

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Labuhan Raya Medan**

**Oleh :**

**Bina Hati Harefa  
190311067**

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan menginap di Hotel Labuhan Raya Medan secara parsial dan simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah tamu yang menginap di Hotel Labuhan Raya Medan dan sampel penelitian sebanyak 54 responden. Hasil penelitian setelah dianalisa menunjukkan bahwa secara uji parsial variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh signifikan atau positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan bahwa  $H_1$  memiliki nilai t hitung  $2,923 > 1,675$  t tabel signifikansi  $0,005 < 0,05$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sedangkan  $H_2$  bahwa dibuktikan dengan nilai t hitung  $2,191 > 1,675$  t tabel signifikansi  $0,033 < 0,05$  maka  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil penelitian setelah dianalisa menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh signifikan atau positif terhadap keputusan menginap. Hal ini dibuktikan bahwa dengan nilai f hitung  $10,721 > 3,18$  signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_1, H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 29,6% dengan memiliki persamaan linear berganda yaitu  $Y = 8,626 + 0,372 X_1 + 0,279 X_2 + e$ .

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keputusan Menginap

**Effect of Quality of Service and Facilities to the Decision  
Hotel Stay In Labuhan Raya Medan**

**By :**

**Bina Hati Harefa  
190311067**

***Abstract***

*This study was conducted to determine the effect of quality of Service and facilities to the decision to stay at the hotel Labuhan Raya Medan partially and simultaneously. The research method used is quantitative method. The population in the study were guests staying at the hotel Labuhan Raya Medan and a sample of 54 respondents. The results after analysis showed that the partial test variables of service quality and facilities provide a significant or positive effect on employee performance. It is proved that  $H_1$  has a value of  $t$  count  $2.923 > 1.675$   $t$  significance table  $0.005 < 0.05$  then  $H_1$  is accepted and  $H_0$  is rejected. While  $H_2$  is proved by the value of  $t$  count  $2.191 > 1.675$   $t$  significance table  $0.033 < 0.05$  then  $H_2$  is accepted and  $H_0$  is rejected. The results of the study after analysis showed that simultaneously variables of service quality and facilities provide a significant or positive influence on the decision to stay. It is proved that with the value of  $F$  count  $10.721 > 3.18$  significance  $0.000 < 0.05$  then  $H_1, H_2$  accepted and  $H_0$  rejected. The value of the coefficient of determination ( $R^2$ ) is obtained by 29.6% by having multiple linear equations, namely  $Y = 8,626 + 0,372 X_1 + 0,279 X_2 + e$ .*

*Keywords: Quality of Service, Facilities and Decision to Stay*