

ABSTRAK

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci kesuksesan usaha. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi merupakan tiga aspek penting yang dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan. Bisnis yang mampu memberikan layanan berkualitas, menyediakan fasilitas yang nyaman, dan berlokasi strategis cenderung memiliki pelanggan yang lebih puas dan loyal. Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama dalam mempertahankan dan meningkatkan keberlangsungan suatu usaha. Kepuasan pelanggan bukan hanya menentukan loyalitas, tetapi juga mempengaruhi citra usaha dan daya saing jangka panjang. Menurut **Kotler (2015:410)**, kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Hal ini menegaskan bahwa kualitas tidak hanya dilihat dari fungsi produk, tetapi juga dari bagaimana pelayanan diberikan dan diterima oleh pelanggan. Menurut Tjiptono, (2016:157) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Menurut (Rbayula, 2013:88) Lokasi adalah tempat untuk setiap bisnis dan merupakan suatu keputusan penting, karena keputusan yang salah dapat berakibatkan kegagalan sebelum memulai bisnis.

Pemilihan lokasi usaha harus dipertimbangkan dengan matang karena kemudahan untuk menjangkau tempat usaha sangat mempengaruhi keputusan membeli konsumen. Sedangkan Menurut Kotler & Keller, (2021:130), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan terhadap harapan mereka. Artinya, apabila kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan berdampak pada turunnya tingkat kepuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa penginapan pada Hotel On The Rock by Prasanthi di Kota Kupang. Teknik penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Rao Purba. Adapun sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah pelanggan menggunakan jasa penginapan pada Hotel On The Rock by Prasanthi yaitu sebanyak 96 orang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket kepada sampel yang sesuai dengan kriteria penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunakan alat uji regresi linear berganda dan menggunakan program olah data SPSS V.22. Pada penelitian ini berdasarkan uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa variable Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan (Y), Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan (Y) dan Lokasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Melalui uji F diketahui bahwa secara bersama-sama variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen. Angka Adjusted R Square sebesar

0,487 yang menunjukkan bahwa 48,7% variabel Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen (Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi). Sedangkan 52,3% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti harga, promosi, persepsi kualitas, citra perusahaan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Dari hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terlihat dari signifikansi sebesar $t_{hitung} (3,160) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai $sig < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), yang memilih penginapan pada Hotel On The Rock by Prasanthi, yang berarti berpengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y), yang berarti kualitas pelayanan perlu dipertahankan.

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, Variabel lokasi Dari hasil penelitian ini menunjukkan variabel fasilitas (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terlihat dari hasil uji t $t_{hitung} = 3,042$ dan nilai $t_{tabel} = 1,986$, sehingga nilai $t_{hitung} (3,024) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai $sig < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel fasilitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), yang berarti variabel fasilitas (X_2) perlu dipertahankan dengan selalu menjaga :Desain Fasilitas, Nilai Fungsi, Estetika, Kondisi yang mendukung dan Peralatan penunjang.

Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Dari hasil penelitian ini menunjukkan variabel lokasi (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terlihat dari signifikansi sebesar $t_{hitung} (3,053) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai $sig < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), yang memilih penginapan pada Hotel On The Rock by Prasanthi, yang berarti berpengaruh signifikan

antara variabel lokasi (X3) terhadap kepuasan pelanggan(Y), yang berarti lokasi perlu dipertahankan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan,ketersediaan Fasilitas Dan Lokasi yang strategis