

Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu mice di aston denpasar hotel & convention center

Anastasia Delvilia Bau Liku¹⁾, Agung Sri Sulistyawati²⁾ I Ketut Antara³⁾

^{1,2,3}Pengelolaan Perhotelan Program Sarjana Terapan, Universitas Udayana

Jl. Sri Ratu Mahendradatta, Bukit Jimbaran, Bali, Kode pos: 80361, Telp/fax: (0361) 223798

E-mail : anastasiadelviliabauliku@gmail.com¹⁾

Abstrak

Kepuasan tamu adalah kondisi terpenuhinya keinginan, kebutuhan, dan harapan tamu terhadap suatu produk atau jasa. Dalam industri perhotelan, dua faktor kunci yang memengaruhi kepuasan tamu yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Layanan yang berkualitas menciptakan rasa senang dan nyaman bagi tamu, sehingga mendorong mereka untuk kembali dan terus menggunakan layanan. Demikian juga, fasilitas yang terawat dengan baik dan memadai meningkatkan kenikmatan tamu saat memanfaatkan fasilitas tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu MICE di Aston Denpasar Hotel & Convention Center, baik secara parsial maupun simultan. Populasi penelitian adalah tamu yang mengikuti kegiatan MICE Aston Denpasar Hotel & Convention Center. Variabel yang diteliti meliputi kualitas layanan (X1), fasilitas (X2), dan kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu menggunakan *purposive sampling*, yang menghasilkan ukuran sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu MICE, kemudian fasilitas secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu MICE. Begitu juga kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu MICE di Aston Denpasar Hotel & Convention Center.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Tamu

Abstract

Guest satisfaction refers to the condition in which the desires, needs, and expectations of guests for a product or service are fulfilled. In the hospitality industry, two key factors influencing guest satisfaction are the quality of service and the quality of facilities provided. High-quality service fosters a sense of enjoyment and comfort for guests, thereby encouraging them to return and continue using the services offered. Likewise, well-maintained and adequate facilities enhance guests' enjoyment when utilizing these amenities. The objective of this study is to examine the influence of service quality and facilities on MICE guest satisfaction at Aston Denpasar Hotel & Convention Center, both partially and simultaneously. The study population consists of guests participating in MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions) events at Aston Denpasar Hotel & Convention Center. The variables examined include service quality (X1), facilities (X2), and customer satisfaction (Y). This research employs a non-probability sampling technique, specifically purposive sampling, resulting in a sample size of 100 respondents. Data analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS version 25. The results of this study indicate that service quality has a significant positive partial effect on MICE guest satisfaction, and facilities also have a significant positive partial effect on MICE guest satisfaction. Furthermore, service quality and facilities, when analyzed simultaneously, exert a significant positive influence on MICE guest satisfaction at Aston Denpasar Hotel & Convention Center.

Key Word: Service Quality, Facilities, Guest Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, pariwisata merupakan sektor yang dapat dikatakan cepat berkembang dan dianggap sebagai salah satu sektor ekonomi yang paling penting. Sektor ini diharapkan dapat menjadi penghasil devisa yang sangat tinggi bagi negara Indonesia, terutama melalui destinasi-destinasi unggulan seperti Bali. Menurut L. Somantri Bali merupakan provinsi yang dikenal sebagai Pulau Dewata, memiliki daya tarik yang luar biasa berkat keindahan alamnya, budaya yang kaya, serta keramahan masyarakat lokal. Peningkatan pada sektor pariwisata di Indonesia, khususnya di Bali dinilai bermanfaat karena tidak hanya dapat mendorong pembangunan ekonomi, tetapi juga dapat

meningkatkan kesempatan kerja dan pemerataan penghasilan. Dengan demikian, pariwisata di Bali tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan, tetapi juga sebagai aset berharga yang berpotensi dikembangkan menjadi salah satu sumber yang menguntungkan dalam bidang usaha, khususnya di sektor perhotelan dan industri kreatif. Menurut Satyawan et al. (2021), hotel merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan jasa penginapan, makanan serta minuman, dan fasilitas lainnya untuk masyarakat umum, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi para wisatawan yang akan menginap di suatu destinasi wisata. Sebagai penyedia jasa yang bergerak di bidang pelayanan, sebuah hotel diharuskan mampu menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan atau tamu, mulai dari kedatangan pertama hingga saat mereka meninggalkan hotel. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti sambutan hangat dari staf hotel, proses *check-in* yang cepat dan efisien, serta penyediaan informasi yang relevan mengenai fasilitas dan layanan yang tersedia. Selain itu, kenyamanan tamu juga sangat dipengaruhi oleh kualitas kamar yang disediakan, termasuk kebersihan, desain interior, serta fasilitas tambahan seperti Wi-Fi, kolam renang, dan layanan kamar. Hotel yang baik juga harus memiliki sistem manajemen yang efektif untuk menangani keluhan atau permintaan khusus dari tamu, sehingga mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Pada konteks ini, penting bagi pengelola hotel untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan trend terbaru dalam industri pariwisata dan dengan memahami kebutuhan dan harapan para tamu, hotel dapat menciptakan pengalaman yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui ekspektasi mereka, menjadikan hotel sebagai bagian integral dari perjalanan wisata yang menyenangkan dan membuat tamu puas akan pelayanan yang diterima. Kepuasan tamu menjadi salah satu indikator utama keberhasilan sebuah hotel, yang sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional akan memberikan kesan positif dan meningkatkan tingkat kepuasan tamu. Selain itu, fasilitas yang lengkap dan berkualitas, seperti kolam renang, pusat kebugaran, serta restoran yang menawarkan berbagai pilihan kuliner, juga berkontribusi signifikan terhadap pengalaman menginap yang memuaskan (Fauzan, 2024). Dengan demikian, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai bagian integral dari pengalaman wisata yang menyeluruh, di mana setiap aspek harus dikelola dengan baik untuk memenuhi ekspektasi dan keinginan para tamu, sehingga mereka merasa dihargai dan ingin kembali lagi di masa mendatang.

Aston Denpasar Hotel & Convention Center adalah salah satu hotel berbintang empat di Bali. Hotel ini berlokasi di area yang cukup strategis karena dekat dengan tempat wisata, tempat hiburan maupun tempat perbelanjaan. Aston Denpasar Hotel & *Convention Center* merupakan salah satu hotel dengan fasilitas ruang pertemuan dan konvensi yang lengkap di daerah Denpasar, memiliki 12 ruangan pertemuan dan 1 *grand ballroom* dengan kapasitas 30 sampai 2000 peserta. Hotel ini menawarkan berbagai paket pertemuan maupun paket acara seperti *coffee break package*, *half day meeting package*, *fullday meeting package*, *graduation package*, *table manner* dan paket-paket *meeting* atau acara yang disesuaikan dengan kebutuhan maupun *budget* dari tamu. Maka dari itu, pihak manajemen selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada agar tamu yang melakukan kegiatan MICE maupun tamu yang menginap merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Tingkat hunian tamu yang mengadakan kegiatan pertemuan maupun acara di Aston Denpasar Hotel & *Convention Center* mengalami pasang surut dalam enam bulan terakhir pada tahun 2024 yaitu dari bulan april hingga bulan september. Daftar jumlah tamu yang mengadakan kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Tamu MICE Di Aston Denpasar Hotel & *Convention Center* Bulan April - September 2024

Bulan	Jumlah Event	Jumlah Peserta
April	15	1.841
Mei	35	7.091
Juni	32	5.191
Juli	23	4.384
Agustus	27	4.102
September	30	8.668

Total	162	31.277
--------------	------------	---------------

Sumber: *Sales Aston Denpasar Hotel & Convention Center, 2024*

Berdasarkan Tabel 1.2, data kunjungan peserta yang mengadakan acara di Aston Denpasar Hotel & Convention Center dari bulan April hingga September menunjukkan perkembangan yang signifikan. Pada bulan April, terdapat 15 *event* dengan total 1.841 peserta. Jumlah *event* meningkat secara drastis pada bulan Mei, mencapai 35 *event* dan total peserta sebanyak 7.091. Di bulan Juni, meskipun jumlah *event* sedikit menurun menjadi 32, total peserta juga mengalami penurunan menjadi 5.191. Juli mencatatkan 23 *event* dengan total 4.384 peserta. Bulan Agustus menunjukkan 27 *event* dengan total peserta 4.102. September menjadi bulan yang paling menonjol, dengan 30 *event* dan total peserta mencapai 8.668. Secara keseluruhan, dari 162 *event* yang diadakan selama enam bulan, total peserta mencapai 31.269. Temuan ini mencerminkan tren positif dalam partisipasi *event* di Aston Denpasar, terutama menjelang akhir kuartal ketiga tahun ini.

Kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan memainkan peran penting dalam menarik penyelenggara dan peserta. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan peserta, mendorong mereka untuk kembali atau merekomendasikan venue kepada orang lain. Menurut Zeithaml dan Bitner (2018), kualitas pelayanan yang baik berkontribusi pada pengalaman positif pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas. Fasilitas yang memadai, seperti ruang pertemuan yang nyaman, peralatan audio-visual yang canggih, dan layanan makanan dan minuman yang berkualitas, juga sangat penting. Aston Denpasar Hotel & Convention Center sejauh ini sudah menerapkan standard operational procedure (SOP) pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Meskipun pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh hotel ini sudah sesuai, namun masih ada *complain* atau *bad review* dari para tamu yang mengikuti perjalanan bisnis atau MICE di Aston Denpasar Hotel & Convention Center. Berikut adalah beberapa online review atau guest comment dari Google Maps:

Tabel 1. 2 Online Review Aston Denpasar Hotel & Convention Center

No	Nama	Bulan	Keterangan
1.	Adams Yogasara	Juli	<i>Very bad restaurant service. Please remind the restaurant waiter that if people stay at this hotel, everyone has to pay.</i> (Pelayanan restoran sangat mengecewakan. Mohon ingatkan kepada pelayan restoran bahwa tamu yang menginap di hotel ini, semuanya tetap harus membayar.)
2.	Antony Thomas	Agustus	<i>Very old rooms and building. Bedsheets were torn and not clean. WiFi was not working in the bedroom area.</i> (Kamar dan bangunan sangat tua. Seprai robek dan tidak bersih. WiFi tidak berfungsi di area kamar tidur.)
3.	Septiari Ayu	Oktober	Ke sini karena ada sosialisasi, bukan menginap. Tapi sempet tersesat karena masuknya dari B2. Jujur sempat takut karena lewat tangga ke B1 dan lantai 1. Bener - bener kayak hotel terbengkalai dan banyak material bangunan yang runtuh. mungkin bakal beda kalau langsung naik ke lantai 2 atau masuk dari lobi.
4.	Ketut Agus	Oktober	Bagi saya hotel ini tidak <i>worth it</i> . Saya pas

			wisuda di hotel ini, lift yang ke restorannya mati, agak kumuh, dan <i>table cloud</i> nya agak kotor, dan tolong jaga kebersihannya masih banyak nyamuk di tempat makan.
5.	Fathur Oeeycuk	Oktober	Satpam hotel di luar atau di dalam, kurang ramah.

Sumber: *Google Maps*, 2024

Berdasarkan beberapa ulasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas harus menjadi prioritas utama, karena keluhan dari tamu dapat berdampak negatif pada kepuasan tamu hotel. Oleh karena itu, fasilitas di ruang pertemuan hotel perlu diperiksa secara rutin, dan perhatian yang lebih besar harus diberikan kepada sarana dan prasarana di lingkungan hotel untuk memenuhi harapan tamu. Hal ini penting untuk menciptakan kepuasan yang dapat mendorong tamu untuk kembali menggunakan layanan hotel dalam kegiatan MICE. Strategi yang berfokus pada kualitas layanan dan fasilitas adalah kunci untuk bertahan dalam persaingan yang ketat, dengan tujuan membuat pelanggan puas dan kembali. Melihat situasi di Aston Denpasar Hotel & *Convention Center*, jika manajemen hotel tidak segera mengambil langkah perbaikan dan menangani masalah yang sering muncul selama kegiatan MICE, hal ini dapat berdampak negatif pada kepuasan tamu dan mengakibatkan tamu tidak kembali untuk melakukan kegiatan MICE di hotel tersebut.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapatkan perhatian khusus dari para pelaku bisnis perhotelan saat ini. Kualitas pelayanan dianggap sebagai salah satu elemen penting yang harus diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh signifikan dalam mendorong tamu yang telah menggunakan layanan untuk kembali dan juga menarik perhatian tamu baru. Mengingat pentingnya peran kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan hotel dalam kegiatan MICE terhadap kepuasan tamu menjadi latar belakang utama penyusun mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu MICE di Aston Denpasar Hotel & *Convention Center*”.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat pengukurannya ialah skala likert dan pengolahan data menggunakan SPSS versi 25. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu, dengan tujuan untuk memperoleh sampel yang sesuai dengan karakteristik yang diinginkan. Dalam penelitian ini terdapat 100 responden yang sudah mengikuti kegiatan MICE di Aston Denpasar Hotel & *Convention Center*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner kepada tamu MICE. Penelitian ini memiliki variabel independen yang dianalisis yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas serta variabel dependen adalah kepuasan tamu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Aston Denpasar Hotel & *Convention Center* berada di bawah naungan Archipelago *International*. Aston berasal dari Hawaii dimana Charles Brookfield sebelumnya sebagai Presiden Aston Hawaii, kemudian ia pindah ke Indonesia pada tahun 1998 untuk mengembangkan Perusahaan Aston di Se-Asia. Pertama beliau berkonsentrasi di pusat kota, yang meliputi layanan apartemen dan *resort* dan salah satunya di daerah Bali. Aston Denpasar Hotel & *Convention Center* terletak strategis di jantung Denpasar, ibu kota Provinsi Bali, Aston Denpasar Hotel & *Convention Center* menawarkan kenyamanan bagi pelancong bisnis maupun wisatawan. Terletak di sepanjang jalan utama yang menghubungkan destinasi *iconic* Bali ke Kuta dan Ubud, hotel ini memastikan akses yang mudah ke berbagai tempat menarik di pulau ini.

Hotel ini mempunyai 211 kamar tamu yang dirancang dengan baik dan dilengkapi dengan fasilitas standar internasional, hotel ini memberikan layanan luar biasa dan perhatian terhadap detail. Hotel ini memiliki 12 ruang pertemuan dan 1 *ballroom* besar yang dapat menampung antara 20

hingga 2.000 tamu, ideal untuk rapat, lokakarya, pameran, dan acara sosial. Tamu dapat menikmati berbagai fasilitas *premium*, termasuk tiga kolam renang besar dan dua kolam renang anak, restoran dan layanan kamar 24 jam dan pusat kebugaran. Aston Denpasar Hotel & *Convention Center* dengan bangga memegang Sertifikasi Halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), yang memastikan semua makanan, persiapan, dan rantai pasokan memenuhi persyaratan diet Islam yang ketat. Selain itu, hotel ini juga membawa label salam standard, yang khusus melayani tamu Muslim yang mencari akomodasi yang sejalan dengan prinsip-prinsip berbasis agama tamu itu sendiri.

3.1.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, serta Asal Daerah tamu.

Untuk mengetahui karakteristik responden pada penelitian ini dapat diperoleh dari identitas responden sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristik responden yang mengikuti kegiatan MICE di Aston Denpasar Hotel & *Convention Center*, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah persentase 56% dan responden perempuan sejumlah 44%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Diketahui bahwa mayoritas tamu yang mengikuti kegiatan MICE sebagian besar berusia 23-28 tahun, yaitu sebanyak 47 responden dengan presentase 47%. Maka dapat dikatakan bahwa mayoritas yang mengikuti kegiatan MICE di Aston Denpasar Hotel & *Convention Center* adalah yang berusia 23 sampai 28 tahun. Rentang usia 23 – 28 tahun umumnya berada pada fase produktif awal, di mana individu mulai aktif dalam kegiatan profesional maupun pendidikan. Hal ini membuat mereka lebih sering mengikuti kegiatan MICE sebagai sarana pengembangan diri, peningkatan kompetensi, dan perluasan jejaring kerja.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sebagian besar tamu yang mengikuti kegiatan MICE adalah tamu dengan tingkat pendidikan terakhir S1/S2/S3 sebanyak 61 orang dengan persentase 61%. Responden dengan pendidikan terakhir S1, S2, atau S3 umumnya lebih aktif dalam kegiatan profesional dan akademik, seperti seminar, konferensi, dan pelatihan. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi mendorong keterlibatan dalam kegiatan MICE sebagai sarana pengembangan pengetahuan, jejaring, dan karier (Sugiyono, 2017).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan sebagian responden adalah sebagai pegawai negeri sipil (PNS) yaitu sebanyak 37 orang atau 37%, namun tidak berbeda jauh dengan responden yang bekerja sebagai pekerja swasta yaitu sebanyak 35 orang atau 35%. Hal ini menjelaskan bahwa tamu yang melakukan kegiatan MICE di Aston Denpasar Hotel & *Convention Center* adalah kalangan orang yang sudah bekerja di sektor pemerintahan maupun swasta yang merupakan tamu yang berpotensi terhadap produk jasa Hotel Aston Denpasar Hotel & *Convention Center*.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah

Jumlah responden terbesar adalah tamu yang bertempat tinggal di pulau Bali dan Nusa Tenggara dengan persentase 44%. Sedangkan pengunjung yang bertempat tinggal di luar Provinsi Bali memiliki persentase 56%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu dari luar pulau Bali dan Nusa Tenggara juga banyak diminati tamu luar untuk melaksanakan kegiatan MICE di Aston Denpasar Hotel & *Convention Center*.

3.1.2 Analisis Deskriptif

Nilai rata-rata dari yang diklasifikasikan ke dalam interval penilaian, yaitu: 0 – 20% dikategorikan sangat buruk, 21% - 41% buruk, 42% - 62% cukup, 63% - 83% baik, dan 84% - 104% sangat baik. Adapun hasil analisis deskriptif terhadap variabel-variabel yang diteliti disajikan sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Pengukuran variabel XI kualitas pelayanan yang dilakukan dengan 10 butir pernyataan. Hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan ialah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pertanyaan	Jumlah	Rata-rata Per-Indikator (%)	Penilaian
A. Reliabilitas				
1.	Staf yang ramah dan sopan dalam melayani tamu	76.20%	77,30	Baik
2.	Staf memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat sesuai dengan peraturan yang ada	78.40%		
B. Daya Tanggap				
3.	Kecepatan staf dalam merespon keluhan tamu	78.60%	77,30	Baik
4.	Staf dapat memberikan informasi yang lengkap kepada tamu	76.00%		
C. Jaminan				
5.	Staf memastikan keamanan dan kenyamanan tamu saat memakai <i>meeting room</i> dan fasilitas hotel	79.00%	76,60	Baik
6.	Staf selalu menjaga hubungan baik dengan tamu	74.20%		
D. Empati				
7.	Tamu merasa dilayani dengan baik oleh staf Hotel	76.40%	74,70	Baik
8.	Aston Denpasar Hotel & <i>Convention Center</i> dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu	73.00%		
E. Bukti Fisik				
9.	Lingkungan pada Aston Denpasar Hotel & <i>Convention Center</i> yang bersih, rapih, dan nyaman	72.80%	74.30	Baik
10.	Area parkir yang luas	75.80%		
Skor Rata-rata Variabel			76.04%	Baik

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.6, diperoleh rata-rata skor responden terhadap variabel kualitas pelayanan di Aston Denpasar Hotel & Convention Center sebesar 76,04%. Skor tersebut berada dalam interval 63% – 83% yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dikategorikan baik. Jika dilihat dari rata-rata tiap item pernyataan, skor tertinggi berada pada dimensi reabilitas dan daya tanggap, tepatnya item pernyataan nomor 5 yang menyatakan bahwa staf memastikan keamanan dan kenyamanan tamu saat memakai *meeting room* dan fasilitas hotel, dengan rata-rata skor sebesar 79,00%. Sementara itu, skor terendah sebesar 72,80% terdapat pada item pernyataan nomor 9 dalam dimensi bukti fisik, yaitu terkait lingkungan di Aston Denpasar Hotel & Convention Center.

b. Variabel Fasilitas (X2)

Pengukuran variabel X2 fasilitas yang dilakukan dengan 12 butir pernyataan. Hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan ialah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Pengukuran Variabel Fasilitas (X2)

No.	Pertanyaan	Jumlah	Rata-rata Per-Indikator (%)	Penilaian
A. Perencanaan Spasial				
1.	Pengaturan area untuk berbagai fungsi seperti ruang pertemuan, pameran, dan area sosial.	79.20%	79,00	Baik
2.	Kemudahan akses ke ruang pertemuan dan fasilitas lainnya, termasuk untuk penyandang disabilitas	78.80%		
B. Perencanaan Ruang				
3.	Konfigurasi ruang yang mendukung berbagai jenis acara (teater, kelas, pameran).	76.00%	77,10	Baik
4.	Penentuan jumlah peserta yang dapat ditampung sesuai dengan jenis acara	78.20%		
C. Perlengkapan				
5.	Ketersediaan semua perlengkapan yang diperlukan untuk mendukung acara, termasuk peralatan teknologi seperti proyektor, layar, dan sistem audio.	76.20%	77,60	Baik
6.	Sistem pemeliharaan untuk memastikan semua perlengkapan berfungsi dengan baik	79.00%		
D. Tata Cahaya				
7.	Penggunaan pencahayaan untuk menciptakan suasana yang sesuai, seperti pencahayaan hangat untuk sesi diskusi.	79.00%	79,60	Baik
8.	Ketersediaan pencahayaan tambahan untuk area tertentu, seperti panggung atau area pameran	80.20%		
E. Warna				

9.	Pemilihan warna yang mendukung suasana dan tema acara, seperti warna hangat untuk suasana akrab.	75.20%	77,60	Baik
10.	Penggunaan warna yang konsisten dengan identitas merek hotel dalam semua materi	80.00%		
F. Pesan-Pesan Grafis yang Disampaikan				
11.	. Informasi yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh tamu MICE.	81.80%	81,10	Baik
12.	Efektivitas grafis dalam menyampaikan informasi penting kepada audiens melalui poster, banner, dan materi cetak.	80.40%		
Skor Rata-rata Variabel				

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.7, diperoleh rata-rata skor responden terhadap variabel fasilitas di Aston Denpasar Hotel & Convention Center sebesar 78,67%. Skor tersebut berada dalam interval 63% – 83% yang mengindikasikan bahwa fasilitas dikategorikan baik. Jika dilihat dari rata-rata tiap item pernyataan, skor tertinggi berada pada dimensi pesan-pesan grafis yang disampaikan, tepatnya item pernyataan nomor 11 yang menyatakan bahwa informasi yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh tamu MICE, dengan rata-rata skor sebesar 81,80%. Sementara itu, skor terendah sebesar 75.20% terdapat pada item pernyataan nomor 9 dalam dimensi warna, yaitu terkait pemilihan warna yang mendukung suasana di Aston Denpasar Hotel & Convention Center.

c. Variabel Kualitas Pelayanan

Pengukuran variabel Y kepuasan tamu yang dilakukan dengan 8 butir pernyataan. Hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan ialah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Pengukuran Variabel Kepuasan Tamu (Y)

No.	Pertanyaan	Jumlah	Rata-rata Per-Indikator (%)	Penilaian
A.				
Kenyamanan				
1.	Hotel mempunyai fasilitas seperti kursi atau sofa di ruangan rapat yang nyaman dan empuk.	79.00%	79,10	Baik
2.	Ruangan rapat yang kedap suara sehingga tidak terdengar kebisingan dari luar ruangan	79.20%		
B. Keyakinan				
3.	Tingkat kepastian bahwa layanan yang diberikan	81.40%		

	sesuai dengan yang dijanjikan.		80,80	Baik
4.	Kejelasan informasi mengenai layanan, harga, dan kebijakan hotel	80.20%		
C. Munculnya Minat				
5.	Ketertarikan tamu terhadap fasilitas tambahan (restoran, gym, kolam renang).	80.40%		
			79,70	Baik
6.	Respons tamu terhadap penawaran khusus atau program loyalitas	79.00%		
D. Kepuasan atas Perhatian				
7.	Staf hotel yang cepat dan tepat dalam menanggapi permintaan tamu.	79.40%		
8.	Adanya niat untuk kembali menggunakan jasa dari Aston Denpassar Hotel & <i>Convention Center</i> .	81.00%	80,20	Baik
Skor Rata-rata Variabel			79.95%	Baik

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.8, diperoleh rata-rata skor responden terhadap variabel kepuasan tamu di Aston Denpasar Hotel & *Convention Center* sebesar 79,95%. Skor tersebut berada dalam interval 63% – 83% yang mengindikasikan bahwa variabel kepuasan tamu dikategorikan baik. Jika dilihat dari rata-rata tiap item pernyataan, skor tertinggi berada pada dimensi keyakinan, tepatnya item pernyataan nomor 3 yang menyatakan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, dengan rata-rata skor sebesar 81,40%. Sementara itu, skor terendah sebesar 79,00% terdapat pada item pernyataan nomor 1 dan 6 dalam dimensi kenyamanan dan munculnya minat, yaitu terkait fasilitas di ruangan rapat seperti kursi dan sofa yang nyaman serta respon yang baik terhadap program loyalitas.

3.1.3 Hasil Analisa Data

a. Uji Validitas

Sebelum lanjut ke analisis data, peneliti melakukan uji validitas menggunakan SPSS for Windows versi 25.0.

1. Variabel Kualitas pelayanan (X_1)

Berdasarkan data yang didapat dari penyebaran angket dari 100 responden pada penelitian ini (dengan tingkat kesalahan 5 %), maka hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X_1) ditunjukkan pada tabel 3.4 di bawah ini.

Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Instrumen	Nilai r	Status
1	0.873	Valid
2	0.622	Valid
3	0.840	Valid
4	0.873	Valid
5	0.612	Valid
6	0.840	Valid

7	0.873	Valid
8	0.840	Valid
9	0.840	Valid
10	0.873	Valid

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 3.4 di atas semua nilai korelasi untuk 10 pertanyaan adalah lebih besar 0,195, dengan demikian semua pertanyaan dinyatakan valid.

2. Variabel Fasilitas (X_2)

Berdasarkan data yang didapat dari penyebaran angket dari 100 responden pada penelitian ini (dengan tingkat kesalahan 5 %), maka hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X_2) ditunjukkan pada tabel 3.5 di bawah ini.

Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2)

Instrumen	Nilai r	Status
1	0.612	Valid
2	0.840	Valid
3	0.873	Valid
4	0.622	Valid
5	0.873	Valid
6	0.656	Valid
7	0.840	Valid
8	0.656	Valid
9	0.873	Valid
10	0.622	Valid
11	0.656	Valid
12	0.840	Valid

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 3.5 di atas semua nilai korelasi untuk 12 pertanyaan adalah lebih besar 0,195, dengan demikian semua pertanyaan dinyatakan valid.

3. Variabel Kepuasan Tamu (Y)

Berdasarkan data yang didapat dari penyebaran angket dari 100 responden pada penelitian ini (dengan tingkat kesalahan 5 %), maka hasil uji validitas variabel kepuasan tamu (Y) ditunjukkan pada tabel 3.6 di bawah ini.

Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu (Y)

Instrumen	Nilai r	Status
1	0.656	Valid
2	0.873	Valid
3	0.656	Valid
4	0.873	Valid
5	0.840	Valid
6	0.873	Valid
7	0.840	Valid
8	0.842	Valid

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 3.6 di atas semua nilai korelasi untuk 8 pertanyaan adalah lebih besar 0,195, dengan demikian semua pertanyaan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Penelitian ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha untuk melakukan pengujian reliabilitas. Ringkasan hasil uji reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) disajikan pada Tabel 3.7 di bawah ini.

Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
.947	.948	10

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 3.7 diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) instrument penelitian dinyatakan reliabel.

2. Variabel Fasilitas (X_2)

Penelitian ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha untuk melakukan pengujian reliabilitas. Ringkasan hasil uji reliabilitas untuk variabel fasilitas (X_2) disajikan pada Tabel 3.8 di bawah ini.

Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
.933	.934	12

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 3.8 diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach variabel fasilitas lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X_2) instrument penelitian dinyatakan reliabel.

2. Variabel Kepuasan Tamu (Y)

Penelitian ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha untuk melakukan pengujian reliabilitas. Ringkasan hasil uji reliabilitas untuk variabel kepuasan tamu (Y) disajikan pada Tabel 3.9 di bawah ini.

Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Tamu (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
.927	.929	8

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach variabel fasilitas lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan tamu (Y) instrument penelitian dinyatakan reliabel.

3.1.4 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukannanalisis korelasi dan regresi, beberapa pengujian awal harus dilakukan untuk memastikan bahwa model tersebut secara akurat menggambarkan kondisi sebenarnya. Uji asumsi klasik terdiri dari tiga jenis pengujian, yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan Kolmogrov Smirnov Test, dengan mengacu pada aturan jika nilai p atau nilai Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar daripada 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal, sebaliknya jika Cronbach Alpha lebih kecil dari 0,05 maka populasi tidak

berdistribusi secara normal.

Tabel 3.10 Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), Kepuasan Tamu (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.14872864
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.079
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas, maka diketahui nilai signifikansi $0,066 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian data yang bertujuan guna melihat nilai dari Variance Inflating Factor (VIF) dan TOL (*tolerance*), bermaksud melihat korelasi tiap *independent variable*. Jika suatu nilai VIF < 10 dan nilai total $> 0,10$ jadi dapat disimpulkan terdeteksi gejala multikolieritas yang tinggi (Sanusi, 2012: 136). Hasil uji multikolinearitas yang dianalisis menggunakan SPSS for Windows versi 25.0 ditampilkan pada Tabel 4.16 di bawah ini:

Tabel 3.11 Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.127	7.850
	Fasilitas	.127	7.850

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 3.11 di atas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance variabel* kualitas pelayanan dan fasilitas $0,127 > 0,1$ dengan nilai VIF $7,850 < 10$. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu pendekatan untuk menguji heteroskedastisitas adalah metode Glejser, yang melibatkan pelaksanaan regresi antara nilai residual absolut dan variabel independen. Jika variabel independen tidak secara signifikan memengaruhi residual absolut ($\alpha = 0,05$), hal ini menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas dalam model (Sanusi, 2012:135). Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat ketidakkonsistenan varians di antara residual. Hasil uji ini disajikan di bawah ini:

Tabel 3.12 Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	

1	(Constant)	2.114	.404		5.238	.000
	Kualitas Pelayanan	.009	.026	.096	.356	.723
	Fasilitas	-.034	.024	-.393	-1.449	.151

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan pada tabel 3.12 di atas, diketahui nilai probabilitas signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,723 > 0,05$ dan variabel fasilitas $0,151 > 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan heteroskedastisitas, yang menunjukkan adanya homogenitas varians pada semua pengamatan.

3.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengevaluasi dampak variabel independen terhadap variabel dependen, maka dilakukan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis ini ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3.1.3 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.720	.650		.271
	Kualitas Pelayanan	.416	.042	.527	.000
	Fasilitas	.335	.038	.471	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 3.13, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,720 + 0,416X_1 + 0,335X_2$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta $a = -0,720$, artinya apabila variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sama dengan nol atau tidak berubah, maka nilai Y atau kepuasan konsumen sebesar $-0,720$.
- Nilai koefisien Kualitas Pelayanan untuk variabel X_1 sebesar $0,416$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan tamu MICE akan naik sebesar $0,416$ dengan dugaan bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- Nilai koefisien Fasilitas untuk variabel X_2 sebesar $0,335$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel fasilitas mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan tamu MICE akan naik sebesar $0,335$ dengan dugaan bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

3.1.6 Uji Hipotesis

1. Uji t (Signifikansi Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu mice. Berikut hasil uji t pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.14 Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.720	.650		.271
	Kualitas Pelayanan	.416	.042	.527	.000

Fasilitas	.335	.038	.471	8.759	.000
-----------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber: Penelitian, 2024

a. Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan tabel 3.14 nilai thitung variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 9,805 > ttabel sebesar 1,661 yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu mice di Aston Denpasar Hotel & Convention Center.

b. Fasilitas (X_2)

Berdasarkan tabel 3.14 hasil thitung variabel fasilitas (X_2) sebesar 8,759 > ttabel sebesar 1,661 yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu mice di Aston Denpasar Hotel & Convention Center.

2. Uji f (Uji Simultan)

Dengan menggunakan SPSS for Windows versi 25.0, hasil analisis uji-F berdasarkan nilai F-tabel sebesar 3,089 yang didapat dari: jumlah variabel = 3 - 1 = 2 dan dikurang jumlah responden = 100 - 2 = 98 responden, pada tingkat signifikansi 0,05 yang disajikan dalam Tabel 4.20 di bawah ini:

Tabel 3.15 Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3523.922	2	1761.961	1308.272	.000 ^b
	Residual	130.638	97	1.347		
	Total	3654.560	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Penelitian, 2024

Tabel 3.15 menunjukkan bahwa analisis statistik menggunakan SPSS 25.0 menghasilkan nilai F sebesar 1308.272, nilai tersebut melebihi 3,089, dengan tingkat signifikansi 0,000. Mengingat nilai signifikansi di bawah 0,05, dapat disimpulkan bahwa model regresi valid dan layak untuk membuat prediksi. Hasil uji F menyatakan bahwa nilai Fhitung sebesar 1308.272 > Ftabel sebesar 3,089 yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu mice di Aston Denpasar Hotel & Convention Center.

3.1.7 Uji Koefisien Determinasi R Square (R^2)

Persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dapat ditentukan dengan menggunakan koefisien determinasi (R^2). Nilai R^2 yang lebih tinggi menunjukkan kemampuan variabel bebas (X_1 dan X_2) yang lebih besar dalam menjelaskan variabel terikat. Hasil perhitungan Adjusted R Square ditampilkan dalam *output Model Summary*. Kolom Adjusted R Square menunjukkan persentase varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Berikut hasil ini disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.16 Uji Koefisien Determinasi R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982 ^a	.964	.964	1.161

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan Tabel 4.21, hasil uji koefisien determinasi RSquare menunjukkan nilai Adjusted R^2 sebesar 0,964. Dari hasil nilai korelasi ini dapat diketahui nilai Analisis Determinasi adalah sebagai berikut:

Koefisien Determinasi: $R^2 \times 100\%$

Koefisien Determinasi: $(0,964)^2 \times 100\%$

Koefisien Determinasi: $0,929 \times 100\%$

Koefisien Determinasi: 92,9%

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan kontribusi sebesar 92,9% terhadap kepuasan tamu MICE, sedangkan sisanya sebesar 7,1% yang disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3.2. Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu MICE di Aston Denpasar Hotel & Convention Center

Berdasarkan analisis data dengan uji t diperoleh bahwa nilai thitung variabel kualitas pelayanan sebesar $9,805 > t_{tabel}$ sebesar 1,661 yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu MICE di Aston Denpasar Hotel & Convention Center. Hal ini menunjukkan jika kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan pengunjung juga semakin meningkat. Sebaliknya apabila kualitas pelayanannya buruk maka kepuasan tamu MICE juga semakin menurun. Hal ini sesuai dengan teori menurut Roberto (2021), Roberto mengidentifikasi bahwa aspek pelayanan, seperti ketepatan waktu, keramahan staf, dan responsif terhadap kebutuhan tamu, berperan penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Aston Denpasar Hotel & Convention Center dinilai memuaskan oleh pengunjung yang pernah mengikuti kegiatan MICE di Aston Denpasar Hotel & Convention Center. Hal tersebut terlampir pada butir pernyataan yang memperoleh skor paling tinggi yaitu 77,30% terdapat pada nomor 1 dan 2 “Staf yang ramah dan sopan dalam melayani tamu dan staf memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat sesuai dengan peraturan yang ada dengan mendapatkan kategori baik. Meskipun skor pada butir pernyataan yang lain tidak sebesar item sebelumnya, namun semua pernyataan termasuk dalam kategori baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jannah (2024) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Kegiatan MICE Di Pangeran Beach Hotel Padang” yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu MICE di Pangeran Beach Hotel Padang.

b. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu MICE di Aston Denpasar Hotel & Convention Center

Berdasarkan analisis data dengan uji t diperoleh bahwa nilai thitung variabel kualitas pelayanan sebesar $8,759 > t_{tabel}$ sebesar 1,661 yang artinya variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu MICE di Aston Denpasar Hotel & Convention Center. Hal ini menunjukkan jika fasilitas semakin baik maka kepuasan pengunjung juga semakin meningkat. Sebaliknya apabila fasilitas buruk maka kepuasan tamu MICE juga semakin menurun. Fasilitas yang diberikan oleh pihak Aston Denpasar Hotel & Convention Center dinilai memuaskan oleh pengunjung yang pernah mengikuti kegiatan MICE di Aston Denpasar Hotel & Convention Center. Berdasarkan tabel 4.7 tamu MICE memiliki pendapat bahwa fasilitas yang disediakan Aston Denpasar Hotel & Convention Center masuk dalam kategori baik. Sehingga disimpulkan bahwa fasilitas di Aston Denpasar Hotel & Convention Center cukup lengkap, dan mampu bersaing dengan tempat hotel lain. Hal ini sesuai dengan teori menurut Munawir dalam (Nadianingrum & Asron, 2020) bahwa fasilitas merupakan elemen dasar yang seharusnya sudah tersedia sebelum suatu layanan ditawarkan kepada konsumen. Kenyamanan fasilitas juga berperan dalam mempermudah konsumen dalam meraih kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Hasil ini juga serasi dengan penelitian Dewangga (2024) yang menyatakan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Hotel Mercure Bali Legian.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu MICE di Aston Denpasar Hotel & Convention Center

Berdasarkan analisis data uji F untuk variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mendapat hasil nilai Fhitung sebesar $1308.272 > F_{tabel}$ sebesar 3,089 yg artinya variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan tamu MICE Aston Denpasar Hotel & Convention Center. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan serta fasilitas yang disediakan mampu memberikan manfaat yang dirasakan secara langsung oleh tamu MICE, maka hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kepuasan tamu MICE terhadap layanan yang diterima. Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja fasilitas maupun pelayanan yang berkaitan dengan ekspektasi tamu. Jika produk tersebut memenuhi ekspektasi tamu maka tamu tersebut akan merasa puas dengan layanan maupun fasilitas yang diberikan. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016) kepuasan tamu adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang timbul setelah menyandingkan antara kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sonny Wijanarko (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu di Manado Quality Hotel” yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penyusun mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu MICE di Aston Denpasar Hotel & Convention Center, maka penyusun dapat menyimpulkan bahwa variabel X1 (Kualitas pelayanan) berpengaruh positif pada kepuasan tamu MICE, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Aston Denpasar Hotel & Convention Center maka semakin tinggi kepuasan tamu MICE tersebut. Variabel X2 (Fasilitas) berpengaruh positif pada kepuasan tamu MICE, artinya semakin baik fasilitas yang disediakan Aston Denpasar Hotel & Convention Center maka semakin tinggi kepuasan tamu MICE tersebut. Sehingga, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu MICE Aston Denpasar Hotel & Convention Center. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan maka semakin tinggi juga kepuasan tamu MICE.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada Ibu Agung Sri Sulistyawati. SST.Par, M.Par selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. I Ketut Antara, SST.Par.,M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah membantu memberikan arahan dan masukan serta kritik yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Laporan Akhir penulis. Terimakasih juga kepada pihak manajemen Aston Denpasar Hotel & Convention Center yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan data sesuai kebutuhan penulis. Terimakasih juga kepada orang tua penulis, keluarga maupun teman-teman yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan akhir ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Andika, I.K, Putra, A,M & Ariani, N,M. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Terhadap Kepuasan Tamu Di Rocky Beach Club Lembongan, Klungkung Bali*, 7(01), 306-325.
- Antara, I. K., & Sulistyawati, A. S. (2024). *The Influence of Port Facilities on Cruise Tourist Satisfaction: Insights from Benoa Port Bali*, 11(02), 250-262.
- Dewangga, I. P. G. G., Saharjo, S. J., & Putra, P. G. P. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Mercure Bali Legian*. Jurnal Mosaik Hospitaliti, 6(1), 11-19.
- Fauzan, H. (2024). *Sistem Pengendalian Manajemen*.
- Jannah, E. F., Haryono, B., & Gunardi, W. D. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Citra Rumah Sakit Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien*. YUME: Journal of Management, 7(1), 330-336.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management*. Prentice Hall.
- Sanusi, Anwar. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Satyawan, H. Y. (2021). *Perancangan Hotel Dan Villa "Saung Ciletuh" Di Geopark Ciletuh (Doctoral Dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta)*.
- Somantri, L. (2005). *Keunggulan Bali sebagai Daerah Tujuan Wisata Andalan Indonesia*. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Sulistyawati, Agung Sri & Putu Ratih Pertiwi. (2018). *Peranan Public Relation Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Hotel Kawasan Itdc Nusa Dua Bali Pasca Erupsi Gunung*, Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas, 2(02), 136-143
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijanarko, S., & Gosal, M. E. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Gardenia Cafe Shop di Sintesa Peninsula Hotel Manado*. Jurnal Hospitaliti, 3(01).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. McGraw-Hill.