

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN IKLAN DIGITAL TERHADAP TINGKAT HUNIAN REDDOORZ PLUS NEAR KEPRI MALL

Frances Tan¹, Syaifullah²

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

e-mail : pb170910248@upbatam.ac.id

ABSTRACT

The business scope, especially in the service sector, is now growing rapidly, a business that is growing rapidly in Indonesia is tourism. This research aim are: (1) to determine the impact of service quality on occupancy rates; (2) to determine the impact of the facilities on the occupancy rate; (3) to determine the impact of digital advertising on occupancy rates; (4) to determine the impact of service quality, facilities, and digital advertisements on the occupancy rate. This research design used in this research is descriptive research through a quantitative approach. The population in this study were guests of RedDoorz Plus near Kepri Mall. The samples used is 150 respondents with the sampling technique using probability sampling through method simple random sampling. The software used to analyze these data is SPSS version 25. The results of T test explain that service quality and digital advertising partially have significant effect to occupancy rate, but facilities has no significant effect to occupancy rate. From the F test result explain service quality, facilities, and digital advertising together have significant effect on the occupancy rate.

Keywords: Digital Advertising; Facilities; Occupancy Rate; Service Quality.

PENDAHULUAN

Lingkup bisnis khususnya pada bidang jasa kini berkembang pesat, bisnis yang bertumbuh dengan pesat di Indonesia ialah pariwisata. Salah satu kota Indonesia yang gencar dalam meningkatkan pariwisatanya adalah kota Batam. Batam merupakan contoh kota yang strategis lokasinya. Kota ini ada di perlintasan pelayaran internasional dan tidak jauh dari Singapura juga Malaysia. Dengan infrastruktur yang memadai, Batam menjadi magnet bagi investor guna menginvestasikan modalnya dan para wisatawan untuk berkunjung (Maryati & Husda, 2020: 19).

Dengan berkembangnya dunia pariwisata di Batam ini menjadi peluang usaha untuk perusahaan rintisan berbasis teknologi di sektor perhotelan yang disebut dengan istilah VHO (*Virtual Hotel Operator*), salah satunya adalah RedDoorz. RedDoorz menawarkan layanan dan fasilitas yang baik ketika menginap di salah satu properti

RedDoorz. Setiap properti RedDoorz telah mempunyai standardisasi fasilitas seperti WiFi gratis, televisi layar datar dengan saluran nasional maupun internasional, ranjang yang dibalut dengan linen putih dan bersih, air minum kemasan botol, kamar mandi yang bersih, perlengkapan mandi, dan pendingin ruangan. Salah satu properti yang telah bekerja sama dengan RedDoorz adalah RedDoorz Plus near Kepri Mall yang merupakan hotel kelas melati dengan total 37 kamar yang berlokasi di Komplek Ruko Taman Eden no.15-16, Jl Ahmad Yani, Kota Batam.

Kualitas pelayanan ialah hal yang wajib diertahankan serta ditingkatkan jika berharap bertahan di kompetisi bisnis. Bila pelayanan yang diberikan diatas ekspektasi klien, maka tamu mendapat hal yang melebihi nilai harapan dari harga yang dibayarkan sehingga tamu terpuaskan serta berpeluang kembali

memnggunakan jasa hotel tersebut (Sulastiyono, 2016: 32).

Permasalahan yang dikeluhkan oleh tamu mengenai kualitas pelayanan yang terjadi di RedDoorz Plus near Kepri Mall terletak pada saat tamu menunggu lama waktu petugas kebersihan dalam membersihkan kamar. Pelayanan staf hotel yang kurang ramah kepada tamu. Tamu terkadang juga mengeluh tentang kamar kurang bersih pada saat membersihkan kamar. Hal-hal tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan tamu ketika menginap sehingga tamu tidak akan kembali menginap di RedDoorz Plus near Kepri Mall. Hal ini akan membuat tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall menurun, oleh karena itu kualitas pelayanan RedDoorz Plus near Kepri mall harus mulai ditingkatkan sehingga tamu yang menginap merasa nyaman dan akan kembali menginap.

Fasilitas juga menjadi aspek yang perlu dibenahi untuk menambah tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall. Fasilitas merupakan sesuatu yang diberikan hotel yang menjadi aspek penentu dipilihnya suatu hotel (Maryati & Husda, 2020: 20-21).

Permasalahan fasilitas yang terdapat pada RedDoorz Plus near Kepri Mall dimana. Fasilitas yang ada di kamar hotel juga terkadang mendapatkan komplain dari tamu di karenakan masalah-masalah seperti pendingin ruangan yang tidak dingin atau tidak dapat dinyalakan, saluran televisi yang kurang jernih dan water heater untuk mandi terkadang tidak dapat berfungsi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas RedDoorz Plus near Kepri Mall tidak dipelihara dengan baik sehingga di anggap menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan tingkat hunian kamar.

Faktor yang di anggap juga ikut memengaruhi tingkat hunian yaitu iklan digital. Iklan digital merupakan strategi pemasaran yang dilakukan untuk mempublikasikan produk, jasa ataupun profil entitas, berperan guna menarik konsumen agar membeli suatu merek serta sebagai media reminder terhadap produk ataupun jasa tertentu (Aqsa, 2017: 82).

Pemasalahan iklan digital yang terdapat di RedDoorz Plus near Kepri Mall dimana masih minimnya dan tidak konsisten dalam pemasangan iklan digital di google ads dan facebook ads sehingga masih banyak orang tidak mengetahui lokasi hotel, iklan digital yang dipasang juga masih kurang menarik yang ditunjukkan dengan kunjungan website yang masih rendah. Ketidakfokusan memasang iklan secara terus menerus juga menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola hotel RedDoorz Plus near Kepri Mall karena hal tersebut jangkauan kepada konsumen tidak secara menyeluruh yang mengakibatkan masih banyak orang yang tidak mengetahui keberadaan RedDoorz Plus near Kepri Mall dan menjadi salah satu faktor tingkat hunian kamar mengalami kenaikan dan penurunan.

Permasalahan tingkat hunian yang terdapat di RedDoorz Plus near Kepri Mall dimana masih rendahnya tingkat hunian kamar hingga mengakibatkan tingkat pendapatan hotel menjadi berkurang. Tingkat hunian kamar ialah ukuran pencapaian suatu hotel. Tingginya tingkat hunian kamar suatu hotel, secara implisit mempengaruhi income serta profit hotel tersebut (Solihat, Hamzah, & Susan, 2017: 110).

Setelah menjelaskan mengenai beberapa masalah yang terjadi di RedDoorz Plus near Kepri Mall mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan iklan digital yang menyebabkan tingkat hunian menurun. Hal tersebut yang menjadikan tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall, pengaruh dari fasilitas terhadap tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall, kemudian pengaruh dari iklan digital terhadap tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall, serta untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, fasilitas dan iklan digital terhadap tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall.

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan barang/jasa yang diinginkan guna memuaskan harapan klien. Jasa akan diterima oleh konsumen bila memenuhi harapannya (Rohaeni & Marwa, 2018: 314).

Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diinginkan serta kontrol guna mencapai ekspektasi pelanggan (Syaifullah & Mira, 2018: 87).

Berikut adalah indikator dari kualitas pelayanan yang meliputi : (Fitriyani & Pramusinto, 2018: 79)

1. *Tangible*
2. *Reability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

2.2. Fasilitas

Fasilitas ialah pemenuhan perlengkapan fisik untuk menyajikan keleluasaan klien dalam pelaksanaan berbagai aktivitas, hingga kebutuhan tamu terpenuhi (Desembrianita & Ruslin, 2016: 348)

Fasilitas ialah pemenuhan perlengkapan fisik untuk menyajikan keleluasaan klien dalam pelaksanaan berbagai aktivitas, hingga kebutuhan tamu terpenuhi (Sulastiyono, 2016: 27).

Berikut adalah indikator dari fasilitas yang meliputi: (Desembrianita & Ruslin, 2016: 348)

1. Kamar yang bersih, nyaman, juga rapi.
2. Lobi yang nyaman.
3. Fasilitas parkir yang memadai.
4. Lokasi terjangkau, strategis, juga dekat fasilitas umum.

2.3. Iklan Digital

Iklan digital adalah istilah yang digunakan pada periklanan yang melibatkan jaringan komputasi seperti situs web, *smartphone*, media sosial, perangkat yang dapat dipakai dan perangkat jaringan lainnya yang mampu memberikan pengalaman iklan (McStay, 2016: 2-3).

Iklan digital adalah aktivitas yang menarik perhatian orang banyak ke suatu produk atau bisnis melalui media elektronik (Tiwary, 2016: 13).

Berikut adalah indikator dari iklan digital yang meliputi : (Aqsa, 2017: 85-86)

1. *Interactivity*
2. *Accessibility*
3. *Entertaining*
4. *Informativeness*
5. *Irritation*
6. *Credibility*

2.4. Tingkat Hunian

Tingkat hunian kamar ialah total kamar terjual atau tersewa ke tamu ataupun pelanggan dibanding dengan jumlah kamar tersedia pada dalam jangka waktu tertentu yang dinyatakan dalam persen (Solihat, Hamzah, & Susana, 2017: 107).

Tingkat hunian kamar yakni kondisi dimana total kamar yang terjual dibagi jumlah kamar yang dapat dijual. Rasio tingkat hunian merupakan ukuran suksesnya sebuah hotel dalam menjual kamar. (Julyanti, Astawa, & Nadra, 2018: 276).

Berikut adalah indikator dari tingkat hunian yang meliputi : (Sulastiyono, 2016: 72)

1. Masyarakat
2. Produk
3. Harga kamar
4. Promosi

2.5. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang diteliti oleh Ni Gusti Ayu Nyoman Trisna Julyanti, I Putu Astawa, dan Nyoman Mastiani Nadra (Julyanti et al., 2018) dengan judul "*E-commerce Implementation Model In Increasing Room Occupancy at Grand Inna Kuta Hotel*" yang terindeks Jurnal Sinta S5. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *business to business* hanya memberikan kontribusi yang kecil terhadap tingkat hunian kamar Grand Inna Kuta. Namun, *business to customer* memberikan kontribusi yang baik terhadap tingkat hunian hotel.

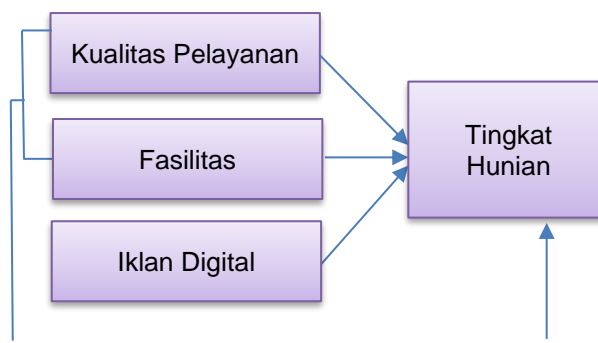
Dalam penelitian Syaifullah dan Mira (Syaifullah & Mira, 2018) dengan judul "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam" yang terindeks dalam JIM UPB *Google Scholar*. Dalam penelitian ini menunjukkan citra merek serta mutu layanan secara

simultan berimbas signifikan pada kesenangan pelanggan secara simultan.

Dalam penelitian Feni Maryati dan Nur Elfi Husda (Maryati & NE.Husda, 2020) dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam” yang terindeks oleh Jurnal *Google Scholar*. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kesenangan pelanggan, prasarana serta mutu pelayanan bersamaan juga simultan berimbas signifikan pada kepuasan pelanggan di Holiday Hotel di Kota Batam.

Dalam penelitian Ani Solihat, Heri Hamzah dan Elliana Susan (Solihat et al., 2017) dengan judul “Pengaruh Iklan Dan Harga Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Hotel” yang terindeks oleh Jurnal Doaj. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa iklan maupun harga hanya memiliki pengaruh yang hampir sama dalam meningkatkan tingkat hunian kamar hotel yaitu masing- masing variable hanya berpengaruh sebesar 25% dan 29,5%.

2.6. Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran
(Sumber : Data Penelitian 2020)

2.7. Hipotesis

Berikut penjelasan dari isi pernyataan yang terdapat dalam hipotesis penelitian yaitu :

H1: Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Hunian di RedDoorz Plus near Kepri Mall.

H2: Diduga Fasilitas berpengaruh terhadap Tingkat Hunian di RedDoorz Plus near Kepri Mall.

H3: Diduga Iklan Digital berpengaruh terhadap Tingkat Hunian di RedDoorz Plus near Kepri Mall.

H4: Diduga Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Iklan Digital berpengaruh terhadap Tingkat Hunian di RedDoorz Plus near Kepri Mall.

METODE PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada RedDoorz Plus near Kepri Mall dengan keterangan lengkap yaitu: Komplek Ruko Taman Eden no. 15-16, Jl. Ahmad Yani, Taman Baloi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana variabel dipresentasikan secara numerik sebagai frekuensi atau tingkat. Hubungan antarvariabel juga dieksplorasi dengan teknik statistik. Dengan menggunakan metode penelitian survei dengan tujuan untuk mengetahui kemungkinan adanya hubungan terkait variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan iklan digital terhadap tingkat hunian. Proses tahapan dimulai dari pengumpulan data dan akan diolah dalam penelitian, dilakukan melalui sampel dari penelitian ditentukan melalui cara *probability sampling* melalui metode *simple random sampling* dengan total sampel 150 responden, dilakukan pembagian kuesioner *google form* kepada responden dan data diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden

Pelaksanaan dari kegiatan penelitian memiliki total 150 responden dengan jumlah responden yang berasal dari laki laki yaitu berjumlah 113 responden (75,33%), sementara jenis kelamin perempuan jumlahnya 37 responden (24,67%). Berdasarkan usia responden yang umurnya <20 tahun yaitu sebanyak 1,33% (2 responden), yang umurnya 21-30 tahun sebanyak 73,33% (110 responden), yang umurnya 31-40 tahun sebanyak 20,67% (31 responden), dan yang yang umurnya 41> tahun sebanyak 4,67% (7 responden). Kemudian berdasarkan pendidikan terakhir. SMA/SMK berjumlah 107 responden (71,33%), Diploma berjumlah 0 responden (0%), S1 berjumlah 42 responden (28%), dan S2 jumlahnya 1 orang (0,67%). Berdasarkan asal daerah sebanyak 123 responden (82%) berasal dari Batam dan 27 responden (18%) dari luar Batam.

4.2. Uji Kualitas Data

4.2.1. Hasil Uji Validitas

Uji ini diterapkan agar bisa mengukur kesesuaian kuesioner dengan

mengorelasikan antara skor yang didapatkan dari tiap pertanyaan. Jika skornya secara signifikan mempunyai keterkaitan dengan pertanyaan, maka alat pengukurannya dianggap valid. Uji validitas dilakukan dengan cara melakukan korelasi data menggunakan program SPSS versi 25 dengan koefisien korelasi sebesar 5%, jumlah sampel 150, jadi hasil r tabel yaitu 0,159.

4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach alpha* dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Kriteria suatu instrument dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reabilitas $r_{11} > 0,6$.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.3.1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Data penelitian telah memenuhi normalitas data jika nilai *kolmogorov-smirnov* $Z > 0,05$ atau menggunakan nilai *asympt. sig (2-tailed) > 0,05*.

Tabel 1 Hasil Uji *Kolmogrov – Smirnov*

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.73250178
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.069
	Positive	.051
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.078 ^c

(Sumber: Hasil Perhitungan SPSS Versi 25, 2020)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* dengan nilai sebesar 0,078 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian memiliki distribusi secara normal atau memenuhi normalitas data

4.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS

versi 25. Data penelitian dapat dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas apabila *tolerance value > 0,1* dan *VIF < 10*. Apabila *tolerance value < 0,1* dan *VIF > 10*, maka terjadi gejala multikolinearitas antar variabel bebas pada model regresi.

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

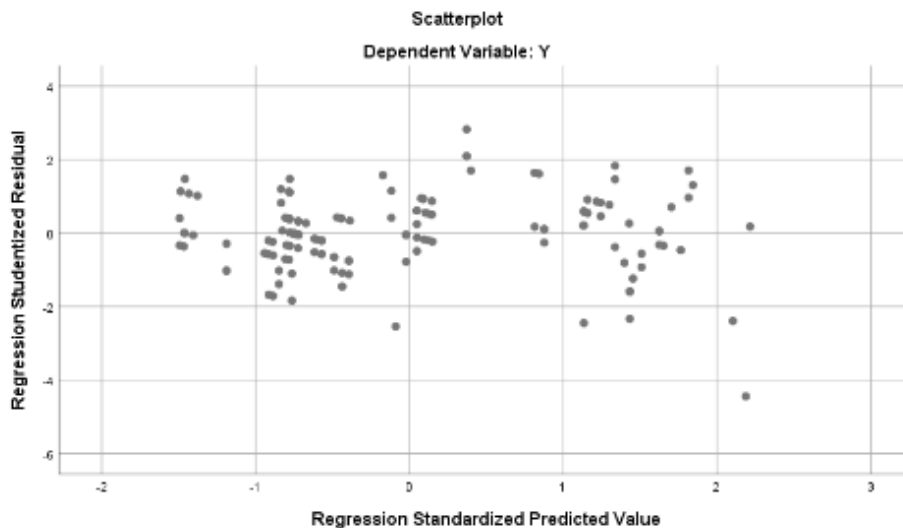
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.126	2.621		7.297	.000		
	X1	.220	.053	.568	4.149	.000	.173	5.770
	X2	.067	.079	.115	.846	.399	.177	5.641
	X3	.080	.039	.123	2.037	.043	.887	1.128

(Sumber: Hasil Perhitungan SPSS Versi 25, 2020)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa hasil uji multikolonieritas dengan nilai toleransi pada variabel X1 (kualitas pelayanan) adalah $0,173 < 1$ dan nilai VIF $5,770 < 10$. Pada variabel X2 (fasilitas) adalah $0,177 < 1$ dan nilai VIF $5,641 < 10$. Pada variable X3 (iklan digital) adalah $0,887 < 1$ dan nilai VIF $1,128 < 10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel independen yang peneliti lakukan tidak terjadi gejala multikolonieritas.

4.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Data penelitian dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dapat dilihat dari grafik *scatter plot*, jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak memebentuk pola tertentu yang teratur, maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



Gambar 2 Grafik *Scatter Plot*

(Sumber: Hasil Perhitungan SPSS Versi 25, 2020)

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol serta tidak memebentuk pola tertentu yang teratur sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.4. Uji Pengaruh

4.4.1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Uji ini dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25 untuk membuktikan adanya pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas dalam penelitian ini. Variable bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), iklan digital (X_3) dan variable terikat dalam penelitian ini adalah tingkat hunian (Y).

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.126	2.621		7.297	.000
	X1	.220	.053	.568	4.149	.000
	X2	.067	.079	.115	.846	.399
	X3	.080	.039	.123	2.037	.043

a. Dependent Variable: Y

(Sumber: Hasil Perhitungan SPSS Versi 25, 2020)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa hasil uji regresi linear berganda dengan persamaan $Y = 19,126 + 0,220 X_1 + 0,67 X_2 + 0,80 X_3$.

4.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi berguna untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat).

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 ^a	.525	.516	2.754

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

(Sumber: Hasil Perhitungan SPSS Versi 25, 2020)

Terlihat pada tabel di atas pada uji R^2 , nilai angka R^2 (*R Square*) sebanyak 0,525 (52,5%). Hal ini menandakan, variabel (Y) dipengaruhi oleh variabel (X_1), (X_2), dan (X_3) dalam bentuk model regresi nilainya sebanyak 52,5%. Sementara sisanya (47,5%) dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar penelitian ini.

4.5. Uji Hipotesis

4.5.1. Uji T

Uji ini dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terkait secara parsial dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05. Kriteria uji ini adalah jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 akan ditolak dan H_a akan diterima yang artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 5 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.126	2.621		7.297	.000
	X1	.220	.053	.568	4.149	.000
	X2	.067	.079	.115	.846	.399
	X3	.080	.039	.123	2.037	.043

a. Dependent Variable: Y

(Sumber: Hasil Perhitungan SPSS Versi 25, 2020)

Terlihat pada tabel di atas bahwa variabel t hitung X1(kualitas pelayanan) mempunyai nilai 4,149 yang melebihi nilai t tabel yakni 1,976. X2 (fasilitas) bernilai 0,846 yang kurang dari nilai t tabel yakni 1,976. X3 (iklan digital) mempunyai nilai 2,037 yang melebihi nilai t tabel yakni 1,976. Kesimpulannya, X1 (kualitas pelayanan) dan X3 (iklan digital)

berpengaruh terhadap variabel Y (tingkat hunian).

4.5.2. Uji F

Uji ini dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terkait secara bersamaan dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05. Kriteria uji ini adalah jika F hitung $<$ F tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya

tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 6 Hasil Uji F

Model	ANOVA ^a					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1225.698	3	408.566	53.851	.000 ^b
	Residual	1107.695	146	7.587		
	Total	2333.393	149			

a. Dependent Variable: Y

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

(Sumber: Hasil Perhitungan SPSS Versi 25, 2020)

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa nilai F-hitung sebanyak 53,851 > F-tabel yakni 2,670. Hal ini mengindikasikan, variabel X₁, X₂, dan X₃ secara simultan berpengaruh signifikan pada variabel Y.

4.6. Pembahasan

4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Hunian RedDoorz Plus Near Kepri Mall

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan berpengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel tingkat hunian. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai t hitung sebesar 4,149 > t tabel 1,976. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel tingkat hunian. Dalam arti bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap Tingkat Hunian di RedDoorz Plus near Kepri Mall.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang telah dibuat oleh Feni Maryati dan Nur Elfi Husda (2020) yang menyebutkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dalam penelitiannya.

4.6.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Tingkat Hunian RedDoorz Plus Near Kepri Mall

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan tidak berpengaruh signifikan antara variabel fasilitas terhadap variabel tingkat hunian. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai t hitung sebesar 0,846 < t tabel 1,976. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan

terhadap variabel tingkat hunian. Dalam arti bahwa tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap Tingkat Hunian di RedDoorz Plus near Kepri Mall.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang telah dibuat oleh Eva Desembrianta Ruslin (2016) yang menyebutkan variabel fasilitas berpengaruh tidak signifikan dalam penelitiannya.

4.6.3. Pengaruh Iklan Digital Terhadap Tingkat Hunian RedDoorz Plus Near Kepri Mall

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan berpengaruh signifikan antara variabel iklan digital terhadap variabel tingkat hunian. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,037 > t tabel 1,976. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa variabel iklan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel tingkat hunian. Dalam arti bahwa terdapat pengaruh antara iklan digital terhadap Tingkat Hunian di RedDoorz Plus near Kepri Mall.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang telah dibuat oleh Ani Solihat, Heri Hamzah dan Elliana Susan (2017) yang menyebutkan variabel iklan berpengaruh signifikan dalam penelitiannya.

4.6.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Iklan Digital Terhadap Tingkat Hunian RedDoorz Plus Near Kepri Mall

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan berpengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan iklan digital terhadap variabel tingkat hunian. Melalui hasil

perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai F hitung dengan nilai sebesar 53,851 > F tabel 2,670. Hasil uji menunjukkan F hitung > F tabel. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan iklan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel tingkat hunian. Dalam arti bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan iklan digital terhadap Tingkat Hunian di RedDoorz Plus near Kepri Mall

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diulas pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil di antaranya:

1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall.
2. Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall
3. Iklan digital (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall.
4. Kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan iklan digital (X3) bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall.

DAFTAR PUSTAKA

- Aqsa, M. (2017). Pengaruh Iklan Online Terhadap Sikap Dan Minat Beli Konsumen Secara Online Di Kota Palopo (Survei pada Pengguna Internet di Kota Palopo). *Prosiding Seminar Nasional*, 03(1), 82–93.
- Desembrianita, E., & Ruslin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(2), 345–354.
- Fitriyani, E., & Pramusinto, H. (2018). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(2), 73–84.
- Julyanti, N. G. A. N. T., Astawa, I. P., & Nadra, N. M. (2018). E-commerce Implementation Model In Increasing Room Occupancy at Grand Inna Kuta Hotel. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(3), 273–282.
<http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASTH/article/view/1186>
- Maryati, F., & NE.Husda. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada holiday hotel di kota batam. *Jurnal Magisma*, VIII(1), 19–26.
- McStay, A. (2016). *Digital Advertising* (2nd ed.). Macmillan International Higher Education.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>
- Solihat, A., Hamzah, H., & Susan, E. (2017). Pengaruh Iklan Dan Harga Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Hotel. *Jurnal Pariwisata*, IV(2), 103–112.
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggara Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi* (8th ed.). Alfabeta.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86.
<https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Tiwary, A. (2016). *Know Online Advertising All information avout online advertising at one place*. Partridge Publishing.