

## PENGARUH LOKASI, DESAIN INTERIOR, PELAYANAN DAN FASILITAS DALAM MEMENGARUHI KEPUTUSAN PENGGUNA HOTEL GRAND SAMOTA SUMBAWA

Alfan Firjian<sup>1</sup>, Zena Aulia Utami<sup>2</sup>, Fendy Maradita<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia  
[alfanfirjian@gmail.com](mailto:alfanfirjian@gmail.com)

<sup>2</sup>Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia  
[zenaaulia@gmail.com](mailto:zenaaulia@gmail.com)

<sup>3</sup>Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia  
[fendy.maradita@uts.ac.id](mailto:fendy.maradita@uts.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Lokasi, Desain Interior, Pelayanan dan Fasilitas terhadap keputusan penggunaan Hotel Grand Samota. Teknik sampling yang digunakan adalah Paul Ledy yaitu populasinya belum diketahui. Sampel penelitian konsumen/tamu menginap Grand Samota Sumbawa. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengguna, Desain Interior berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengguna, Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengguna, Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengguna. Sedangkan hasil uji f pada penelitian ini adalah bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel Lokasi, Desain Interior, Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap variabel Keputusan Pengguna.

**Kata kunci :** Lokasi; Desain Interior; Pelayanan; Fasilitas; Keputusan Pengguna.

### ABSTRACT

*This study intends to investigate how the choice to use Grand Samota Hotel is influenced by Location, Interior Design, Services, and Facilities. Paul Ledy sampling methodology is utilized, hence the population is unknown. Consumers/guests staying at the Grand Samota Sumbawa were used as a research sample. Multiple Linear Regression is the analytical technique employed in this investigation. According to the study's findings, facilities, services, and location all significantly influence user decisions. Interior design and interior location also significantly influence user decisions. The factors Location, Interior Design, Services, and Facilities all simultaneously affect the variables of User Decision, according to the results of test F in this study.*

**Keywords :** Location; Interior Design; Services; Facilities; User Decision.

### PENDAHULUAN

Indonesia mengalami kenaikan pembangunan hotel atau akomodasi dari tahun 2010 sampai tahun 2019, pada tahun 2010 jumlah akomodasi di Indonesia tepatnya berjumlah 13.281 unit dan mengalami peningkatan di tahun 2011 menjadi 13.794 unit, sampai pada akhir tahun 2018 jumlah akomodasi yang tercatat di Indonesia berjumlah 24.791. Semakin berkembangnya minat

pasar, maka diperlukan yang dinamakan dengan strategi sebagai usaha perusahaan untuk bertahan dan tetap menjaga kelangsungan perusahaan (Pusat Statistik, 2019).

Saya melihatnya dimana dalam tingkat hunian hotel berbintang pada awal tahun 2022 di januari mengalami kenaikan dari 11,18 poin hingga menjadi 31,30 persen dari tahun 2021 pada bulan januari sebesar 20,17%, ujar beliau memberikan paparan virtual beberapa waktu lalu. Adapun, untuk okupansi hotel nonbintang tercatat naik dari 13,30% di bulan januari tahun lalu naik menjadi 14,21% pada bulan januari tahun ini. Hal ini mempunyai kesamaan dari jumlah tamu yang menginap. Dalam data BPS provinsi NTB mengungkapkan bahwa jumlah tamu domestik maupun mancanegara yang menginap di hotel berbintang melonjak sebanyak 56% *year-on-year* (y-o-y) pada bulan januari 2022 menjadi 48,233 orang, bagitupun tamu yang menginap di hotel nonbintang tercatat naik tipis 1,49% y-o-y di bulan januari 2021 menjadi 42,213 orang (Wahyudin, 2022).

Kunjungan wisatawan mancanegara (wisma) ke Kabupaten Sumbawa di tahun 2016-2018 mencapai 15,95% per tahun, rata-rata pertumbuhan ini menunjukkan rentang kisaran sebesar 15-16% (Disparpora Kab.Sumbawa, 2019). Menurut data dinas pemuda olahraga dan pariwisata kabupaten sumbawa, jumlah secara kumulatif kunjungan wisma pada tahun 2016 tercatat sebanyak 1.738 meningkat 15,54% dari tahun 2015 angka ini terus meningkat menjadi 2.008 pada tahun 2017 dimana mengalami peningkatan positif sedangkan pada tahun 2018 angka ini cukup signifikan meningkat sebanyak 19,03% yaitu sebanyak 2.708 orang wisman. Selain itu, kunjungan objek wisata pada wisata di Kabupaten Sumbawa juga menunjukkan pertumbuhan menaik, yang ditandai oleh jumlah pengunjung objek wisatawan dalam negeri maupun luar negeri pada tahun 2016-2018 terus meningkat, dimana pada tahun 2016 mencapai 47.538 orang meningkat menjadi 66.509 orang pada tahun 2017 serta meningkat menjadi 72.237 pada tahun 2018 (Disparpora Kab.Sumbawa, 2019).

Salah satu Kabupaten di Nusa Tenggara Barat (NTB) yang memiliki event Internasional adalah Kabupaten Sumbawa Event Internasional Motocross (MXGP) akan memberikan dampak yang besar terhadap masyarakat yang ada di pulau Sumbawa baik itu di bidang pariwisata maupun perhotelan. Dengan adanya ajang MXGP ini akan mendorong para pembisnis di bidang perhotelan untuk menarik para tamu di luar pulau Sumbawa (ntbprov.go.id, 2022). Lokasi Hotel Grend Samota terletak di Sumbawa Besar, lingkungan sekitar properti serta mempunyai lokasi strategis yang di kelilingi oleh Taman Karato, Istana dalam Loka, Jembatan Samota,

Bandara Pantai Saliper Ate, Tanjung Menangis, Istana Bala Kuning, Pantai Sandro Pole, pantai Batu Gong, Pantai Ai Bari Beach dan Lokasi MXGP.

Berdasarkan uraian di atas penulis melakukan penelitian untuk penelitian yang berjudul Lokasi, Desain Interior, Pelayanan dan Fasilitas Dalam Memengaruhi Keputusan Pengguna Hotel Grend Samota Sumbawa.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan Pendekatan Asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat atau tamu yang pernah berkunjung ke hotel Grand Samota berjumlah 100 Orang. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur populasi untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2019). Pengambilan data dilakukan pada saat konsumen/tamu menggunakan Hotel Grand Samota Sumbawa. validitas dalam penelitian ini menggunakan *paul ledy* dengan aplikasi SPSS versi 25 *for windows*.

Dengan menggunakan skala lokasi dengan skor 0.605-0.238, skala disain intero 0.556-0.225, skala pelayanan, 0.535-0.298 kala fasilitas, 0.560-0.262 dan skala keputusan pengguna, 0.629-0.320. reliabilitas skala lokasi Cronbach's Alpha .705 skala Desain Interior Cronbach's Alpha .672 skala Pelayanan Cronbach's Alpha .701 skala Fasilitas Cronbach's Alpha .673 skala Keputusan Pengguna .696. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner angket. Analisis data Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji Hipotesis, Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

Analisis data adalah untuk menjelaskan suatu data agar lebih mudah dipahami, selanjutnya dibuat sebuah kesimpulan. Suatu kesimpulan dari analisis data didapatkan dari sampel yang umumnya dibuat berdasarkan pengujian hipotesis atau dugaan (Sugiyono, 2019).

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Penelitian

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-Laki	70	70%
Perempuan	30	30%
Total	100	100%

Sumber: Data yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 30 orang dari 100 responden, sedangkan jumlah responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 70 orang dari 100 responden. Hal ini dikarenakan pria seringkali lebih aktif dibanding wanita.

Tabel 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frequency	Percent
19-30 Tahun	23	23%
31-50 Tahun	77	77%
Total	100	100%

*Sumber: Data yang diolah, 2022*

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah yang berumur antara 31 – 50 tahun yaitu sebanyak 77 orang atau 77 %, diikuti dengan usia responden 19 – 30 tahun yaitu sebanyak 23 orang atau 23 %. Hal ini disebabkan karena pada umur tersebut biasanya seseorang memiliki niat berkunjung dalam meluangkan waktunya pada Hotel Grand Samota dan umur yang lebih matang lebih memiliki aktivitas yang lebih banyak pekerjaan perkantoran yang melakukan penginapan di hotel.

Tabel 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	Percent
PNS	61	61%
Pegawai Swasta	29	29%
Mahasiswa	10	10%
Total	100	100%

*Sumber: Data yang diolah, 2022*

Tabel 3 menunjukkan bahwa pekerjaan sebagian responden adalah sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 29 orang atau 29%, diikuti oleh responden yang bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 61 orang atau 61 %. Hal ini memberikan penjelasan bahwa konsumen pengunjung hotel Grand Samota Sumbawa adalah kalangan orang yang sudah bekerja di sektor PNS merupakan konsumen yang potensial pada produk jasa Hotel Grand Samota dikarenakan lebih banyak pertemuan pekerjaan di perhotelan.

Deskripsi Rata-Rata Pernyataan Kuesioner Variabel Lokasi memiliki nilai tertinggi sampai yang rendah yaitu pernyataan ke-12-9 dengan skor rata-rata 3.31-3.07, Pernyataan Kuesioner Variabel Desain Interior memiliki nilai tertinggi sampai yang rendah yaitu pernyataan ke-1-10 dengan skor rata-rata 3.52-3.26, Pernyataan Kuesioner variabel Pelayanan memiliki nilai tertinggi sampai yang rendah yaitu pernyataan ke-1-12 dengan skor rata-rata 3.51-3.23, Pernyataan Kuesioner Variabel Fasilitas memiliki nilai tertinggi sampai yang rendah yaitu pernyataan ke-2-7 dengan skor rata-rata 3.45-3.29, Pernyataan Kuesioner Variabel Keputusan Pengguna memiliki nilai tertinggi sampai yang rendah yaitu pernyataan ke-3-8 dengan skor rata-rata 3.42-3.25.

Hasil Penelitian

Uji Asumsi Klasik

Tabel 4 Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	.816
Asymp. Sig. (2-tailed)	.518

Sumber : Data dilah, SPSS 17.0

Berdasarkan Tabel diatas, hasil uji normalitas diperoleh dari nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.518 yang berarti lebih besar dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 5 Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Lokasi ( $X_1$ )	.986	1.014	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Desain Interior</i> ( $X_2$ )	.961	1.040	Tidak terjadi multikolinieritas
Pelayanan ( $X_3$ )	.735	1.361	Tidak terjadi multikolinieritas
Fasilitas ( $X_4$ )	.747	1.339	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data dilah, SPSS 17.0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Lokasi ( $X_1$ ) dengan nilai *tolerance*  $0.986 > 0,10$  dan nilai VIF  $1.014 < 10$ , Sedangkan variabel *Desain Interior* ( $X_2$ ) dengan nilai *tolerance*  $0.961 > 0,10$  dan nilai VIF  $1.040 < 10$ , variabel

Pelayanan ( $X_3$ ) dengan nilai *tolerance*  $0.735 > 0,10$  dan nilai VIF  $1.361 < 10$ , Sedangkan untuk variabel Fasilitas ( $X_4$ ) dengan nilai *tolerance*  $0.747 > 0,10$  dan nilai VIF  $1.339 < 10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 6 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Lokasi ( $X_1$ )	.284	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Desain Interior</i> ( $X_2$ )	.319	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Pelayanan ( $X_3$ )	.995	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Fasilitas ( $X_4$ )	.676	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data dilah, SPSS 17.0

Berdasarkan hasil uji *glejser* diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan variabel Lokasi ( $X_1$ ) sebesar  $0.284 > 0,05$  dan nilai signifikan variabel *Desain Interior* ( $X_2$ ) sebesar  $0.319 > 0,05$  dan nilai signifikan variabel Pelayanan ( $X_3$ ) sebesar  $0.995 > 0,05$  dan nilai signifikan variabel Fasilitas ( $X_4$ ) sebesar  $0.676 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Lokasi, *Desain Interior*, Pelayanan dan Fasilitas tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y = 1.647 + 0.374X_1 + 0.154X_2 + 0.173X_3 + 0.200X_4 + e$$

Nilai konstanta sebesar 1.647 variabel independen yaitu variabel Lokasi, *Desain Interior*, Pelayanan, Fasilitas diasumsikan tetap/konstan, maka nilai variabel Keputusan Pengguna sebesar 1.647. Regresi variabel Lokasi bernilai positif yaitu sebesar 0.374 menunjukkan Lokasi, berhubungan dengan Keputusan Pengguna. Artinya variabel lokasi meningkat sebesar satu-satuan maka keputusan pengguna bernilai 0.374 asumsi variabel tetap. Variabel *Desain Interior* bernilai positif 0.154 *Desain Interior* mempunyai berhubungan dengan Keputusan Pengguna. Setiap variabel *Desain Interior* meningkat sebesar satu-satuan maka keputusan pengguna 0.154 asumsi tetap. Variabel Pelayanan bernilai 0.173 mempunyai hubungan yang searah dengan Keputusan Pengguna. Variabel pelayanan meningkat sebesar satu-satuan maka keputusan

pengguna 0.173 asumsi variabel tetap. Variabel Fasilitas bernilai 0.200 mempunyai hubungan yang searah dengan Keputusan Pengguna. Variabel fasilitas meningkat sebesar satu-satuan maka keputusan pengguna 0.200 asumsi variabel tetap.

#### Uji Hipotesis

Berdasarkan uji t (parsial), Lokasi memiliki nilai  $t_{hitung} 8.390 > t_{tabel} 1.661$  nilai signifikan  $0.000 < 0,05$ , hipotesis lokasi mempengaruhi keputusan pengguna, *Desain Interior* memiliki nilai  $t_{hitung} 1.843 > t_{tabel} 1.661$  nilai signifikan  $0.042 < 0,05$ , hipotesis *Desain Interior* mempengaruhi Keputusan Pengguna, Pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung} 1.991 > t_{tabel} 1.661$  nilai signifikan  $0.032 < 0,05$ , hipotesis pelayanan mempengaruhi Keputusan Pengguna, Fasilitas memiliki nilai  $t_{hitung} 2.446 > t_{tabel} 1.661$  nilai signifikan  $0.016 < 0,05$ , hipotesis Fasilitas mempengaruhi Keputusan Pengguna. Nilai dari  $F_{tabel}$  4, baris ke 95. Jadi nilai  $F_{tabel}$  yaitu 2.47. Uji Simultan, disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel Lokasi, Desain Interior, Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap variabel Keputusan Pengguna. Hal tersebut berdasarkan nilai signifikan  $F_{hitung}$  sebesar 46.506 dengan signifikan  $0.000 < 0.05$  dan nilai  $F_{hitung} (46.506) > F_{tabel} (2.47)$ . Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R square*) dengan nilai 46.7 kemampuan variabel bebas menunjukkan nilai *Adjusted R square* mendekati 1. Maka variabel-variabel independen mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh variabel dependen.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai variabel lokasi, desain interior, pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pengguna di objek hotel Grand Samota Sumbawa maka dapat diambil kesimpulan. Lokasi Bepengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pengguna Hotel Grand Samota dengan skor 0.238-0.605. Desain Interior Bepengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pengguna Hotel Grand Samota dengan skor 0.225-0.556. Pelayanan Bepengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pengguna Hotel Grand Samota dengan skor 0.298-0.535. Fasilitas Bepengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pengguna Hotel Grand Samota dengan skor 0.262-0.560. Lokasi, Desain Interior, Pelayanan dan Fasilitas Bepengaruh Secara Simultan Terhadap Keputusan Pengguna Hotel Grand Samota dengan skor 0.320-0.629.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Frida, B. (2022, Juni Kamis). *Hingga April 2022, Kunjungan Wisata Ke NTB Baru Capai 358 Ribu*. Retrieved September Senin, 2022, from Lombok Post: <https://lombokpost.jawapos.com>
- IKP. (2022, Juni Selasa). *MXGP Sebagai Pengungkit Pergerakan Ekonomi dan Perubahan Sosial Masyarakat*. Retrieved September Rabu, 2022, from [ntbprov.go.id](http://ntbprov.go.id).
- Rian. (2020, Juni Minggu). *Perkembangan Bisnis Perhotelan dan Pariwisata di Indonesia*. Retrieved Oktober Rabu, 2022, from [jenishotel.info](http://jenishotel.info): <https://jenishotel.info.com>
- Kotler, P. K. (2018). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks..
- Sugiyono. (2019). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1*. Yogyakarta: Andi.
- Waskita, G. R. (2022, Januari Sabtu). *Antisipasi Kekurangan Akomodasi Saat MXGP Sumbawa, Hotel Grand Samota Siapkan Camping Ground*. Retrieved Oktober Selasa, 2022, from [TribunLombok.Com](http://TribunLombok.Com): [lomboktribunnews.com](http://lomboktribunnews.com)