

---

## **PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN DAN FASILITAS YANG DIBERIKAN HOTEL TERHADAP MINAT PENGUNJUNG PADA HOTEL MARINA PANDAN KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

**Annisa Adabiyah Tanjung<sup>1)</sup>, Hj.Nelly Azwarni Sinaga<sup>2)</sup>, Yusi Tri Utari Panggabean<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah Sibolga

Koresponden : [annisaadabiyah123@gmail.com](mailto:annisaadabiyah123@gmail.com)<sup>1)</sup>, [nellysinaga1964@gmail.com](mailto:nellysinaga1964@gmail.com)<sup>2)</sup>,  
[yusitriutari@gmail.com](mailto:yusitriutari@gmail.com)<sup>3)</sup>

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan bertujuan Untuk Mengetahui Ada Tidaknya Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel Terhadap Minat Pengunjung Pada Hotel Marina Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Jenis Penelitian dalam penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Adapun hasil penelitian yaitu : Keeratan korelasi Variabel X1 (Pelayanan Karyawan) dan Variabel X2 (Fasilitas Yang Diberikan Hotel) terhadap Variabel Y (Minat Pengunjung) pada Hotel Marina Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah memiliki nilai sebesar memperoleh nilai sebesar 0,689 dan 0,837 dan dikriteriakan kuat dan sangat kuat. Koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang dipengaruhi secara bersama Variabel X1 (Pelayanan Karyawan) dan X2 (Fasilitas Yang Diberikan Hotel) terhadap Variabel Y (Minat Pengunjung) diperoleh sebesar 0,731 (73,10%), sedangkan sisanya sebesar 26,90 % ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Pelayanan Karyawan (X<sub>1</sub>) dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel (X<sub>2</sub>) terhadap Minat Pengunjung (Y) memiliki nilai signifikan masing-masing sebesar 2,736 dan 5,774, dimana nilai tersebut lebih besar dari t tabel (2,0369). Dengan demikian, jika t hitung > t tabel dapat dinyatakan bahwa variabel Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung diterima.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Karyawan, Fasilitas Yang Diberikan Hotel, dan Minat Pengunjung*

### **PENDAHULUAN**

Era teknologi cenderung merubah pola hidup masyarakat terhadap kegiatan sehari-hari, hal ini dapat kita lihat pada kegiatan Pariwisata. Perubahan ini dapat dilihat pada pasar pariwisata nasional, dimana wisatawan dalam memesan sesuai pada daerah wisata cukup dari aplikasi yang ada di hand phone.

Pada saat ini cukup banyak usaha yang bergerak di bidang jasa perhotelan, sehingga pihak harus dapat menjaga kepuasan konsumen menggunakan jasanya dan dalam memberikan pelayanan mengutamakan kenyamanan, keramahan dan keamanan bagi konsumennya sehingga parakonsumen merasa puas dan dapat meminimalkan persaingan dengan hotel lainnya dengan pelayanan yang baik dan penyediaan fasilitas yang memadai.

Sesuai dengan penjelasan di atas, sebagai penyedia jasa Hotel Marina Pandan cenderung masih mengalami kekurangan dalam pelayanan, hal ini dapat dilihat dari adanya ketidakpuasan ketika dating memasuki hotel tersebut. Begitu juga dengan fasilitas, masih diperoleh kurang fasilitas bagi pengunjung. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas olah raga dan café tidak ada.

Dari penjelasan dan permasalahan yang diperoleh diatas, penulis tertarik untuk meneliti terkait dengan Pelayanan dan Fasilitas yang mempengaruhi minat pengunjung untuk menginap di Hotel Marina Pandan. Adapun judul usulan penelitian yang peneliti ajukan yaitu **“Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel Terhadap Minat Pengunjung Untuk Menginap Pada Hotel Marina Pandan.”**

---

## LANDASAN TEORI

Menurut **Kotler, (2016 : 168)**, “Layanan adalah suatu perbuatan atau penampilan yang dapat ditawarkan oleh suatu partai kepada yang lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Ini mungkin atau mungkin tidak diikat pada suatu produk fisik”. Sedangkan menurut **Lukman** yang dikutip oleh **Sinambela (2014 :5)**, “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah suatu hubungan yang memiliki kegiatan memberi serta menerima jasa pada suatu wadah organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut **Munawir (2018:208)**, “fasilitas merupakan sumber daya fisik yang sebelumnya harus tersedia sebelum suatu jasa dapat di promosikan. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menikmati kepuasan.” Kemudian **N M. Iskandarsyah & Utami (2017:132)** “fasilitas merupakan alat untuk memuluskan dan mempermudah dari pelaksanaan fungsi”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah aktivitas kantor sehingga pegawaikantor kecamatan dapat melaksanakan pekerjaanya dengan baik.

**Moenir (2016:119)** mengemukakan bahwa fungsi dari fasilitas kerja adalah sebagai berikut:

- Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- Kualitaas produk yang lebih baik/terjamin.
- Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
- Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi emosional mereka.

Fasilitas Kerja diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang digunakan menurut **Arpriyadi (2017:25)** yaitu :

- Penempatan ditata dengan benar
- Prasarana
- Perlengkapan kantor
- Peralatan inventaris
- Mesin dan peralatan

Menurut Ismail dalam **Dhiba dan Ayun (2014:99)**, minat konsumen (interest) dapat didefinisikan sebagai ketertarikan seseorang konsumen terhadap suatu produk/jasa. Sedangkan menurut **Jahja dalam Bachtiar (2016:12)**, minat ialah suatu dorongan yang mengakibatkan terikatnya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda dan orang.

Pengertian minat menurut **Kotler dan Susanto (2016: 165)** bahwa minat sebagai dorongan, yaitu rangsangan internal yang kuat yang memotivasikan tindakan, dimana dorongan ini dipengaruhi oleh stimulus dan perasaan positif akan produk.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausal asosiatif (*causal assosiative research*). Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif karena data yang disajikan berhubungan dengan angka.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Marina Pandan yang beralamat Jl. Padang Sidempuan Km.10.27, Pandan, Kec. Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Sumatera Utara.

### Populasi dan sampel.

Populasi pada penelitian ini yaitu jumlah pengunjung yang datang pada bulan April 2023 sebanyak 135 (seratus tiga puluh lima) orang. Karena dalam penelitian ini menggunakan angket maka sampel dalam penelitian ini diambil 25% dari jumlah populasi. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 33,75 (dibulatkan menjadi 34) orang.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer atau data yang diperoleh secara langsung dari responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan

Yaitu penelitian kepustakaan dengan jalan mengumpulkan bahan dan teori yang berhubungan dengan tulisan yang bersumber dari literatur, bahan kuliah, majalah ilmiah yang ada hubungannya dengan skripsi ini.

b. Penelitian Lapangan

Yaitu penelitian yang dilakukan langsung dilapangan untuk mengumpulkan keterangan dan informasi yang menyangkut dengan penelitian antara lain:

- 1) Pengamatan, adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti.
- 2) Wawancara, mengadakan wawancara langsung dengan semua subjek yang menjadi sampel dalam penelitian. Data yang seperti ini disebut sebagai data primer.
- 3) Angket (*quiseioner*) adalah suatu daftar pernyataan yang akan ditanyakan kepada responden terdiri dari baris-baris dan kolom-kolom untuk diisi dengan jawaban-jawaban yang ditanyakan.

### Teknik Analisis Data

Rumusan Masalah pada penelitian akan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda (*Multiple Regression Analysis*) dengan tahap-tahap sebagai berikut yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas Data. Uji Multikolinieritas, Analisis Koefisien Korelasi, Uji Heteroskedastisitas, Uji Kofisien Determinasi, Uji Secara Simultan (Uji F), Uji Secara Parsial (Uji *t*).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Asumsi Klasik

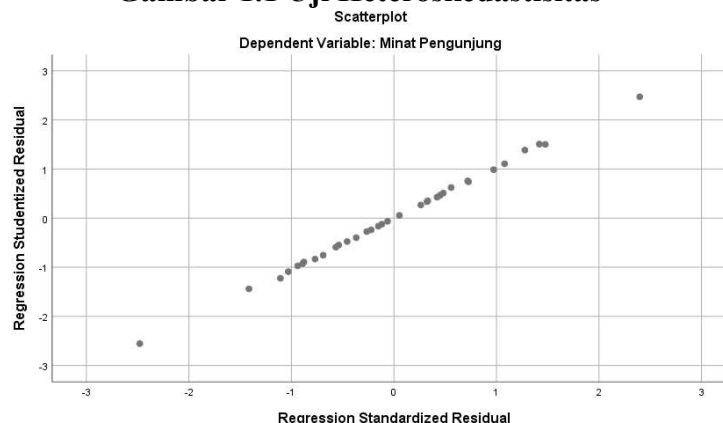
##### a. Uji multikolinearitas

**Tabel 1.1**  
**Uji Multikolinearitas**

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
PELAYANAN KARYAWAN (X1)	0,612	1,633	Bebas multikolinearitas
FASILITAS YANG DIBERIKAN HOTEL (X2)	0,612	1,633	Bebas multikolinearitas

#### Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa semua nilai VIF < 10 dan nilai toleransi > 0,1. Ini menunjukkan bahwa keberadaan multikolinearitas pada persamaan yang dilakukan tidak terbukti, sehingga dapat disimpulkan bahwa uji multikolinearitas terpenuhi.

**b. Uji heteroskedastisitas****Gambar 1.1 Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, sehingga dapat dikatakan uji heteroskedastisitas terpenuhi.

**c. Regresi Linier Berganda**

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel Terhadap Minat Pengunjung Pada Hotel Marina Pandan. Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi SPSS (Statistical Package for Social Science) 25 for windows, sedangkan tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan regresi linear berganda adalah 95% atau dengan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ).

**Tabel 1.2. Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4,847	3,507		1,382		0,117
	Pelayanan Karyawan	0,282	0,119	0,274	2,376		0,024
	Fasilitas Yang Diberikan Hotel	0,614	0,106	0,667	5,774		0,000

a. Dependent Variable: MINAT PENGUNJUNG (Y)

**Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2023**

Berdasarkan tabel 4.16 (Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda) diatas dapat diketahui persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 4,847 + 0,282 X_1 + 0,614X_2$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai constan ( $b$ ) = 4,847

Ini berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel terikat sebesar 4,847 atau dengan kata lain variabel Pelayanan Karyawan (Y) akan konstan sebesar 4,847 jika tidak dipengaruhi Pelayanan Karyawan ( $X_1$ ), Fasilitas Yang Diberikan Hotel ( $X_2$ ).

- 2) Pelayanan Karyawan ( $X_1$ ), terhadap Pelayanan Karyawan (Y)/ $b_1 = 0,282$

Variabel Pelayanan Karyawan ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap Minat Pengunjung (Y) sebesar 0,282, ini berarti jika variabel Pelayanan Karyawan mengalami kenaikan satu satuan maka keputusan pembelian produk akan naik

sebesar 0,282. Jika variabel Pelayanan Karyawan mengalami penurunan maka Minat Pengunjung akan mengalami penurunan pula dengan asumsi bahwa variabel bebas lain ( $X_2$ ) = 0.

- 3) Fasilitas Yang Diberikan Hotel ( $X_2$ ) terhadap Pelayanan Karyawan ( $Y$ )/ $b_2$  = 0,614

Fasilitas Yang Diberikan Hotel ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Pelayanan Karyawan ( $Y$ ) sebesar 0,614, ini berarti jika Fasilitas Yang Diberikan Hotel mengalami kenaikan satu satuan maka Pelayanan Karyawan akan naik sebesar 0,614. Jika variabel Fasilitas Yang Diberikan Hotel mengalami penurunan maka Pelayanan Karyawan akan mengalami penurunan pula dengan asumsi bahwa variabel bebas lain ( $X_1$ ) = 0

#### d. Uji Koefisien Korelasi

Menurut Sugiyono, (2018:150), sifat korelasi akan menentukan arah dari korelasi. Keeratan korelasi dapat diinterpretasikan kuat dan lemahnya tingkat hubungan variabel dalam penelitian didasarkan pada ketentuan sebagai berikut :

**Tabel 1.3. Pedoman Tingkat Keeratan Korelasi**

Internal Koefisien	Tingkat Keeratan Korelasi
0,00 – 0,20	Sangat Lemah
0,21 – 0,40	Lemah
0,41 – 0,70	Kuat
0,71 – 0,90	Sangat Kuat
0,91 – 0,99	Sangat Kuat Sekali
1	Korelasi Sempurna

Sumber : Sugiono (2018 : 150)

Berikut hasil uji koefisien korelasi Variabel  $X_1$  (Pelayanan Karyawan) dan  $X_2$  (Fasilitas Yang Diberikan Hotel) terhadap Variabel  $Y$  (Minat Pengunjung)

**Tabel 1.4. Tabel Uji Korelasi Variabel  $X_1$  (Pelayanan Karyawan) dan Variabel  $X_2$  (Fasilitas Yang Diberikan Hotel) Terhadap Variabel  $Y$  (Minat Pengunjung)**

#### Correlations

		Minat Pengunjung	Pelayanan Karyawan	Fasilitas Yang Diberikan Hotel
Minat Pengunjung	Pearson Correlation	1	,689**	,837**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000
	N	34	34	34
Pelayanan Karyawan	Pearson Correlation	,689**	1	,623**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000
	N	34	34	34
Fasilitas Yang Diberikan Hotel	Pearson Correlation	,837**	,623**	1
	Sig. (2-tailed)	0,00	0,000	
	N	34	34	34

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil uji korelasi yang ada pada tabel 1.4 tersebut, jika dikaitkan dengan tabel pedoman korelasi maka diperoleh keeratan korelasi Variabel  $X_1$  (Pelayanan Karyawan) terhadap Variabel  $Y$  (Minat Pengunjung) pada Hotel Marina Pandan pada korelasi memperoleh nilai sebesar 0,689 dan mempunyai korelasi yang kuat. sedangkan Variabel

X2 (Fasilitas Yang Diberikan Hotel) terhadap Variabel Y (Minat Pengunjung) pada Hotel Marina Pandan memperoleh nilai 0,837 dan mempunyai korelasi yang sangat kuat.

**e. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *Adjusted R square*

**Tabel 1.5**  
**Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,864 <sup>a</sup>	0,747	0,731	4,008	2,268

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Yang Diberikan Hotel, Pelayanan Karyawan

b. Dependent Variable: Minat Pengunjung

Hasil perhitungan regresi pada Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,731. Hal ini berarti 73,10% Variabel Y (Minat Pengunjung) pada Hotel Marina Pandan yang dipengaruhi secara bersamaan oleh Pelayanan Karyawan ( $X_1$ ) dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel ( $X_2$ ), sedangkan sisanya yaitu 26,90% Minat Pengunjung pada Hotel Marina Pandan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**f. Uji t (Uji Parsial)**

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikansi variabel X terhadap Y secara parsial. Sampel yang digunakan sebanyak 34 orang, sehingga pengujian menggunakan uji t dengan  $df = n - 2$  atau  $df = 32$  orang, dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% maka diperoleh tabel sebesar 2.03693.

**Tabel 1.6**  
**Uji t (Uji Parsial)**

Variabel Bebas	T	Signifikan
Pelayanan Karyawan ( $X_1$ )	2,376	0,024
Fasilitas Yang Diberikan Hotel ( $X_2$ )	5,774	0,000

**Sumber : Data Olahan Tahun 2023**

Berdasarkan tabel 1.5 diatas yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 25, maka diperoleh Uji-t dari tiap variabel X sebagai berikut:

- a) Pelayanan Karyawan ( $X_1$ ) terhadap Minat Pengunjung (Y) Pada perhitungan SPSS (Statistical Package for Social Science) dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel Pelayanan Karyawan (2,376) >  $t_{tabel}$  (2.03693) dan nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,000, sehingga  $H_1$  yang berbunyi variabel Pelayanan Karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung diterima, sedangkan  $H_0$  yang berbunyi variabel Pelayanan Karyawan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung ditolak. Jadi, dapat disimpulkan



bahwa variabel Pelayanan Karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung pada Hotel Marina Pandan.

- b) Fasilitas Yang Diberikan Hotel ( $X_2$ ) terhadap Minat Pengunjung (Y) Pada perhitungan SPSS (Statistical Package for Social Science) dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel Fasilitas Yang Diberikan Hotel (5,774) >  $t_{tabel}$  (2.03693) dan nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,000 sehingga  $H_1$  yang berbunyi variabel Fasilitas Yang Diberikan Hotel mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung diterima, sedangkan  $H_0$  yang berbunyi variabel Fasilitas Yang Diberikan Hotel tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas Yang Diberikan Hotel mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung pada Hotel Marina Pandan.

c)

#### g. Uji F (Simultan)

Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F adalah jika nilai signifikan  $F < 0.05$ , maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016 : 96). Hasil analisis uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.7. Uji F (Simultan)**  
ANOVA<sup>a</sup>

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1470,862	2	735,431	45,791	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	497,873	31	16,060		
	Total	1968,735	33			

a. Dependent Variable: Minat Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Yang Diberikan Hotel, Pelayanan Karyawan

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 1.7, maka nilai F sebesar 45,791 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 3,29 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau < 0,05 maka secara simultan variabel Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Minat Pengunjung.

### Pembahasan

#### a. Pelayanan Karyawan ( $X_1$ )

Pelayanan Karyawan adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Dari hasil jawaban responden terhadap Pelayanan Karyawan, indikator Pelayanan Karyawan terkait kerapian memiliki nilai yang paling tinggi dengan nilai rata-rata 3,74. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Karyawan bisa digunakan oleh seluruh pegawai yang ada di Hotel Marina Pandan sudah baik.

Namun disisi lain, Pelayanan Karyawan yang ada pada Hotel Marina Pandan kurang didukung oleh cepat tanggapnya karyawan serta bekerja setulus hati. Hal ini dilihat dari hasil penilaian kuesioner dimana indikator Pelayanan Karyawan mengenai cepat tanggapnya karyawan dan bekerja setulus hati memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu 3,21.

#### b. Fasilitas Yang Diberikan Hotel ( $X_2$ )

Fasilitas Yang Diberikan artinya segala sesuatu yang berupa sarana atau alat yang diberikan untuk digunakan dalam mempermudah aktivitas kantor sehingga pegawai kantor kecamatan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Dari hasil jawaban responden terhadap Fasilitas Yang Diberikan Hotel, indikator Fasilitas Yang Diberikan Hotel terkait mudahnya digunakan memiliki nilai paling tinggi yaitu dengan nilai rata-rata 3,74. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas Yang Diberikan Hotel dapat digunakan dengan mudah oleh karyawan maupun pengunjung.

Namun terlepas dengan Fasilitas Yang Diberikan Hotel terkait kemudahan penggunaan fasilitas, karyawan pada Hotel Marina Pandan kurang mampu mengoptimalkan fasilitas yang tersedia. Hal ini dapat dilihat dari hasil penilaian jawaban responden dengan nilai 3,08. Nilai ini merupakan nilai paling rendah pada jawaban responden terkait dengan fasilitas yang diberikan hotel, sehingga dapat digambarkan bahwa karyawan kurang mampu menguasai secara baik pemakaian dan pemanfaatan fasilitas yang disediakan oleh Hotel Marina Pandan.

**c. Minat Pengunjung (Y)**

Minat Pengunjung rangsangan internal yang kuat yang memotivasikan tindakan, dimana dorongan ini dipengaruhi oleh stimulus dan perasaan positif akan produk. Terkait dengan Minat Pengunjung, bahwa kamar yang ditawarkan telah sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden dimana resepsionis hotel Marina Pandan telah menawarkan kamar sesuai dengan kebutuhan pengunjung, pernyataan ini dinyatakan berdasarkan jawaban responden terkait dengan minat pengunjung dengan nilai rata-rata paling tinggi yaitu 4.03.

Minat Pengunjung yang baik pada Hotel Marina Pandan ternyata tidak didukung oleh pengunjung yang merekomendasikan hotel Marina Pandan kepada calon pengunjung lainnya. Hal ini dapat dilihat pada pernyataan pengunjung akan merekomendasikan kepada yang lain pada penilaian kuesioner memperoleh nilai rata-rata paling rendah yaitu 3,06, sehingga dapat disimpulkan Minat Pengunjung pada Hotel Marina Pandan masih kurang maksimal.

**d. Pengaruh Pelayanan Karyawan (X1) dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel (X2) Terhadap Minat Pengunjung**

Berdasarkan hasil observasi pada Hotel Marina Pandan, maka penulis memperoleh gambaran mengenai Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel dimana aspek ini dapat menunjang Minat Pengunjung. Pemberian Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel mendorong pengunjung menjadi lebih berminat. Semakin baik Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel maka semakin baik Minat Pengunjungnya.

Untuk memperkuat pernyataan diatas, berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden diperoleh hasil perhitungan yang sudah dioleh melalui jawaban responden. Hasil yang diperoleh terkait dengan korelasi Variabel (X1) Pelayanan Karyawan dan Variabel (X2) Fasilitas Yang Diberikan Hotel terhadap Variabel (Y) Minat Pengunjung pada Hotel Marina Pandan pada korelasi kuat dan sangat kuat. Hal ini dapat dilihat bahwa tingkat keeratan Variabel X1 dan X2 memperoleh nilai sebesar 0,689 dan 0,837.

Kemudian dari hasil uji determinasi, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,731. Hal ini berarti 73,10 % Variabel Y (Minat Pengunjung) pada Hotel Marina Pandan yang dipengaruhi secara bersamaan oleh Pelayanan Karyawan (X<sub>1</sub>) dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel (X<sub>2</sub>), sedangkan sisanya yaitu 26,90 % Minat Pengunjung pada Hotel Marina Pandan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selanjutnya Pelayanan Karyawan (X<sub>1</sub>) terhadap Minat Pengunjung (Y) Pada perhitungan SPSS (Statistical Package for Social Science) dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel Pelayanan Karyawan (2,376) >  $t_{tabel}$  (2.03693) dan nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,000, sehingga H<sub>1</sub> yang berbunyi variabel Pelayanan Karyawan mempunyai pengaruh



positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung diterima, sedangkan  $H_0$  yang berbunyi variabel Pelayanan Karyawan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung pada Hotel Marina Pandan.

Sedangkan Fasilitas Yang Diberikan Hotel ( $X_2$ ) terhadap Minat Pengunjung (Y) Pada perhitungan SPSS (Statistical Package for Social Science) dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel Fasilitas Yang Diberikan Hotel (5,774) >  $t_{tabel}$  (2.03693) dan nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,000 sehingga  $H_1$  yang berbunyi variabel Fasilitas Yang Diberikan Hotel mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung diterima, sedangkan  $H_0$  yang berbunyi variabel Fasilitas Yang Diberikan Hotel tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas Yang Diberikan Hotel mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung pada Hotel Marina Pandan.

### KESIMPULAN

1. Pelayanan Karyawan Pegawai pada Hotel Marina Pandan sudah baik. Namun, ada beberapa hal yang perlu dikaji dalam Pelayanan Karyawan yaitu masalah cepat tanggap dan bekerja sepenuh hati. Cepat tanggap dan bekerja sepenuh hati merupakan dasar pelayanan, jika cepat tanggap dan bekerja sepenuh hati terwujud dengan baik maka pelayanan itu akan maksimal.
2. Fasilitas Yang Diberikan Hotel yang ada pada Hotel Marina Pandan juga sudah baik. Namun sama hal nya seperti Pelayanan Karyawan dimana ada indikator yang perlu diperhatikan. Adapun indikator yang perlu diperhatikan dalam Fasilitas Yang Diberikan Hotel ini yaitu optimalisasi dalam pemakaian fasilitas hotel.
3. Terkait dengan Minat Pengunjung pada Hotel Marina Pandan sudah baik. Agar Minat Pengunjung tetap terjaga, maka perlu memperhatikan segala kebutuhan pengunjung sehingga pengunjung senantiasa mau merekomendasikan hotel Marina Pandan kepada calon pengunjung lainnya.
4. Hasil yang diperoleh terkait dengan korelasi Variabel ( $X_1$ ) Pelayanan Karyawan terhadap Variabel Minat Pengunjung (Y) adalah kuat sedangkan Variabel ( $X_2$ ) Fasilitas Yang Diberikan Hotel terhadap Variabel (Y) Minat Pengunjung pada Hotel Marina Pandan pada korelasi sangat kuat. Hal ini dapat dilihat bahwa tingkat keeratan Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  memperoleh nilai sebesar 0,689 dan 0,837 yang dikriteriakan kuat dan sangat kuat.
5. Bahwa Variabel Y (Minat Pengunjung) pada Hotel Marina Pandan yang dipengaruhi secara bersamaan oleh Pelayanan Karyawan ( $X_1$ ) dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel ( $X_2$ ) memiliki nilai determinasi sebesar 0,731 (73,10%)
6. Pelayanan Karyawan ( $X_1$ ) dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel ( $X_2$ ) terhadap Minat Pengunjung (Y) memiliki nilai signifikan masing-masing sebesar 2,376 dan 5,774, dimana nilai tersebut lebih besar dari t tabel (2,03693). Dengan demikian, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dapat dinyatakan bahwa variabel Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Yang Diberikan Hotel mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat Pengunjung diterima.

### DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Albarq. 2014. *Measuring the Impacts of Online Word of Mouth on Tourists". Attitude and Intentions to Visit Jordan : An Empirical Study. International*
- Apriyadi, d. 2017. *Analisis pengaruh ketepatan waktu , fasilitas kereta api di stasiun purwosari, (99), 71–83. Budianto,*
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Bachtiar. 2016, dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh. Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Minat. Berkunjung Kembali di Objek Wisata Pantai.
- Iskandar, dkk. 2018. *Kinerja Pemasaran. Vol.15, Januari - Juni 2018, 64-74.*
- Kasmir, 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo
- Kasmir. 2017. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management, 15th Edition New. Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc. Pearce*
- Kotler, P. dan A. B. Susanto. 2016. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Jilid II*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Munawir. 2018. *Sistem Informasi Manajemen Buku. Referensi*. Banda Aceh : Lembaga KITA
- Nirwana. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Alta. Novirina.
- Oetama, s., & sari, d. H. 2017. *Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. Bank mandiri (persero) tbk, 59–65. Putranto, t.*
- Poppy. 2016. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sellang, K. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Setyawati, Vilda Ana Veria & Eko Hartini. 2018. *Buku Ajar Dasar Ilmu Gizi Kesehatan. Masyarakat. Deepublish Publisher*, CV Budi Utama, Yogyakarta
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Situmorang dan Lutfi M. 2012. *Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU. Press
- Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- , 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- , 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- , 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- , 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Syahsudarmi. 2018. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Journal Development* 6 (1), 47-60
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta : Andi Offset.
- V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah. Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press