

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
(STUDI KASUS PADA HOTEL ANDELIR SEMARANG)**

Lies Indriyatni¹⁾ & Putri Indah Kusuma²⁾
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara
liesindriyatni@gmail.com¹⁾, putriindah2302@gmail.com²⁾

ABSTRACT

This study aims to test whether the Quality of Service, Facilities, and Location affect Service User Satisfaction at Andelir Hotel Semarang. The population in this study was calculated from the average visit of Andelir Semarang hotel service users in the January-December 2021 period. Sampling using the Slovin formula obtained a total sample of 95 respondents. The sampling technique used is non-probability sampling with a purposive sampling approach. The types of data used are primary data and secondary data. This study uses questionnaires, observations, and interviews, in collecting data. The data analysis method used is quantitative analysis, namely by testing the validity and reliability, classic assumption test, multiple regression analysis, t test and F test and test the coefficient of determination with the help of SPSS version 25. The results of this study indicate that: Service Quality has a positive and significant effect on Service User Satisfaction. Facilities have a positive and significant effect on Service User Satisfaction. Location has a positive and significant effect on Service User Satisfaction. Service Quality, Facilities, Location jointly or simultaneously have a significant effect on Service User Satisfaction. The regression equation $Y = -4.753 + 0.185 X_1 + 0.216 X_2 + 0.156 X_3 + e$

Keywords: *Service Quality ; Facilities ; Location ; and Service User Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan atau penginapan merupakan komponen yang memiliki peran penting dalam mengembangkan sebuah kawasan pariwisata. Hotel adalah usaha yang dikelola dan dijalankan oleh seseorang secara komersial di bidang jasa penginapan (kamar) yang menyediakan Pelayanan seperti restoran serta Fasilitas pendukung lainnya (Andriani & Permana, 2017).

Persaingan bisnis yang semakin ketat ini diakibatkan dari banyaknya produsen yang memiliki tujuan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa yang sama, akhirnya menyebabkan setiap perusahaan harus berorientasi pada Kepuasan Pengguna Jasa sebagai tujuan utama. Persaingan yang ketat antar hotel membuat setiap hotel berusaha memberikan Kualitas Pelayanan yang maksimal, Fasilitas yang sempurna dan Lokasi yang memadai dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa untuk dapat bertahan dan menang dalam persaingan. Kepuasan Pengguna Jasa adalah salah satu yang diutamakan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kepuasan Pengguna Jasa adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang ketika suatu kegiatan atau Pelayanan telah memberikan kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan Pengguna Jasa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya seperti Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi (Irawan, 2002).

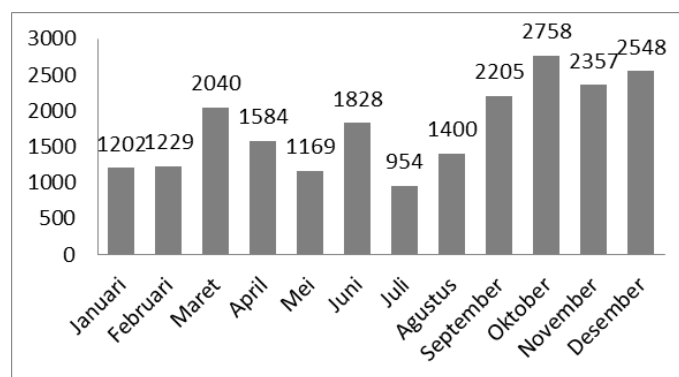
Salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa adalah Kualitas Pelayanan (Irawan, 2002). Kualitas Pelayanan sangat tergantung pada kemampuan karyawan untuk menyediakan atau memberikan Pelayanan. Pelayanan adalah upaya atau usaha yang dilaksanakan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa dalam memperoleh Kepuasan. (Rangkuti, 2012). (F. Tjiptono, 2014) mengatakan bahwa Pelayanan merupakan sikap atau cara perusahaan

memberikan Pelayanan kepada pengguna jasa sehingga pengguna jasa memperoleh Kepuasan terkait kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan dan sebagainya. Kepuasan Pengguna Jasa terjadi ketika pengguna jasa tersebut merasa semua keinginannya tercukupi dan mendapat Pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan.

Selain Kualitas Pelayanan, Fasilitas juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna jasa dalam memperoleh Kepuasan (Irawan, 2002). Fasilitas adalah penyedia berbagai perlengkapan atau perabotan yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam penggunaan Pelayanan hotel dan melakukan berbagai aktivitas atau fungsi sehingga kebutuhan pengguna jasa hotel merasa tercukupi selama mereka menggunakan jasa hotel tersebut (Srijani & Hidayat, 2017). Fasilitas ialah faktor penting yang nantinya juga akan dipertimbangkan mereka akan menggunakan jasa sebuah perhotelan (Arianto & Muhammad, 2018).

Faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan adalah Lokasi (Irawan, 2002). Lokasi menjadi faktor selanjutnya yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa. Sebuah perusahaan dalam industri perhotelan harus pandai dalam memilih Lokasinya sebagai Lokasi bisnis, Ini karena jika sebuah perusahaan memiliki Lokasi yang strategis, keuntungannya akan jauh lebih tinggi. Lokasi adalah tempat beroperasinya suatu usaha atau tempat barang dan jasa diproduksi yang mengutamakan aspek ekonomi (Kotler & Keller, 2007).

Di Semarang terdapat banyak hotel yang memiliki keunggulan masing-masing, salah satunya yaitu Hotel Andelir Semarang. Hotel Andelir Semarang adalah perusahaan yang menawarkan jasa berupa hotel bintang tiga yang terletak di Jalan Atmodiriono I NO 6-8, Wonodri Semarang. Dalam operasionalnya, Hotel Andelir tergolong baik, namun ada beberapa pengguna jasa yang masih merasa kurang puas terhadap hotel tersebut (*sumber google review*). Adanya keluhan tersebut membuat pengguna jasa kurang merasakan Kepuasan saat menggunakan jasa Hotel Andelir Semarang. Pihak Hotel harus melakukan evaluasi terkait keluhan-keluhan tersebut, sehingga pihak hotel dapat menentukan cara tepat dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di Hotel Andelir Semarang. Berikut ini adalah data mengenai jumlah kunjungan pengguna jasa Hotel Andelir Semarang bulan Januari sampai Desember 2021.



Sumber : Hotel Andelir Semarang

Gambar 1. Tingkat Hunian Hotel Andelir Semarang Tahun 2021

Berdasarkan gambar 1. terlihat data kunjungan pengguna jasa di Hotel Andelir Semarang tahun 2021 tidak stabil, mengalami naik turun di tiap bulannya. Penurunan yang signifikan terjadi di bulan Juli. Jumlah kunjungan pengguna jasa yang turun juga dapat disebabkan oleh faktor Pelayanan, Fasilitas, atau Lokasi sehingga berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Hotel yang masih kurang optimal sehingga pengguna jasa masih mempertimbangkan hotel pesaing sebagai pilihannya.

Tabel 1. Research Gap

Issue	Peneliti	Hasil
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pengguna jasa	(Kurniawan & Soliha, 2022) (Sinega, 2020)	Berpengaruh positif dan signifikan
	(Dwi & Safavi, 2021) (Brier & lia dwi jayanti, 2020)	Tidak Berpengaruh
Fasilitas terhadap Kepuasan pengguna jasa	(Kurniawan & Soliha, 2022) (Siboro et al., 2021) (Sinega, 2020)	Berpengaruh positif dan signifikan
	(Siregar et al., 2022) (Yuanita, 2019)	Tidak berpengaruh
Lokasi terhadap Kepuasan pengguna jasa	(Siboro et al., 2021) (Sinega, 2020)	Berpengaruh Positif
	(Siregar et al., 2022) (Rodli & Khalimah, 2021)	Tidak berpengaruh

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber.

Berdasarkan tabel 1. terlihat hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa masih memberikan hasil yang berbeda, karena adanya perbedaan mengenai hasil, maka perlu dilakukan kembali penelitian lebih lanjut dengan harapan untuk memperjelas hubungan Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

2. METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Variabel bebas atau variabel independen yang terlibat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Lokasi (X3). Sedangkan variabel terikat atau variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

Populasi Dan Sampel

Populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri dari objek / subjek yang menunjukkan sifat atau karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan disimpulkan (Sugiyono, 2010). Populasi penelitian ini dihitung berdasarkan rata-rata jumlah kunjungan pengguna jasa hotel Andelir Semarang antara bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2021 yaitu sebanyak 1.773 kunjungan.

Sampel adalah perwakilan atau bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri yang sama yang dapat menjelaskan dan mewakili seluruh populasi yang diteliti (Sugiyono, 2010). Penelitian ini menggunakan non probability sebagai teknik sampling, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih dan dijadikan sampel (Ferdinan, 2006). Sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan purposive sampling. Rumus sampling Slovin (Noor, 2011) digunakan untuk menentukan besar sampel. Berikut rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + \left[\frac{N(e)}{100} \right]^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Jumlah pelanggan (populasi)

e = Batas toleransi kesalahan (error) sebesar 10%

$$n = \frac{1773}{1 + \left[\frac{1773(10\%)}{100} \right]^2} = 94,66 = 95$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel di atas, maka sampel pada penelitian ini berjumlah 95 responden.

Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada responden khususnya yang menggunakan jasa Hotel Andelir Semarang. Sementara data sekunder adalah sumber data yang

diperoleh secara tidak langsung dari data penting perusahaan, jurnal pendukung, buku, penelitian terdahulu dsb.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kusioner, observasi, dan juga wawancara. Kuesioner adalah metode untuk mengumpulkan data atau informasi melalui daftar pernyataan tentang variabel penelitian untuk dijawab oleh responden (Werang, 2015). Item yang diuji diukur dengan skala Likert 1-5. Observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang sedang terjadi untuk memperoleh data tentang objek tersebut (Ahmad, 2015). Wawancara adalah cara mengumpulkan data yang dirancang untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya (Ruslan & Rosady Ruslan SH, 2018). Orang yang menjadi narasumber penelitian ini adalah salah satu karyawan Hotel Andelir Semarang.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t dan uji F serta uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 25.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data yang dihimpun dari 95 orang responden menunjukkan bahwa responden didominasi oleh laki-laki (55,8%), berusia 26-35 tahun (41,1%), berpendidikan SMA/SMK (68,4%), pekerjaan pegawai atau karyawan (61,1%), dan responden telah menggunakan jasa Hotel Andelir Semarang sebanyak satu kali (54,7%).

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas mengukur apakah kuesioner itu valid atau tidak (Ghozali, 2006). Hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Pengguna Jasa, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi berdasarkan hasil uji SPSS versi 25 menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk setiap indikator dilaporkan valid. Ini diwakili oleh nilai berikut: r hitung $>$ r tabel (0,2017). Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach alpha $>$ 0,70 (Astuti, 2014). Semua variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,70.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis statistik one sampel Kolmogorov-Smirnov untuk masing-masing variabel.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99067088
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.060
Test Statistic		.077
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.		

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 3. diatas menunjukkan bahwa nilai kolmogorov-smirnov Z sebesar 0,077 dan signifikansi sebesar 0.200, nilai tersebut lebih besar dari $\alpha > 0.05$. Pada penelitian ini berarti data terdistribusi secara normal karena nilai $p = 0,200 > 0,05$.

Uji Multikolonieritas

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk memeriksa apakah menunjukkan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara dua atau lebih variabel independen dalam model regresi linier berganda (Ghozali, 2013).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4.753	1.899		-2.503	.014		
	Kualitas Pelayanan	.185	.030	.512	6.239	.000	.637	1.570
	Fasilitas	.216	.068	.261	3.170	.002	.630	1.587
	Lokasi	.156	.052	.204	2.983	.004	.918	1.089

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Tabel 4. menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas atau tidak terdapat korelasi yang kuat antara variabel bebas, hal ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* untuk semua variabel $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 .

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain terdapat perbedaan. (Ghozali, 2016).

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.677	1.230		.550	.584
	Kualitas Pelayanan	.004	.019	.028	.214	.831
	Fasilitas	.022	.044	.065	.496	.621
	Lokasi	-.028	.034	-.091	-.834	.407

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Hasil uji Glejser pada tabel 5. di atas menunjukkan bahwa probabilitas untuk semua variabel independen tingkat signifikansi $> 0,05$. Kesimpulan pada penelitian ini bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas sama sekali.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna Jasa Pada Hotel Andelir Semarang.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.753	1.899		-2.503	.014
	Kualitas Pelayanan	.185	.030	.512	6.239	.000
	Fasilitas	.216	.068	.261	3.170	.002
	Lokasi	.156	.052	.204	2.983	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Pada tabel 6. maka persamaan regresi pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:
 $Y = -4,753 + 0,185 X_1 + 0,216 X_2 + 0,156 X_3 + e$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Konstanta (α) sebesar -4,753 menjelaskan bahwa bila Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Lokasi (X_3), dianggap sama dengan nol maka Kepuasan Pengguna Jasa (Y) sebesar -4,753
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,185. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Artinya apabila variabel Kualitas Pelayanan (X_1) meningkat satu satuan, maka variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) akan meningkat sebesar 0,185 dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi, dianggap tetap dan berlaku sebaliknya.
- 3) Variabel Fasilitas (X_2) mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,216. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Artinya apabila variabel Fasilitas (X_2) meningkat satu satuan, maka variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) akan meningkat sebesar 0,216 dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi, dianggap tetap dan berlaku sebaliknya.
- 4) Variabel Lokasi (X_3) mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,156. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Lokasi (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Artinya apabila variabel Lokasi (X_3) meningkat satu satuan, maka variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) akan meningkat sebesar 0,156 dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi, dianggap tetap dan berlaku sebaliknya.

Uji t

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis penelitian tentang seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen menerangkan variabel dependen secara parsial. Hasil uji regresi dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 (Ghozali, 2013). Pada uji t ini diketahui t tabel sebesar 1,986 dengan perhitungan $t_{tabel} = (a/2 ; n-k-1) = (0,025 ; 91)$ (lihat pada distribusi t tabel). Berdasarkan tabel 6. dapat diketahui hasil uji hipotesis secara parsial sebagai berikut:

- 1) Uji t statistik pada variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan $t_{hitung} 6,239 > t_{tabel} 1,98638$, maka dapat disimpulkan H1 diterima.
- 2) Uji t statistik pada variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$, sedangkan $t_{hitung} 3,170 > t_{tabel} 1,98638$, maka dapat disimpulkan H2 diterima.
- 3) Uji t statistik pada variabel Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dengan tingkat signifikansi $0,004 < 0,05$, sedangkan $t_{hitung} 2,983 > t_{tabel} 1,98638$, maka dapat disimpulkan H3 diterima.

Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan (Ghozali, 2016). Pada uji F ini diketahui F tabel sebesar 2,70 dengan perhitungan

$$F_{\text{tabel}} = F(k; n-k) \\ = F(3; 92) \text{ (lihat pada distribusi F tabel).}$$

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	144.377	3	48.126	47.471	.000 ^b
	Residual	92.254	91	1.014		
	Total	236.632	94			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa						
b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas						

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Diketahui hasil uji F pada tabel 7. dengan F_{hitung} sebesar 47,471 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini dapat dijelaskan dengan tingkat signifikansi dibawah 5% ($\alpha = 0,05$) dan $F_{\text{hitung}} 47,471 > F_{\text{tabel}} 2,70$ yang berarti Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adjusted (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.597	1.00687
a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas				

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Hasil analisis regresi dari tabel 4.18 dapat diketahui koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,597. Hal ini berarti 59,7 persen variabel dependen Kepuasan Pengguna Jasa dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi. Sedangkan sisanya 40,3 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Hasil pengujian hipotesis H1 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Hotel Andelir Semarang. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan $t_{\text{hitung}} 6,239 > t_{\text{tabel}} 1,98638$, yang berarti bahwa H1 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Dimas Dwi Kurniawan & Euis Soliha (2022), Erika Novianti & Suhardi (2022), I Made Bagus Widiastara, Sidhi Bayu Turker & Made Darmayasa (2022), Fanny Magdalena Sinega (2020), Galih Utama Hariaji & Setia Iriyanto (2019), Luthfia Maydiana (2019), Siti Halimah (2016), Anik Nurhanifah & Sutopo (2014) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Hasil pengujian hipotesis H2 menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Hotel Andelir Semarang. Hal ini dibuktikan

dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$, sedangkan $t_{hitung} 3,170 > t_{tabel} 1,98638$, yang berarti bahwa H2 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Dimas Dwi Kurniawan & Euis Soliha (2022), Erika Novianti & Suhardi (2022), I Made Bagus Widiastara, Sidhi Bayu Turker & Made Darmayasa (2022), Fanny Magdalena Sinega (2020), Galih Utama Hariaji & Setia Iriyanto (2019), Luthfia Maydiana (2019), Siti Halimah (2016), yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

Pengaruh Lokasi Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Hasil pengujian hipotesis H3 menunjukkan bahwa Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Hotel Andelir Semarang. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,004 < 0,05$, sedangkan $t_{hitung} 2,983 > t_{tabel} 1,98638$, yang berarti bahwa H3 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Dimas Dwi Kurniawan & Euis Soliha (2022), Erika Novianti & Suhardi (2022), I Made Bagus Widiastara, Sidhi Bayu Turker & Made Darmayasa (2022), Fanny Magdalena Sinega (2020), Galih Utama Hariaji & Setia Iriyanto (2019), Anik Nurhanifah & Sutopo (2014), yang menyatakan bahwa Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Diketahui hasil uji F pada tabel 4.17 dengan F_{hitung} sebesar 47,471 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini dapat dijelaskan dengan tingkat signifikansi dibawah 5% ($\alpha = 0,05$) dan $F_{hitung} 47,471 > F_{tabel} 2,70$ yang berarti Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Dimas Dwi Kurniawan & Euis Soliha (2022), Erika Novianti & Suhardi (2022), I Made Bagus Widiastara, Sidhi Bayu Turker & Made Darmayasa (2022), Fanny Magdalena Sinega (2020), Galih Utama Hariaji & Setia Iriyanto (2019), yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

SIMPULAN DAN SARAN

- 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Hotel Andelir Semarang. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan $t_{hitung} 6,239 > t_{tabel} 1,98638$.
- 2) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Hotel Andelir Semarang. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$, sedangkan $t_{hitung} 3,170 > t_{tabel} 1,98638$.
- 3) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Hotel Andelir Semarang. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,004 < 0,05$, sedangkan $t_{hitung} 2,983 > t_{tabel} 1,98638$.
- 4) Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Hotel Andelir Semarang. Hal ini dapat dibuktikan dengan tingkat signifikansi dibawah 5% ($\alpha = 0,05$) dan $F_{hitung} 47,471 > F_{tabel} 2,70$.

Saran

Dalam upaya mencapai kepuasan pengguna jasa yang lebih tinggi pada Hotel Andelir Semarang dimasa yang akan datang, diharapkan pihak hotel perlu meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Semakin baik Pelayanan yang ditawarkan pihak hotel maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2015). *Metode penelitian administrasi publik teori dan aplikasi*.
- Andriani, R., & Permana, D. (2017). Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 17(3).
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1(1), 108–115.
- Astuti, S. P. (2014). Modul Praktikum Statistika. *Surakarta: Iain Surakarta*.
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Café One Eighteenth Coffee 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Dwi, V., & Safavi, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar The influence of service quality and brand image on prepaid card consumer satisfaction. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142–150.
- Ferdinan, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Unuk Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. *Quarterly Journal of Economics*, 128, 1547–1584.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23 (Edisi 8). *Cetakan Ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 96.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. *Frontier, Elex Media Komputindo, Jakarta*.
- Kotler dan Amstrong. (2014). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga*.
- Kotler, P. (2008). *Principle Of Marketing 12th Edition. Prinsip-prinsip Pemasaran*. Ahli Bahasa: Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi 13. Erlangga, Jakarta*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid I (edisi Bahasa Indonesia)*. Jakarta: PT. Prenhalindo Indonesia.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 348–358. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.553>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat*.
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh kualitas layanan dan citra institusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (studi pada universitas muhammadiyah di Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 177–187.
- Rangkuti, F. (2012). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*.