebut dijelaskan bahwa, Kepuasan tamu adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari performa kualitas produk atau jasa sesuai dengan ekspektasi yang mereka inginkan[1]. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau tamu serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi kebutuhan konsumen”[2]. Lokasi merupakan hal yang mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha untuk melancarkan dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.

Berdasarkan Pengalaman magang bersertifikat II di Tjokro Style Hotel Yogyakarta, peneliti menemukan permasalahan seperti: Permasalahan pertama yaitu kepuasan tamu menginap. Tingkat hunian kamar hotel dari bulan Juli- Desember 2022 dapat disimpulkan dimana target penjualan setiap bulannya tidak mencapai target dan terjadinya penurunan *occupancy* hotel. Penurunan *occupancy* disebabkan adanya ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang tamu terima atau dialami selama menginap di hotel. Diduga karena adanya ketidakpuasan tamu terhadap kualitas pelayanan dan lokasi yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu selama menginap disana.

Selain itu penulis telah melakukan wawancara kepada 10 orang tamu yang datang menginap di Tjokro Style Hotel dimana 8/10 orang tamu tidak ingin menginap kembali di hotel dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh *receptions* yang tidak ramah, respon balik dari *receptions* yang lama dan tidak profesional dalam saat bekerja. Ketidakpuasan tamu membuat mereka tidak merekomendasikan hotel kepada kerabat terdekat atau teman dan kurangnya minat tamu untuk kembali menginap di Tjokro Style Hotel Yogyakarta.

## B. Metodologi Penelitian

Strategi penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian yaitu penelitian asosiatif kausal. Penelitian ini memiliki tiga variabel yaitu variabel kualitas pelayanan (X1), Variabel Lokasi (X2) dan variabel kepuasan tamu (Y), yang memiliki hubungan satu sama lain. Populasi yang digunakan tamu yang pernah menginap di Tjokro Style Hotel Yogyakarta yang memiliki 98 responden, sampel dengan menggunakan penyebaran kuesioner yang memiliki 48 pernyataan, disusun dengan menggunakan skala likert memiliki 5 pilihan jawaban. Melalui uji validitas dan reliabilitas. Teknik deskripsi penelitian menggunakan rumus dasrianto, untuk melihat kategori dari masing-masing variabel penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, dan melakukan evaluasi terhadap hipotesis.

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil Penelitian

**Variabel Kualitas Pelayanan.** Variabel Kualitas Pelayanan dengan 16 pernyataan yang disebarkan melalui *Google Form* kepada 98 responden dapat dilihat pada tabel :

**Tabel 1. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan**

| No    | Kategori     | % interval | frekuensi | Persentase (%) |
|-------|--------------|------------|-----------|----------------|
| 1     | Sangat Baik  | 84% - 100% | 21        | 21%            |
| 2     | Baik         | 68% - 84%  | 77        | 79%            |
| 3     | Cukup        | 52% - 68%  | 0         | 0%             |
| 4     | Buruk        | 36% - 52%  | 0         | 0%             |
| 5     | Sangat Buruk | ≤36%       | 0         | 0%             |
| Total |              |            | 98        | 100%           |

*Sumber: Hasil Pengolahan data Excel, 2023*

Menjelaskan bahwa jawaban dari 98 responden pada variabel Kualitas Pelayanan di Tjokro Style Hotel Yogyakarta sebanyak 21% untuk Kategori Sangat Baik dengan frekuensi 21 responden, 79% untuk kategori Baik dengan frekuensi 77 orang. Untuk mengetahui penilaian tamu tentang variabel kualitas pelayanan dapat di lihat menggunakan garis kontinum dimana memiliki interval 6.272 dengan jarak interval 1.254,4, didapat informasi bahwa skor aktual sebesar 5682 dengan rentang interval diantara 5.331,2 – 6.585,6. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan di Tjokro Style Hotel Yogyakarta tergolong baik.

**Variabel Lokasi.** Variabel Lokasi dapat dijabarkan dengan data penelitian yang di dapat di Tjokro Style Hotel Yogyakarta dengan 98 responden dan 22 pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Lokasi**

| No | Kategori    | % interval | frekuensi | Persentase (%) |
|----|-------------|------------|-----------|----------------|
| 1  | Sangat Baik | 84% - 100% | 28        | 29%            |
| 2  | Baik        | 68% - 84%  | 69        | 70%            |
| 3  | Cukup       | 52% - 68%  | 1         | 1%             |
| 4  | Buruk       | 36% - 52%  | 0         | 0%             |

|       |              |      |    |      |
|-------|--------------|------|----|------|
| 5     | Sangat Buruk | ≤36% | 0  | 0%   |
| Total |              |      | 98 | 100% |

*Sumber: Hasil pengolahan Data Excel, 2023*

Tabel menjelaskan rata-rata jawaban dari 98 responden untuk variabel Lokasi di Tjokro Style Hotel Yogyakarta sebanyak 29% untuk Kategori Sangat Baik dengan frekuensi 28 responden, 70% untuk kategori Baik dengan frekuensi 69 orang, 1% untuk ketagori Cukup dengan frekuensi 1 responden. Untuk mengetahui penilaian tamu tentang Variabel Lokasi dapat di lihat menggunakan garis kontinum dengan interval 8.624 yang memiliki jarak interval 1.724,8, informasi yang didapatkan bahwa skor aktual sebesar 6472 yang berada pada rentang interval antara 5.605,6 – 7.330,4. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lokasi di Tjokro Style Hotel Yogyakarta tergolong cukup.

**Variabel Kepuasan Tamu.** Kepuasan tamu merupakan suatu keinginan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang mereka dapatkan selama menginap di hotel dan mendapatkan rasa aman dan nyaman. Variabel Kepuasan Tamu dapat dijabarkan dengan data penelitian yang di dapat di Tjokro Style Hotel Yogyakarta dengan 98 responden dan 10 pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 3. Klasifikasi Variabel Kepuasan Tamu**

| No    | Kategori     | % interval | frekuensi | Persentase (%) |
|-------|--------------|------------|-----------|----------------|
| 1     | Sangat Baik  | 84% - 100% | 46        | 47%            |
| 2     | Baik         | 68% - 84%  | 52        | 53%            |
| 3     | Cukup        | 52% - 68%  | 0         | 0%             |
| 4     | Buruk        | 36% - 52%  | 0         | 0%             |
| 5     | Sangat Buruk | ≤36%       | 0         | 0%             |
| Total |              |            | 98        | 100%           |

*Sumber: Hasil penglahan Data Excel, 2023*

Frekuensi pada tabel dapat dijelaskan bahwa jawaban dari 98 responden untuk variabel Kepuasan Tamu di Tjokro Style Hotel Yogyakarta sebanyak 47% untuk Kategori Sangat Baik 46 responden, 53% untuk kategori Baik dengan frekuensi 52 responden. Untuk mengetahui penilaian tamu tentang variabel kepuasan tamu dapat di lihat menggunakan garis kontinum dengan interval 3.920 yang memiliki jarak interval 784, skor aktual yang diperoleh sebesar 3279 yang berada pada rentang interval antara 2.548 – 3.332. Hal ini menunjukkan bahwa Kesediaan Merekomendasikan di Tjokro Style Hotel Yogyakarta tergolong cukup

**2. Uji Persyaratan Analisis**

**Uji Normalitas.** Hasil uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 26.00 dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                 |                |                         |
|--|----------------|-------------------------|
|  |                | Unstandardized Residual |
| N  |                | 98                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                   | Mean           | .0000000                |
|  | Std. Deviation | 1.85310732              |
| Most Extreme Differences                           | Absolute       | .073                    |
|  | Positive       | .073                    |
|  | Negative       | -.040                   |
| Test Statistic                                     |                | .073                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.                    |                |                         |
| b. Calculated from data.                           |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |                |                         |
| d. This is a lower bound of the true significance. |                |                         |

*Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26.00, 2023*

Pada hasil uji normalitas dengan signifikansi  $0,200 > 0,05$ , maka dapat dilihat bahwa residual berdistribusi Normal.

**Uji Multikoleniaritas.** Uji multikoleniaritas yang telah dilakukan pengujian dengan menggunakan SPSS 26.000 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5. Hasil Uji Multikoleniaritas**

| Coefficients <sup>a</sup> |    |                         |       |
|---------------------------|----|-------------------------|-------|
| Model                     |    | Collinearity Statistics |       |
|                           |    | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | X1 | .908                    | 1.101 |
|                           | X2 | .908                    | 1.101 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26.00, 2023

Analisis uji multikolinearitas yang ditunjukkan tabel menunjukkan bahwa nilai Toleransi pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1) yaitu 0,908 dan nilai VIF sebesar 1,101, sedangkan nilai Toleransi untuk Lokasi (X2) adalah 0,908 dan VIF adalah 1,101. Hal ini menunjukkan bahwa multikolinearitas tidak terjadi.

**Uji Heteroskedastisitas.** Pada Uji Glejser, yang mengikut sertakan regresi nilai absolut dari residual pada variabel independen, yang digunakan untuk menentukan apakah ada heteroskedastisitas. Alasan pengarahannya: a) Tidak akan terjadi heteroskedastisitas apabila signifikansinya  $> 0,05$ ; dan b) Terjadi heteroskedastisitas apabila signifikansinya  $< 0,05$ .

**Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                |            |              |       |      |
|---------------------------|------------|----------------|------------|--------------|-------|------|
| Model                     |            | Unstandardized |            | Standardized | t     | Sig. |
|                           |            | Coefficients   |            | Coefficients |       |      |
|                           |            | B              | Std. Error | Beta         |       |      |
| 1                         | (Constant) | 1.656          | 2.063      |              | .803  | .424 |
|                           | X1         | -.007          | .030       | -.026        | -.246 | .806 |
|                           | X2         | .004           | .027       | .017         | .156  | .876 |

a. Dependent Variable: RES3

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26.00, 2023

**Hasil Pengolahan:**

| Variabel | Sig.  | Kesimpulan                           |
|----------|-------|--------------------------------------|
| X1       | 0,806 | Tidak terjadinya Heteroskedastisitas |
| X2       | 0,876 | Tidak terjadinya Heteroskedastisitas |

**3. Hasil Pengujian Hipotesis**

**Tabel 7. Hasil Uji Linear Berganda**

| ANOVA <sup>a</sup>                                       |            |                |    |             |       |                   |
|--|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model  |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1  | Regression | 65.238         | 2  | 32.619      | 9.303 | .000 <sup>b</sup> |
|  | Residual   | 333.099        | 95 | 3.506       |       |                   |
|  | Total      | 398.337        | 97 |             |       |                   |
| a. Dependent Variable: kepuasan tamu                     |            |                |    |             |       |                   |
| b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan dan lokasi |            |                |    |             |       |                   |

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26.00, 2023*

Diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 9,303 dengannilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dimana Variabel X1 dan X2 terhadap Y berpengaruh sig. Berarti Hipotesis (H3) diterima, X1, X2, secara bersamaan berpengaruh sig terhadap Y. Selanjutnya dapat dilihat berapa koefisien determinasi regresi antara variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Tamu, maka dilihat pada tabel:

**Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi Regresi**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant) | 26.667                      | 3.556      |                           | 7.500  | .000 |
|                           | X1         | -.105                       | .052       | -.198                     | -2.011 | .047 |

|                                      |      |      |      |       |      |
|--------------------------------------|------|------|------|-------|------|
| X2                                   | .194 | .046 | .418 | 4.246 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan tamu |      |      |      |       |      |

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26.00, 2023

Didapat koefisien regresi untuk variabel X1 sebesar 0,105 dengan nilai sig 0,047 < 0,05 dan variabel X2 sebesar 0,194 dengan sig 0,000 < 0,05. Maka adanya peningkatan 1 satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan 0,105 dan setiap peningkatan 1 satuan Lokasi akan meningkatkan 0,194 Kepuasan tamu. Dapat dilihat seberapa besar adanya pengaruh antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y, pada tabel berikut ini :

**Tabel 9. Hasil Adjust R Square**

| Model Summary                     |                   |          |                   |                            |
|-----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                             | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                 | .405 <sup>a</sup> | .164     | .146              | 1.873                      |
| a. Predictors: (Constant), X2, X1 |                   |          |                   |                            |

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26.00, 2023

Adjust R Square pada tabel diatas adalah 0,146. Dimana dapat di buktikan bahwa variabel X1 dan X2 memiliki pengaruh sebesar 14,6% terhadap variabel Y, sedangkan faktor lain memiliki pengaruh sebesar 85,4%.

#### 4. Pembahasan

**Kualitas Pelayanan.** Berdasarkan dari hasil penelitian, dijelaskan bahwa dari 98 responden variabel Kualitas Pelayanan dapat dikategorikan baik dengan nilai total capaian responden sebesar 5.602, yang terletak diantara rentang 61,25% - 64,75 dengan persentase 79%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Tjokro Style Hotel Yogyakarta sudah melakukan kualitas pelayanan dengan baik. Hal ini ditinjau dengan bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati. Meskipun temuan pada penelitian positif, para peneliti juga merekomendasikan agar karyawan meningkatkan kualitas layanan mereka untuk mengurangi jumlah keluhan.

Misalnya, mereka mengatakan perilaku karyawan dan pelayanan yang mereka berikan kurang profesional saat melayani tamu. Hotel harus memberi penghargaan kepada karyawan atas pekerjaan mereka untuk meningkatkan tingkat layanan yang mereka berikan. Secara sederhana, kualitas pelayanan merupakan seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan tamu. Artinya kemampuan hotel atau perusahaan dalam memenuhi kebutuhan tamunya menjadi penentu kualitas pelayanannya. Kebutuhan ini didasarkan pada apa yang diharapkan dan diinginkan tamu. Pada Penelitian Terdahulu, menyatakan bahwa semakin baik sifat administrasi yang diberikan oleh pihak penyelenggara akan semakin memperluas pemenuhan tamu yang menginap di Penginapan Narita Surabaya[3].

**Lokasi.** Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dijelaskan bahwa dari 98 responden maka variabel Lokasi dapat dikategorikan sangat baik dengan nilai total capaian responden sebesar 6.472, yang terletak diantara rentang 61,25% - 64,75% dengan pesentase 70%. Dapat disimpulkan bahwa Tjoko Style Hotel Yogyakarta memiliki lokasi yang cukup strategis, hal ini dapat ditinjau dari beberapa indikator lokasi seperti akses, visiabilitas, lalu lintas, tempat parkir, ekspansi, lingkungan dan kompetisi. Rata-rata jawaban responden cukup mudah dijangkau, strategis dan cukup mudah untuk dijangkau dengan transportasi umum. Walaupun hasil dari penelitian cukup, peneliti menyarankan kepada pihak hotel untuk meningkatkan hal yang bersangkutan dengan lokasi seperti tempat parkir yang diperluas, penerangan hotel seperti lampu untuk logo hotel, dan *signase*.

Dapat ditinjau dari jawaban responden mengenai lokasi, dimana dapat mempengaruhi kesuksesan suatu usaha baik itu dari perusahaan maupun perhotelan. Tamu selalu mempertimbangkan faktor yang sesuai saat memilih lokasi. Dengan cara ini, manajer keuangan harus mempertimbangkan isu-isu vital saat memutuskan area. Menurut penelitian terdahulu, menyatakan bahwa keinginan tamu untuk berbelanja atau melakukan transaksi lainnya dipengaruhi oleh lokasinya[4]. Hasil penelitian terdahulu menurut penelitian terdahulu, Lokasi adalah rangkaian yang terkait dengan semua kegiatan yang digunakan oleh para eksekutif organisasi untuk menyebarluaskan tenaga kerja dan produk kepada klien dan pengunjung[5].

**Kepuasan Tamu.** Hasil penelitian, dijelaskan bahwa dari 98 responden maka variabel Kepuasan Tamu dapat dikategorikan baik dengan nilai total capaian responden sebesar 3.279, yang terletak diantara rentang 61,25% - 64,75% dengan persentase 50%. Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Tamu di Tjokro Style Hotel Yogyakarta secara keseluruhan cukup. Hal ini ditinjau dari indikator kepuasan tamu seperti kesesuaian harapan, minat datang kembali dan kesediaan merekomendasikan. Rata-rata responden sudah merasakan kepuasan yang diberikan oleh Tjokro Style Hotel Yogyakarta. Kepuasan tamu di Tjokro Style Hotel Yogyakarta, jika ditinjau dari hasil capaian responden pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan tamu, fasilitas yang diberikan memenuhi kebutuhan tamu dan tamu disambut dengan baik oleh karyawan hotel.

Meskipun temuan studi tersebut cukup memadai, para peneliti juga merekomendasikan agar staf hotel meningkatkan kualitas pelayanan untuk memastikan tamu senang dengan layanan yang mereka terima. Penelitian terdahulu, mendefinisikan bahwa kepuasan tamu sangat penting di lakukan bagi karyawan untuk memenuhi kesesuaian harapan tamu[6]. Menurut penelitian terdahulu, mendefinisikan Perbedaan antara apa yang diharapkan dan seberapa baik hal-hal tersebut dilakukan termasuk dalam kepuasan karena tamu yang senang biasanya akan melakukan hal-hal yang baik untuk bisnis[7].

**Hasil dari Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Tjokro Style Hotel Yogyakarta.** SPSS 26.00 digunakan untuk melakukan uji hipotesis untuk mengukur seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Tjokro Style Yogyakarta. Nilai hitung F adalah 9.303 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan lokasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan tamu ( $Y$ ) berpengaruh secara signifikan, artinya hipotesis ( $H_3$ ) diterima,  $X_1$ ,  $X_2$ , secara bersamaan berpengaruh terhadap  $Y$ , selanjutnya pada koefisien regresi untuk variabel  $X_1$  sebesar 0,105, signifikan  $0,047 < 0,05$  dan variabel  $X_2$  dengan koefisien regresi 0,194 nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , setiap adanya peningkatan 1 satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan sebesar 0,105 kepuasan tamu dan setiap peningkatan 1 satuan Lokasi maka akan meningkat 0,194 terhadap kepuasan tamu. Kemudian didapat nilai Adjust R square senilai 0,164,

maka adanya pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y adalah sebesar 14,6% sedangkan 85,4% dapat dipengaruhi oleh factor lain, dapat disimpulkan pada penelitian adalah Ha diterima.

#### D. Penutup

Informasi yang didapat dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan tamu menginap di Tjokro Style Hotel Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini dijumlahkan menjadi 98 responden, maka pada saat itu telah dilakukan penelaahan, diselesaikan sebagai berikut: Kualitas Pelayanan di Tjokro Style Hotel Yogyakarta menunjukkan secara keseluruhan dari pernyataan 98 responden maka variabel kualitas pelayanan dalam kategori Baik dengan nilai skor total capaian responden sebanyak 5.602 dengan persentase 79% dan frekuensi sebanyak 77 responden. Dapat dilihat dari penilaian baik dari tamu hotel berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel. Lokasi di Tjokro Style Hotel Yogyakarta menunjukkan secara keseluruhan dari pernyataan 98 responden, variabel lokasi termasuk dalam kategori Baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 6.472, dengan persentase 70% dan frekuensi sebanyak 96 responden. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden bahwa lokasi juga berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Kepuasan Tamu di Tjokro Style Hotel Yogyakarta menunjukkan secara keseluruhan dari pernyataan 98 responden, variabel Kepuasan Tamu termasuk dalam kategori Baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 3.279, dengan persentase 50% dan frekuensi sebanyak 49 responden. Dapat dilihat dari pernyataan yang sudah diisi responden. Dapat dilihat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Tjokro Style Hotel Yogyakarta dilakukan dengan bantuan SPSS 26.00. Nilai hitung F adalah 9.303 dengan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka variabel X1 dan X2 terhadap Y berpengaruh secara signifikan. Berarti hipotesis (H3) diterima, X1, X2, secara bersamaan berpengaruh terhadap Y. Kemudian didapatkan *Adjust R square* sebesar 0,164, jadi pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y adalah senilai 16,4% sedangkan 85,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

#### Daftar Pustaka

- N. Wulansari, and D. Pratiwi Wulandari, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Oyorooms Kota Bukittinggi," *Ensiklopedia of Journal*, vol. 3, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.ensiklopediaku.org> "228-Article Text-450-1-10-20180731".
- S. Moha *et al.*, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado The Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction And Facilities In Hotel Yuta Manado," 2016.
- M. Hans Gery Fakultas Ekonomi Jurusan Magister Manajemen, "Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang," vol. 9, 2018.
- M. Chandra and M. V. J. Tielung, "Pengaruh kualitas pelayanan," 2015. "document (3)".
- N. Aisha, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Menginap Di The Hill Resort Sibolangit," vol. 3, no. 1, 2022.