

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
HOTEL HARRIS SUNSET ROAD**

JURNAL PUBLIKASI



Nama : Irsyad Widodo

Nomor Mahasiswa : 14311493

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
HOTEL HARRIS SUNSET ROAD**

JURNAL PENELITIAN

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh
gelar sarjana strata 1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Islam Indonesia**



Oleh:

Nama : Irsyad Widodo

Nomor Mahasiswa : 14311493

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Hotel Harris Sunset Road”. Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisa atau mengetahui harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Harris Sunset Road, persepsi yang dirasakan oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan Hotel Harris Sunset Road, dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa Hotel Harris Sunset Road.

Metode dalam pengambilan sample penelitian ini menggunakan metode *random sampling*, yaitu mengambil sampel dengan acak dari populasi tertentu. Penelitian ini mengambil 96 responden. Penelitian ini menggunakan analisis *servqual* dan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kenyataan pada harapan pelanggan Hotel Harris Sunset Road secara keseluruhan memiliki nilai negatif untuk berwujud sebesar -0,10, kehandalan sebesar -0,36, daya tanggap sebesar -0,08, *assurance* sebesar -0,32 dan *emphaty* sebesar -0,33. Nilai tersebut menyimpulkan bahwa tingkat Kenyataan pelanggan belum memenuhi kebutuhan konsumen. Nilai ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan Hotel Harris Sunset Road sudah dikatakan baik namun secara keseluruhan layanan yang disediakan belum dapat memenuhi harapan pelanggan Hotel Harris Sunset Road.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Servqual, dan Diagram Kartesius

1. PENDAHULUAN

Dalam memasuki era globalisasi ini menjadikan masyarakat menjadi sangat kritis, sehingga faktor kualitas menjadi permasalahan yang krusial dalam kegiatan produksi. Menurut masyarakat kualitas pelayanan maupun produk suatu perusahaan merupakan cermin keberhasilan dari sebuah perusahaan tersebut. Pandangan yang seperti ini membuat masyarakat sadar akan nilai yang akan dikeluarkan untuk membelanjakan kebutuhannya dengan menuntut mutu suatu pelayanan maupun produk tersebut.

Hal ini membuat kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor utama yang menjadi sorotan dalam persaingan bisnis pada masa era globalisasi saat ini, dan membuat para pelaku bisnis menekankan persaingan dalam memasarkan produk sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk unggul dalam persaingan ini salah satu caranya yaitu dengan melakukan peningkatan kualitas secara terus menerus, hal ini untuk menyesuaikan keinginan pelanggan. Untuk itu agar perusahaan tetap survive dalam persaingan yang sangat kompetitif terutama perusahaan dibidang jasa harus menerapkan manajemen kualitas secara total.

Dalam hal ini kualitas layanan adalah salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan, oleh sebab itu kualitas pelayanan yang tinggi dapat menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi. Kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi penting perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya karena kualitas pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan dan kelangsungan perusahaan.

Kualitas pelayanan ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk.

Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanent, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Pada dasarnya kualitas layanan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan (Yamit, 2010). Jadi, kualitas pelayanan berarti bahwa kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kualitas juga berhubungan secara langsung dengan karyawan yang secara langsung bertatap muka dan berinteraksi dengan pemakai jasa, sehingga perbaikan kualitas pelayanan juga menuntut adanya perbaikan dari karyawan. Apabila kualitas pelayanan perusahaan baik maka omzet atau penjualan akan meningkat.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya. Harapan tersebut dibandingkan dengan Kenyataan pelanggan terhadap kenyataan yang mereka terima dari perusahaan. Menurut Yamit (2010) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Jika kenyataan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu atau dengan kata lain pelanggan akan kecewa. Namun apabila layanan sesuai dengan harapan maka layanan tersebut dikatakan memuaskan. Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala

bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan.

Dalam industri perhotelan merupakan salah satu sektor industri yang terus berkembang di Indonesia. Salah satu contoh perusahaan yang bergerak dibidang ini adalah “Hotel Harris Sunset Road”. Untuk menghadapi persaingan di era sekarang, Hotel Harris Sunset Road dalam meningkatkan kualitas kinerja tentunya dituntut untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Permasalahan yang terjadi adalah karyawan sudah maksimal atau belum untuk dapat memuaskan pelanggannya, walaupun ada faktor lain seperti fasilitas kamar tetapi salah satu hal penting yaitu mutu kualitas kinerja karyawan dapat mempengaruhi kualitas perusahaan. Dari paparan yang telah dipaparkan maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Hotel Harris Sunset Road”**

2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan, kenyataan dan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas kualitas pelayanan pada Hotel Harris Sunset Road

3. Kajian Pustaka

I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya(2015), meneliti mengenai kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi yaitu bukti fisik,kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dan kepuasan pelanggan pada Hotel BintangPesona di Denpasar. Berdasarkan metode penentuan

sampel maka sampel yang digunakan 105 responden. Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. Dan variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan pada Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur, maka mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa penginapan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur.

Dewandi, dkk (2018), tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik analisis kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah konsumen yang menginap pada Hotel Emilia. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling dan berdasarkan metode tersebut peneliti menentukan jumlah kuota sampel sebesar 190 responden dengan kriteria yang telah ditentukan. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen..

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuisisioner yang telah diisi oleh konsumen Hotel Harris Sunset Road. Penelitian yang akan dilakukan ini merupakan penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampel yang diambil dari data tersebut. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang menginap di Hotel Harris Sunset Road.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer, yaitu data yang didapat peneliti secara langsung. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koesioner disebarkan melalui internet (Sekaran, 2011). Sesuai dengan teori diatas maka dalam penelitian ini penulis menggunakan data dengan cara menyebarkan kuesioner untuk diisi oleh responden yaitu pelanggan Hotel Harris Sunset Road.

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah metode *non probability sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap anggota atau unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel (Soegiyono, 2004). Skala likert didesain untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang sebuah fenomena sosial. Dari jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat

positif atau sangat negatif. Pada umumnya peneliti menggunakan lima poin yaitu angka 1 untuk sangat tidak setuju, angka 2 untuk tidak setuju, angka 3 untuk ragu-ragu, angka 4 untuk setuju, angka 5 untuk sangat setuju (Soegiyono, 2004).

5. HASIL ANALISIS

5.1 Uji Validitas

Tabel 5.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	r_{hitung}		r_{tabel}	Keterangan
		Harapan	Kenyataan		
Fisik	Item 1	0,875	0,659	0,1966	Valid
	Item 2	0,876	0,572	0,1966	Valid
	Item 3	0,893	0,629	0,1966	Valid
	Item 4	0,610	0,553	0,1966	Valid
Kehandalan	Item 1	0,346	0,804	0,1966	Valid
	Item 2	0,823	0,773	0,1966	Valid
	Item 3	0,447	0,823	0,1966	Valid
	Item 4	0,554	0,471	0,1966	Valid
Daya Tarik	Item 1	0,725	0,629	0,1966	Valid
	Item 2	0,511	0,621	0,1966	Valid
	Item 3	0,626	0,395	0,1966	Valid
	Item 4	0,616	0,564	0,1966	Valid
Asuransi	Item 1	0,700	0,729	0,1966	Valid
	Item 2	0,492	0,834	0,1966	Valid
	Item 3	0,492	0,738	0,1966	Valid
	Item 4	0,714	0,331	0,1966	Valid
<i>Empathy</i>	Item 1	0,346	0,630	0,1966	Valid
	Item 2	0,787	0,785	0,1966	Valid
	Item 3	0,724	0,678	0,1966	Valid
	Item 4	0,625	0,673	0,1966	Valid
Kepuasan Konsumen	Item 1	0,971		0,1966	Valid
	Item 2	0,910		0,1966	Valid
	Item 3	0,910		0,1966	Valid
	Item 4	0,729		0,1966	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2018

Seperti telah dikemukakan pada Tabel 5.1 diperoleh nilai r_{hitung} dari semua item pada validitas $> r_{tabel}$, maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Sehingga semua butir instrumen pertanyaan yang berhubungan dengan berwujud, kehandalan, daya tarik, asuransi dan empati dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan dalam penelitian.

Hasil Uji Reabilitas Tabel 5.2

Variabel	<i>AlphaCronbach</i>		Keterangan
	Harapan	Kenyataan	
Fisik	0,819	0,717	Reliabel
Kehandalan	0,769	0,724	Reliabel
Daya Tarik	0,715	0,685	Reliabel
Asuransi	0,744	0,764	Reliabel
Empati	0,736	0,774	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,834		Reliabel

Sumber: Hasil olah data, 2018

Berdasarkan Tabel 5.2 di atas, diperoleh nilai nilai *Alpha Cronbach* dari semua variabel penelitian yaitu variabel fisik, kehandalan, daya tarik, asuransi dan empati menunjukkan lebih besar dari nilai 0,6. Dengan demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelian reliabel, sehingga kuesioner reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

5.2 Analisis Deskriptif Responden

Jenis Kelamin Responden Tabel 5.3

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – laki	58	60,4
Perempuan	38	39,6
Total	96	100%

Sumber: Hasil olah data, 2018.

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 58 responden atau 60,4% dan responden perempuan sebanyak 38 responden atau 39,6%. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah laki-laki dengan jumlah 58 responden atau sebanyak 60,4%.

Usia Responden Tabel 5.4

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 30 tahun	31	32,3
31 – 40 tahun	37	38,5
41 – 50 tahun	22	22,9
>50 tahun	6	6,3
Total	96	100%

Sumber: Hasil olah data, 2018.

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi kategori yaitu < 30 tahun, 31 – 40 tahun, 41-50 tahun dan > 50 tahun. Pada usia < 30 tahun terdapat 31 orang atau 32,3%, usia 31 – 40 tahun sebanyak 37 orang atau 38,5%, usia responden 41 – 50 tahun sebanyak 22 atau 22,9% dan usia responden > 50 tahun sebanyak 6 responden atau 6,3%. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah usia 31 – 40 tahun sebanyak 37 responden atau 38,5%.

Jenjang Pendidikan Responden Tabel 5.5

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
< SLTA	6	6,3
SLTA	11	11,5
Diploma	22	22,9
Sarjana	54	56,3
Sarjana 2	2	2,1
Sarjana 3	1	1
Total	100	100%

Sumber: Hasil olah data, 2018.

Berdasarkan Tabel 5.5 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi kategori yaitu < SLTA, SLTA, Diploma, Sarjana, Sarjana 2/3. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan tingkat pendidikan < SLTA sebanyak 6 responden atau 6,3%, SLTA sebanyak 11 responden atau 11,5%, Diploma sebanyak 22 atau 22,9%, Sarjana sebanyak 54 responden atau 56,3%, Sarjana 2 sebanyak 2 responden atau 2,1% dan pendidikan terakhir Sarjana 3 sebanyak 1 responden atau 1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung hotel memiliki latar belakang pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 54 responden atau 56,3%.

5.3 Analisis Penilaian Variabel Penelitian Kinerja

Deskripsi jawaban responden digunakan untuk mengetahui tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap dimensi variabel *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Berdasarkan data yang dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui deskriptif terhadap masing-masing variabel. Penilaian responden ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

Skor penilaian terendah adalah : 1

Skor penilaian tertinggi adalah : 5

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

Sehingga diperoleh batasan penilaian terhadap masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju

2,61 – 3,40 = Ragu-ragu

3,41 – 4,20 = Setuju

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju

5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kenyataan terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 5.6 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,790	3,413		4,627	,000
Kenyataan	,222	,040	,257	2,557	,009

a. Dependent Variable: kepuasan_konsumen

Berdasarkan Tabel 5.6 diperoleh hasil analisis regresi linear berganda yang dimodelkan sebagai berikut:

$$Y_{\text{kepuasan konsumen}} = 15,790 + 0,222\text{Kenyataan}$$

Dari hasil model regresi tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kenyataan terhadap kepuasan konsumen.

6. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil IPA, menunjukkan bahwa mayoritas indikator dalam kualitas pelayanan berada dalam kuadran C, jika indikator yang masuk dalam kuadran ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya *relative* lebih tinggi. Hasil ini juga menunjukkan bahwa mayoritas indikator kualitas pelayanan sudah cukup meningkatkan kepuasan pelanggan walaupun belum dirasa maksimal. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan hotel tersebut unggul di mata pelanggan.
2. Berdasarkan hasil GAP pada Kenyataan pada harapan pelanggan Hotel Harris Sunset Road secara keseluruhan memiliki nilai negatif untuk berwujud sebesar -0,10, kehandalan sebesar -0,36, daya tanggap sebesar -0,08, *assurance* sebesar -0,32 dan *emphaty* sebesar -0,33. Nilai tersebut menyimpulkan bahwa tingkat Kenyataan pelanggan belum memenuhi kebutuhan konsumen. Nilai ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan Hotel Harris Sunset Road sudah dikatakan baik namun secara keseluruhan layanan yang disediakan belum dapat memenuhi harapan pelanggan Hotel Harris Sunset Road.

3. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Harris Sunset Road
4. Terdapat beberapa hal yang harus dibenahi Hotel Harris Sunset Road, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat meningkatkan Kenyataan pelanggan terhadap Hotel Harris Sunset Road dengan menambah sarana transportasi sehingga pelanggan dapat dengan mudah sampai ke hotel. Kemudian karyawan diberikan pelatihan untuk selalu dapat tampil menarik dan rapi, selain itu kebersihan kamar dan lingkungan hotel harus ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan Hotel Harris Sunset Road.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan agar pihak Hotel Harris Sunset Road lebih memperhatikan kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menambah responden atau variable yang dapat digunakan untuk mengembangkan penelitian yang sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, A. 2011. *“Social Media Nation : 15 Inspirasi Berjejaring Sosial : Bertumbuh Besar Bersama Komunitas Online dan Sukses Berbisnis”*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.
- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Atik & Ratminto. 2005. *“Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewandi, dkk. 2018. Jurnal. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Emilia Palembang”*. Palembang: STIE Multi Data.
- Djarwanto, PS. dan Pangestu Subagyo. 2000. *“Statistik Induktif. Edisi 4”*. Yogyakarta : BPFE.
- Fandy, Tjiptono. 1998. *“Peranan Desain Kemasan Dalam Dunia Pemasaran”*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *“Manajemen Jasa”*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Griffin & Ronald J.Ebert. 1996. *“Bisnis”*. Jakarta: Satu Buku.
- Hadari, Nawawi. 1998. *“Metode Penelitian Bidang Sosial”*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- <http://www.ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya> diakses pada Sabtu, 26 Mei 2018.
- <http://www.pengertianahli.id/2014/03/pengertian-jasa-dan-jenis-jasa.html> diakses pada Sabtu, 2 Juli 2018.
- Japarianto, Edwin. 2007. Jurnal. *“Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening”*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Kotler, Philip. 1994. *“Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation, Control*. Ed. 8, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2001. *“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol”*. Jakarta: PT. Prehallindo.

- Moha, Sartika & Loindong, Sjendry. 2016. Jurnal. "*Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Yuta di Kota Manado*". Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Nawari. 2010. "*Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*". Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. "*Manajemen Kualitas, Perspektif Global*". Yogyakarta: Ekonisia.
- Rambat, Lupiyoadi & A. Hamdani. 2006. "*Manajemen Pemasaran Jasa*". Jakarta: Salemba Empat.
- Ratih Hurriyati. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma. 2000. "*Research Methods for business: A Skill Building Approach*". Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, Uma. 2011. "*Research Methods for business*". Jakarta: Salemba Empat.
- Soehartono, Irawan. 2004. "*Metode Penelitian Sosial*". Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Supranto, J. 2011. "*Statistik Teori dan Aplikasi*". Jakarta: Erlangga.
- Supranto, J. 2004. "*Analisis Multivariat: Arti dan interpretasi*". Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2004. "*Metode Penelitian Bisnis*". Bandung: CV Alfabeta.
- Suryadharma, I Wayan Widya & Nurcahya, I Ketut. 2015. Jurnal. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur*". Bali: Universitas Udayana.
- Wisnubroto, Petrus & Anggoro, Theo. 2012. Jurnal. "*Analisis Kualitas Layanan Jasa dengan Metode Six Sigma Pada Hotel Malioboro Inn Yogyakarta*". Yogyakarta: AKPRIND.
- Zulian, Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Vol. Edisi Pertama*. Yogyakarta: EKONISIA.