



**PENGARUH DESIGN INTERIOR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT PENGUNJUNG HOTEL SOTIS KEMANG**

Oleh

Cesaria Megasari¹, B. Syarifuddin Latif²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Pariwisata, Universitas Nasional

E-mail: ¹cesariamegasari22@gmail.com, ²bagus.latif@civitas.unas.ac.id

Abstrak

Meningkatnya minat dalam sektor pariwisata di Indonesia, membuat persaingan dalam industry perhotelan semakin ketat. Pelaku usaha dituntut untuk memberikan yang terbaik terutama dalam berbagai aspek yang dimiliki untuk menarik pengunjung agar tertarik untuk mengunjungi hotel tersebut. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh design interior dan kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung Hotel Sotis Kemang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik simple random sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah Analisis Regresi Berganda, dan teknik pengujian hipotesis menggunakan Uji T dan Koefisien determinasi. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah 1) Design Interior berpengaruh sebesar 63,4% terhadap minat pengunjung Hotel Sotis Kemang, 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 51,1% terhadap minat pengunjung Hotel Sotis Kemang.

Kata Kunci: Design Interior, Kualitas Pelayanan, Minat Pengunjung

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata Indonesia berperan besar dalam mendongkrak devisa negara. Karena kebutuhan manusia akan pariwisata yang semakin meningkat, sektor pariwisata saat ini memiliki prospek yang sangat besar. Pariwisata merupakan industri yang berperan sangat penting dalam meningkatkan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang mempunyai keaneka ragaman budaya dan keindahan alam, sehingga faktor tersebut meningkatkan industri pariwisata. Hal ini disebabkan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan berpeluang untuk berkembang menjadi salah satu aset yang dipakai menjadi sumber pendapatan yang membangun bagi Bangsa dan Negara. (Gagih Pradini, B. Syarifuddin Latif, Intan Suci Amalia, 2022). Salah satu bisnis penunjang pada sektor pariwisata adalah bisnis perhotelan. Menurut menurut Sulastiyono (2011:5) hotel merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan beberapa pelayanan seperti pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang - orang yang sedang

melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang telah diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Sedangkan Prakoso, 2017:1 berpendapat bahwa hotel berasal dari kata "INN" yang dapat diartikan sebagai usaha menyewakan sebagian dari rumahnya kepada orang lain yang memerlukan kamar untuk menginap. Pada umumnya yang disewakan akan dihuni oleh beberapa orang secara bersama - sama. INN sering juga disebut lodge yang hanya menyediakan tempat untuk beristirahat bagi mereka yang melakukan perjalanan dan terpaksa harus menghentikan perjalanannya karena sudah larut malam. Selain sebagai tempat penyedia penginapan dan pelayanan, saat ini hotel juga menjadi tempat tujuan liburan bagi masyarakat saat ini, dan pengunjung hotel yang menginap menginginkan hotel yang nyaman sehingga dapat memberikan kesan yang baik pada liburannya.

Sebagian besar kaum milenial yang berkunjung ke hotel kini tertarik dengan interior dan suasana hotel. Beberapa wisatawan menginap di hotel hanya untuk menikmati fasilitas



mereka, seperti *fitness center* dan *rooftop cafe*, atau untuk berfoto disekitar hotel. Anak muda zaman sekarang memiliki ketertarikan yang sangat besar terhadap hotel yang memiliki desain interior serta suasana yang unik dan juga nyaman. Hal ini membuat banyaknya para pelaku industri perhotelan berlomba – lomba dalam membuat hotel dengan konsep serta desain interior yang unik. Desain interior merupakan suatu proses yang berhubungan dengan perencanaan matang dalam menata sebuah ruangan. Menurut D.K. Ching dalam Permana (2019:14) desain interior merupakan suatu perencanaan dan perancangan pada interior gedung atau konstruksi. Pada prinsipnya, hal ini bertumpu pada perencanaan, penataan, dan perancangan ruang pada gedung guna menciptakan bentuk yang berguna memenuhi keperluan manusia yang berkaitan dengan pengadaan media atau ruangan yang nyaman baik untuk bernaung maupun beraktifitas.

Tujuan dasar desain interior yaitu membenahi fungsi, menambah nilai estetika dan mengembangkan sudut pandang psikologis. Untuk meraih hal itu dibutuhkan peninjauan mendalam terkait beberapa faktor seperti berapa luas dan ruang yang tersedia, bagaimana keterkaitan antar ruang, bagaimana penataan ruang, serta bagaimana bentuk denah ruang. Penataan ruang yang baik adalah yang memiliki harmonisasi dan keseimbangan. Kedua hal ini bisa diraih melalui penggabungan sebagian elemen dasar seperti bentuk, garis, ruang, cahaya, bidang, pola, tekstur, dan warna. Sebagai salah satu aspek yang membuat minat pengunjung meningkat maka desain interior harus diperhatikan oleh pelaku bisnis industri perhotelan. Adapun indikator dari desain interior yaitu warna dan pencahayaan, tata letak, dan suhu atau temperatur (Berman & Evans, 2013). Ketiga indikator tersebut dianggap menjadi faktor-faktor yang menentukan minat pengunjung. Menurut Nurbaeti (2020:23) minat berkunjung yaitu keinginan seseorang membuat keputusan berkunjung karena stimulus eksternal. Stimulus dalam hal ini ialah faktor-faktor yang mempengaruhi tindakan seseorang dalam menunjukkan bagaimana minatnya untuk mengunjungi suatu tempat tertentu.

Kualitas pelayanan menurut Simamora dalam Nilasari dan Istiatin (2015:4) adalah sebuah

pernyataan perasaan dari perbandingan mengenai harapan dengan kenyataan. Kualitas pelayanan memiliki kaitan yang erat terkait dengan pemenuhan atas kebutuhan dan harapan pelanggan. Sehingga dengan kata lain kualitas pelayanan yang baik menjadi prioritas utama guna menyajikan pelayanan yang maksimal supaya dapat menarik minat konsumen untuk kembali berkunjung lagi. Karena, bagaimanapun juga, apabila seorang pelanggan tidak merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, hal tersebut justru akan menjadi bumerang yang berdampak pada keberlangsungan hidup perusahaan itu sendiri.

Dari beberapa pendapat, literasi dan studi terdahulu di atas maka dalam jurnal ini perumusan masalah yang dapat diambil yaitu untuk mengidentifikasi dan menganalisa 1. Bagaimana pengaruh desain interior dan kualitas pelayanan hotel terhadap minat pengunjung Hotel Sotis Kemang? 2. Seberapa penting desain interior dan kualitas pelayanan bagi Sotis Hotel Kemang? 3. Bagaimana konsep desain yang dimiliki oleh Sotis Hotel Kemang?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh antara desain interior dan kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung Sotis Hotel Kemang. Metode yang diterapkan pada proses penelitian ini akan dijelaskan lebih lanjut pada bab ini.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam mengolah dan menganalisis data, yaitu penelitian yang menyajikan data dalam bentuk angka dan melibatkan analisis secara statistik (Sugiyono, 2016). Analisis statistik pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan *software* IBM SPSS *Statistics* 25.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yaitu daerah generalisasi objek yang memiliki kualitas dan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti, dimana objek tersebut selanjutnya akan dipelajari dan ditarik kesimpulan agar dapat mencapai tujuan penelitian (Sugiyono, 2016). Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pengunjung *Hotel*. Populasi tersebut



selanjutnya akan diseleksi kembali untuk memperoleh sampel atau bagian dari populasi dengan menggunakan teknik probabilitas sampling (*probability sampling*). Teknik probabilitas sampling yang digunakan yaitu *simple random sampling*, dimana teknik ini memungkinkan setiap anggota populasi untuk memiliki peluang yang sama untuk dapat terpilih menjadi sampel. Penggunaan teknik *simple random sampling* dilakukan secara acak tanpa memperhatikan unsur strata atau tingkatan tertentu dari populasi.

Data yang akan diperoleh pada penelitian ini yaitu data primer atau data yang diperoleh peneliti secara langsung dan data sekunder. Data tersebut merupakan data hasil kuesioner yang mewakili topik penelitian dan akan diberikan kepada sampel atau responden penelitian. Pada penelitian ini, pertanyaan pada kuesioner disusun berdasarkan indikator dari variabel penelitian. Variabel pada penelitian ini ada dua, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi variabel terikat adalah desain interior. Sedangkan variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi variabel bebas menurut Sugiyono (2014) adalah minat pengunjung. Tabel berikut menyatakan indikator dari kedua variabel.

Pertanyaan pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert, dimana variabel yang diteliti selanjutnya akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator variabel tersebut selanjutnya dijadikan sebagai titik tolak dalam penyusunan item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2014). Data pada skala likert diberi skor sesuai kriteria yang dinyatakan pada Tabel berikut.

Skor	Jawaban
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sebelum digunakan pada penelitian, kuesioner yang telah disusun diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Uji validitas merupakan pengukuran untuk mengidentifikasi kesahihan suatu instrumen penelitian (Arikunto,

2013). Instrumen yang valid adalah instrumen yang tepat dan cermat dalam mengukur apa yang hendak dicapai dalam penelitian. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item/butir pertanyaan dapat dinyatakan valid. Uji reliabilitas mengukur sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten jika pengukuran dilakukan secara berulang pada variabel yang sama (Uma & Roger, 2016). Uji ini dilakukan dengan bantuan IBM SPSS Statistics, yaitu dengan uji Cronbach Alpha. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item/butir pertanyaan dapat dinyatakan valid.

Data hasil temuan penelitian selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji hipotesis. Uji hipotesis pada penelitian ini terdiri atas uji T, uji regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi.

1. Uji T

Uji T atau Uji Hipotesis merupakan cara digunakan untuk dapat menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis pada penelitian ini antara lain:

H_0 = Tidak ada pengaruh desain interior terhadap minat pengunjung Hotel Sotis Kemang.

H_1 = Ada pengaruh desain interior terhadap minat pengunjung Hotel Sotis Kemang.

H_2 = Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung Hotel Sotis Kemang.

H_0 = Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung Hotel Sotis Kemang.

Apabila nilai signifikansi tabel, maka H_a diterima dan dapat dikatakan adanya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, begitu pun sebaliknya.

2. Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2017:275) analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai factor predictor dinaikkan-turunkan nilainya (dimanipulasi). Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah dari variabel independennya minimal 2. Rumus analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$



Keterangan:

- Y = Minat Berkunjung
 α = Konstanta
 X_1 = Desain Interior
 X_2 = Kualitas Pelayanan
 β_1 = Koefisien regresi variabel desain interior
 β_2 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan
e = *Standard Error*

Koefisien Determinasi¹

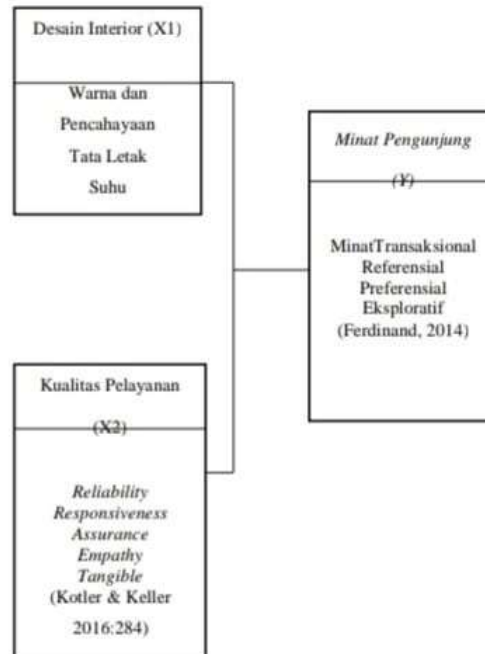
Koefisien Determinasi (R^2) ditujukan untuk mengidentifikasi besarnya kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat ditunjukkan dalam SPSS. Koefisien determinasi dapat dilihat pada *Model Summary* dan tertulis pada kolom *R Square*. Apabila nilai *Rsquare* semakin kecil atau semakin mendekati nol, maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas, begitupun sebaliknya.

Data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data seperti melalui orang lain atau dokumen. Dalam studi ini, sumber data sekunder adalah buku undang-undang ketenagakerjaan, jurnal, artikel yang terkait dengan topic penelitian sistem dan prosedur pengendalian internal yang mendukung efisiensi biaya tenaga kerja. (Sugiyono2018: 56 dalam (F Fairus,2020). Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan data sekunder yaitu studi literatur berupa buku dan jurnal.

Saran (future works) yg berisi penelitian lanjut di masa mendatang. Pada setiap paragraph bisa terdiri dari beberapa subparagraph yang dituliskan dengan penomoran angka arab seperti yang ditunjukkan section berikut ini. Jumlah halaman minimum 10 halaman dan maksimum 12 halaman ukuran A4.

Kerangka Penelitian

Tabel 2.Kerangka Penelitian



Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel menurut pengertian Effendi (1989) dalam Nasution (2017) memiliki definisi sesederhana konsep yang mengandung variasi nilai, atau yang menjadi gejala penelitian. Variabel diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu adalah variable dependen (terikat) serta variable independent (bebas). Variabel dependen atau terikat merupakan variable yang dijadikan sebagai faktor yang dipengaruhi oleh sebuah atau beberapa variable lain. Koordinat yang mewakili variable dependen adalah koordinat Y. Sementara itu variable independen (bebas) adalah variable yang mempengaruhi variable lain, dan direpresentasikan oleh koordinat X.

Dalam penelitian ini, yang dijadikan variable independent (variable X) adalah desain interior hotel dan kualitas pelayanan hotel. Sementara itu yang dijadikan variable dependen (variable Y) dalam penelitian ini adalah minat pengunjung hotel.



Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variable menurut Salmaa (2022) dalam Sugiyono (2016) adalah seperangkat lengkap petunjuk tentang apa yang harus diamati dalam mengukur atau menguji suatu variable dalam pengujian kesempurnaan. Operasional variable mampu menetapkan aturan dan prosedur bagi penulis dalam menjalankan penelitian agar pengumpulan data dan analisis lebih terarah, focus, efisien, sertakonsisten.

Berikut adalah definisi operasional variable X dalam penelitian ini.

Tabel 3. Definisi Operasional Variable X

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Desain Interior	Desain interior adalah ilmu yang mempelajari desain sebuah karya seni yang terletak disebuah bangunan dan digunakan untuk memecahkan masalah manusia. Desain interior mencakup bidang arsitektur yang mencakup interior suatu bangunan.	a. Warna&Pencapaian b. Tata Letak c. Suhu/Temperatur
2.	Kualitas Pelayanan	Menurut Kotler & Keller (2016:40) Kualitas Pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan	a. Keterpercayaan (Reliability) b. Responsif (Responsiveness) c. Assurance d. Empati (Empathy) e. Tangible

		dengan apa yang mereka terima atau rasakan.	
--	--	---	--

Berikut adalah definisi operasional variable Y dalam penelitian ini.

Tabel 4. Definisi Operasional Variable Y

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Minat Pengunjung	Minat merupakan kegiatan atau aktivitas psikologi yang disebabkan oleh adanya perasaan dan pikiran akan produk berupa barang dan atau jasa yang diinginkan. Artinya, minat merupakan hal yang menumbuhkan adanya rasa ingin memiliki, merasakan ataupun mengunjungi (Schiffman, 2007). Berdasarkan hal tersebut, maka makna minat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah minat seseorang dalam keinginan mereka mengunjungi suatu tempat.	A. Minat Transaksional B. Referensial C. Preferensial D. Eksploratif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian meliputi jenis kelamin, usia responden, jenis pekerjaan, dan jumlah kunjungan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Usia Responden

Tabel 5. Responden berdasarkan usia

Usia Responden	Jumlah	Presentase (%)
17 - 25 Tahun	91	91.92%
26 - 35 Tahun	6	6.06%
<17 Tahun	2	2.02%
Total	99	100%

Berdasarkan pada table di atas diketahui bahwa responden yang berusia <17 tahun berjumlah 2 orang (2,02%), yang berusia 17-25 tahun berjumlah 91 orang (91,92%), yang berusia 26-35 tahun berjumlah 6 orang (6,06%)

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 6. Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin responden	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	78	78.79%
Laki – laki	21	21.21%
Total	99	100%

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa responden pada penelitian mayoritas berjenis kelamin perempuan berjumlah 78 orang (78,79%) dan sisanya 21 orang atau (21,21%) adalah laki – laki.

3. Jumlah Kunjungan Responden

Tabel 8. Responden berdasarkan jumlah kunjungan

Jumlah kunjungan responden	Jumlah	Presentase (%)
1-2	76	76.77%
>2	23	23.23%
Total	99	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden yang memiliki kunjungan 1-2 kali berjumlah 76 orang (76,77%) dan responden yang memiliki kunjungan >2 ada 23 orang (23,23%)

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

1. Uji T

Tabel 9.Uji T

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	-.555		-.289	.773	
Desain Interior	.623	.602	6.475	.000	
Kualitas Pelayanan	.319	.252	2.709	.008	

a. Dependent Variable: Minat Pengunjung

Berdasarkan table diatas bias diketahui bahwa T_{hitung} memiliki nilai 6,475 (x1) dan 2,709 (x2), dimana nilai ini lebih besar dari T_{tabel} yaitu 1,661 dan nilai signifikansi sebesar

0,000 dan 0,008 ($p < 0,005$). Dengan demikian bisa dikatakan bahwa X1 (Desain Interior) dan X2 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh secara parsial terhadap Y (Minat Pengunjung).

2. Uji F

Tabel 10.Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	700.994	2	350.497	93.028	.000 ^p
Residual	361.693	96	3.768		
Total	1062.687	98			

Berdasarkan tabel diatas bisa diketahui bahwa F_{hitung} memiliki nilai 93,028 lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3,091 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,005$). Dengan demikian bisa dikatakan bahwa X1 (Desain Interior) dan X2 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh simultan terhadap Y (Minat Pengunjung).berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengunjung (Y).

4. 3. Koefisien Determinasi

5. Tabel 11.Koefisien Determinasi Desain Interior

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.653	1.941

a. Predictors: (Constant), Desain Interior

Dari hasil uji R^2 diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,653 atau 65,3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 65,3% bisa dijelaskan oleh variabel independen yakni X1 (Desain Interior), X2 (Kualitas Pelayanan) sedangkan 34,7% dijelaskan oleh variabel di luar variabel independen pada penelitian ini.

Data Pengunjung Sotis Hotel Kemang

Tabel 12.Data Pengunjung Sotis Hotel Kemang

No	Tahun	Jumlah
----	-------	--------



1	2021	14,578,00
2	2022 (September)	12,960,00

Sumber : Sotis Hotel Kemang

Berdasarkan tabel data pengunjung atau data kamar yang ada di tabel jumlah kamar yang dipesan pada tahun 2021 dan 2022 (Januari-September) berjumlah 14.578.00 dan 12.960.00 yang berarti pengunjung yang menginap di Sotis Hotel Kemang mengalami kenaikan di tahun 2022.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan, maka kesimpulan yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

- Desain Interior memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat pengunjung di Hotel Sotis Kemang.
- Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat pengunjung di Hotel Sotis Kemang.
- Desain interior dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat pengunjung di Hotel Sotis Kemang dengan persentase pengaruh sebesar 65,3%.

Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti yakni:

- Kepada Hotel Sotis Kemang
Hotel Sotis Kemang diharapkan untuk lebih meningkatkan keunikan dalam design interior yang digunakan sebagai identitas dan ciri khas yang dimiliki oleh Hotel. Selain itu, Hotel Sotis Kemang juga diharapkan untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik terutama dalam hal housekeeping untuk bisa meningkatkan kenyamanan dari pengunjung sehingga minat berkunjung akan semakin meningkat
- Kepada Penelitian Selanjutnya
Diharapkan penelitian selanjutnya menambahkan variasi variabel yang lebih banyak dan relevan dengan minat

pengunjung. Selain itu, diharapkan penelitian selanjutnya menambah jumlah responden penelitian sehingga data yang digunakan bisa lebih valid dan untuk bisa mendukung hipotesis dalam penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta AL-Arif, Nur Ri.
- Al Bataafi, Wisnu. (2005). *House Keeping Departement, Floer and PublickArea*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Revisi)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Berman, Berry and Evans Joel R.. (2013). *Retail Management: A Strategic Approach* 13th Edition. Pearson Education Limited.
- Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(1), 38-42.
- Juliantini, N. K., Raka, I. N., & Lestari, M. N. D. (2022). PENGARUH KUALITAS PROMOSI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP MINAT KUNJUNGAN WISATAWAN LOKAL KE HOTEL TAMAN SARI RESORT & SPA PEMUTERAN. *SISTA: Jurnal Akademisi dan Praktisi Pariwisata*, 1(2), 123-134.
- Medha. (2019). *Sotis Hotel Kemang Jakarta Hadir Sebagai Ikon Baru Jakarta Selatan*. Diakses dari <https://medha.id/hotel/hotel-update/2019/11/22/sotis-hotel-kemang-jakarta-hadir-sebagai-ikon-baru-jakarta-selatan/>
- Nasution, S. (2017). Variabel Penelitian. *Jurnal Raudhah*, 5(2), 1-9.



- <http://dx.doi.org/10.30829/raudhah.v5i2.182>.
- [9] Pradini, G., Latif, B. S., Amalia, I. S. (2022). Analisis Dampak Ekonomi Kegiatan Pariwisata Di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan Selama Pandemi Covid-19. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia Vol. 7 No. 3*. 2821-2835.
- [10] [Putro, S. W., Samuel, H., & Brahmana, K. M. R. \(2014\). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, 2\(1\), 1-9.](#)
- [11] Rachmaniyah, N., Anggraeni, L. K., & Adiwijaya, C. P. (2016). Studi langgam desain sebagai dasar mendesain hotel. *Jurnal Desain Interior, 1(1)*, 1-10.
- [12] Salmaa (2022). *Definisi Operasional: Pengertian, Ciri-ciri, Contoh, dan Cara Menyusunnya*. Diakses dari <https://penerbitdeepublish.com/definisi-operasional/>
- [13] Sany¹, Y. L., & Hapsoro, A. N. A. (2020) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengunjung Dalam Memilih Hotel. Bandung : Telkom University.
- [14] [Sari, N. P. & Razak, S. E. \(2017\). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. Jurnal Manajemen Bisnis, 5\(3\).](#)
- [15] Schiffman, Leon dan Kanuk, Lestie Lazar. (2008). *Consumer Behavior* (edisi ketujuh). Jakarta: PT. Indeks.
- [16] Schiffman, Leon G., Kanuk, Leslie Lazar. (2007). *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa: Zoelkifli Kasip. Jakarta: Indeks
- [17] Sugiyono. (2014). *Statistika untuk Penelitian* (Alfabeta, Ed.). Bandung
- [18] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta
- [19] Tampubolon. (2014). *Mengembangkan Minat dan Kebiasaan Membaca*. Bandung: Angkasa.
- [20] UCEO, Universitas Ciputra (2015). *Konsep Dasar Pelayanan Prima*. Diakses dari <https://ucec.uc.ac.id/2015/07/07/2015-7-7-pengertian-pelayanan-prima/>
- [21] Yati, A. (2021). Perancangan Hotel Bintang 4 Berbasis Syariah Islam Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur dan Perencanaan, 5(4)*, 68-71.