

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP MINAT PENGUNJUNG UNTUK MENGINAP DI GRIYA HOTEL MEDAN

Irul Syaputra
Politeknik Unggul LP3M
Kota Medan, Indonesia

Irulsyaputra46@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan, fasilitas dan harga terhadap variabel dependen minat pengunjung. Adapun jumlah sampel dalam penelitian adalah 65 responden. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan analisis data regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya nilai adjusted R Square dalam model regresi perusahaan perbankan diperoleh sebesar 0,473. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan, fasilitas dan harga terhadap variabel dependen minat pengunjung (Y) yang dapat diterangkan oleh persamaan ini sebesar 47%. Sedangkan sisanya sebesar 53% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Selain itu dapat dilihat nilai R Square adalah 0,473. Jika nilai R Square mendekati 1 maka variabel independen semakin kuat pengaruhnya terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi minat kembali adalah variabel fasilitas hotel dengan angka signifikansi 0.000 (<0.005).

Kata Kunci: *kualitas layanan, fasilitas, harga, minat*

I. PENDAHULUAN

Pada dasarnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen melalui pelayanan yang baik serta kerah-tamahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. (Wahyuni, 2016).

Apabila konsumen benar-benar merasa puas, mereka akan membeli ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karna kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. (Wahyudi, 2018).

Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperang dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas menjadi faktor salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. (Sulistiono, 2018).

Dapat kita ketahui bahwasanya di kota Medan ini banyak berbagai macam tipe hotel, mulai dari hotel kelas mawar hingga hotel berbintang lima. Medan memiliki penginapan yang berkelas dan berfasilitas yang tak kalah dengan hotel berkelas mewah. Salah satunya Penginapan Griya Hotel Medan. Yang dimana Hotel ini berlokasi di Jalan Tengku Amir Hamzah Blok A No. 38 – 44 Medan, yang lokasinya sangat strategis dan mudah dijangkau, Hotel ini merupakan akomodasi jasa berkonsep motel dan telah berdiri sejak tahun 2007 silam.

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai pengunjung dari pihak Griya Hotel Medan dari tahun 2015 – 2019 yang menginap mengalami naik turun seperti pada tahun 2015 jumlah pengunjung

yang menginap berjumlah 3780 orang, tahun 2016 berjumlah 4021, mengalami kenaikan jumlah pengunjung sebesar 10%, pada tahun 2017 ada penurunan jumlah pengunjung berjumlah 4006, tahun 2018 jumlah pengunjung mengalami kenaikan yang sangat signifikan yaitu 7973 orang dan pada tahun 2019 jumlah pengunjung yang menginap 9681 yaitu sebanyak 9681 orang. Ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya. Salah satu faktor yang tidak ketinggalan untuk ikut berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada konsumen adalah harga.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap Minat Pengunjung untuk Menginap di Griya Hotel Medan

II. STUDI LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Menurut (Hasrina, 2018) Kualitas pelayanan merupakan perbandingan keinginan konsumen terhadap pelayanan yang nyata diberikan. Dengan kata lain, merupakan seberapa jauh perbedaan keinginan terhadap kenyataan pelayanan. Sedangkan menurut (Tjiptono, F., 2012) kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Fasilitas

Fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh hotel, merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk tinggal atau menyewa di suatu hotel tertentu. Menurut (Meva, 2018) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan berbagai kegiatan sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.

Fasilitas-fasilitas dalam suatu hotel adalah kamar tidur dengan segala perlengkapannya, restoran/cafedengan pendukungnya, fasilitas tambahan (fasilitas olahraga atau hiburan), dan lain-lain. Dalam penelitian ini fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas yang disediakan di Griya Hotel Medan, yaitu: kamar tidur, restoran, tempat parkir, fasilitas pendukung lainnya. (Wahyudi, 2018).

Harga

Menurut (Yineu, 2017) Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Suatu perusahaan agar dapat berhasil dalam memasarkan barang atau jasa harusnya lebih dulu menentukan harga yang tepat. Penetapan harga yang tidak tepat akan menyebabkan pembeli tidak tertarik membeli barang atau jasa tersebut.

III. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang menekankan analisisnya pada angka-angka yang diolah dengan metode statistika. Selanjutnya hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk angka-angka atau statistika. Metode kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga dapat mempengaruhi Minat Pengunjung di Griya Hotel Medan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika. Data kuantitatif berfungsi untuk mengetahui jumlah atau besaran dari sebuah objek yang akan diteliti.

Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama

melalui prosedur dan tehnik pengambilan yang dapat berupa wawancara kepada pimpinan, karyawan dan pengunjung Griya Hotel Medan. observasi ke Griya Hotel Medan maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus di rancang sesuai dengan tujuannya.

Seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti di Griya Hotel Medan . Kuisisioner adalah suatu rangkian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud memperoleh data.

Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2010) sspopulasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dan subjek dan objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dengan jumlah yang tidak diketahui atau jumlah yang tak terbatas dari pengunjung di Griya Hotel Medan.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipercaya dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Rijali, 2019) menjelaskan bahwa dalam penentuan sampel yang populasi besar dan jumlahnya tidak diketahui maka peneliti mengambil sampel untuk penelitian ini berjumlah 65 responden yang merupakan konsumen ataupun pengunjung di Griya Hotel Medan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam tugas akhir ini menggunakan metode kuesoiner yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh infromasi dari responden dalam arti laporan tentang probadinya, atau hal hal yang ia ketahui.

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penelitian lapangan, observasi dan kuesioner. Untuk mendapatkan data yang relevan dalam penelitian maka dilakukan dengan cara wawancara yang dibantu dengan instrument penelitian yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden, pengamatan langsung, serta studi kepustakaan. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert dan kuesioner tertutup yaitu responden dapat memilih jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pilihannya masing-masing.

Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan : Analisis Regresi linier suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Tujuan analisis regresi adalah untuk memprediksi seberapa besar hubungan yang ada diantara variabel-variabel tersebut, sehingga output dari analisis regresi adalah persamaan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang disusun mampu mengukur indikator yang hendak diukur tersebut dan dianalisis dengan cara menggunakan alat ukur dalam penelitian ini adalah menggunakan standar Masrum dalam buku (Sugiyono, 2010)

Variabel	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Minat (Y)	1	0,609	0,2441	Valid
	2	0,695	0,2441	Valid
	3	0,358	0,2441	Valid
	4	0,430	0,2441	Valid
Kepuasan Pelayanan (X_1)	1	0,756	0,2441	Valid
	2	0,713	0,2441	Valid
	3	0,741	0,2441	Valid
	4	0,733	0,2441	Valid

Fasilitas (X ₂)	1	0,785	0,2441	Valid
	2	0,732	0,2441	Valid
	3	0,794	0,2441	Valid
	4	0,742	0,2441	Valid
Harga (X ₃)	1	0,522	0,2441	Valid
	2	0,747	0,2441	Valid
	3	0,332	0,2441	Valid
	4	0,344	0,2441	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai uji validitas untuk variabel minat, variabel kualitas pelayanan, variabel fasilitas, variabel dan variabel harga dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} untuk semua pernyataan lebih besar dari r_{tabel} sehingga dapat disimpulkan bahwa semua *item* pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya atau layak untuk di uji selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas

Untuk mendapatkan kehandalan alat ukur secara utuh atau reliabel dari angket tersebut, dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. (Sugiyono, 2010).

Instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah 0,60. Instrumen dikatakan reliabel jika dapat digunakan untuk mengukur variabel berulang kali yang aka menghasilkan data yang sama atau hanya sedikit bervariasi .(Rijali, 2019).

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Minat Pengunjung (Y)	0,760	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,693	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,714	Reliabel
Harga (X3)	0,780	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2023)

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel $> 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.428	1.595		4.656	.000		
	Kualitas_Pelayanan	.775	.697	1.194	1.111	.002	.007	133.477
	Fasilitas	.977	.681	.1543	.1434	.015	.007	133.908
	Harga	.738	.102	.709	7.224	.000	.896	1.116

a. Dependent Variable: Minat_Pengunjung

Sumber : Data Primer diolah 2023 dengan menggunakan SPSS ver. 19.0

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa uji Linearitas nilai signifikansi = lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Harga (X3) dan variable Minat Pengunjung (Y). Hasil dari Analisis Regresi Linear Berganda adalah :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 7.428 + 0,775X_1 + 0,977X_2 + 0,738X_3$$

- 1) Berarti bila tanpa adanya variabel Kualitas pelayanan, fasilitas dan harga, maka minat pengunjung berpengaruh 7,428.
- 2) Nilai koefisien 0,775 berarti, jika ada penambahan 1 angka faktor Kualitas Pelayanan, akan ada kenaikan faktor Kualitas Pelayanan sebesar 0,775.
- 3) Nilai koefisien 0,977 berarti, jika ada penambahan 1 angka faktor Fasilitas, akan ada kenaikan faktor Fasilitas sebesar 0,977.
- 4) Nilai koefisien 0,738 berarti, jika ada penambahan 1 angka faktor Harga, akan ada kenaikan faktor Harga sebesar 0,738.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F (Uji Serempak) dilakukan untuk melihat secara bersama – sama (serempak) pengaruh secara positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu X₁, X₂, X₃ berupa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Minat Pengunjung Griya Hotel Medan.

Uji Simultan (Uji F)

No	Uji F	F _{hitung}	Sig. F _{hitung}	Kriteria
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Minat Pengunjung Untuk Menginap di Griya Hotel Medan	18.236	.000	F _{hitung} > F _{tabel} Sig F _{hitung} < α 5%

Sumber : Hasil Data Primer , 2023 (Data diolah, 2023 menggunakan SPSS ver 19.0)

Dari hasil perhitungan pertama diperoleh F_{hitung} = 18.236, sedangkan F_{tabel} dengan df1/df2 (3 : 61) adalah 2.76. ternyata F_{hitung} > F_{tabel} 18.236 > 2.76) dan tingkat signifikansinya (0.000 < 0.05) sehingga persamaan regresi Y atas X₁, X₂, X₃ berarti secara simultan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga

berpengaruh signifikan terhadap Minat Pengunjung Untuk Menginap di Griya Hotel Medan. Besarnya tingkat pengaruh kedua variabel ini secara bersama – sama mengalami kenaikan maka akan berdampak pada kenaikan minat pengunjung begitu pula sebaliknya.

Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan , fasilitas dan harga secara parsial terhadap minat pengunjung untuk menginap di Griya Hotel Medan dapat dilihat berdasarkan *coefficients correlations* pada tabel di bawah ini :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.428	1.595		4.656	.000		
Kualitas_Pelayanan	.775	.697	1.194	1.111	.002	.007	133.477
Fasilitas	.977	.681	.1543	1.434	.015	.007	133.908
Harga	.738	.102	.709	7.224	.000	.896	1.116

a. Dependent Variable: Minat_Pengunjung

Sumber : Data Primer diolah 2023 dengan menggunakan SPSS ver. 19.0

- 1) Hasil regresi persamaan kedua menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel kualitas pelayanan sebesar 1.111 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002, karena nilai signifikansi sebesar $0,002 < \alpha = 0,05$ maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Pegunjung.
- 2) Hasil regresi persamaan kedua menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel kualitas pelayanan sebesar 1.434 dengan nilai signifikansi sebesar 0,015, karena nilai signifikansi sebesar $0,015 < \alpha = 0,05$ maka variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Minat Pegunjung.
- 3) Hasil regresi persamaan kedua menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel harga sebesar 7.224 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, karena nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka variabel harga berpengaruh signifikan terhadap Minat Pegunjung.

4.2.4. Analisa Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui melalui nilai determinasi (D) dimana : $D = r^2 \times 100 \%$ dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 19.0.

- 1). Untuk melihat signifikansi variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2) dan harga (X_3) secara serempak terhadap minat pengunjung (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Analisis Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Minat Pengunjung

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.473	.447	1.542

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_Pelayanan, Fasilitas

Sumber : Data Primer diolah 2023 dengan menggunakan SPSS ver 19.0

2). Berdasarkan table dapat diketahui besar pengaruh variable kualitas pelayanan, Fasilitas dan harga terhadap Minat Pengunjung dari nilai D dimana $D = R^2 \times 100\%$

Maka $R^2 = 0,473 \times 100 = 47\%$

Dengan demikian pengaruh kualitas produk, fasilitas dan harga terhadap minat pengunjung = 47% dan selebihnya 53% lagi dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti seperti kepuasan pelanggan, loyalitas, lokasi dan seterusnya.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung

Penelitian yang dilakukan di Griya Hotel Medan diperoleh bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap minat pengunjung untuk menginap di Griya Hotel Medan. Hal ini didukung dengan oleh teori dari (Tjiptono, F., 2012) kualitas jasa ditentukan oleh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*, kualitas jasa adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen. Komponennya terdiri dari *Tangible* yaitu *The appearance of physical facilities, equipment personnel and communications materials* misalnya pada jasa hotel berupa tampilan gedung hotel, tampak arsitektur dari luar, tempat parkir, kebersihan kamar, sarana hiburan, karyawan yang berpenampilan rapih, pakaian seragam menarik, dan desain interior dari berbagai ruangan hotel.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Pengunjung

.Sedangkan Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi atau kemudahan yang disediakan oleh pengelola untuk pengunjung. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu pihak pengelola dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pengunjung. Pengunjung akan lebih mudah menyampaikan hal yang dihadapi oleh pengunjung dalam mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Fasilitas yang semakin baik dari pihak pengelola dapat mempengaruhi minat pengunjung untuk menginap di hotel Griya Hotel Medan.

Pengaruh Harga Terhadap Minat Pengunjung

Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya (Yineu, 2017). Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa harga yang dibayar oleh pembeli itu sudah termasuk pelayanan yang diberikan oleh penjual. Bahkan penjual juga menginginkan sejumlah keuntungan dari harga tersebut. Biasanya para pemasar menetapkan harga untuk kombinasi antara barang/jasa spesifik yang menjadi obyek transaksi, sejumlah layanan pelengkap, dan manfaat pemuasan kebutuhan yang diberikan produk bersangkutan. Oleh karena itu, Griya Hotel Medan harus mampu memberikan harga yang berbeda dengan hotel – hotel lainnya yang ada di Kota Medan dengan pelayanan yang berbeda pula. Sehingga harga yang bersaing yang ditawarkan oleh Griya Hotel Medan mampu menarik jumlah pengunjung dan meningkatkan minat pengunjung untuk menginap di Griya Hotel Medan.

Pengaruh Secara Simultan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Minat Pengunjung.

Secara simultan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Minat Pengunjung Untuk Menginap di Griya Hotel Medan. Besarnya tingkat pengaruh kedua variabel ini secara bersama – sama mengalami kenaikan maka akan berdampak pada kenaikan minat pengunjung begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan pengaruh variable kualitas pelayanan, Fasilitas dan harga terhadap Minat Pengunjung dari nilai D dimana $D = R^2 \times 100\%$ maka $R^2 = 0,473 \times 100 = 47\%$ dengan demikian pengaruh kualitas produk , fasilitas dan harga terhadap minat pengunjung = 47% dan selebihnya 53% lagi dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti seperti kepuasan pelanggan, loyalitas, lokasi dan seterusnya. Ini dibuktikan dari hasil jawaban dari responden untuk variabel minat yaitu Pernyataan kedua tentang : “Fasilitas Yang disediakan lengkap dan harga terjangkau” yaitu sangat setuju sebesar 49 rang responden atau 75,4%, setuju sebesar 12 orang responden atau 18,5%, sedangkan kurang setuju 4orang responden atau 6,2% .

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- 1) Pada uji hipotesis secara simultan, variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan , Fasilitas dan Harga secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Minat Pengunjung.
- 2) Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui melalui nilai determinasi (D) atau Koefisien Determinasi (R^2) dimana : $D = r^2 \times 100 \%$. Dengan demikian pengaruh kualitas produk , fasilitas dan harga terhadap minat pengunjung = 47% dan selebihnya 53% lagi dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti seperti kepuasan pelanggan, loyalitas, , lokasi dan seterusnya
- 3) Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwasanya untuk Minat Pengunjung, Griya Hotel Medan harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin atau memberikan fasilitas yang bagus tanpa menaikkan harga, itu akan membuat masyarakat, konsumen berminat berkunjung untuk menginap di Griya Hotel Medan.

Saran:

- 1) Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti terkait Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan harga terhadap Minat pengunjung Griya Hotel diharapkan peneliti selanjutnya bisa mengembangkan secara luas lagi, hal ini dikarenakan penelitian yang penulis lakukan saat ini terbatas dan masih banyak kekurangan.
- 2) Untuk Kualitas Pelayanan, Griya Hotel Medan harus memperhatikan mutu karyawan, agar karyawan bisa meningkatkan kesadaran dan pemahaman karyawan dalam memberikan pelayanan secara akurat (sesuai permintaan konsumen) dan sesuai dengan motto Griya Hotel Medan .
- 3) Untuk Fasilitas, Griya Hotel Medan harus selalu memperhatikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumen atau memperhatikan saran-saran konsumen, agar fasilitas yang diinginkan konsumen selalu terwujud untuk kebaikan sebuah Griya Hotel Medan.
Untuk Harga, yang perlu diperhatikan keseimbangan antara pelayanan yang diberikan dengan harga harus diperhatikan agar konsumen merasa pantas dengan apa yang telah diberikan berdasarkan nominal uang, dan bisa memberikan discount harga kamar atau event-event tertentu.

REFERENSI

- Hasrina, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*. 16(3), 1–10.
- Meva. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Penginapan Lebar Daun Palembang. *Ekonomi Islam*, 1(1), 1–126. [http://eprints.radenfatah.ac.id/3157/1/Meva Pratiwi %2814190189%29.pdf](http://eprints.radenfatah.ac.id/3157/1/Meva%20Pratiwi%20%2814190189%29.pdf)
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

- Sulistiono, A. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI KEPUTUSAN MENGINAP (Studi Hotel Sronдол Indah Semarang). *Ekonomi*, 1(1), 1–116.
- Syahril. (2017). Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel Terhadap Minat Pengunjung Untuk Menginap. *Ekonomi Islam*, 1, 1–27.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik* (Tjiptono, F. (ed.); 2nd ed.). C.V ANDI OFFSET,.
- Wahyu. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya di Kantor PT. JASA RAHARJA Kota Pekanbaru. *Penelitian Ilmiah*, 1(1), 1–113. <https://repository.uir.ac.id/9337/1/157310334.pdf>
- Wahyudi. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Hotel GRAND KALAMPA DI KABUPATEN TAKALAR. *Manajemen*, 10–27. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2521-Full_Text.pdf
- Wahyuni, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Citra Swalayan Andalas. *FORMULASI DAN UJI AKTIVITAS ANTIBAKTERI SEDIAAN KRIM EKSTRAK ETANOL DAUN KETAPANG (Terminalia Catappa L.) TERHADAP Propionibacterium Acne DAN Staphylococcus Epidermidis SKRIPSI*, 102, 1–146.
- Yineu. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manajemen*, 87(1,2), 149–200.
- Yusanto, Y. (2020). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. *Journal of Scientific Communication (Jsc)*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.31506/jsc.v1i1.7764>