Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan De Royale Homestay Pomorow

Mikhael Pendong,
Riane Johnly Pio,
Danny D. S. Mukuan

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi
Mikhaelleonard06@gmail.com

ABSTRACT
This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at De Royale Homestay Pomorow. The research employed a quantitative approach with a sample of 96 respondents using a Likert-scale questionnaire. Data analysis was conducted using SPSS version 30 through validity, reliability, correlation, regression, hypothesis testing, and coefficient of determination analyses. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings indicate that improving service quality can enhance customer satisfaction at De Royale Homestay Pomorow. Therefore, management is encouraged to continuously improve service quality in order to maintain customer satisfaction and loyalty.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada De Royale Homestay Pomorow. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 96 responden dan pengumpulan data melalui kuesioner skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 30 melalui uji validitas, reliabilitas, korelasi, regresi, uji hipotesis, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada De Royale Homestay Pomorow. Oleh karena itu, manajemen disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

De Royale Homestay Pomorow terletak di kawasan strategis Tikala Baru, Manado, Sulawesi Utara, sebuah kota yang dikenal dengan keindahan alamnya dan keramahan penduduk lokalnya. Homestay ini didirikan dengan tujuan untuk menyediakan akomodasi yang nyaman dan terjangkau bagi wisatawan dan pelancong bisnis yang berkunjung ke Manado. Manado sendiri merupakan destinasi wisata yang semakin populer, terutama karena keberadaan Taman Laut Bunaken yang terkenal dengan keindahan bawah lautnya, serta Danau Tondano yang menawarkan pemandangan alam yang menakjubkan. Seiring dengan berkembangnya sektor pariwisata di daerah ini, kebutuhan akan penginapan yang berkualitas pun semakin meningkat. De Royale Homestay Pomorow hadir untuk memenuhi kebutuhan tersebut, dengan menawarkan kamar-kamar yang bersih, rapi, dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.

Homestay ini dikenal dengan pelayanan yang ramah dan profesional dari pemilik dan stafnya. Mereka selalu berusaha untuk memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi setiap tamu yang datang. Kamar-kamar di homestay ini dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal, dengan tempat tidur yang nyaman, kamar mandi yang bersih, serta perlengkapan dasar lainnya yang

diperlukan selama menginap. Namun, De Royale Homestay Pomorow juga menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait dengan kebisingan dari lingkungan sekitar dan masalah keamanan. Beberapa tamu mengeluhkan kebisingan yang mengganggu istirahat mereka, serta merasa kurang aman karena kurangnya sistem keamanan yang memadai.

Meskipun demikian, homestay ini terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang mereka tawarkan. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan rutin kepada staf tentang cara memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Pelatihan ini mencakup cara berkomunikasi dengan tamu, menangani keluhan, dan menyelesaikan masalah dengan efektif. Selain itu, homestay ini juga melakukan pemeriksaan rutin dan perawatan berkala terhadap fasilitas yang ada untuk memastikan semuanya berfungsi dengan baik. Kecepatan dan efisiensi dalam memberikan layanan juga menjadi prioritas, agar permintaan tamu dapat direspon dengan segera dan keluhan ditangani dengan cepat.

Homestay ini juga mengembangkan sistem untuk menangani keluhan tamu dengan cepat dan efektif. Penanganan keluhan yang baik dapat mengurangi ketidakpuasan dan memperbaiki pengalaman negatif yang mungkin dialami oleh tamu. Selain itu, De Royale Homestay Pomorow juga menawarkan fasilitas tambahan seperti layanan antar-jemput, sarapan gratis, atau layanan laundry untuk meningkatkan kenyamanan tamu. Homestay ini juga membuat sistem untuk mengumpulkan umpan balik dari pelanggan setelah menginap, yang kemudian digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Meninjau ulang struktur harga secara berkala juga menjadi bagian dari upaya untuk memastikan bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan. De Royale Homestay Pomorow berusaha untuk memberikan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi setiap tamu yang datang. Dengan suasana yang hangat dan sentuhan lokal yang khas, homestay ini menjadi pilihan favorit bagi mereka yang mencari pengalaman menginap yang lebih personal dan intim dibandingkan dengan hotel-hotel besar. Dengan menerapkan berbagai saran untuk meningkatkan kualitas layanan, De Royale Homestay Pomorow berharap dapat mencapai dan mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yang pada akhirnya akan membantu membangun loyalitas pelanggan dan reputasi yang baik dalam industri akomodasi.

Industri pariwisata dan perhotelan di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang pesat seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, yang tertarik mengeksplorasi berbagai destinasi di Tanah Air. Salah satu sektor yang berkembang signifikan adalah layanan akomodasi, seperti homestay, yang menjadi pilihan favorit karena menawarkan suasana yang lebih personal dan harga yang terjangkau. Di Indonesia, homestay telah menjadi salah satu fokus program pemerintah, seperti yang terlihat dalam upaya membangun seratus ribu homestay di berbagai desa wisata (Swa.co.id, 2017). Program ini tidak hanya mendukung pengembangan akomodasi tetapi juga membantu masyarakat lokal dalam mengelola dan meningkatkan standar pelayanan.

Menurut Kotler (2000), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan yang puas cenderung setia dan berpotensi memberikan rekomendasi positif. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas cenderung meninggalkan ulasan negatif dan enggan kembali menggunakan layanan tersebut. Tjiptono (2015) juga menegaskan bahwa ada korelasi positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, di mana peningkatan kualitas layanan dapat langsung mempengaruhi tingkat kepuasan.

Meskipun De Royale Homestay Pomorow telah berupaya meningkatkan kualitas layanannya, masih terdapat celah dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Beberapa tamu mengeluhkan keterlambatan respon staf saat dihubungi, khususnya dalam penanganan permintaan tambahan seperti layanan kamar dan kebutuhan fasilitas lainnya. Selain itu, ada keluhan terkait kebersihan kamar, seperti sisa-sisa sampah dari tamu sebelumnya dan peralatan kamar mandi yang kurang terawat. Keluhan ini menunjukkan adanya gap antara harapan pelanggan dan kenyataan layanan yang mereka terima.

Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan menjadi tantangan yang serius bagi De Royale Homestay Pomorow. Jika masalah- masalah ini tidak segera ditangani, ada risiko penurunan kepuasan pelanggan yang dapat berujung pada penurunan tingkat hunian dan berkurangnya loyalitas pelanggan. Hal ini juga akan berdampak pada citra dan daya saing homestay di pasar yang semakin kompetitif.

Oleh karena itu, penting bagi manajemen De Royale Homestay Pomorow untuk mengevaluasi kembali standar pelayanan yang dimiliki dan melakukan perbaikan di area-area yang menjadi sorotan.

Dengan demikian, homestay ini dapat menutup kesenjangan yang ada, meningkatkan kualitas layanannya, dan menjaga kepuasan pelanggan untuk jangka panjang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis berkeinginan untuk membuat penelitian dengan judul pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan De Royale Homestay Pomorow.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa baik layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan bisa diukur dari sejauh mana sebuah layanan dapat sesuai dengan harapan pelanggan, dan ini melibatkan aspek fisik, tanggapan, jaminan, dan empati dari penyedia layanan. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memuaskan pelanggan melalui pengalaman yang konsisten dan sesuai dengan yang dijanjikan oleh perusahaan. Ini berarti bahwa konsistensi dan kehandalan adalah kunci utama dalam menciptakan persepsi kualitas yang baik di mata pelanggan.

Sementara itu, Kotler dan Keller (2016) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya tentang bagaimana layanan itu disampaikan, tapi juga bagaimana layanan tersebut dapat menciptakan kepuasan emosional. Pelanggan akan merasa puas jika layanan yang diterima tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar mereka tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih, seperti keramahan staf atau kenyamanan lingkungan. Menurut Grönroos (2007), kualitas pelayanan harus mencakup dimensi teknis dan fungsional, di mana dimensi teknis merujuk pada apa yang diberikan, sementara dimensi fungsional berkaitan dengan bagaimana layanan tersebut diberikan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau penyedia jasa. Kualitas ini mencakup berbagai aspek dan karakteristik yang mempengaruhi pengalaman pelanggan selama berinteraksi dengan layanan tersebut. Menurut Lovelock (2016), kualitas pelayanan yang baik menekankan pentingnya memahami harapan pelanggan, memberikan layanan yang konsisten, andal, dan responsif, serta menciptakan pengalaman yang positif. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Menurut Kotler (2016), tujuan utama dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung lebih setia, memberikan ulasan positif, dan mendukung pertumbuhan bisnis secara lebih signifikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik bukan hanya memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang dapat menguntungkan perusahaan dalam berbagai cara.

Menurut Deshmukh (2005) model ini mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

a. Bukti Fisik *(Tangibles)*
b. Keandalan *(Reliability)*
c. Ketanggapan (*Responsiveness)*
d. Jaminan *(Assurance*)
e. Daya Tanggap *(Empathy)*

Kepuasan Pelanggan

Istilah kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin, yaitu "satis" yang berarti cukup baik atau memadai, dan "facio" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan atau pencapaian sesuatu hingga dianggap memadai. Menurut Sudaryono (2016:14), kepuasan adalah hasil evaluasi konsumen terhadap produk atau layanan yang dianggap memberikan tingkat kenikmatan tertentu, di mana pemenuhan ini bisa melebihi atau kurang dari ekspektasi. Sementara itu, menurut Irawan (2003), kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang timbul ketika pelanggan merasa mendapatkan nilai atau manfaat dari pemasok, produsen, atau penyedia layanan.

Pelanggan sering kali mengembangkan pandangan yang lebih positif terhadap sebuah produk ketika mereka sudah memiliki pengalaman yang baik dengan merek tersebut. Ada tiga kategori pelanggan yang berbeda, yaitu:

a. Pelanggan Internal (Internal Customer)
   Pelanggan internal mencakup individu yang terlibat dalam proses pembuatan atau penyediaan produk di dalam perusahaan atau organisasi.

b. Pelanggan Perantara (Intermediate Customer)
Pelanggan perantara adalah pihak yang mendistribusikan produk kepada pelanggan eksternal, tetapi bukan konsumen akhir dari produk tersebut.

c. Pelanggan Eksternal (External Customer)
Pelanggan eksternal merujuk pada konsumen atau pengguna akhir, yang sering disebut sebagai pelanggan yang sebenarnya atau pelanggan nyata.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diidentifikasi oleh Lupiyoadi (2001:134) sebagai berikut:

1. Kualitas Produk
2. Kualitas Pelayanan
3. Aspek Emosional
4. Harga
5. Biaya

Menurut Tjiptono (2014:368), terdapat enam indikator untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (Overall Customer Statisfaction)
Cara paling sederhana untuk menilai kepuasan pelanggan adalah dengan langsung menanyakan seberapa puas mereka terhadap produk atau layanan yang diberikan.
2. Konfirmasi Harapan (Confirmation Of Expectation)
Alih-alih mengukur kepuasan secara langsung, metode ini menyimpulkan kepuasan berdasarkan sejauh mana harapan pelanggan sesuai dengan kinerja aktual perusahaan pada berbagai atribut atau dimensi penting.
3. Niat Beli Ulang (Repurchase Intention)
Kepuasan pelanggan juga dapat diukur dari segi perilaku dengan menanyakan apakah pelanggan akan kembali membeli atau menggunakan produk atau layanan di masa depan.
4. Kesediaan untuk Merekomendasikan (Willingness to Recommend)
Untuk produk yang pembeliannya jarang atau hanya terjadi sekali, kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga menjadi ukuran penting yang perlu dianalisis dan diikuti.
5. Ketidakpuasan Pelanggan (Customer Dissatisfaction)
Beberapa aspek yang sering dievaluasi untuk memahami ketidakpuasan pelanggan meliputi keluhan, pengembalian produk, dan biaya garansi.

Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan memiliki dampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa layanan yang mereka terima memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, mereka cenderung merasa puas. Sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi harapan mereka, kepuasan pelanggan akan menurun.

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung. Mereka menekankan bahwa pelanggan merasa puas ketika mereka menerima nilai yang sesuai dengan harapan mereka dari layanan yang diberikan. Kualitas layanan yang baik meningkatkan persepsi nilai dan kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan dan penurunan loyalitas pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2013), kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang dapat dilihat dari seberapa baik harapan pelanggan dapat terpenuhi oleh penyedia layanan. Menurutnya, kepuasan pelanggan tercapai ketika kualitas layanan yang dirasakan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Ia juga menambahkan bahwa kualitas layanan yang konsisten adalah kunci untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Cronin & Taylor (2007) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, di mana kualitas layanan yang lebih baik akan meningkatkan persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Mereka menekankan pentingnya perusahaan untuk fokus pada perbaikan kualitas layanan sebagai strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di De Royale Homestay Pomorow yang beralamat di Jl. Pomorow Tikala Baru, Kota Manado. Penelitian ini dilakukan pada bulan September – Oktober 2024. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan dalam meneliti populasi atau sampel tertentu dalam pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, populasi terdiri dari seluruh pelanggan yang pernah datang atau menginap di De Royale Homestay Pomorow.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian maka peneiti menggunakan teori Roscoe. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Korelasi Sederhana

Tabel 1 Korelasi Sederhana

Model	R	Error of the Estimate
1	.706[a]	2.713

Data diolah (2025)

Tabel di atas menunjukkan hasil yaitu nilai pearson correlation adalah 0,706. Artinya bahwa Tingkat derajat hubungan (korelasi) antara variabel Kualitas Layanan (X) dan variabel Kepuasan pelanggan (Y) berada di tingkat yang kuat.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 2 Korelasi Sederhana

Model	**Unstandardized Coefficients B**	**Std. Error**	**Standardized Coefficients Beta**
Constant	8.509	2.046	
Kualitas Layanan	.480	.050	.780

Data diolah (2025)

Persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa; Nilai constanta adalah 8,509, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel Kualitas Layanan (nilai X adalah 0) maka Kepuasan pelanggan ada sebesar 8.509 satuan. Nilai koefisien regresi Kualitas Layanan (X) adalah 0.480, artinya jika variabel Kualitas Layanan(X) meningkat sebesar 1% dengan asumsi konstanta (a) adalah 8,509 maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,480. Nilai yang didapat adalah positif sehingga arah pengaruh dari Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah searah dan memberikan pengaruh yang positif.

Uji T

Tabel 3 Uji T

Model	**Unstandardized Coefficients (B)**	**Std. Error**	**Standardized Coefficients (Beta)**	**t**	**Sig.**
(Constant)	8.509	2.046	–	4.159	< .001
Kualitas Layanan	0.480	0.050	0.706	9.665	< .001

Data diolah (2025)

Tabel di atas menunjukkan hasil yaitu nilai Thitung adalah 9,665. Artinya bahwa Thitung>Ttabel atau 9,665>1,985 dan tingkat p-Value = 0,001<0,05 sehingga hipotesis “Terdapat

pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan De Royale Homestay Pomorow" terbukti benar dan diterima.

Koefisien Determinasi

Tabel 4 Koefisien Determinasi

Model	R Square	Adjusted R Square
1	.498	.493

Data diolah (2025)

Nilai Koefisien Determinasi R square menggunakan Adjusted R Square adalah 0,493 atau 49,3% Artinya pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 49,3% dan sisanya sebesar 50,7% di pengaruhi variabel lain.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam berbagai sektor, termasuk industri perhotelan dan akomodasi seperti De Royale Homestay Pomorow. Pelayanan yang ramah dan profesional dari staf homestay menjadi salah satu aspek utama yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa diterima dan dilayani dengan baik, mereka cenderung memiliki pengalaman menginap yang lebih positif. Interaksi yang positif dengan staf, yang mencakup sikap sopan, responsif, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tamu, sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan nyaman.

Selain itu, kebersihan dan kualitas fasilitas yang ditawarkan oleh homestay juga berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Kamar yang bersih, rapi, serta fasilitas yang berfungsi dengan baik akan memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi tamu. Aspek ini sangat krusial, karena kebersihan yang baik menciptakan lingkungan yang sehat dan menyenangkan. Pelanggan yang menemukan kamar dalam kondisi terbaik cenderung merasa puas dan mungkin akan merekomendasikan homestay kepada orang lain. Kecepatan dan efisiensi dalam memberikan layanan juga memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Ketika staf homestay dapat merespons permintaan atau keluhan dengan cepat dan efisien, pelanggan akan merasa dihargai dan diprioritaskan. Waktu respons yang cepat, disertai dengan solusi yang efektif, dapat mengurangi ketidaknyamanan dan memperbaiki pengalaman negatif yang mungkin dialami oleh tamu.

Penanganan keluhan dan masalah dengan baik merupakan faktor kunci lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Kemampuan staf untuk menangani keluhan dengan cara yang profesional dan cepat dapat menciptakan kesan positif meskipun awalnya pelanggan merasa tidak puas. Solusi yang memadai dan pendekatan yang empatik dapat mengurangi ketidakpuasan dan memperkuat hubungan antara homestay dan pelanggannya. Selain itu, harga yang wajar dan nilai yang diberikan oleh homestay juga menjadi pertimbangan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa mendapatkan nilai yang sebanding dengan harga yang dibayarkan akan cenderung lebih puas. Kualitas layanan yang baik dengan harga yang kompetitif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan membantu membangun reputasi positif bagi bisnis.

Secara keseluruhan, kualitas layanan yang tinggi merupakan faktor utama dalam mencapai dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Pengalaman positif yang konsisten dapat membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan ulasan positif, dan menarik lebih banyak tamu untuk menginap di De Royale Homestay Pomorow. Oleh karena itu, menjaga dan terus meningkatkan kualitas layanan adalah kunci untuk keberhasilan jangka panjang dalam industri akomodasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di De Royale Homestay Pomorow. Pelayanan yang ramah, responsif, kebersihan fasilitas, serta penanganan keluhan yang baik mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan secara konsisten sangat penting untuk menjaga loyalitas pelanggan dan mendukung keberhasilan usaha homestay.

DAFTAR PUSTAKA

Gronroos. C. 2007. Service Management and Marketing: Customer Management in Service. Third Edition, John Wiley & Sons.

Irawan. H. 2004. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo. Jakarta. Karundeng., L. F. Tamengkel., & A. Punuindoong. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. Productivity, 2(6), 511– 517.

Kotler. P. 2000. Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta: Prenhalindo. Kotler. P. 2009. Manajemen Pemasaran. Ed Mileium. Molan B. Penerjemah. Jakarta:

Prenhallindo. Terjemahan dari: Marketing Management.

Kotler. P., & Keller. K. L. 2009. Marketing management (13th ed.). In Prentice Hall. Kotler. P., & Keller. K. L. 2016. Marketing Management. 15th Edition. Harlow:Pearson Education Limited.

Lovelock. C. 2014. Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Lovelock. C., & J. Wirtz. 2011. Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7. Jakarta: Erlangga. Lupiyoadi. R. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat:Jakarta.

Mamesah. P. R. E. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado. Productivity, 1(1), 46–52.

Matantu. R. N., Tampi, D. L., & Mangindaan, J. V. 2020. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. Productivity, 1(4), 355–360

Pitoi. C. D., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. Productivity, 2(1), 1–5.

Seth. N., Deshmukh. S. G., & Vrat. P. 2005 Service quality models: A review, International Journal of Quality and Reliability Management.

Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.

Tinamberan. I., J. R. E. Tampi., & D. D. S. Mukuan. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Puri Manado. Productivity, 2(2), 108–113.

Tjiptono. F. 2014. Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono. F. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.