

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI *VILLA UBUD RAYA RESORT*
GIANYAR**

Oleh :

Kadek Erna Putri Yana

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha pada saat ini telah membawa para pelaku dunia usaha untuk meningkatkan kualitas jasa. Dimana dalam persaingan masing-masing bisnis seperti *Villa* dan Hotel melakukan persaingan yang sangat ketat. Salah satunya *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar, yang memberikan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terbaik agar para tamu merasa puas setelah menginap dan tidak berpindah ke tempat lain. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif, sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah penelitian data di lapangan dengan Observasi, wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, analisis regresi linear berganda, Uji t dan Uji F. Sedangkan dari uji signifikansi koefisien korelasi individual diperoleh t_1 2,574, t_2 0,571 dan t_3 3,036 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,658 berarti ada hubungan yang positif dan signifikan secara individual atau parsial. Sedangkan korelasi berganda diperoleh F_{hitung} 15,649 lebih besar dari F_{tabel} berarti ada hubungan yang positif dan signifikan secara simultan. Persamaan garis regresi linier berganda $Y = 6,824 + 0,078 X_1 + 0,073 X_2 + 0,361 X_3$ menjelaskan ada pengaruh secara simultan dimana dalam uji signifikansi koefisien regresi diperoleh bahwa t_1 - hitung adalah 2,574 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,739 H_0 ditolak dan H_a diterima, t_2 - hitung sebesar 0,571 lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,943 H_0 diterima dan H_a ditolak dan t_3 - hitung sebesar 3,036 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,894 berada pada daerah penolakan H_0 ditolak atau H_a diterima. Sehingga ada hubungan yang positif dan signifikan secara individual maupun parsial dan simultan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi dengan keputusan menginap di *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar.

Kata kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi.

I. Latar Belakang dan Rumusan Masalah

Perkembangan dunia usaha pada saat ini telah membawa para pelaku dunia usaha kepada persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan wisatawan agar mau berkunjung ke Bali. Berbagai pendekatan dilakukan untuk menarik simpati masyarakat, baik melalui peningkatan sarana dan parasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Perkembangan jumlah *Villa* dan Hotel yang ada di daerah Ubud akhir-akhir ini dirasakan sangat pesat sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat antara Hotel dan *Villa* yang ada di daerah Ubud. Banyak hal yang mempengaruhi maju mundur usaha *Villa*, salah satunya adalah bagaimana pihak *Villa* dapat menarik wisatawan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terbaik agar para tamu puas terhadap layanan yang diberikan. Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk memberikan rasa nyaman bagi wisatawan.

Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring wisatawan. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah wisatawan untuk melakukan suatu aktivitas. Wisatawan pada jaman sekarang adalah wisatawan yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang dalam menentukan pilihan. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak *Villa*, maka akan semakin puas wisatawan dan akan terus memilih perusahaan tersebut.

Lokasi *Villa* yang sangat strategi dan berdampingan dengan sawah yang mempermudah tamu untuk mendapatkan akses dan dapat menikmati kenyamanan terhadap *Villa* tersebut. Persaingan sejenis dari *Villa Ubud Raya Resort* adalah *Amandari* dan *Four Seasons Resort Sayan*, dimana perusahaan Hotel dan *Villa* tersebut memiliki jarak yang cukup dekat antara yang satu dengan yang lain. Dengan jarak yang berdekatan, tidak mengherankan apabila persaingan dalam merebut wisatawan menjadi ketat.

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung pada *Villa Ubud Raya Resort* berdasarkan jumlah *bed roomnya* periode tahun 2013-2015

Daftar Kunjungan <i>Villa Ubud Raya Resort</i>	Selama Periode 2013 - 2015			
	1	2	3	4
	2013	2014	2015	
<i>By per Rooms</i>				
<i>One Bed Room</i>	621	561	940	
<i>Two Bed Room</i>	721	455	934	
Jumlah Kunjungan	1342	1016	1874	

Sumber : *Villa Ubud Raya Resort*

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara parsial terhadap keputusan menginap di *Villa Ubud Raya Resort*, Gianyar?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan terhadap keputusan menginap di *Villa Ubud Raya Resort*, Gianyar?

II Landasan Teoritis

Pengertian Jasa menurut Kotler (2000), bahwa jasa adalah sesuatu tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang secara fisik tidak berwujud dan tidak memberikan pilihan sesuatu. Produk jasa dapat terkait atau tidak terkait pada suatu produk fisik

Menurut *Engel et al* (2001) perilaku konsumen adalah tindakan langsung untuk mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghanbiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini.

Menurut Tjiptono (2006) menyatakan bahwa perilaku konsumen jasa terdiri dari tiga tahapan yaitu para pembeli, konsumsi dan purna beli.

Menurut Prawirosentono (2002), keputusan dapat diambil dengan cermat apabila didukung oleh data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

Menurut Tjiptono (2006) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Sulastiyono (2006) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitasnya atau kegiatannya, sehingga kebutuhan - kebutuhan tamu dapat terpenuhi.

Lokasi berarti berhubungan dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi (Lupiyoadi, 2001).

III Metode Penelitian

Lokasi dan Obyek Penelitian

Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar yang beralamat di Jalan Raya Sayan, Br. Sindu, Desa Ubud, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali, phone (0361)8987387, email (www.ubudrayaresort.com).

Objek penelitian ini adalah Pada *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar dimana dalam penelitiannya untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan menginap di *Villa Ubud Raya Resort*.

Identifikasi Variabel

Ada dua variabel yang di gunakan yaitu :

- a. Variabel Independen (variabel bebas) X yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3).
- b. Variabel Dependen (variabel terikat) Y yaitu Keputusan menginap (y).

Definisi Oprasional Variabel

Definisi Oprasional variabel merupakan suatu definisi yang diberikan suatu variabel dengan memberikan arti membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Lupiyoadi, 2001: 148).

- a. Indikator dari variabel Kualitas Pelayanan yaitu : Indikator berwujud, Empati, Daya tanggap, Keyakinan dan Keandalan.
- b. Indikator dari variabel Fasilitas
- c. Indikator dari variabel Lokasi
- d. Indikator dari Keputusan

Jenis Data dan Sumber Data

Jenis Data

- a. Data Kualitatif
- b. Data Kuantitatif

Sumber Data

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

Metode Pengambilan Populasi dan Obyek Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan/tamu *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar pada tahun 2015 yang berjumlah sebanyak 1874 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik penarikan sampel secara kebetulan wisatawan/tamu datang untuk menginap, dimana kuesioner dibagikan kepada wisatawan/tamu yang ada dan yang telah menginap di *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan teori Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

dalam perhitungan

$$n = \frac{1874}{1 + 1874(0,1)^2}$$

$$= 94,93$$

Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 94,93 atau di bulatkan menjadi 100 orang responden.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
- b. Dokumentasi
- c. Wawancara
- d. Kuisisioner

Teknik Analisis Data

- a. Analisis Kualitatif
- b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linier digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2010:211).

Persamaan Regresi Linier Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Dimana :

a = bilangan konstanta

- b = koefisiensi regresi
- Y = Variabel keputusan pelanggan
- X₁ = Variabel kualitas pelayanan
- X₂ = Variabel fasilitas
- X₃ = Variabel lokasi

c. Analisis Koefisien Determinal (r²)

Koefisiensi determinial digunakan untuk mengetahui besarnya persentase perubahan variasi (naik turunnya) variabel bebas terhadap variasi variabel terikat dengan rumus menurut Sugiyono (2011:257) sebagai berikut :

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$R^2 = \frac{b_1 \sum X_1 y \mid b_2 \sum X_2 y \mid b_3 \sum X_3 y}{y^2}$$

d. Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak digunakan dengan rumus (Freddy Rangkuti, 2008:89) :

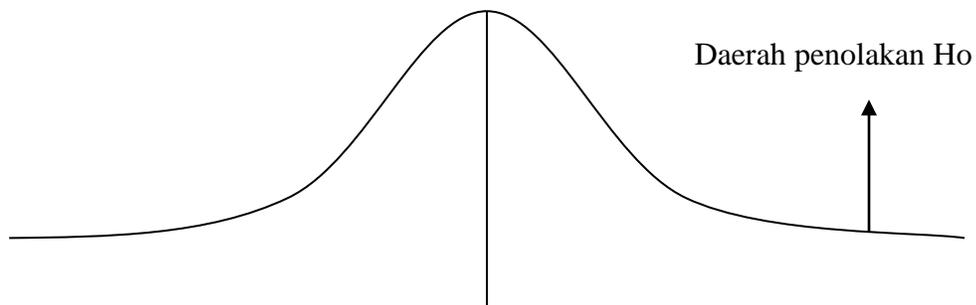
$$t = \frac{b_i}{S_{(b_i)}}$$

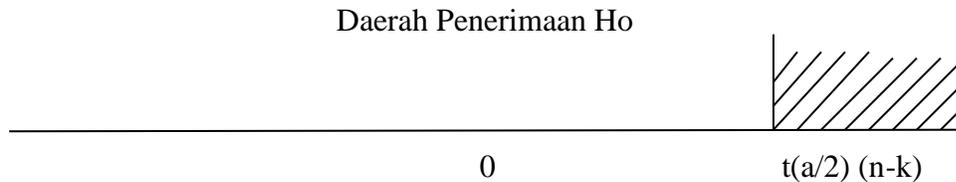
Dimana :

- t = t-hitung
- b_i = Korelasi regresi

S_(b_i) = *Standard error* b_i koefisien regresi X₁, X₂ dan X₃

Contoh Kurva Normal Penerimaan atau Penolakan Hipotesis dengan Uji-t Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Mengingat.





Sumber : Sugiyono (2010 : 228)

e. Analisis Uji Simultan (Uji Statistik F)

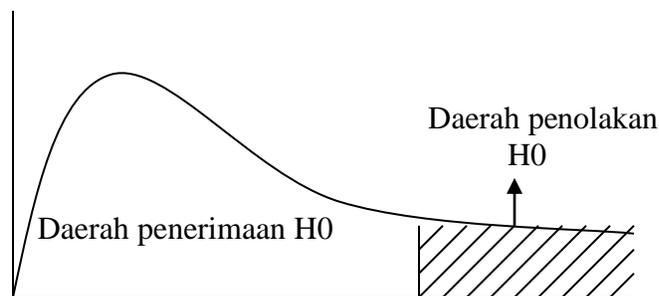
Analisis Uji F ini di gunakan untuk menguji apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Langkah – langkah analisis ini menurut (Sugiyono,2010:257) adalah sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R)^2 (n - k - 1)}$$

Dimana :

- K = banyaknya variabel bebas
- n = banyaknya variabel data
- R² = kuadrat koefisien korelasi berganda

Contoh Kurva Normal Penerimaan dan Penolakan Hipotesis dengan Uji-F Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap.



$$F_{\alpha} (k - 1) (n - k)$$

Sumber : Sugiyono (2010 : 228)

3.7.6 Analisis Kualitatif

Analisis ini dilakukan secara deskriptif yang bersifat memperjelas dan memperkuat analisis kuantitatif serta memberikan penjelasan terhadap data dalam analisis kuantitatif.

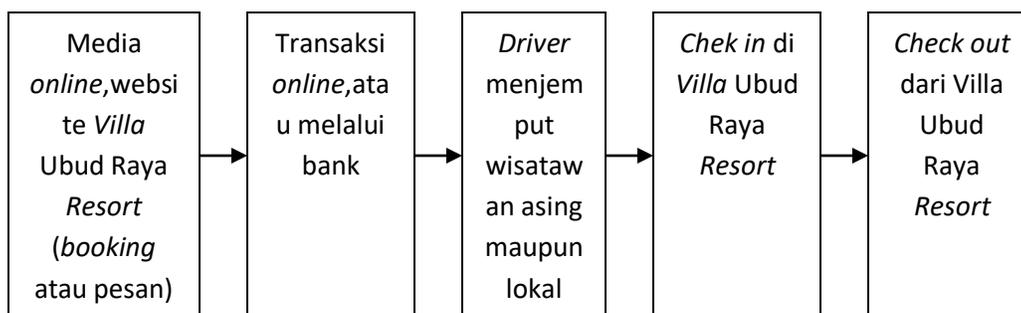
IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Sejarah Singkat Perusahaan

Villa Ubud Raya Resort, Gianyar adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, terutama jasa pelayanan. *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar didirikan oleh bapak I Made Bukti Yasa sebagai pemilik *Villa Ubud Raya Resort* pada tahun 2012 Luas tanah 1 hektar dan mulai beroperasi tahun 2013 . Dengan lokasi yang strategis yang bisa di jangkau oleh para wisatawan lokal maupun wisatawan asing yang menawarkan Fasilitas Akomodasi *Villa Ubud Raya Resort* memiliki bangunan sebanyak 15 kamar *villa* dalam bentuk Bali moderen. Selain di dalam ruangan kolam renang juga ada di luar yang lebih luas dari kolam renang yang ada di dalam ruangan. *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar terletak di Jalan Raya Sayan, Br. Sindu, Desa Ubud, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Akses jalan menuju ke *Villa Ubud Raya Resort* sangat mudah di jangkau dan dekat dengan pemukiman para penduduk. Peluang untuk membuka perusahaan terutama *Villa* di ubud sangatlah bagus. Namun di bulan April 2014, *Villa Ubud Raya Resort*, Gianyar di ambil alih oleh anaknya yang bernama bapak I Made Bagus Tirta. Setelah pergantian pemilik *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar memiliki Visi dan Misi yang bisa memberikan semangat baru terhadap para karyawannya. Di mana visi *Villa Ubud Raya Resort* adalah Untuk menjadi *Villa Ubud Raya Resort* menjadi yang terbaik di Ubud terutama di daerah Bali. Sedangkan misi *Villa Ubud Raya Resort* adalah menjadi tempat singgah yang nyaman dan tenang di hati para tamu. Dengan visi dan misi tersebut di harapkan di jadikan pedoman bagi karyawan dalam melayanin setiap tamu yang menginap di *villa* dengan baik.

Ringkasan Umum Kegiatan Usaha

Secara umum kegiatan *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar adalah bergerak dibidang jasa untuk melayani wisatawan lokal maupun wisatawan asing yang datang berkunjung ke Bali. Selain menyediakan atau menawarkan jasa pelayanan, *Villa Ubud Raya Resort* menawarkan penitipan anak pada saat melakukan *SPA* di *Villa Ubud Raya Resort*. Adapun proses *booking* atau pesanan kamar pada *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar sebagai berikut :

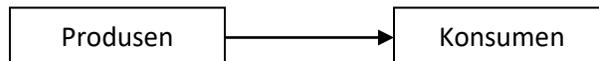


Saluran Pemasaran dan Daerah Pemasaran

Perusahaan dalam memasarkan produknya menggunakan dua saluran pemasaran yaitu saluran pemasaran langsung dan saluran pemasaran tidak langsung.

a. Saluran Pemasaran Langsung

Gambar 4.9 : Saluran Pemasaran Langsung pada *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar



Sumber : *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar

b. Saluran Pemasaran Tidak Langsung

Gambar 4.10 : Saluran Pemasaran Tidak Langsung *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar.



Sumber : *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar

V PEMBAHASAN

Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 orang responden, responden yang dijadikan sampel adalah wisatawan/tamu yang sudah melakukan transaksi yang kebetulan dijumpai dilokasi penelitian. Identitas responden pada penelitian ini dengan berbagai karakteristik dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 5.3 : Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	2	3
Laki-Laki	53	53%
Perempuan	47	47%
Jumlah	100%	100%

Sumber : Lampiran 2 (Data diolah)

Descriptive Data

Data yang diperoleh dijelaskan secara descriptive untuk mendapatkan data-data penelitian secara lengkap. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuisioner untuk dijawab 100 orang wisatawan/tamu *Villa Ubud Raya Resort Gianyar* yang dijadikan sebagai responden penelitian. Variabel kualitas pelayanan terdiri dari 13 pertanyaan, fasilitas terdiri dari 3 pertanyaan, lokasi terdiri dari 3 pertanyaan, sedangkan keputusan menginap 4 pertanyaan.

Analisis Data

Berdasarkan skor masing-masing variabel, maka tahapan berikutnya dilakukan perhitungan statistik dengan bantuan komputer menggunakan paket program statistik untuk ilmu sosial yaitu SPSS (*Statistik Product and Service Solution*) 20 from windows. Program ini dilakukan dengan menggunakan data mentah yang telah diinput dapat dilihat nilai maksimum, minimum, mean dan standar deviasi dari variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan menginap di *Villa Ubud Raya Resort Gianyar*.

Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	16.47	1.159	100
X1	54.84	4.350	100
X2	12.49	1.010	100
X3	12.37	1.002	100

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan program SPSS

Analisis Regresi Linear Berganda.

Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap di *Villa Ubud Raya Resort* pada tahun 2015 dapat dilihat dari hasil analisis regresi berganda.

Tabel 5.9 Analisis Regresi Variabel Bebas (X1,X2,X3) dan Variabel Terikat (Y)

Keterangan	Koefisien
Konstanta B	6,824
Var. Kualitas Pelayanan	0,078
Var. Fasilitas	0,073
Var. Lokasi	0,361
F hitung	15,649
R	0,573
R square	0,328
Adjusted R Square	0,307
t hitung Variabel Kualitas Pelayanan	0,012
t hitung Variabel Fasilitas	0,569
t hitung Variabel Lokasi	0,003
Koefisien r Kualitas Pelayanan	0,500
Koefisien r Fasilitas	0,405
Koefisien r Lokasi	0,501

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan program SPSS

Dari hasil analisis regresi linear berganda dengan program *SPSS* seperti terlihat pada tabel 5.11, persamaan regresi linear yang terbentuk adalah $(Y) = 6,824 + 0,078 (X1) + 0,073 (X2) + 0,361 (X3)$.

Keputusan Menginap = Kualitas pelayanan + Fasilitas + Lokasi

Pengujian Secara T-tes atau Uji Parsial (Uji t)

1. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap keputusan menginap (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan pada lampiran dan terangkum pada tabel : 5.9 diatas menunjukkan bahwa koefisien uji t (t-hitung): 2,574 dengan signifikansi 0,012. Karena signifikan yang diperoleh kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh signifikan atau memang nyata.

2. Fasilitas (X2) terhadap keputusan menginap (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan pada lampiran dan terangkum pada tabel : 5.9 diatas menunjukkan bahwa koefisien uji t (t-hitung): 0,571 dengan signifikansi 0,569. Karena signifikan yang diperoleh lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh signifikan, hal ini berarti bahwa H2 fasilitas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menginap (Y) di *Villa Ubud Raya Resort Gianyar*.

3. Lokasi (X3) terhadap keputusan menginap (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan pada lampiran dan terangkum pada tabel : 5.9 diatas menunjukkan bahwa koefisien uji t (t-hitung) : 3,036 dengan signifikansi 0,003. Karena signifikan yang diperoleh lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh signifikan, hal ini berarti bahwa H3 Lokasi (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menginap (Y) di *Villa Ubud Raya Resort Gianyar*.

Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 5.10 dikaitkan dengan hipotesis yang diajukan.

Tabel 5.10 Uji Estimasi (ANOVA) Regresi Linear Berganda (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.650	3	14.550	15.649	.000 ^a
	Residual	89.260	96	.930		
	Total	132.910	99			

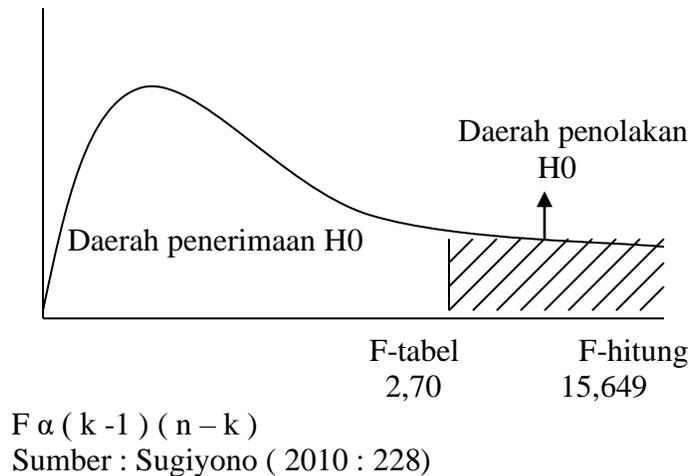
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan program SPSS

Besarnya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat dapat diketahui dari koefisien determinasi simultan (R square). Besarnya hasil analisis pada lampiran dan terangkum pada tabel 5.9 diperoleh kehandalan R square sebesar 0,501. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel terikat sebesar 50,1% dan sisanya yaitu 49,9% dari variabel terikat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Dalam menentukan statistik tabel digunakan pengujian $F_{tabel} = F(a;dfn/dfd)$ besarnya tarap kepercayaan adalah $a = 5\%$ dengan dfn yaitu $k-1=4-1=3$ dan dfd adalah $n-k-1$ yaitu $100-4-1=95$. Jadi F_{tabel} nya diperoleh 2,70 adapun kurva penerimaan atau penolakan Hipotesis dengan Uji F sebagai berikut :

Gambar 5.14: Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis dengan Uji F hubungan antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap di *Villa Ubud Raya Resort*, Gianyar



VI KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun individu antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi dengan keputusan menginap di *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar. Dilihat dari persamaan Regresi Linear Berganda yaitu $(Y) = 6,824 + 0,078 (X1) + 0,073 (X2) + 0,361 (X3)$. Dimana nilai Signifikan Uji t adalah $t1$ -hitung adalah 2,574 lebih besar dari t tabel sebesar 1,739 pada daerah penolakan H_0 , maka H_0 ditolak H_a diterima, $t2$ -hitung adalah 0,571 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,943 penerimaan H_0 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan $t3$ -hitung adalah 3,036 lebih besar dari t -tabel sebesar 1,894 berada pada daerah penolakan H_0 , maka H_0 ditolak H_a diterima.

Secara simultan maupun individual antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi dengan keputusan menginap di *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar. Dilihat dari Uji signifikansi koefisien korelasi Uji F yaitu F hitung adalah 15,649 lebih besar dari F tabel sebesar 2,70 berada pada daerah penolakan H_0 , maka H_0 ditolak atau H_a diterima artinya antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi mempunyai pengaruh baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama terhadap keputusan menginap di *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar.

2. Saran –saran

Meningkatnya kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi memiliki pengaruh positif terhadap wisatawan, hendaknya kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi di *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar lebih ditingkatkan lagi. Artinya wisatawan menginginkan lebih terhadap kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi dalam memberikan kenyamanan terhadap wisatawan atau tamu yang menginap di *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar.

Villa Ubud Raya Resort Gianyar hendaknya melakukan pembenahan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi dalam penataan ruangan maupun halaman. Karena kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi sangat berpengaruh terhadap kenyamanan tamu dalam menginap di *Villa Ubud Raya Resort* Gianyar.

DAFTAR FUSTAKA

- Algifari. 1997. *Statistika Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YPKM.
- Arikunto. 2006. “ *Proses Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*”. Reneka Cipta, Jakarta.
- Diandaris.Nurhandika Rahmad. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap keputusan konsumen pada pemancingan ngremblasrigunungpatisemarang*.<http://lib.unnes.ac.id/18038/1/735040768.pdf>
- Engel, James F. 2001. “*Perilaku Konsumen Jilid 1*”, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ghozali, Imam. 2009. “ Aplikasi Analisi Multivarite dengan Program SPSS ”. Badan Penerbit Universitas Diponogoro. [hht://core.ac.uk/download/pdf/11721678.pdf](http://core.ac.uk/download/pdf/11721678.pdf)
- Gunarta, I Nyoman. 2014 “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Roasted Chicken,*” *Skripsi tidak dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Warmadewa, Denpasar.
- Kotler, Phillip & Gary Armstrong. 2001. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia
- Kotler, Phillip & Gary Armstrong. 2012, *Principle of Marketing*, Fourteenth Edition. Pearson Education Limited, England.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2005, “Manajemen Pemasaran”. Jilid I, Jakarta : Indeks
-----, 2005, “Manajemen Pemasaran”. Jilid II, Jakarta : Indeks.
- Indarti, Tyas 2011. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko buku gramedia cabang denpasar bali*”.*Skripsi tidak di publikasikan* ,Falkutas Ekonomi, Universitas Ngurah Rai, Denpasar.
- Jurusan Manajemen Perhotelan, 2007, “*Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening*”,

<http://www.petra.ac.id/~puslit/journals>, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra

Lupiyoadi, Rambat & A Hamdani. 2006. "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta :Salemba Empat

Lupiyohadi. Rambat, 2001 "Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik", Salemba Empat, Jakarta.

Raharjani. 2005. "*Kewirausahaan*". Bima Cipta, Badung.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian pendidikan(Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan R&D)*. Badung: Alfabeta.

Sugiyono, 2014. "*Statistik Untuk Penelitian*", Cetakan ke-24. Penerbit CV.Alpa Bete. Bandung.

Sugiyono. 2014. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*", Cetakan ke-20. Penerbit CV. Alpa Beta. Badung.

Sulastiyono, Agus. 2006. "*Manajemen Penyelenggaraan Hotel*". Bandung ; Alfabeta.

Sulistiono.Ari Budi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap keputusan menginap studi tamu hotel srono indah semarang.*
<http://core.ac.uk/download/pdf/11721673.pdf>

Tjiptono, Fandy. 2004," *Manajemen Jasa*", Andy Offset, Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 2006," *Pemasaran Ritel* Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

Zeithaml L, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry. 1998, "*Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*". *Journal of Retailing*, Vol. 64, no. 1, pp 12-37.