

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI
TRAVELODGE HOTEL BATAM
(THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES,
LOCATION TOWARDS STAY DECISION AT TRAVELODGE
HOTEL BATAM)**

Rimayang Anggun Laras Prastianty Ramli¹
Prodi Manajemen, Universitas Riau Kepulauan, Batam
rimayangramli@gmail.com

Indah Nur Agustiani²
Prodi Manajemen, STIEPAR YAPARI, Bandung
indahmuchtart27@gmail.com

Rudi Yanto Batara Silalahi³
Prodi Manajemen, STIE GALILEO, Batam
rudisilalahi16@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, facilities and location on the decision to stay at Travelodge Hotel Batam. This research was conducted with a survey approach consisting of variables of service quality (X1), facilities (X2), location (X3) and decision to stay (Y). The sample used in this study amounted to 97 respondents. Statements were given using a questionnaire distributed through Random Sampling technique and the data analysis methods used were validity test, reliability test, classical assumption test,. The data collected through the questionnaire was processed using the application of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 20 program. The test results are (1). The service quality variable has a positive and significant effect on the stay decision variable where the significance level is $0.000 < 0.05$, (2). Facilities have no positive and significant effect on the decision to stay where the significance level is $0.822 > 0.05$, (3). Location has a positive and significant effect on the decision to stay where the significance level is $0.000 < 0.05$, (4). Quality of service, facilities, simultaneously have a positive and significant effect on the decision to stay where the significance level is $0.000 < 0.05$.

Keywords: *quality of service, facilities, location, stay decision, tourists*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap di Travelodge Hotel Batam. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan survei yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan (X₁), fasilitas (X₂), lokasi (X₃) dan keputusan menginap (Y). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 97 responden. Pernyataan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang di distribusikan melalui teknik *Random Sampling* dan metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik,. Data yang terkumpul melalui kuesioner diolah

dengan menggunakan aplikasi *Program Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 20. Hasil pengujian yaitu (1). Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan menginap dimana tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$, (2). Fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap dimana tingkat signifikannya adalah $0,822 > 0,05$, (3). Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap dimana tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$, (4). Kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap dimana tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Keputusan Menginap, Hotel Travelodge

Received: December 05, 2021/ Reviewed: December 29, 2021/ Published: March 04, 2022

PENDAHULUAN

Perkembangan usaha pada saat ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang. Melihat kondisi tersebut menyebabkan pebisnis semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi target volume penjualan. Mengingat perkembangan teknologi yang makin dinamis manusia dituntut dengan cepat dan tepat untuk bertindak agar tidak kalah bersaing. Salah satu perkembangan persaingan yang semakin ketat adalah bisnis perhotelan. Persaingan bisnis hotel saat ini agaknya semakin ketat, terbukti belakangan ini terus bermunculan hotel-hotel baru. Hotel merupakan usaha pariwisata dimana satu usaha akomodasi yang di rekomendasikan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas antara lain kamar tidur, makan dan minuman, serta pelayanan-pelayanan penunjang seperti tempat-tempat rekreasi, fasilitas olahraga dan fasilitas lainnya (Suryosubroto : 2010) penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas dan kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.

Hotel Travelodge Batam merupakan hotel yang didirikan dibawah naungan Travelodge Asia, hotel itu dahulunya bernama Novotel Hotel Batam. Travelodge Batam adalah hotel bintang 4 yang didirikan pada tanggal 24 Maret 1997. Pada tanggal 1 Januari 2018 nama Novotel Batam diganti menjadi Travelodge Batam yang sedang dalam tahap renovasi yang lebih modern. Travelodge Batam

merupakan *brand* Travelodge pertama yang masuk ke Indonesia, dipimpin oleh Mr. East Leng selaku General Manager.

Permasalahan yang dihadapi oleh Travelodge Batam yaitu terjadinya penurunan jumlah tamu yang menginap. Berikut data yang berhasil di peroleh mengenai jumlah tamu yang menginap di Travelodge Hotel Batam:

Tabel 1.
Jumlah Tamu Travelodge Hotel Batam

Tahun	Jumlah Tamu Menginap
2015	3956
2016	3800
2017	3228
2018	3126
2019	3079

Sumber : Travelodge Hotel Batam

Berdasarkan tabel 1. Dapat dilihat terjadi penurunan jumlah tamu yang menginap di hotel Travelodge Batam, dimana pada tahun 2015 jumlah tamu yang menginap sebanyak 3.956 orang mengalami penurunan pada tahun 2016 sebesar 156 tamu menjadi 3.800 tamu. Begitu juga dari tahun 2016 ke tahun 2017 terjadi penurunan sebesar 572 tamu menjadi 3.228 tamu pada tahun 2017. Penurunan juga masih terjadi pada tahun 2018, dimana jumlah tamu yang menginap sebanyak 3.126 tamu. Pada periode tahun 2018 ke tahun 2019 terjadi penurunan tamu yang menginap sebanyak 47 tamu, sehingga jumlah tamu yang menginap pada tahun 2019 sebanyak 3.079 tamu.

Penurunan jumlah tamu dalam memutuskan untuk menginap di Hotel Travelodge Batam disebabkan oleh beberapa variabel permasalahan. Salah satu variabel yang menyebabkan terjadi penurunan jumlah tamu yang menginap yaitu variabel kualitas pelayanan, dimana kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Hotel Travelodge Batam. Hal ini dapat dilihat dari keluhan tamu seperti kecepatan dan pelayanan yang kurang maksimal dan kurang senyumnya karyawan dalam menyapa tamu.

Variabel selanjutnya yang menyebabkan berkurangnya jumlah tamu yang menginap yaitu variabel fasilitas. Untuk fasilitas sendiri seperti gedung dimana gedung hotel tersebut merupakan bangunan yang dibangun pada tahun 2000 yang menimbulkan kesan kurang *update* bagi tamu pengunjung hotel tersebut.

Selanjutnya variabel lokasi juga mempengaruhi penurunan jumlah tamu hotel. Lokasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keuntungan perusahaan, aktivitas ekonomi atau perusahaan cenderung untuk berlokasi pada pusat kegiatan sebagai usaha untuk mengurangi ketidakpastian akan keputusan yang diambil guna meminimumkan resiko. Dimana secara letak lokasi Hotel Travelodge Batam berada di Jalan Duyung Sungai Jodoh Kecamatan Batu Ampar. Untuk jarak tempuh dari Bandara Internasional Hang Nadim Batam ke Hotel Travelodge Batam cukup jauh. Hal ini menyebabkan waktu perjalanan yang cukup jauh bagi tamu yang datang dari luar kota atau luar negeri yang menggunakan pesawat sebagai alat transportasinya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan menginap di Travelodge Hotel Batam”. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2016) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Berwujud (*tangible*)
2. Empati (*empaty*)
3. Cepat Tanggap (*responsibility*)
4. Keandalan (*reability*)
5. Kepastian (*assurance*)

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan dan jika yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dan implikasinya baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa atau hotel dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Fasilitas

Menurut Zakiah Daradjat (2012) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Suryosubroto (2010) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Menurut Nirwana (2014) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Fasilitas dalam suatu jasa diantaranya adalah :

1. Desain fasilitas
2. Nilai fungsi
3. Estetika
4. Kondisi yang mendukung
5. Peralatan penunjang

Lokasi

Menurut Munawaroh (2013) salah satu strategi yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah pemilihan lokasi, baik lokasi pabrik untuk perusahaan manufaktur ataupun lokasi usaha untuk perusahaan jasa/retail maupun lokasi perkantorannya.

Pemilihan lokasi, diperlukan pada saat perusahaan mendirikan usaha baru, melakukan ekspansi usaha yang telah ada maupun memindahkan lokasi perusahaan ke lokasi lainnya. Menurut Swastha (2009) faktor yang harus dipertimbangkan dalam menentukan daerah bisnis adalah :

- a) Luas daerah perdagangan
- b) Dapat dicapai dengan mudah
- c) Potensi pertumbuhannya
- d) Lokasi saingan

Keputusan Menginap

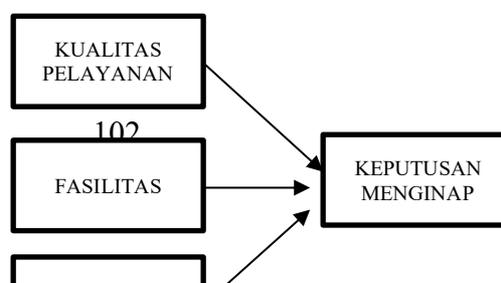
Kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh sebuah perusahaan bertujuan untuk memuaskan kebutuhan (*needs*) dan keinginan pelanggannya (*wants*) dalam hal ini yaitu tamu hotel. Tamu hotel mempunyai arti penting bagi perusahaan akomodasi perhotelan yaitu sebagai pengguna produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan akomodasi tersebut. Keputusan menginap dalam penelitian ini mengadopsi dari teori keputusan pembelian karena keduanya mempunyai karakteristik yang sama yang artinya yang datang ke hotel pasti akan melakukan aktivitas dalam kegiatan pembelian jasa.

Keputusan pembelian menurut Alma (2011) adalah suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, *physical evidence*, *people dan process*, sehingga membentuk suatu sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil kesimpulan berupa tanggapan yang muncul produk apa yang akan dibeli.

Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Perilaku pembelian konsumen dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis. Faktor budaya memberikan pengaruh yang paling luas dan mendalam.

Kerangka Pemikiran

Hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dapat diilustrasikan sebagaimana terdapat gambar berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu ide untuk mencari fakta yang harus dikumpulkan. Hipotesis adalah suatu pertanyaan sementara atau dugaan yang paling memungkinkan yang masih harus dicari kebenarannya. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan menginap di Travelodge Hotel Batam

H2 : Fasilitas memiliki pengaruh terhadap keputusan menginap di Travelodge Hotel Batam

H3 : Lokasi memiliki pengaruh terhadap keputusan menginap di Travelodge Hotel Batam

H4 : Kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan menginap di Travelodge Hotel Batam

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi Travelodge Hotel Batam dengan jenis penelitian kuantitatif. Agar penelitian ini dapat menghasilkan kesimpulan yang benar maka penulis memberikan kuisisioner, tetapi terlebih dahulu menentukan populasi dan dan sampel.

Populasi dalam penelitian adalah sejumlah 3079, mengambil dari jumlah tamu yang memutuskan menginap di tahun 2019. Bila populasi dalam jumlah esar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk

menentukan besarnya sampel dari populasi yang ada penulis menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \times (e)^2}$$

Dimana :

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e² = 10% atau 0,1 x 0,1

Dari perhitungan yang dilakukan sesuai rumus Slovin maka didapat sampel dari tamu yang menginap di Travelodge Hotel Batam sebanyak 97 Orang. Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berupa data primer yang bersumber dari tamu yang menginap di Travelodge Hotel Batam yang berupa hasil wawancara dan jawaban kuesioner yang terdiri dari identitas responden, tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi di Travelodge Hotel Batam. Kemudian data sekunder, yaitu data yang bersumber dari berbagai bahan referensi maupun laporan dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika masing-masing pernyataan merupakan indikator pengukur, maka memiliki taraf signifikansi diatas 0,50 dan signifikansi dibawah 0,05 sehingga mampu untuk mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikut distribusi uji validitas data variabel independent dan variabel dependent dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan (X1)

Item	r Hitung	r Tabel	Sig	Keterangan
X1.1	0,586	0,1996	0,05	Valid
X1.2	0,745	0,1996	0,05	Valid
X1.3	0,764	0,1996	0,05	Valid
X1.4	0,818	0,1996	0,05	Valid
X1.5	0,707	0,1996	0,05	Valid
X1.6	0,612	0,1996	0,05	Valid

X1.7	0,818	0,1996	0,05	Valid
------	-------	--------	------	-------

Fasilitas (X2)

Item	r Hitung	r Tabel	Sig	Keterangan
X2.1	0,628	0,1996	0,05	Valid
X2.2	0,764	0,1996	0,05	Valid
X2.3	0,782	0,1996	0,05	Valid
X2.4	0,733	0,1996	0,05	Valid
X2.5	0,731	0,1996	0,05	Valid
X2.6	0,641	0,1996	0,05	Valid

Lokasi (X3)

Item	r Hitung	r Tabel	Sig	Keterangan
X3.1	0,807	0,1996	0,05	Valid
X3.2	0,738	0,1996	0,05	Valid
X3.3	0,561	0,1996	0,05	Valid
X3.4	0,738	0,1996	0,05	Valid
X3.5	0,561	0,1996	0,05	Valid
X3.6	0,807	0,1996	0,05	Valid

Uji Reabilitas

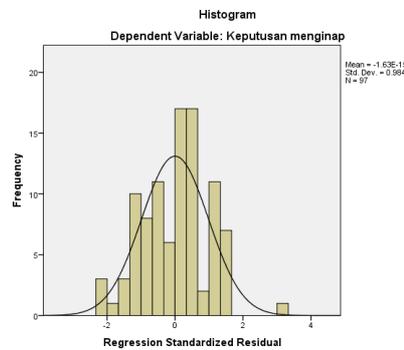
Untuk mengetahui *reliabilitas* variabel kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan keputusan menginap maka digunakan nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60. Uji reliabilitas menggunakan SPSS versi 20 dengan memberikan fasilitas pengukuran *Cronbach's Alpha (a)*. Apabila hasil koefisien *Alpha* lebih besar dari taraf signifikan 60% atau 0,6, maka kuesioner reliabel. Apabila hasil koefisien *Alpha* lebih kecil dari 60% atau 0,6 maka kuesioner tidak reliabel. Dalam tabel berikut ini menyajikan ukuran reliabilitas dari seluruh variabel penelitian.

Variabel	Alpha Cronbach	N Off Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan	7	0,847	Reliabel
Fasilitas	6	0,807	Reliabel
Lokasi	6	0,678	Reliabel
Keputusan menginap	3	0,812	Reliabel

Dari tabel di atas terlihat bahwa *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, dan hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner handal atau *reliable*. Atau dengan kata lain, semua butir pernyataan yang digunakan adalah stabil dan konsistensi dalam mengukur masing-masing variabel penelitian.

Uji Normalitas Data

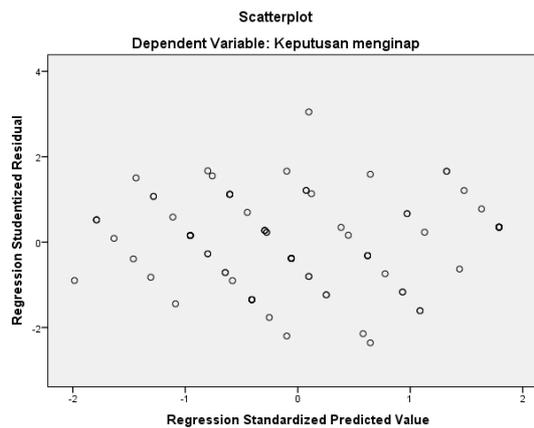
Syarat data yang layak uji adalah data tersebut harus terdistribusi normal. Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan pendekatan histogram.



Dalam gambar diatas dapat dilihat bahwa variabel Y (Keputusan Menginap) berdistribusi mendekati normal, hal ini ditunjukkan oleh distribusi data yang tidak melenceng ke kanan dan ke kiri.

Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar di bawah ini didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal, penyebaran data di sekitar garis diagonal. Suatu variabel dapat dikatakan normal jika gambar distribusi titik-titik (*point-point*) data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik (*point-point*) data searah atau mengikuti garis diagonal.



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik (*point-point*) tidak menunjukkan suatu pola tertentu, namun menyebar secara merata diantara angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut bebas dari pengujian asumsi klasik heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, salah satu caranya adalah dengan melihat besarnya nilai *tolerance* dan *Variable Inflation Factor (VIP)*. Uji multikolinearitas dapat dinilai melalui nilai VIF (*Variable Inflation Factor*) disekitar angka 1 dan kurang dari 10 dan nilai *tolerance* nya mendekati 1 atau tidak kurang dari 0,10.

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan	.018	55.894
Fasilitas	.017	58.207
Lokasi	.621	1.612

Hasil Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan 55,894, variabel fasilitas sebesar 58,207, lokasi 1,612. Hasil

Pengujian ini menunjukkan bahwa nilai VIF lebih besar dari 10 namun nilai *tolerance* kurang dari 1.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh tingkat signifikansi pengaruh variabel independen (Kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi) dalam mempengaruhi variabel dependen (keputusan menginap) secara parsial. Pengujian signifikan koefisien korelasi parsial dan koefisien regresi secara parsial dilakukan dengan melihat taraf signifikansi, jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan dibawah 0,05, maka hipotesis ditolak atau yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X dan Y.

Persamaan rumusnya adalah sebagai berikut :

H₀ = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

H₁ = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Kaidah pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$, maka **H₀** ditolak **H₁** diterima, jadi variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$, maka **H₀** diterima **H₁** ditolak, jadi variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	
	B	Std. Error			
	(Constant)	1.695			
Kualitas	.465	.125	3.732	.000	
Pelayana	.034	.151	.225	.822	
Fasilitas	.139	.030	4.614	.000	
Lokasi					

Berdasarkan data pada tabel, maka dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X1), hal ini dikarenakan nilai $t_{hitung} 3,732 > t_{table} 1,996$ dan tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$ maka demikian **H₀** ditolak dan **H_a**

- diterima, artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan menginap (Y).
2. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel fasilitas (X2), hal ini dikarenakan nilai $t_{hitung} 0,225 < t_{tabel} 1,996$ dan tingkat signifikannya adalah $0,822 > 0,05$ maka demikian H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel fasilitas (X2) terhadap variabel keputusan Menginap (Y).
 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel Lokasi (X3), hal ini dikarenakan nilai $t_{hitung} 4,614 > t_{tabel} 1,996$ dan tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$ maka demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Lokasi (X3) terhadap variabel keputusan Menginap(Y).

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji adakah pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara tiap-tiap variabel independen dengan variabel dependen. Kriteria yang digunakan adalah :

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima.
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

Kaidah pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima, jadi variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima H_1 ditolak, jadi variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Hasil uji F tampak pada tabel sebagai berikut :

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	194.013	3	64.671	236.118	.000 ^b
Residual	25.472	93	.274		
Total	219.485	96			

Jika dilihat dari hasil uji regresi yang telah diperoleh, hasil perhitungan menunjukkan bahwa $F_{hitung} 236,118 > 2,70 F_{tabel}$ dan nilai signifikansi yang terdapat pada tabel ANOVA adalah 0,000, yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 maka dapat diketahui bahwa nilai tersebut menyatakan H_0 ditolak, H_1 diterima dan mengindikasikan terdapat pengaruh signifikan antara ketiga variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), lokasi (X3), dan keputusan menginap (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Pada uji R^2 (Uji Koefisien Determinasi) ini menjelaskan seberapa besar variasi variabel independen (kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi) terhadap variabel dependen (keputusan menginap). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R kuadrat yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil perhitungan determinasi R kuadrat disajikan pada tabel berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 ^a	.884	.880	.52335

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi. Angka pada Adjusted R square atau disebut juga sebagai koefisien determinasi adalah sebesar 0,884 angka tersebut memiliki arti bahwa sebesar 88,40% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan. atau dengan kata lain, besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi adalah sebesar 88,40% sedangkan sisanya, yaitu 11,60% harus dijelaskan oleh faktor lainnya, yang berasal dari luar model regresi tersebut.

SIMPULAN

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan menginap. Dari pernyataan diatas, variabel kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan menginap di Travelodge Hotel Batam karena setiap perubahan keputusan menginap dipengaruhi oleh kualitas pelayanan
2. Variabel fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan menginap. Dari pernyataan diatas, variabel fasilitas tidak terlalu memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan menginap di Travelodge Hotel Batam
3. Variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan menginap. Artinya setiap perubahan keputusan menginap dipengaruhi oleh lokasi dari Travelodge Hotel Batam
4. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan menginap pada 97 sampel yang diteliti. Hal ini didapatkan dari hasil pengolahan yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} 236,118 > 2,70 F_{tabel}$ dan nilai signifikansi yang terdapat pada tabel ANOVA adalah 0,000 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 0,05.

SARAN

Setelah mempelajari seluruh proses penelitian yang menyangkut seluruh permasalahan yang diuji, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dalam hasil penelitian ini, kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh besar terhadap keputusan menginap, sehingga penulis menyarankan kepada perusahaan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan agar tamu yang datang ke Travelodge Hotel tetap merasa nyaman dan memutuskan untuk kembali menginap di Travelodge Hotel Batam.

2. Bagi Penulis Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variasi atau menambahkan faktor-faktor yang lebih banyak serta menggunakan korelasi variabel yang lain seperti variabel intervening atau moderating sehingga penelitian akan lebih menarik dari penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, CV Alfabeta. Bandung
- Daradjat, Zakiah. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. CV Alfabeta. Bandung.
- Kotler, Keller, 2012. *Marketing Management* 14th, Person Education
- Kotler, P. & Keller, K.L., 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2 Edisi ke 1*. B. Sabran, ed., Erlangga. Jakarta.
- Munawaroh, Munjiati. 2013. *Manajemen Operasi*. LP3M UMY. Yogyakarta.
- Nirwana. 2014 *Fasilitas Transportasi Kereta Api*. CV Alfabeta. Bandung
- Nawawi, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. CV Alfabeta. Bandung
- Suryosubroto. 2010. *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Rineka Cipta. Jakarta
- Swasta, Basu. 2009. *Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen dan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Bandung
- Tjiptono. 2016. *Kepuasan Konsumen dan Konsep Kepuasan Konsumen et al*. Jakarta.