

THE INFLUENCE OF HOTEL FACILITIES ON SERVICE QUALITY AT HOTEL BUNDA BUKITTINGGI

Rika Andriani, S.Par.MM

Akpar Paramitha Bukittinggi, Bukittinggi, Indonesia Rikaandriani200211@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi ditinjau dari fasilitas hotel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Bunda Bukittinggi, baik karyawan kontrak maupun karyawan tetap, yang berjumlah 31 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi dengan menggunakan metode sensus, artinya seluruh populasi dijadikan sampel. Instrumen penelitian diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Sebelum dilakukan uji regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik dengan menguji normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan sebagainya. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa fasilitas hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, baik secara parsial maupun simultan, sehingga seluruh hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Hotel*

Abstract

This study aims to analyze the quality of service at Bunda Bukittinggi hotel in terms of hotel facilities. The population in this study were all employees at Hotel Bunda Bukittinggi, both contract employees and permanent employees, totaling 31 employees. Then the sample in this study was the entire population using the census method, which means that the entire population was sampled. Then test the research instrument with validity test and reliability test. Before the multiple linear regression test is carried out, the classical assumption test is carried out by testing normality, linearity, multicollinearity and so on. From the results of multiple linear regression tests, the results show that hotel facilities have a positive and significant effect on Service Quality at Hotel Bunda Bukittinggi both partially and simultaneously have a positive and significant effect so that all hypotheses proposed can be accepted.

Keywords: *Service quality, Facilities, Hotel*

PENDAHULUAN

Hotel Oroprietors et al dalam Sulastiyono (2001- 5). Hotel merupakan suatu perusahaan yang olah pemiliknya dengan cara menyediakan makanan, minuman dan kamar tidur dan fasilitas lainnya kepada pengunjung dan mampu membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang digunakan.

Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah. Room *Section* mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan *image* hotel secara keseluruhan. Oleh sebab itu, kamar yang dijual kepada tamu harus dijaga dan dirawat kebersihannya. Biasanya, tamu hotel menghabiskan paling tidak sepertiga dari waktu mereka untuk tinggal di kamar mereka. Kebersihan, fasilitas kamar yang berfungsi dengan baik, dan linen yang digunakan menjadi fokus utama dari Housekeeping department, khususnya *room section* (Medlik 2009). Adanya fasilitas-fasilitas yang lengkap merupakan salah satu menjadi pertimbangan tamu di dalam memilih hotel. Sebab, fasilitas-fasilitas di hotel ini akan menunjang pengalaman mereka selama menginap.

Hotel adalah jenis penginapan yang paling populer dari berbagai segmen. Ciri khas hotel biasanya memiliki banyak kamar dan berada di sebuah bangunan bertingkat. Hotel juga memiliki kategori dari bintang 1 sampai 5 yang mana letak perbedaannya berdasarkan jumlah kamar, luas kamar, serta fasilitas yang diberikan.

Pada trend pengelolaan hotel yang senantiasa dinamis sesuai dengan keinginan pasar, faktor kebersihan kamar tidur tamu menjadi kegiatan pokok di dalam penyelenggaraan hotel. Di dalam prinsip pengelolaan hotel atau akomodasi, memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan yang berkualitas, terselenggaranya perusahaan hotel yang bertanggung jawab dengan memberikan perlindungan atas kepentingan konsumen, masyarakat dan lingkungannya (Sulastiyono 2001). Dari aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen seperti kolam renang, view yang indah, tidak bising dan memiliki lapangan parkir yang luas. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah di hotel tersebut. Tetapi di hotel Bunda semua itu tidak akan didapatkan sehingga hal ini merupakan fenomena di bidang fasilitas di hotel Bunda ini.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler 2013). Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan. Untuk mempertahankan agar tetap *survive* ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba-lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen. Dari aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah di hotel tersebut. Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu hotel perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan konsumennya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

Berhubung fasilitas hotel merupakan tujuan utama dari konsumen yang ingin menikmati penginapan sesuai harapan mereka, terutama fasilitas kamar yang tidak diperbaiki atau tidak layak, kurangnya fasilitas penunjang yang bias menambah kualitas pelayanan di hotel di hotel Bunda Bukittinggi

Rumusan Masalah Apakah ada Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi?

Kualitas Pelayanan

Memberikan pelayanan yang baik sudah menjadi tanggung jawab perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, perusahaan tidak mungkin bisa mendapatkan banyak konsumen dalam bisnisnya. Karena di era globalisasi ini, persaingan bisnis pun semakin ketat. Pemberian kualitas pelayanan yang baik inilah yang bisa menjadi salah satu cara untuk menarik perhatian konsumen agar bisnis bisa terus berkembang. Saat ini perusahaan sadar mengenai pentingnya pelayanan yang baik terhadap konsumen sebagai salah satu bentuk tanggung jawabnya. Sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 (dalam Nitisusastro, 2013:259) menyebutkan hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan keselamatan informasi yang jujur atas barang dan jasa yang dijanjikan perusahaan. Namun terkadang, tidak sedikit perusahaan yang kurang memperhatikan mengenai hal ini. Mereka menganggap kualitas produk jauh lebih penting. Memang kualitas dari produk juga menjadi hal yang penting, namun pelayanan tersebut tidak kalah pentingnya dengan kualitas produk. Sebaik-baiknya kualitas produk yang ditawarkan, jika tanpa adanya pelayanan yang baik, belum tentu konsumen tertarik untuk membeli produk tersebut. Bisa jadi konsumen justru membeli produk dari perusahaan lain yang memiliki kualitas produk tidak jauh berbeda namun memiliki kualitas pelayanan yang sangat memuaskan.

Kotler (2019): Mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Subawa dan Sulistyawati (dalam Agiesta et al., 2021): Kualitas pelayanan adalah faktor utama dalam

memengaruhi pelanggan loyal karena pelanggan yang puas akan menunjukkan sikap positif terhadap layanan.

Tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan yang maksimum. Dengan membagikan kapasitas pelayanan kepada pelanggan harus berguna untuk kepuasan yang maksimum kepada pelanggan, karena dalam membagikan sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan peran dari pelayanan. Tujuan umum yang diberikannya kapasitas pelayanan yang baik ialah agar pelanggan mengharapkan kepuasan dan akan berpengaruh positif bagi perusahaan (Tjiptono 2007)

Tujuan kualitas pelayanan

- 1) Untuk memberikan pelayanan sesuai harapan pelanggan.
- 2) Untuk menimbulkan keputusan membeli karena rasa ketertarikan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- 3) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- 4) Untuk menghindari terjadinya komplain dikemudian hari.
- 5) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- 6) Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan pelayanan yang kita berikan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2014: 269) terdiri dari :

- 1) Komunikasi Pasar Meliputi bauran promosi seperti periklanan, penjualan langsung, hubungan masyarakat, pemasaran interaktif dan promosi penjualan.
- 2) Komunikasi Gethok Tular Faktor eksternal perusahaan berdasarkan pendapat dari konsumen langsung dan menyebar dari mulut ke mulut.
- 3) Citra Perusahaan Kesan penilaian tersendiri perusahaan dalam masyarakat
- 4) Kebutuhan Konsumen Apa yang menjadi solusi konsumen agar memenuhi kebutuhannya.

Manfaat Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Manfaat dan tujuan kualitas pelayanan menurut Kottler, Hayes dan Bloom (dalam Manap, 2016: 376) seperti:

- 1) Konsumen akan setia kepada perusahaan Karena konsumen merasa pelayanan perusahaan sangat baik, konsumen bisa jadi akan menjadi konsumen tetap perusahaan tersebut.
- 2) Konsumen bisa menjadi media iklan grati Dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, konsumen bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.
- 3) Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin Dengan semakin banyaknya konsumen tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat konsumen, karena sudah adanya para konsumen tetap tersebut.
- 4) Konsumen tidak akan memperlakukan mengenai harga Karena rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, maka konsumen tidak akan memperlakukan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan.
- 5) Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi Kebutuhan konsumen bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.
- 6) Nama baik perusahaan meningkat Hal ini dikarenakan semakin banyaknya konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat di mata semua konsumen.
7. Unggul dalam persaingan bisnis Maksudnya unggul disini yaitu perusahaan bisa dikatakan satu langkah di depan perusahaan lainnya dalam bersaing karena konsumen telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.

Pengertian Fasilitas

Hampir seluruh sendi kehidupan memerlukan fasilitas. Fasilitas dapat memberikan kemudahan untuk menyelesaikan beberapa kegiatan usaha atau aktifitas, pada dasarnya untuk

memudahkan segala urusan. Oleh sebab itu penting untuk menjaga dan merawat fasilitas yang ada (Swastha, Basu 2014).

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Di era modern seperti saat ini fasilitas merupakan hal yang sangat penting. Semakin maju negara tersebut maka semakin lengkap fasilitas yang disediakan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang untuk memudahkan dan memperlancar suatu usaha yang dilakukan (Mangkunegara 2003). Fasilitas merupakan semua hal yang dapat mempermudah mencapai suatu tujuan.

Pendapat lain disampaikan oleh Arikunto (2008) bahwa fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Menurut (Subroto 2012) Fasilitas dapat berbentuk uang maupun barang yang dapat dimanfaatkan. Menurut Gie (1999) fasilitas merupakan segala yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan. Sedikit berbeda dari pendapat sebelumnya, pendapat Liang Gie merujuk pada kebutuhan dalam kerja sama manusia agar pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan. Menurut (Suyanto 2017) bahwa, fasilitas tersebut dapat berupa benda-benda maupun uang. Putri and Wibawa (2016) menerangkan bahwa perlengkapan yang memadai akan sangat membantu kelancaran sekaligus mendorong siswa agar lebih rajin dan lebih bersungguh-sungguh dalam belajar. Dari beberapa pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat membantu untuk memperlancar pekerjaan atau usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu berupa barang maupun uang yang dilakukan oleh masyarakat.

Fasilitas hotel adalah sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk kebutuhan para tamu yang menginap. Tak semua penginapan memiliki fasilitas yang sama. Hal ini biasanya disesuaikan dengan kebutuhan dan jenis penginapan itu sendiri. Namun, sekalipun hanya sebuah penginapan sederhana, sebaiknya fasilitas yang ditawarkan tetaplah harus terbaik untuk dapat menarik minat pelanggan agar mau menginap di tempat tersebut. Selain untuk membuat pelanggan merasa nyaman, tujuan dan fungsi fasilitas hotel adalah sebagai upaya perbaikan sistem pemasaran sehingga efisiensi operasional dan penetapan harga jual dapat tercapai. Apalagi saat ini sebuah penginapan tidak hanya sebagai tempat beristirahat saja, melainkan juga sebagai tempat resepsi pernikahan, seminar, pertemuan bisnis hingga tempat musyawarah.

Macam – macam Fasilitas

Menurut Wahyuningrum (2014), pengelompokan fasilitas ini ada 7 macam antara lain yaitu :

- 1) Fasilitas Fisik
Segala sesuatu berupa benda, yang memiliki peranan dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Tanpa ruang kelas yang baik belajar akan berjalan kurang kondusif dan tujuan pendidikan kurang tercapai.
- 2) Fasilitas Umum
Fasilitas umum ialah sarana yang telah disediakan untuk kepentingan umum atau bersama yang harus dipelihara dengan baik
- 3) Fasilitas Sosial
Fasilitas sosial ialah fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah maupun swasta untuk masyarakat. Contoh dari fasilitas sosial adalah puskesmas.
- 4) Fasilitas Kantor
Fasilitas kantor yaitu segala sesuatu yang menjadi sarana pendukung .
- 5) Fasilitas Olahraga
Fasilitas olahraga merupakan segala sesuatu yang mendukung aktifitas olahraga.
- 6) Fasilitas Pendidikan
Fasilitas pendidikan merupakan semua sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pembelajaran. Contoh buku pelajaran, perpustakaan, dan lain-lain.
- 7) Fasilitas Kesehatan
Fasilitas kesehatan ialah fasilitas untuk pelayanan kesehatan yang dapat dipergunakan dalam menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik secara promotif, preventif kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah maupun masyarakat pada umumnya. Contoh Program BPJS Kesehatan merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi hak masyarakat.

Dimensi Fasilitas

Menurut Wahyuningrum (2014), menyatakan bahwa fasilitas "segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha". Dimensi fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Contoh fasilitas hotel adalah lapangan tenis dan basket, fasilitas yang ada di dalam kamar, fitness center, karaoke room, valet parking, AC, Wifi gratis, kolam renang, restaurant, coffee maker, dll.

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan kebenaran atau fakta, yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis data secara sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan atau dapat diuji kebenarannya (Ferdinand 2011). Jenis penelitian yang dilakukan dapat diklasifikasikan sebagai jenis penelitian *explanatory*. Dalam rangka mendukung penelitian ini, maka peneliti mengembangkan tipe investigasi penelitian yang bersifat kausalitas karena didasarkan pada hubungan sebab akibat yang dimiliki antar variabel yang diuji dalam penelitian. Sekaran and Bougie (2016) mendefinisikan penelitian kausalitas sebagai suatu penelitian yang memungkinkan peneliti untuk menemukan penyebab dari satu atau lebih masalah dari objek penelitian yang diteliti dengan unit analisis. Tepatnya karyawan Grand Royal Denai Bukittinggi, hal ini didasarkan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan terhadap SDM, Manajemen dan fasilitas yang ada.

Hipotesis merupakan pernyataan singkat dari landasan teori dan penelitian terdahulu, serta merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti, dimana jawaban itu masih bersifat lemah, dan perlu dilakukan pengujian secara empiris. Diduga Fasilitas Hotel memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan karyawan hotel Bunda Bukittinggi.

Jenis Sumber Data

Menurut data dan penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua jenis data yaitu data Primer dan sekunder.

- 1) Data Primer
- 2) Data primer dari hasil observasi, wawancara, dan hasil penyebaran kuesioner kepada Karyawan Bunda Hotel Bukittinggi. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan memakai program SPSS versi 23,00 untuk tujuan penelitian.
- 3) Data Sekunder
- 4) Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari dokumen Bunda Hotel yang berupa tingkat kunjungan tamu hotel, jumlah karyawan yang berdasarkan tingkat jabatan, pendidikan, umur dan masa kerja, dan dokumen lainnya pada periode 2015-2019.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data dilakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- 1) Tinjauan kepustakaan
- 2) Teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, jurnal dan penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan perumusan masalah.
- 3) Pengumpulan data langsung di lapangan

Teknik pengumpulan data langsung di lapangan dilakukan dengan cara :

- a. Observasi, yaitu dengan mengumpulkan informasi atau dengan cara mengamati kegiatan – kegiatan yang dilakukan di Grand Royal Denai Hotel Bukittinggi.
- b. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab dengan pihak yang terkait yaitu pimpinan, HRD dan Karyawan.
- c. Kuesioner, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner, teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan variabel, serta informasi yang relevan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam

- pembuatan Quetioner digunakan teknik skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sisal yang terjadi.
- d. Jawaban dari setiap pertanyaan yang diberikn akan diberi nilai/skor mulai dari terbesar yaitu 5 higga 1

Populasi dan Sample

1) Populasi

Untuk mengumpulkan data yang akan diolah dan dianalisis, perlu ditentukan populasi terlebih dahulu. Menurut Sugiyono (2016) menyebutkan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan hotel yang berjumlah 31 orang, kecuali owner dan general Manager tidak dimasukkan kedalam populasi adalah karena salah satu tujuan penelitian ini untuk melihat Kualitas Pelayanan terhadap sumber daya manusia, manajemen dan fasilitas yang dimiliki oleh Bunda Hotel Bukittinggi.

2) Sampel

Sample merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Ferdinand (2011) menjelaskan bahwa populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang bebrbentuk peristiwa yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, karena dipandang sebagai semesta penelitian. Penelitian ini menggunakan sasaran populasi yang dijadikan objek penelitian dengan memakai cara sensus, keseluruhan jumlah populasi sama dengan sample yaitu semua karyawan Bunda Hotel sebanyak sebanyak 31 orang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Menurut Riduwan (2007), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan tiap-tiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus Pearson Product Moment adalah

$$\begin{aligned} \text{Di mana : } r \text{ hitung} &= \text{Koefisien korelasi} \\ \sum X_i &= \text{Jumlah skor item} \\ \sum Y_i &= \text{Jumlah skor total (seluruh item)} \\ n &= \text{Jumlah responden} \end{aligned}$$

Jika nilai koefisien korelasi (r hitung) yang merupakan nilai dari corrected item-total correlation skor tiap butir dengan skor total lebih besar dansama dengan nilai rtabel pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, maka pernyataan instrumen dikatakan valid. Jika koefisien korelasi (r hitung) skor tiap butir dengan skor total lebih kecil dari rtabel pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, maka butir pernyataan instrumen dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama. Uji reabilitas instrumen dilakukan dengan rumus alpha. Menurut Riduwan (2007) metode mencari reabilitas internal yaitumenggunakan reabilitas alat ukur satu kali pengukuran, rumus yang digunakan adalah alpha. Persamaannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Di mana : } r_{11} &= \text{Nilai reabilitas} \\ \sum S_i &= \text{Jumlah varians skor tiap-tiap item} \\ S_t &= \text{Varians total} \\ k &= \text{Jumlah item} \end{aligned}$$

Pada penelitian ini, uji reliabilitas alat ukur yang akan digunakan adalah dengan menggunakan *Cronbach Alpha* aplikasi SPSS (*Statistic Product and Service Solution*). Pengujian ini berguna untuk mengetahui apakah pengukuran yang dibuat reliabel. Untuk menentukan reliabel atau tidaknya butir-butir pernyataan, dilakukan dengan cara membandingkan koefisien alpha dengan nilai kritisnya pada $\alpha = 0,05$ dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

Jika $r_{xx} \geq r_{table}$, maka instrument reliabel.

Jika $r_{xx} < r_{table}$, maka instrument tidak reliabel.

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jika r hitung $> r$ tabel (0,60) maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan reliabel, demikian sebaliknya bila r hitung $< r$ tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak reliabel (Ghozali, 2005).

Analisis Kualitatif TCR

Menghitung nilai TCR masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Dimana : TCR = Tingkat capaian responden

R_s = Rata-rata skor jawaban responden

n = Jawaban responden

Pengkat egorian nilai pencapaian responden digunakan klasifikasi (Sagunthaladevi et al. 2015):

1. 90% - 100% Sangat baik
2. 80% - 89% Baik
3. 65% - 79% Sedang
4. 55% - 64% Buruk
5. 0% - 54% Sangat buruk

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghozali 2015). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya adalah (Ghozali 2015): Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghozali 2015). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya adalah (Ghozali 2015):

- a) Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
 1. tendensi sentral ($\text{mean} - \text{median} = 0$)
 2. Menggunakan formula *Jarque Berra* (JB test),
Rumus Normalitas ;

Dimana:

S = Skewness (kemencengan) distribusi data

K = Kurtosis (keruncingan)

Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear

kuadrat atau kubik (Ghozali 2015). Lebih lanjut untuk menentukan apakah terjadi tidaknya hubungan yang linear antara predictor variabel dengan dependent variabel dapat dilihat dengan membandingkan nilai Sig. dari *Deviation From Linearity* dengan tingkat signifikan yang digunakan, dimana apabila nilai Sig. lebih besar dari tingkat signifikan maka terjadi hubungan linear dari variabel independent terhadap variabel dependent.

Jawaban dari setiap pertanyaan yang diberikan akan diberi nilai/skor mulai dari terbesar yaitu 5 hingga 1.

Table 1. Skala Likert

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Setuju (S)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Table 2. Populasi pada Bunda Hotel Bukittinggi

	Dept	Jumlah
1	Accounting	2
2	Marketing	2
3	Feont Office	5
4	Housekeeping	8
5	Food & Beverage	5
6	Personalia	5
7	Engineering	2
8	Security	2
	Total	31

Tabel 3. Uji ValiditasVariabel Fasilitas (X3)

No	Variabel / Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Fasilitas1	0.780	0.361	Valid
2	Fasilitas2	0.848	0.361	Valid
3	Fasilitas3	0.732	0.361	Valid
4	Fasilitas4	0.780	0.361	Valid
5	Fasilitas5	0.934	0.361	Valid
6	Fasilitas6	0.692	0.361	Valid

Sumber : Data Primer yang sudah diolah 2020

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel fasilitas dari 6 butir pertanyaan yang ada dinyatakan semuanya valid, karena diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.361. Dengan demikian semua item Pernyataan variable fasilitas dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Hasil analisis deskriptif data tentang fasilitas yang ada di Hotel Bunda Bukittinggi dapat dilihat dalam tabel 4.16 berikut :

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas

No	Skor					Rata rata	TCR	Keterangan
	SS	S	RR	TS	STS			
	5	4	3	2	1			
1	2	9	11	3	6	4.18	83.6	Baik
2	15	15	0	1	0	4.36	87.2	Baik
3	7	24	0	0	0	4.22	84.4	Baik
4	12	19	0	0	0	4.36	87.2	Baik
5	10	21	0	0	0	4.31	86.2	Baik
6	15	15	0	1	0	4.36	87.2	Baik
	Rata – rata					4,29	85,9	Baik

Sumber : Data primer yang dioleh, 2020

Dari tabel 4.16 diatas, dapat diperoleh informasi bahwa skor rata – rata variabel fasilitas yang ada di Hotel Bunda Bukittinggi adalah sebesar 4,29 dengan tingkat capai responden 85,9 % hal ini menunjukkan kriteria baik dari hasil rata – rata jawaban responden tentang fasilitas yang ada di Hotel Bunda Bukittinggi masuk dalam kategori baik.

Kemudian item yang paling tinggi menurut kriteria responden dari fasilitas yang ada di Hotel Bunda Bukittinggi jatuh pada item pernyataan nomor 2 yaitu tentang "Hotel Bunda Bukittinggi merupakan hotel yang baru didirikan sehingga memiliki bangunan yang masih kuat dan anti gempa" karena Hotel Bunda Bukittinggi ini baru beberapatahun di bangun sehingga gedungnya masih baru dan sudah dilengkapi dengan anti gempa karena sering sekali gempa terjadi di Sumatera Barat terutama di daerah Pulau Mentawai meskipun jauh tapi kekuatan gempa dapat menggoyang Kota Bukittinggi juga sehingga perlu antisipasi untuk mengatasi goyangan gempa setiap saat.

Sedangkan item paling rendah jatuh pada item pernyataan nomor 1 yaitu tentang "Hotel Bunda Bukittinggi memiliki bangunan yang menarik dengan ciri khas tertentu" dari hasil jawaban responden menunjukkan bangun gedung Hotel Bunda Bukittinggi tidak ada yang istimewa dan berbeda dengan hotel-hotel yang ada di Bukittinggi sehingga item ini masuk dalam kategori paling rendah menurut kriteria responden, karena tidak ada menurut responden memiliki ciri khas tersendiri. Harusnya Hotel Bunda harus bisa membedakan dengan hotel-hotel yang ada di Bukittinggi seperti halnya Mesjid Sumatera Barat yang memiliki ciri khas tersendiri dan berbeda dengan seluruh masjid yang ada diseluruh Indonesia dan ini merupakan daya tarik bagi para pengunjung.

Dari tabel 4.16 diatas, dapat diperoleh informasi bahwa skor rata – rata fasilitas yang ada di Hotel Bunda Bukittinggi adalah sebesar 4,29 dengan tingkat capai responden 85,9 % hal ini menunjukkan kriteria baik dari hasil rata – rata jawaban responden tentang fasilitas yang ada di Hotel Bunda Bukittinggi masuk dalam kategori baik.

Kemudian item yang paling tinggi menurut kriteria responden dari fasilitas yang ada di Hotel Bunda Bukittinggi jatuh pada item pernyataan nomor 2 yaitu tentang "Hotel Bunda Bukittinggi

merupakan hotel yang baru didirikan sehingga memiliki bangunan yang masih kuat dan anti gempa karena Hotel Bunda Bukittinggi ini baru beberapatahun di bangun sehingga gedungnya masih baru dan sudah dilengkapi dengan anti gempa karena sering sekali gempa terjadi di Sumatera Barat terutama di daerah Pulau Mentawai meskipun jauh tapi kekuatan gempa dapat menggoyang Kota Bukittinggi juga sehingga perlu antisipasi untuk mengatasi goyangan gempa setiap saat.

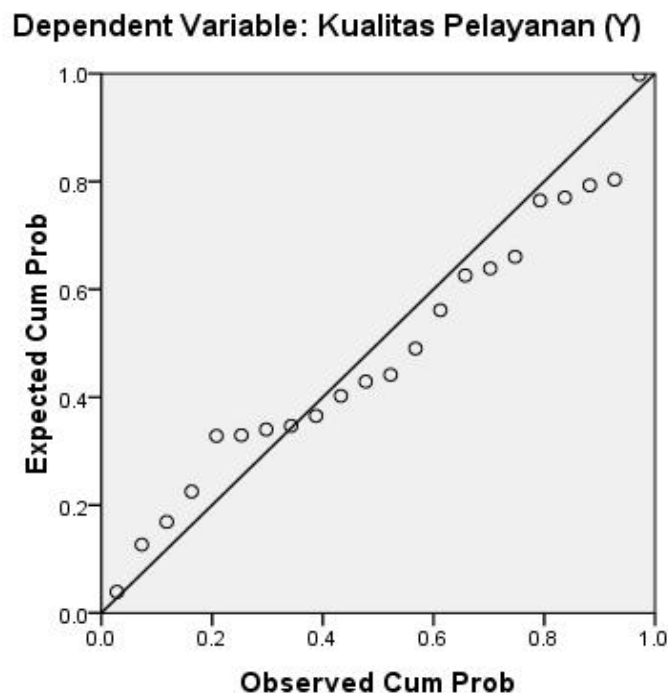
Sedangkan item paling rendah jatuh pada item pernyataan nomor 1 yaitu tentang "Hotel Bunda Bukittinggi memiliki bangunan yang menarik dengan ciri khas tertentu" dari hasil jawaban responden menunjukkan bangun gedung Hotel Bunda Bukittinggi tidak ada yang istimewa dan berbeda dengan hotel-hotel yang ada di Bukittinggi sehingga item ini masuk dalam kategori paling rendah menurut kriteria responden, karena tidak ada menurut responden memiliki ciri khas tersendiri. Harusnya Hotel Bunda harus bisa membedakan dengan hotel-hotel yang ada di Bukittinggi seperti halnya Mesjid Sumatera Barat yang memiliki ciri khas tersendiri dan berbeda dengan seluruh masjid yang ada diseluruh Indonesia dan ini merupakan daya tarik bagi para pengunjung.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Untuk mendeteksi normalitas data, dengan menggunakan dan melihat grafik Normal *P-P Plot Of Regression Standardizes Residual*. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Ghozali (2016) menyatakan dimana prinsip dari normalitas ditunjukkan dengan melihat titik-titik yang ada di dalam gambar ahrus mengikuti gari ydiagonal yang ada didalamnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 4.2 berikut ini :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2020

Gambar 2. Uji Normalitas Variabel Penelitian

Dari gambar Normal *P-P Plot Of Regression Standardizes Residual* dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa regresi memenuhi asumsi normalitas yang berarti data telah terdistribusi normal.

Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Untuk menentukan apakah fungsi persamaan regresi yang digunakan berbentuk linier dapat digunakan teknik yang digunakan adalah *deviation from linearity* Ghozali (2016). Apabila nilainya linearity diatas dari 5 %, maka model regresi dapat dinyatakan linier.

Kemudian koefisien regresi fasilitas (X3) adalah sebesar 0,499 satuan artinya berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, apabila fasilitas ditingkatkan satu satuan maka kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi juga akan meningkat sebesar 0,499 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Kemudian variabel ketiga dengan nilai t hitung yaitu sebesar 3,634 satuan sedangkan t tabel 1,986 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehinggadapat dikatakan bahwa variable fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, jika dilihat dari tingkat signifikansi dari variabel fasilitas (X3) yaitu sebesar 0,002 artinya lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesa yang diajukan diduga fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi dapat diterima dengan tingkat kepercayaan 95%.

Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Bersama-Sama)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama - sama diuji dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan regresi secara bersama - sama diperlihatkan pada Tabel 4.21 dibawah ini :

Tabel 5. Hasil Uji F Simultan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	42.117	3	14.039	4.522	.016 ^a
Residual	55.883	18	3.105		
Total	98.000	21			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Manajemen (X2), Sumber Daya Manusia (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.21 diatas dari hasil uji signifikan F didapat nilai signifikansi 0,016 dan F hitung 4,522 sedangkan F tabel sebesar 4,100 ini berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat yaitu kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, karena nilai f hitung $>$ dari f tabel begitu juga dengan nilai signifikansinya $<$ 0,05. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel sumber daya manusia, manajemen dan fasilitas secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi(Y). Oleh karena itu hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa diduga sumber daya manusia, manajemen dan disiplin secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggidapat diterima.

Koefisien Determinan

Koefisien determinan digunakan untuk melihat kontribusi dari variabel yang penulis teliti secara keseluruhan terhadap variabel terikat, dan dapat dilihat pada tabel 4.22 dibawah ini :

Tabel 6. Uji Koefisien Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.656 ^a	.630	.635	1.76199	1.837

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Manajemen (X2), Sumber Daya Manusia (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2020

Dari hasil uji Koefisien Determinan diperoleh nilai R^2 sebesar 0,630 artinya kontribusi dari variabel sumber daya manusia, manajemen dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi adalah sebesar 63 % artinya sumber daya manusia, manajemen dan fasilitas dapat dijelaskan sebesar 63 % terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi sedangkan sisanya 37 % lagi dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian yang penulis lakukan ini.

PEMBAHASAN

Dari hasil uji instrument penelitian diperoleh hasilnya bahwa variabel independen dan variabel dependen memiliki kriteria valid dan reliabel sehingga dapat dilakukan pengujian lebih lanjut. Kemudian dilihat dari hasil tingkat capaian responden (TCR) menunjukkan rata-rata variabel kualitas pelayanan dari duapuluh lima item pernyataan yang di tanyakan masuk dalam kategori baik. Kemudian variabel independen sumber daya manusia dari empat belas item pernyataan yang ditanyakan rata-rata jawaban responden masuk dalam kategori baik juga, begitu juga dengan variabel manajemen dari enam item pernyataan yang ditanyakan kepada responden, rata-rata jawaban responden juga masuk dalam kategori baik sama halnya dengan variabel fasilitas memiliki kriteria baik juga dari hasil tingkat capaian responden (TCR).

Kemudian uji asumsi klasik yang dilakukan sebagai syarat untuk regresi linear berganda dimulai dari uji normalitas. Dari hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini sudah terdistribusi secara normal sehingga dapat dilakukan pengujian lebih lanjut. Kemudian uji asumsi klasik yang kedua linearitas dari hasil yang diperoleh dengan bantuan program SPSS diperoleh hasilnya bahwa semua data variabel independen sudah linear terhadap variabel dependen dilihat dari hasil ***Deviation from Linearity*** yang sudah besar dari 0,05 sesuai dengan teori sebelumnya. Kemudian uji asumsi klasik yang ketiga yaitu uji multikolinearitas menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi kasus multikolinearitas sehingga pengujian selanjutnya dapat dilakukan. Kemudian uji asumsi klasik yang keempat uji heteroskedastisitas menunjukkan kriteria tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik yang ada di dalam kolom menyebar dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Kemudian yang terakhir uji asumsi klasik uji autokorelasi dari hasil data yang diperoleh melalui pengolahan data dengan program SPSS menunjukkan kriteria tidak terjadi autokorelasi karena nilai DW di antara -2 dan +2 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian selanjutnya dapat dilakukan yaitu uji regresi linear berganda.

Kemudian variabel ketiga yang penulis teliti adalah fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi artinya apabila fasilitas ini ditingkatkan terus maka kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi juga akan meningkat karena memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi. Setiap fasilitas yang disediakan Hotel Bunda Bukittinggi apabila karyawan hotel tidak bisa mengelola dengan baik maka fasilitas tersebut tidak akan bertahan lama dan bisa merugikan pelanggan dan perusahaan, untuk itu pengelolaan manajemen yang baik terhadap sumber daya manusia yang ada perlu diperhatikan agar semua fasilitas yang disediakan dapat dipergunakan semaksimal mungkin oleh para pengunjung sehingga hasil yang diharapkan juga akan maksimal. Ketiga variabel yang penulis teliti ini saling terkait satu sama lain sehingga tidak boleh ketiga variabel ini mengalami pengelolaan yang kurang baik karena akan besar pengaruhnya terhadap perusahaan dan pelanggan Hotel Bunda Bukittinggi, untuk itu perlu diperhatikan pimpinan perusahaan ketiga variabel ini jika ingin perusahaan maju dan berkembang kedepannya.

Kemudian hipotesis ketiga fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dengan nilai signifikan dibawah dari tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima dengan tingkat kebenaran 95%.

Kemudian sumber daya manusia, manajemen dan fasilitas secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi karena nilai signifikan yang lebih kecil dari tingkat alpha yang ditetapkan sehingga hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini secara bersama- sama dapat diterima dengan tingkat kebenaran 95 %.

Kemudian dari segi fasilitas yang ada menurut tingkat capaian responden perlu ditingkatkan lagi dibidang "Hotel Bunda Bukittinggi memiliki bangunan yang menarik dengan ciri khas tertentu" dalam kenyataan dilapangan Hotel Bunda memiliki bangunan yang biasa saja sehingga item ini masuk dalam kategori paling rendah, untuk itu perlu bagi pimpinan atau pemilik hotel Bunda Bukittinggi agar mendasain Hotel sehingga memiliki ciri khas tersendiri yang tidak bisa dilupakan para pengunjung dan system ini merupakan bagian dari ajang promosi bagi hotel apabila memiliki ciri khas tersendiri seperti contohnya masjid Raya Sumatera Barat yang memiliki ciri khas tersendiri dan cuma satu-satunya di Indonesia yang seperti itu sehingga banyak orang yang berkunjung atau lewat mendokumentasikan masjid tersebut sehingga dikenal di seluruh Indonesia bahkan secara global.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh Fasilitas di Hotel Bunda Bukittinggi terhadap Kualitas Pelayanan. Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi.

Saran

Sebaiknya hotel bunda melakukan penambahan fasilitas, agar kualitas pelayanan semakin baik otel Bunda melakukan penambahan fasilitas.

PENUTUP

Diketahui hasil pengujian data dengan analisis regresi linear berganda bahwa variabel Fasilitas hotel memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bunda Bukittinggi, artinya apabila Fasilitas hotel ditingkatkan terus maka kualitas pelayanan yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan di Hotel Bunda Bukittinggi karena memiliki pengaruh yang positif, semakin baik fasilitas hotel maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan yang dihasilkan di Hotel Bunda Bukittinggi. Fasilitas hotel merupakan penggerak untuk pencapaian suatu tujuan, apabila fasilitas baik dan bagus maka output yang dihasilkan juga akan semakin baik, dan sebaliknya apabila fasilitas tidak sesuai harapan konsumen maka hasil yang akan diperoleh juga tidak akan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam &. Latan Hengky. 2015. *Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0*.
- Kristiawan, Muhammad, and Et.al. 2018. *Inovasi Pendidikan*.
- Medlik, S. 2009. *Understanding Tourism*.
- Nawawi. 2013. "Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja." *Nawawi (2013:244) Yang Berjudul Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*.
- Pambudi, Kusuma, and Margono. 2017. "Optimalisasi Sumberdaya Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Bidang Pertanahan Di Kantor Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang." *Jurnal Administrative Reform (JAR)* 4(1).
- Putri, P., and I. Wibawa. 2016. "PENGARUH SELF-EFFICACY DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI BAGIAN PERLENGKAPAN SEKRETARIAT KABUPATEN KLUNGKUNG." *None*.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*.
- Sekaran, and Bougie. 2016. "Research Method for Business Textbook (A Skill Building Apprao)." *United States: John Wiley & Sons Inc*.
- Siagian, Sondang P. 2003. "Teori Dan Praktek Kepemimpinan." *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Subroto, T. 2012. "Kemampuan Spasial (Spatial Ability)." *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan*

Matematika.

Sugiyono. 2015. "Metode Penelitian." *Metode Penelitian*.

Sugiyono, Prof. Dr. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

Sulastiyono, Agus. 2001. "Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi." *Bandung: Alfabeta*.

Tjiptono. 2007. "Strategi Pemasaran, Edisi Kedua." *Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi*.

Tjiptono, Fandy. 2014. "Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian." in *1*.

Tjiptono, Fandy, and Gregory. Chandra. 2018. "Manajemen Kualitas Jasa." *Yogyakarta. ANDI*.