

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hotel Sofitel Bali

Sofitel adalah salah satu luxury hotel yang terkenal di Bali dan menjadi tempat penginapan yang banyak diincar oleh wisatawan. Hotel yang telah 9 tahun berdiri ini merupakan hotel berbintang 5 yang berasal dari Prancis yang dikelola di bawah naungan Accor group, dan berlokasi di ITDC Tourism Complex di Nusa Dua Bali. Lokasi yang strategis berjarak kurang lebih 10 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai dan 15 menit dari Denpasar. Tempat ini juga menawarkan berbagai hal untuk dilihat, termasuk Waterblow, salah satu museum paling menarik di Bali (Museum Pasifika), pantai Jimbaran dengan makan malam seafood sembari melihat sunset yang indah, dan Uluwatu yang merupakan salah satu tempat pura paling terkenal di Bali. Sofitel sendiri sudah sering kali memenangkan penghargaan salah satunya adalah penghargaan Luxury Travel Guide Global Award tahun 2016 dan penghargaan terbaru pada tahun 2021 Travel Choice by Traveladvisor.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Statistik Deskriptif

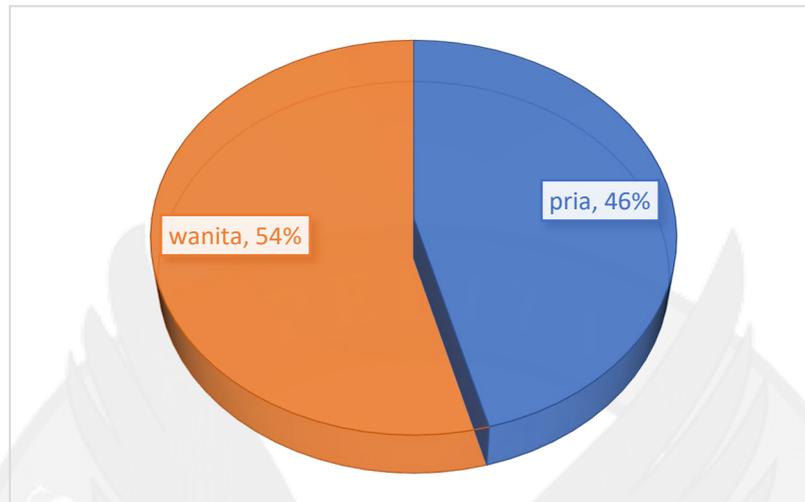
4.2.1.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan tamu Sofitel Bali yang berusia 18-60 tahun, berdomisili di Surabaya, pernah menginap di Sofitel minimal 1 kali dalam kurun waktu 1 tahun terakhir, Total responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 155 orang. Penelitian ini bertujuan untuk menilai hasil keseluruhan persepsi responden mengenai variabel yang telah diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah 25 daftar pertanyaan (*questionnaire*). Jumlah pertanyaan seluruhnya lima buah pertanyaan *Employee Behavior*, lima buah pertanyaan untuk *Room Amenities*, lima buah pertanyaan untuk *Physical Evidence*, lima buah pertanyaan untuk *Customer Satisfaction*, dan lima buah pertanyaan untuk *Behavioral Intention*. Berdasarkan data dari 155 responden melalui daftar pertanyaan, didapatkan karakteristik responden berdasarkan usia dengan batasan 18-60 tahun dan apakah berdomisili di Surabaya atau tidak. Selain itu, responden juga pernah menginap di Sofitel Bali minimal 1 kali dalam 1 tahun terakhir.

4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden dalam penelitian ini adalah tamu Sofitel yang telah menginap di Sofitel Bali dan berdomisili di Surabaya. Profil responden ini adalah profil berdasarkan jenis kelamin Berikut tabel profil responden dari penelitian ini:

Valid	Jenis Kelamin	Frekuensi	Percent	Cumulative Percent
	Pria	71	46%	46%
	Wanita	84	54%	100%

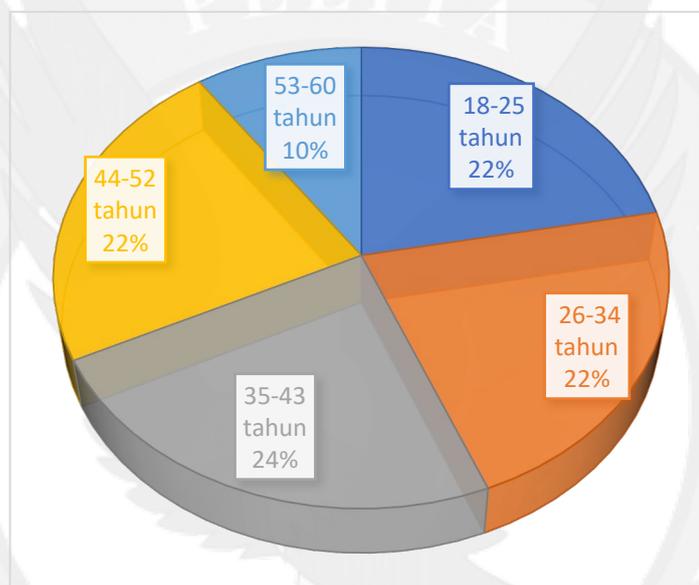


Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar jenis kelamin tamu dari Sofitel adalah wanita sebanyak 84 responden atau 54%. Sedangkan sisanya sebanyak 46% atau berjumlah 71 responden adalah pria. Sehingga dalam penelitian ini mayoritas dari tamu Sofitel adalah Wanita.

4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden dalam penelitian ini adalah tamu Sofitel yang telah menginap di Sofitel Bali dan berdomisili di Surabaya. Profil responden ini adalah profil berdasarkan jenis usia. Berikut tabel profil responden dari penelitian ini:

	Usia	Frekuensi	Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 tahun	34	22%	22%
	26-34 tahun	34	22%	44%
	35-43 tahun	37	24%	68%
	44-52 tahun	35	23%	90%
	53-60 tahun	15	10%	100%



Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah terbesar tamu Sofitel Bali adalah dimiliki kelompok usia 35-43 tahun yaitu dengan jumlah 37 responden atau 24% diikuti dengan kelompok usia 18-25 dan 26-34 yang memiliki jumlah responden sama yaitu 24 dan persentase 22%. Kelompok usia dengan jumlah yang paling sedikit adalah kelompok usia 53-60 tahun yaitu dengan jumlah 15 atau 10%.

4.2.1.4 Tanggapan Responden

Kuesioner yang telah disebarkan dan kemudian diolah berdasarkan perhitungan frekuensi menggunakan SPSS versi 25, dan menyajikan hasil tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner tersebut. Masing-masing pernyataan diukur dengan menggunakan Skala Likert dengan skala antara 1 (terendah) sampai dengan 5 (tertinggi). Dalam perhitungan ini, yang disajikan adalah rata-rata tanggapan responden terhadap lima variabel dalam penelitian ini yaitu *Employee Behavior*, *Room Amenities*, *Physical Evidence*, *Customer Satisfaction*, dan *Behavioral Intention*.

No	Interval Rata-Rata	Penilaian
1	$1.00 \leq x < 1.80$	Sangat Tidak Setuju
2	$1.81 \leq x < 2.60$	Tidak Setuju
3	$2.61 \leq x < 3.40$	Netral
4	$3.41 \leq x < 4.20$	Setuju
5	$4.21 \leq x < 5.00$	Sangat Setuju

1. Variabel *Employee Behavior*

Variabel *Employee Behavior* terdiri dari 5 indikator yaitu

- a. Staf hotel bersikap ramah terhadap tamu.
- b. Staf hotel bersikap sopan terhadap tamu.
- c. Staf hotel mengetahui deskripsi pekerjaan mereka.
- d. Staf hotel selalu ada saat dibutuhkan.
- e. Staf hotel memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan.

Dimana masing-masing indikator terdiri dari 1 pernyataan dan akan ditabulasi untuk mengetahui frekuensi jawaban dalam masing pernyataan.

Variabel	Item Pertanyaan	Mean	St.Dev	Keterangan
EB1	Staf hotel bersikap ramah terhadap tamu.	3.21	1.31	Netral
EB2	Staf hotel bersikap sopan terhadap tamu.	3.25	1.22	Netral
EB3	Staf hotel mengetahui deskripsi pekerjaan mereka.	3.39	1.19	Netral
EB4	Staf hotel selalu ada saat dibutuhkan.	3.39	1.23	Netral
EB5	Staf hotel memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan.	3.29	1.29	Netral
	Total Mean	3.31		Netral

Dengan menggunakan pedoman derajat penilaian dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap item-item pernyataan terhadap variabel *Employee Behavior* adalah Netral untuk item pernyataan variabel EB1-5 nilainya adalah di atas 2,61. Secara keseluruhan, indikator-indikator *Employee Behavior* mendapat tanggapan yang sangat netral. Hal ini ditunjukkan dengan total mean sebesar 3,31.

2. Variabel *Room Amenities*

Variabel *Room Amenities* terdiri dari 5 indikator yaitu

- a. Kamar hotelnya sangat nyaman.
- b. Kamar hotel memiliki perabotan yang berkualitas.
- c. Kamar hotel cukup luas.
- d. Fasilitas yang ada di dalam kamar berfungsi dengan baik.
- e. Kamar hotel sunyi.

Dimana masing-masing indikator terdiri dari 1 pernyataan dan akan ditabulasi untuk mengetahui frekuensi jawaban dalam masing pernyataan.

Variabel	Item Pertanyaan	Mean	St.Dev	Keterangan
RA1	Kamar hotelnya sangat nyaman.	3.29	1.22	Netral
RA2	Kamar hotel memiliki perabotan yang berkualitas.	3.32	1.28	Netral
RA3	Kamar hotel cukup luas.	3.23	1.30	Netral
RA4	Fasilitas yang ada di dalam kamar berfungsi dengan baik.	3.22	1.23	Netral
RA5	Kamar hotel sunyi.	3.39	1.19	Netral
	Total Mean	3.29		Netral

Dengan menggunakan pedoman derajat penilaian dari tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap item-item pernyataan terhadap variabel *Room Amenities* adalah Netral untuk item pernyataan variabel RA1-5 nilainya adalah di atas 2,61. Secara keseluruhan, indikator-indikator *Room Amenities* mendapat tanggapan yang sangat netral. Hal ini ditunjukkan dengan total mean sebesar 3,29.

3. Variabel *Physical Evidence*

Variabel *Physical Evidence* terdiri dari 5 indikator yaitu

1. Hotel melakukan pemeliharaan rutin terhadap halaman rumput mereka.
2. Hotel memiliki tata letak yang indah secara visual.
3. Hotel memiliki ruang dengan luas yang nyaman.
4. Hotel memiliki perabotan yang nyaman.
5. Kebersihan hotel terjaga.

Dimana masing-masing indikator terdiri dari 1 pernyataan dan akan ditabulasi untuk mengetahui frekuensi jawaban dalam masing pernyataan.

Variabel	Item Pertanyaan	Mean	St.Dev	Keterangan
PE1	Hotel melakukan pemeliharaan rutin terhadap halaman rumput mereka.	3.40	1.24	Netral
PE2	Hotel memiliki tata letak yang indah secara visual.	3.33	1.27	Netral
PE3	Hotel memiliki ruang dengan luas yang nyaman.	3.34	1.20	Netral
PE4	Hotel memiliki perabotan yang nyaman.	3.24	1.22	Netral
PE5	Kebersihan hotel terjaga.	3.17	1.24	Netral
	Total Mean	3.30		Netral

Dengan menggunakan pedoman derajat penilaian dari tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap item-item pernyataan terhadap variabel *Physical Evidence* adalah Netral untuk item pernyataan variabel PE1-5 nilainya adalah di atas 2,61. Secara keseluruhan, indikator-indikator *Physical Evidence* mendapat tanggapan yang sangat netral. Hal ini ditunjukkan dengan total mean sebesar 3,30.

4. Variabel *Customer Satisfaction*

Variabel *Customer Satisfaction* terdiri dari 5 indikator yaitu:

1. Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan hotel.
2. Saya puas dengan keputusan saya untuk mengunjungi hotel ini.
3. Keputusan saya untuk menginap di hotel ini adalah keputusan yang bijak.
4. Saya mendapat pengalaman positif ketika menginap di hotel ini
5. Saya merasa nyaman Ketika menginap di hotel ini.

Dimana masing-masing indikator terdiri dari 1 pernyataan dan akan ditabulasi untuk mengetahui frekuensi jawaban dalam masing pernyataan.

Variabel	Item Pertanyaan	Mean	St.Dev	Keterangan
CS1	Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan hotel.	3.43	1.22	Netral
CS2	Saya puas dengan keputusan saya untuk mengunjungi hotel ini.	3.22	1.19	Netral
CS3	Keputusan saya untuk menginap di hotel ini adalah keputusan yang bijak.	3.35	1.29	Netral
CS4	Saya mendapat pengalaman positif ketika menginap di hotel ini	3.34	1.32	Netral
CS5	Saya merasa nyaman Ketika menginap di hotel ini.	3.24	1.23	Netral
	Total Mean	3.32		Netral

Dengan menggunakan pedoman derajat penilaian dari tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap item-item pernyataan terhadap variabel *Customer Satisfaction* adalah Netral untuk item pernyataan variabel CS1-5 nilainya adalah di atas 2,61. Secara keseluruhan, indikator-indikator *Customer Satisfaction* mendapat tanggapan yang sangat netral. Hal ini ditunjukkan dengan total mean sebesar 3,34.

5. Variabel Behavioral Intention

Variabel *Behavioral Intention* terdiri dari 5 indikator yaitu:

1. Saya ingin berbagi hal-hal positif tentang Sofitel Bali ini kepada orang lain.
2. Saya akan merekomendasikan hotel ini kepada orang lain.
3. Di masa depan, saya akan menginap lagi di hotel ini.
4. Saya ingin membeli Kembali (repurchase) layanan yang tersedia di hotel ini.
5. Saya akan mempertimbangkan hotel ini sebagai pilihan pertama saya.

Dimana masing-masing indikator terdiri dari 1 pernyataan dan akan ditabulasi untuk mengetahui frekuensi jawaban dalam masing pernyataan.

Variabel	Item Pertanyaan	Mean	St.Dev	Keterangan
BI1	Saya ingin berbagi hal-hal positif tentang Sofitel Bali ini kepada orang lain	3.43	1.22	Netral
BI2	Saya akan merekomendasikan hotel ini kepada orang lain.	3.22	1.19	Netral
BI3	Di masa depan, saya akan menginap lagi di hotel ini.	3.35	1.29	Netral
BI4	Saya ingin membeli Kembali (repurchase) layanan yang tersedia di hotel ini.	3.34	1.32	Netral
BI5	Saya akan mempertimbangkan hotel ini sebagai pilihan pertama saya.	3.24	1.23	Netral
	Total Mean	3.32		Netral

Dengan menggunakan pedoman derajat penilaian dari tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap item-item pernyataan terhadap variabel *Behavioral Intention* adalah Netral untuk item pernyataan variabel BI1-5 nilainya adalah di atas 2,61. Secara keseluruhan, indikator-indikator *Behavioral Intention* mendapat tanggapan yang sangat netral. Hal ini ditunjukkan dengan total mean sebesar 3,32.

4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel

4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap *Employee Behavior*

Berikut merupakan distribusi jawaban responden berdasarkan variabel

Employee Behavior

No Item	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Mean	Total F
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
EB1	22	14%	24	15%	37	24%	43	28%	29	19%	3.21	155
EB2	16	10%	24	15%	48	31%	39	25%	28	18%	3.25	155
EB3	12	8%	26	17%	35	23%	53	34%	29	19%	3.39	155
EB4	15	10%	22	14%	36	23%	51	33%	31	20%	3.39	155
EB5	19	12%	24	15%	37	24%	43	28%	32	21%	3.29	155

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa:

- a) Pada pernyataan pertama (Staf hotel bersikap ramah terhadap tamu.) dari 155 responden terdapat 18.7% yang mengatakan sangat setuju, 27.7% yang mengatakan setuju 23.8% yang mengatakan netral 15.4% yang mengatakan tidak setuju dan 14.1% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Staf hotel bersikap ramah terhadap tamu.
- b) Pada pernyataan kedua (Staf hotel bersikap sopan terhadap tamu.) dari 155 responden terdapat 18.0% yang mengatakan sangat setuju, 25.1% yang mengatakan setuju 30.9% yang mengatakan netral 15.4% yang mengatakan tidak setuju dan 10.3% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Staf hotel bersikap sopan terhadap tamu.
- c) Pada pernyataan ketiga (Staf hotel mengetahui deskripsi pekerjaan mereka.) dari 155 responden terdapat 18.7% yang mengatakan sangat setuju, 34.1% yang mengatakan setuju 22.5% yang mengatakan netral 16.7% yang mengatakan tidak setuju dan 7.7% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Staf hotel mengetahui deskripsi pekerjaan mereka.
- d) Pada pernyataan keempat (Staf hotel selalu ada saat dibutuhkan.) dari 155 responden terdapat 20.0% yang mengatakan sangat setuju, 32.9% yang mengatakan setuju 23.2% yang mengatakan netral 14.1% yang mengatakan tidak setuju dan 9.6% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden

setuju jika Staf hotel selalu ada saat dibutuhkan.

- e) Pada pernyataan kelima (Staf hotel memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan.) dari 155 responden terdapat 20.6% yang mengatakan sangat setuju, 27.7% yang mengatakan setuju 23.8% yang mengatakan netral 15.4% yang mengatakan tidak setuju dan 12.2% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Staf hotel memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan.

4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap *Room Amenities*

Berikut merupakan distribusi jawaban responden berdasarkan variabel

Room Amenities

No Item	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Mean	Total F
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
RA1	16	10%	24	15%	41	26%	47	30%	27	17%	3.29	155
RA2	20	13%	18	12%	40	26%	46	30%	31	20%	3.32	155
RA3	21	14%	23	15%	41	26%	39	25%	31	20%	3.23	155
RA4	15	10%	31	20%	42	27%	39	25%	28	18%	3.22	155
RA5	12	8%	24	15%	41	26%	48	31%	30	19%	3.39	155

- a) Pada pernyataan pertama (Kamar hotelnya sangat nyaman.) dari 155 responden terdapat 17.4% yang mengatakan sangat setuju, 30.3% yang mengatakan setuju 26.4% yang mengatakan netral 15.4% yang mengatakan tidak setuju dan 10.3% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Kamar hotelnya sangat nyaman.
- b) Pada pernyataan kedua (Kamar hotel memilki perabotan yang berkualitas.) dari 155 responden terdapat 20.0% yang mengatakan sangat setuju, 29.6% yang mengatakan setuju 25.8% yang mengatakan netral 11.6% yang

mengatakan tidak setuju dan 12.9% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Kamar hotel memiliki perabotan yang berkualitas.

- c) Pada pernyataan ketiga (Kamar hotel cukup luas.) dari 155 responden terdapat 20.0% yang mengatakan sangat setuju, 25.1% yang mengatakan setuju 26.4% yang mengatakan netral 14.8% yang mengatakan tidak setuju dan 13.5% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Kamar hotel cukup luas.
- d) Pada pernyataan keempat (Fasilitas yang ada di dalam kamar berfungsi dengan baik.) dari 155 responden terdapat 18.0% yang mengatakan sangat setuju, 25.1% yang mengatakan setuju 27.0% yang mengatakan netral 20.0% yang mengatakan tidak setuju dan 9.6% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Fasilitas yang ada di dalam kamar berfungsi dengan baik.
- e) Pada pernyataan kelima (Kamar hotel sunyi.) dari 155 responden terdapat 19.3% yang mengatakan sangat setuju, 30.9% yang mengatakan setuju 26.4% yang mengatakan netral 15.4% yang mengatakan tidak setuju dan 7.7% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Kamar hotel sunyi.

4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap *Physical Evidence*

Berikut merupakan distribusi jawaban responden berdasarkan variabel

Physical Evidence

No Item	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Mean	Total F
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
PE1	16	10%	29	19%	42	27%	43	28%	25	16%	3.40	155
PE2	19	12%	20	13%	40	26%	37	24%	39	25%	3.33	155
PE3	14	9%	37	24%	46	30%	30	19%	28	18%	3.34	155
PE4	14	9%	23	15%	42	27%	54	35%	22	14%	3.24	155
PE5	12	8%	28	18%	41	26%	48	31%	26	17%	3.17	155

- a) Pada pernyataan pertama (Hotel melakukan pemeliharaan rutin terhadap halaman rumput mereka.) dari 155 responden terdapat 16.1% yang mengatakan sangat setuju, 27.7% yang mengatakan setuju 27.0% yang mengatakan netral 18.7% yang mengatakan tidak setuju dan 10.3% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Hotel melakukan pemeliharaan rutin terhadap halaman rumput mereka.
- b) Pada pernyataan kedua (Hotel memiliki tata letak yang indah secara visual.) dari 155 responden terdapat 25.1% yang mengatakan sangat setuju, 23.8% yang mengatakan setuju 25.8% yang mengatakan netral 12.9% yang mengatakan tidak setuju dan 12.2% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Hotel memiliki tata letak yang indah secara visual.
- c) Pada pernyataan ketiga (Hotel memiliki ruang dengan luas yang nyaman.) dari 155 responden terdapat 18.0% yang mengatakan sangat setuju, 19.3% yang mengatakan setuju 29.6% yang mengatakan netral 23.8% yang mengatakan tidak setuju dan 9.0% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Hotel memiliki ruang dengan luas yang nyaman.
- d) Pada pernyataan keempat (Hotel memiliki perabotan yang nyaman.) dari 155 responden terdapat 14.1% yang mengatakan sangat setuju, 34.8% yang mengatakan setuju 27.0% yang mengatakan netral 14.8% yang mengatakan tidak setuju dan 9.0% yang mengatakan sangat tidak setuju,

Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Hotel memiliki perabotan yang nyaman.

- e) Pada pernyataan kelima (Kebersihan hotel terjaga.) dari 155 responden terdapat 16.7% yang mengatakan sangat setuju, 30.9% yang mengatakan setuju 26.4% yang mengatakan netral 18.0% yang mengatakan tidak setuju dan 7.7% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Kebersihan hotel terjaga.

4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap *Customer Satisfaction*

Berikut merupakan distribusi jawaban responden berdasarkan variabel

Customer Satisfaction

No Item	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Mean	Total F
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
CS1	12	8%	28	18%	37	24%	42	27%	36	23%	3.43	155
CS2	17	11%	22	14%	43	28%	39	25%	34	22%	3.22	155
CS3	13	8%	26	17%	40	26%	47	30%	29	19%	3.35	155
CS4	14	9%	29	19%	47	30%	36	23%	29	19%	3.34	155
CS5	22	14%	19	12%	48	31%	43	28%	23	15%	3.24	155

- a) Pada pernyataan pertama (Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan hotel.) dari 155 responden terdapat 23.2% yang mengatakan sangat setuju, 27.0% yang mengatakan setuju 23.8% yang mengatakan netral 18.0% yang mengatakan tidak setuju dan 7.7% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Secara keseluruhan, tamu puas dengan layanan hotel.

- b) Pada pernyataan kedua (Saya puas dengan keputusan saya untuk mengunjungi hotel ini.) dari 155 responden terdapat 21.9% yang mengatakan sangat setuju, 25.1% yang mengatakan setuju 27.7% yang mengatakan netral 14.1% yang mengatakan tidak setuju dan 10.9% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika tamu puas dengan keputusan saya untuk mengunjungi hotel ini.
- c) Pada pernyataan ketiga (Keputusan saya untuk menginap di hotel ini adalah keputusan yang bijak.) dari 155 responden terdapat 18.7% yang mengatakan sangat setuju, 30.3% yang mengatakan setuju 25.8% yang mengatakan netral 16.7% yang mengatakan tidak setuju dan 8.3% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Keputusan tamu untuk menginap di hotel ini adalah keputusan yang bijak.
- d) Pada pernyataan keempat (Saya akan mengatakan hal-hal positif tentang hotel ini.) dari 155 responden terdapat 18.7% yang mengatakan sangat setuju, 23.2% yang mengatakan setuju 30.3% yang mengatakan netral 18.7% yang mengatakan tidak setuju dan 9.0% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika tamu akan mengatakan hal-hal positif tentang hotel ini.
- e) Pada pernyataan kelima (Saya merasa nyaman Ketika menginap di hotel ini.) dari 155 responden terdapat 14.8% yang mengatakan sangat setuju,

27.7% yang mengatakan setuju 30.9% yang mengatakan netral 12.2% yang mengatakan tidak setuju dan 14.1% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika tamu merasa nyaman Ketika menginap di hotel ini.

4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap *Behavioral Intention*

Berikut merupakan distribusi jawaban responden berdasarkan variabel

Behavioral Intention

No Item	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Mean	Total F
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
BI1	10	6%	29	19%	37	24%	42	27%	37	24%	3.43	155
BI2	16	10%	28	18%	36	23%	56	36%	19	12%	3.22	155
BI3	17	11%	24	15%	37	24%	41	26%	36	23%	3.35	155
BI4	17	11%	29	19%	30	19%	43	28%	36	23%	3.34	155
BI5	15	10%	31	20%	37	24%	46	30%	26	17%	3.24	155

- a) Pada pernyataan pertama (Saya percaya akan kualitas hotel ini.) dari 155 responden terdapat 23.8% yang mengatakan sangat setuju, 27.0% yang mengatakan setuju 23.8% yang mengatakan netral 18.7% yang mengatakan tidak setuju dan 6.4% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika tamu percaya akan kualitas hotel ini.
- b) Pada pernyataan kedua (Saya akan merekomendasikan hotel ini kepada orang lain.) dari 155 responden terdapat 12.2% yang mengatakan sangat setuju, 36.1% yang mengatakan setuju 23.2% yang mengatakan netral 18.0% yang mengatakan tidak setuju dan 10.3% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas

responden setuju jika tamu akan merekomendasikan hotel ini kepada orang lain.

- c) Pada pernyataan ketiga (Di masa depan, saya akan menginap lagi di hotel ini.) dari 155 responden terdapat 23.2% yang mengatakan sangat setuju, 26.4% yang mengatakan setuju 23.8% yang mengatakan netral 15.4% yang mengatakan tidak setuju dan 10.9% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika Di masa depan, tamu akan menginap lagi di hotel ini.
- d) Pada pernyataan keempat (Saya ingin membeli Kembali (repurchase) layanan yang tersedia di hotel ini.) dari 155 responden terdapat 23.2% yang mengatakan sangat setuju, 27.7% yang mengatakan setuju 19.3% yang mengatakan netral 18.7% yang mengatakan tidak setuju dan 10.9% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika tamu ingin membeli Kembali (repurchase) layanan yang tersedia di hotel ini.
- e) Pada pernyataan kelima (Saya akan mempertimbangkan hotel ini sebagai pilihan pertama saya.) dari 155 responden terdapat 16.7% yang mengatakan sangat setuju, 29.6% yang mengatakan setuju 23.8% yang mengatakan netral 20.0% yang mengatakan tidak setuju dan 9.6% yang mengatakan sangat tidak setuju, Maka dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju jika tamu akan mempertimbangkan hotel ini sebagai pilihan pertama saya.

4.2.3 Uji Validitas

Variabel	Kode Item	rhitung	rtabel	Kriteria
<i>Employee Behavior</i>	EB1	0.801	0.157	Valid
	EB2	0.773	0.157	Valid
	EB3	0.773	0.157	Valid
	EB4	0.830	0.157	Valid
	EB5	0.751	0.157	Valid

Variabel	Kode Item	rhitung	rtabel	Kriteria
<i>Room Amenities</i>	RA1	0.803	0.157	Valid
	RA2	0.732	0.157	Valid
	RA3	0.793	0.157	Valid
	RA4	0.839	0.157	Valid
	RA5	0.768	0.157	Valid

Variabel	Kode Item	rhitung	rtabel	Kriteria
<i>Physical Evidence</i>	PE1	0.782	0.157	Valid
	PE2	0.768	0.157	Valid
	PE3	0.813	0.157	Valid
	PE4	0.771	0.157	Valid
	PE5	0.768	0.157	Valid

Variabel	Kode Item	rhitung	rtabel	Kriteria
<i>Customer Satisfaction</i>	CS1	0.771	0.157	Valid
	CS2	0.815	0.157	Valid
	CS3	0.751	0.157	Valid
	CS4	0.792	0.157	Valid
	CS5	0.802	0.157	Valid

Variabel	Kode Item	rhitung	rtabel	Kriteria
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	0.743	0.157	Valid
	BI2	0.779	0.157	Valid
	BI3	0.797	0.157	Valid
	BI4	0.771	0.157	Valid
	BI5	0.789	0.157	Valid

4.2.4 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor atau skala pengukuran. Untuk mengetahui reliabilitas adalah dengan melihat nilai Cronbach's Alpha yang nilainya harus lebih dari 0,6.

No	Variabel	Chronbach's Alpha Based on Standardized Items	Critical Number	N of Items	Deskripsi
1	<i>Employee Behavior</i>	0.845	0.6	5	Reliabel
2	<i>Room Amenities</i>	0.854	0.6	5	Reliabel
3	<i>Physical Evidence</i>	0.839	0.6	5	Reliabel
4	<i>Customer Satisfaction</i>	0.845	0.6	5	Reliabel
5	Behavioral Intention	0.834	0.6	5	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki Chronbachs alpha yang lebih dari 0,6. Hal itu dapat diartikan bahwa semua variabel dianggap reliabel.

4.2.5 Uji Asumsi Klasik

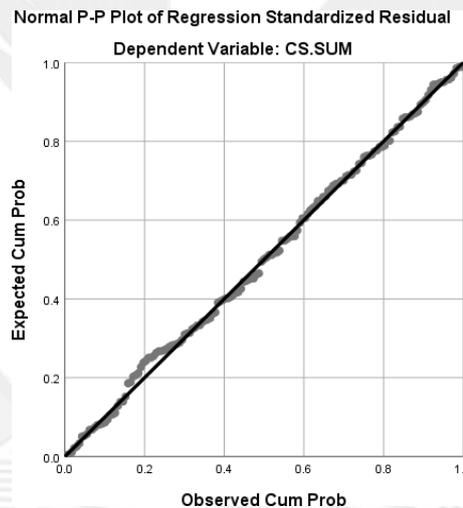
4.2.5.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal yaitu distribusi data yang tidak menyimpang ke kiri atau ke kanan. Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov, hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data pada variabel dalam penelitian ini telah terdistribusi normal atau tidak normal. Syarat dalam pengambilan keputusan apabila signifikansi dari uji

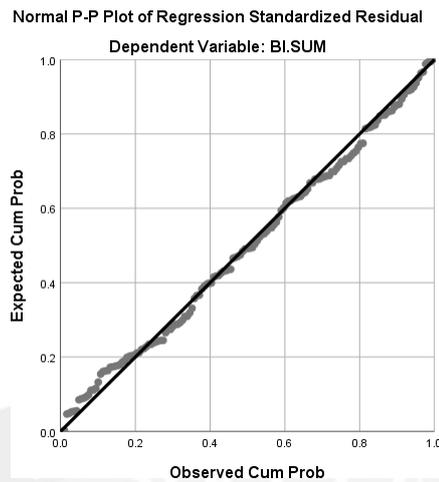
Kolmogorov Smirnov $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal, begitu pula sebaliknya.

No	Equation	Asymp. Sig (2 tailed)	Critical Number	Deskripsi
1	EB, RA, PE * CS	0.2	0.05	Distribusi Normal
2	EB, RA, PE, CS * BI	0.2	0.05	Distribusi Normal

Sedangkan untuk hasil output SPSS untuk melihat normalitas data *Employee Behavior* (EB), *Room Amenities* (RA), *Physical Evidence* (PE), *Customer Satisfaction* (CS), dan *Behavioral Intention* (BI) dapat dilihat dalam gambar grafik sebagai berikut.



Berdasarkan gambar di atas maka dapat disimpulkan variabel tersebut berdistribusi secara normal. Kesimpulan tersebut dapat diketahui dari data yang berada tidak jauh dari garis diagonal. Sedangkan untuk hasil output SPSS untuk melihat normalitas antar variabel *Customer Satisfaction* dan *Behavioral Intention* dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:



Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi yang normal, karena memiliki data yang tidak jauh dari garis diagonal

4.2.5.2 Uji Multikolenearitas

Hasil Uji Multikolenearitas adalah di tabel sebagai berikut:

Variabel	Tolerance	Vif	Keterangan
EB * CS	0.198	5.052	Bebas multikoleniaritas
RA * CS	0.202	4.940	Bebas multikoleniaritas
PE * CS	0.176	5.685	Bebas multikoleniaritas
EB * BI	0.155	6.471	Bebas multikoleniaritas
RA * BI	0.185	5.396	Bebas multikoleniaritas
PE * BI	0.166	6.025	Bebas multikoleniaritas
CS * BI	0.154	6.495	Bebas multikoleniaritas

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa:

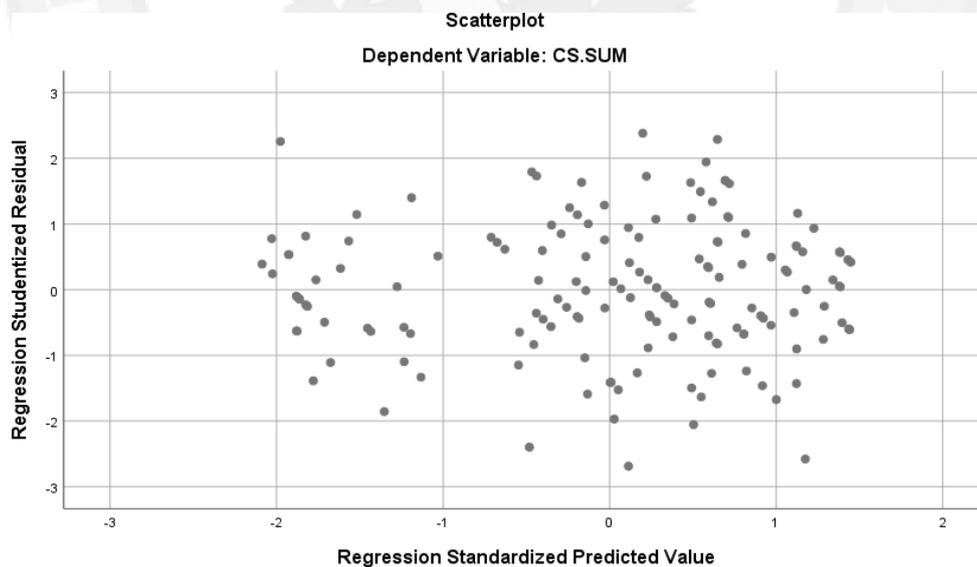
- a. Nilai VIF dari variabel *Employee Behavior* (EB), *Room Amenities* (RA), *Physical Evidence* (PE), dan *Customer Satisfaction* (CS), pada model regresi

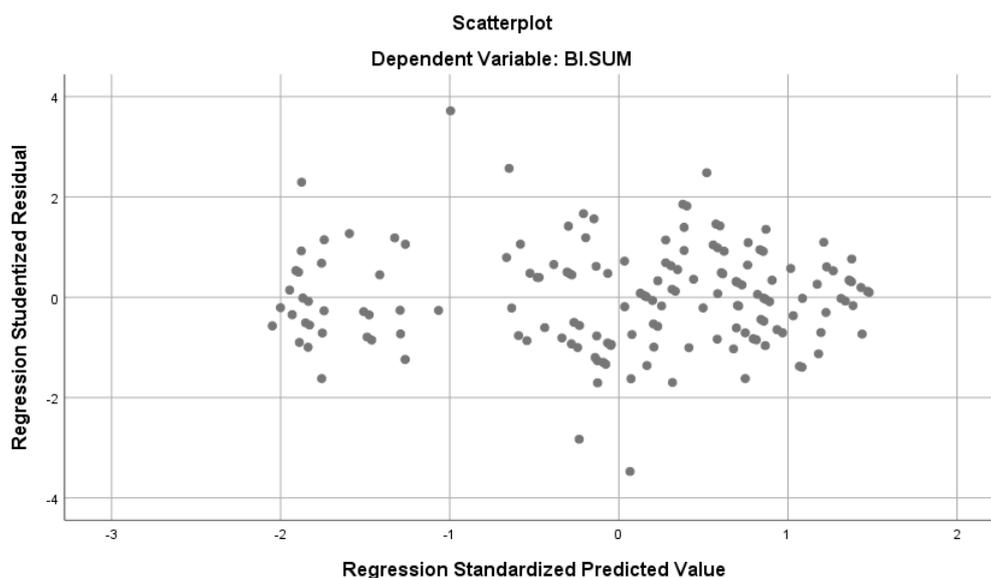
berganda lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$). Hal tersebut berarti bahwa tidak terdapat multikoleniaritas antar variabel bebas dalam model regresi.

b. Nilai *tolerance* dari variabel variabel *Employee Behavior* (EB), *Room Amenities* (RA), *Physical Evidence* (PE), dan *Customer Satisfaction* (CS) pada model regresi berganda lebih besar dari 0,1 ($Tolerance > 0,1$). Hal tersebut berarti bahwa tidak terdapat multikoleniaritas antar variabel bebas dalam model regresi.

4.2.5.3 Uji Heterokedastisitas

Hasil dari Uji Heterokedastisitas dapat dilihat dari gambar grafik berikut. Dimana dasar dari pengambilan keputusan analisa adalah apabila tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik yang menyebar diatas dan di bawah angka 0 di sumbu Y. maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas.





Dari gambar di atas dapat disimpulkan tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 di sumbu Y. maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas.

Variabel	Unstandardized Residual Sig. (2-Tailed)	Standard	Keterangan
EB * CS	0.635	0.05	Homogen
RA * CS	0.4	0.05	Homogen
PE * CS	0.76	0.05	Homogen
EB * BI	0.53	0.05	Homogen
RA * BI	0.563	0.05	Homogen
PE * BI	0.435	0.05	Homogen
CS * BI	0.626	0.05	Homogen

Berdasarkan tabel hasil Uji Heterokedastisitas Spearman di atas maka semua model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi. Semua nilai signifikansi pada uji di atas adalah di atas 0,05.

4.2.5.3 Uji Linearitas

Hasil uji Linearitas dapat dilihat di tabel sebagai berikut

Variabel	Linearity	Standard	Keterangan
EB * CS	0.000	0.05	Linier
RA * CS	0.000	0.05	Linier
PE * CS	0.000	0.05	Linier
EB * BI	0.000	0.05	Linier
RA * BI	0.000	0.05	Linier
PE * BI	0.000	0.05	Linier
CS * BI	0.000	0.05	Linier

Seluruh *output* variabel pada tabel di atas memiliki nilai signifikansi *linearity* dibawah 0.05. Maka dapat disimpulkan antara variabel *Employee Behavior* dengan *Customer Satisfaction* terdapat hubungan linear yang signifikan, *Room Amenities* dengan *Customer Satisfaction* terdapat hubungan linear yang signifikan. *Physical Evidence* dengan *Customer Satisfaction* terdapat hubungan linear yang signifikan. *Employee Behavior* dengan *Behavioral Intention* terdapat hubungan linear yang signifikan. *Room Amenities* dengan *Behavioral Intention* terdapat hubungan linear yang signifikan. *Physical Evidence* dengan *Behavioral Intention* terdapat hubungan linear yang signifikan. *Customer Satisfaction* dengan *Behavioral Intention* terdapat hubungan linear yang signifikan.

4.3 Metode Analisis Statistik

4.3.1 Analisis Regresi

4.3.1.1 Analisis Regresi Berganda 1

Variabel	Standardized coefficients
<i>Employee Behavior</i>	0.467
<i>Room Amenities</i>	0.265
<i>Physical Evidence</i>	0.229

$$CS = b_1 EB + b_2 RA + b_3 PE$$

$$CS = 0.467EB + 0.265RA + 0.229PE$$

Keterangan

CS = *Customer Satisfaction*

EB = *Employee Behavior*

RA = *Room Amenities*

PE = *Physical Evidence*

(b₁) = menunjukkan besarnya koefisien regresi yang mengukur pengaruh *Employee Behavior* terhadap *Customer Satisfaction*

(b₂) = menunjukkan besarnya koefisien regresi yang mengukur pengaruh *Room Amenities* terhadap *Customer Satisfaction*

(b₃) = menunjukkan besarnya koefisien regresi yang mengukur pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Customer Satisfaction*

Koefisien yang bertanda positif menandakan bahwa terjadi perubahan yang searah antara variabel independen terhadap variabel dependen. Di semua variabel di atas dapat dilihat semua koefisien memiliki tanda positif. Persamaan regresi berganda dapat dijelaskan lebih sebagai berikut

- a. Koefisien regresi atas *Employee Behavior* (EB) 0,467 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa *Employee Behavior* (EB) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar satu satuan, maka *Customer Satisfaction* (CS) juga mengalami perubahan kenaikan maupun penurunan sebesar 0,467 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Employee Behavior* (EB) dengan *Customer Satisfaction* (CS).
- b. Koefisien regresi atas *Room Amenities* (RA) 0,265 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa *Employee Behavior* (EB) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar satu satuan, maka *Customer Satisfaction* (CS) juga mengalami perubahan kenaikan maupun penurunan sebesar 0,265 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Room Amenities* (RA) dengan *Customer Satisfaction* (CS).

- c. Koefisien regresi atas *Physical Evidence* (PE) 0,229 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa *Physical Evidence* (PE) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar satu satuan, maka *Customer Satisfaction* (CS) juga mengalami perubahan kenaikan maupun penurunan sebesar 0,229 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Physical Evidence* (PE) dengan *Customer Satisfaction* (CS).

4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda 2

Variabel	Standardized coefficients
<i>Employee Behavior</i>	0.348
<i>Room Amenities</i>	0.183
<i>Physical Evidence</i>	0.202
<i>Customer Satisfaction</i>	0.853

Dari tabel di atas maka dapat di dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut;

$$BI = b_1 EB + b_2 RA + b_3 PE + b_4 CS$$

$$BI = 0.348EB + 0.183RA + 0.202PE + 0.853CS$$

Keterangan

BI = *Behavioral Intention*

CS = *Customer Satisfaction*

EB = *Employee Behavior*

RA = *Room Amenities*

PE = *Physical Evidence*

(b1) = menunjukkan besarnya koefisien regresi yang mengukur pengaruh *Employee Behavior* terhadap *Behavioral Intention*

(b2) = menunjukkan besarnya koefisien regresi yang mengukur pengaruh *Room Amenities* terhadap *Behavioral Intention*

(b3) = menunjukkan besarnya koefisien regresi yang mengukur pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Behavioral Intention*

(b4) = menunjukkan besarnya koefisien regresi yang mengukur pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention*

Koefisien yang bertanda positif menandakan bahwa terjadi perubahan yang searah antara variabel independen terhadap variabel dependen. Di semua variabel di atas dapat dilihat semua koefisien memiliki tanda positif. Persamaan regresi berganda dapat dijelaskan lebih sebagai berikut

- a. Koefisien regresi atas *Employee Behavior* (EB) 0,348 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa *Employee Behavior* (EB) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar satu satuan, maka *Behavioral Intention* (BI) juga mengalami perubahan kenaikan maupun penurunan sebesar 0,348 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Employee Behavior* (EB) dengan *Behavioral Intention* (BI).
- b. Koefisien regresi atas *Room Amenities* (RA) 0.183 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa *Room Amenities* (RA) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar satu satuan, maka *Behavioral Intention* (BI) juga mengalami perubahan kenaikan maupun penurunan sebesar 0,183 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Room Amenities* (RA) dengan *Behavioral Intention* (BI).
- c. Koefisien regresi atas *Physical Evidence* (PE) 0.202 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa *Physical Evidence* (PE) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar satu satuan, maka *Behavioral Intention* (BI) juga mengalami perubahan kenaikan

maupun penurunan sebesar 0,202 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Physical Evidence* (PE) dengan *Behavioral Intention* (BI).

- d. Koefisien regresi atas *Customer Satisfaction* (CS) 0.853 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa *Customer Satisfaction* (CS) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar satu satuan, maka *Behavioral Intention* (BI) juga mengalami perubahan kenaikan maupun penurunan sebesar 0,853 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Customer Satisfaction* (CS) dengan *Behavioral Intention* (BI).

4.3.2 Analisis Koefisien Sederhana

4.3.2.1 Analisis Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen

Variabel	Adjusted R^2
EB, RA, PE * CS	0.843

Dari tabel di atas dapat dilihat (Adjusted R^2) adalah 0.843. Angka ini menunjukkan kemampuan yang dimiliki variabel independen terhadap variabel

dependen dalam penelitian ini adalah 84.3 % hasil ini dianggap substansial. 15.7 % yang lain adalah pengaruh dari variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Variabel	Adjusted R ²
EB, RA, PE, CS*BI	0.798

Dari tabel di atas dapat dilihat (Adjusted R²) adalah 0.798. Angka ini menunjukkan kemampuan yang dimiliki variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini adalah 79.8 % hasil ini dianggap substansial. 20.2 % yang lain adalah pengaruh dari variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

4.4 Pengujian Hipotesis

4.4.1 Uji F

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% nilai F ratio dari masing-masing koefisien regresi kemudian dibandingkan dengan nilai F tabel. Jika F rasio > F tabel atau prob-sig < a = 5% berarti bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh secara positif terhadap dependen

Variabel	Sig	Standar	Keterangan
EB, RA, PE * CS	0	0.05	Hipotesis Diterima
EB, RA, PE, CS * BI	0	0.05	Hipotesis Diterima

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pengaruh *Employee Behavior* (EB), *Room Amenities* (RA), *Physical Evidence* (PE), terhadap *Customer Satisfaction* (CS) adalah sebesar $0 < 0,05$. hal tersebut membuktikan bahwa ada pengaruh simultan *Employee Behavior* (EB), *Room Amenities* (RA), *Physical Evidence* (PE), terhadap *Customer Satisfaction* (CS). nilai signifikansi pengaruh *Employee Behavior* (EB), *Room Amenities* (RA), *Physical Evidence* (PE), *Customer Satisfaction* (CS) terhadap *Behavioral Intention* (BI) adalah sebesar $0 < 0,05$. hal tersebut membuktikan bahwa ada pengaruh simultan *Employee Behavior* (EB), *Room Amenities* (RA), *Physical Evidence* (PE), *Customer Satisfaction* (CS) terhadap *Behavioral Intention* (BI).

4.4.2 Uji T

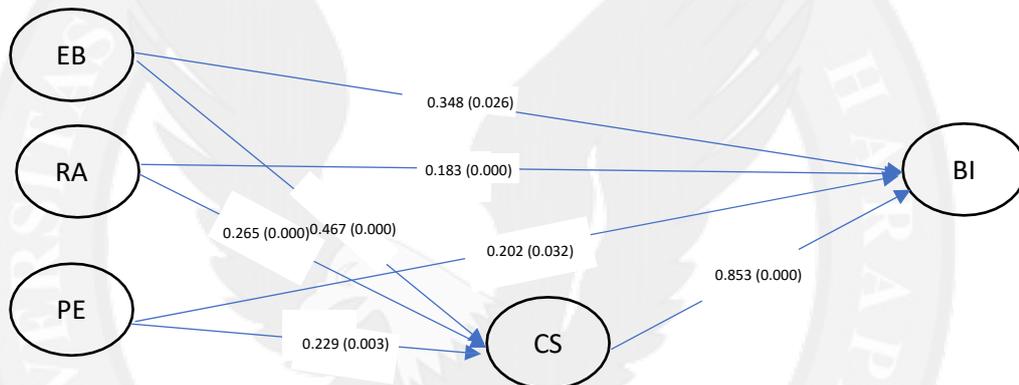
Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan. Dalam pengambilan keputusan pada Uji Statistik F dan Uji Statistik T dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikasinya pada taraf kepercayaan 0,05. Jika nilai signifikasinya $> 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan jika nilai signifikasinya $< 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Variabel	Sig	Standar	Keterangan
EB * CS	0	0.05	Hipotesis Diterima
RA * CS	0	0.05	Hipotesis Diterima
PE * CS	0.003	0.05	Hipotesis Diterima
EB * BI	0.026	0.05	Hipotesis Diterima
RA * BI	0	0.05	Hipotesis Diterima
PE * BI	0.032	0.05	Hipotesis Diterima
CS * BI	0	0.05	Hipotesis Diterima

- a. Nilai signifikansi variabel *Employee Behavior* adalah 0,00 yang sudah memenuhi nilai standar yaitu 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Employee Behavior* memiliki pengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *Customer Satisfaction* tamu dari Sofitel Bali
- b. Nilai signifikansi variabel *Room Amenities* adalah 0,00 yang sudah memenuhi nilai standar yaitu 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Room Amenities* memiliki pengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *Customer Satisfaction* tamu dari Sofitel Bali.
- c. Nilai signifikansi variabel *Physical Evidence* adalah 0,003 yang sudah memenuhi nilai standar yaitu 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Physical Evidence* memiliki pengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *Customer Satisfaction* tamu dari Sofitel Bali.
- d. Nilai signifikansi variabel *Employee Behavior* adalah 0,026 yang sudah memenuhi nilai standar yaitu 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Employee Behavior* memiliki pengaruh secara sendiri-sendiri terhadap Behavioral Intention tamu dari Sofitel Bali.
- e. Nilai signifikansi variabel *Room Amenities* adalah 0,00 yang sudah memenuhi nilai standar yaitu 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Room Amenities* memiliki pengaruh secara sendiri-sendiri

terhadap *Behavioral Intention* tamu dari Sofitel Bali.

- f. Nilai signifikansi variabel *Physical Evidence* adalah 0,032 yang sudah memenuhi nilai standar yaitu 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Physical Evidence* memiliki pengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *Behavioral Intention* tamu dari Sofitel Bali.
- g. Nilai signifikansi variabel *Customer Satisfaction* adalah 0,00 yang sudah memenuhi nilai standar yaitu 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh secara sendiri-sendiri terhadap *Behavioral Intention* tamu dari Sofitel Bali



4.5 Pembahasan

Berdasarkan analisis koefisien determinasi antara *Employee Behavior* (EB), *Room Amenities* (RA), *Physical Evidence* (PE), terhadap *Customer Satisfaction* (CS), angka R sebesar 0,846. Hal ini menjelaskan bahwa terjadi korelasi yang kuat, maka dapat disimpulkan kekuatan hubungan antara *Employee Behavior* (EB), *Room Amenities* (RA), *Physical Evidence* (PE), terhadap *Customer Satisfaction* (CS) cukup tinggi. Angka adjusted r square adalah sebesar 0.843 yang berarti kekuatan variabel independen untuk menjelaskan

pengaruh adalah sebesar 84.3% sedangkan sisanya adalah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Hasil output koefisien determinasi untuk model II adalah 0.798 yang dapat diartikan menjadi 79.8% hal ini menunjukkan besarnya pengaruh *Employee Behavior* (EB), *Room Amenities* (RA), *Physical Evidence* (PE), dan *Customer Satisfaction* (CS) terhadap Behavioral Intention (BI) dapat dijelaskan sebesar 79,8% sedangkan 20,2% sisanya adalah variabel lain yang tidak digunakan di penelitian ini.

Dari 7 Hipotesis yang digunakan di penelitian ini, semua hipotesis diterima, Hipotesis pertama yakni *Employee Behavior* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Hipotesis ini didukung dengan uji T, dimana signifikansi dengan nilai 0,000 (di bawah 0,05) dan disimpulkan bahwa hipotesis ini di terima. Menurut Kattara, Weheba, dan El-Said (2008), semua *Employee Behavior* baik positif maupun negatif akan berimbas pada keseluruhan *Customer Satisfaction*. Selain itu. Kattara, Weheba, dan El-Said (2008) juga menambahkan bahwa human contact adalah penentu penting sebuah *Customer Satisfaction* karena ketika konsumen puas terhadap interaksi mereka dengan karyawan. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa *Employee Behavior* Sofitel Bali merupakan sebuah hotel dengan standar servis yang dijaga sehingga mendapat banyak penghargaan. Selain itu Sofitel adalah sebuah hotel yang mengutamakan kualitas dari karyawan baik mereka sehingga. Hal tersebut akan meningkatkan *Customer Satisfaction*, dimana konsumen merasa puas secara keseluruhan.

Hipotesis kedua yakni *Room Amenities* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Hipotesis ini didukung dengan uji T, dimana signifikansi dengan nilai 0,000 (di bawah 0,05) dan disimpulkan bahwa hipotesis

ini di terima. Hotel biasanya menggunakan teknologi sebagai nilai tambah dari sebuah *Amenity* agar *Amenity* mereka terlihat berbeda dibandingkan dengan kompetitor serta meningkatkan *Customer Satisfaction* (Cobanoglu, Berezina, Kasavana, & Erdem, 2011). Dari hasil penelitian diperoleh bahwa *Room Amenities* Sofitel Bali merupakan sebuah hotel dengan standar bintang 5 yang dijaga sehingga mendapat banyak penghargaan. Selain itu Sofitel adalah sebuah hotel yang menjaga kualitas dari apa yang diberikan mereka dalam sebuah kamar kepada tamu yang menginap tantu hal itu akan meningkatkan *Customer Satisfaction*.

Hipotesis ketiga yakni *Physical Evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Hipotesis ini didukung dengan uji T, dimana signifikansi dengan nilai 0,003 (di bawah 0,05) dan disimpulkan bahwa hipotesis ini di terima. Menurut Sara *et al.*, (2017) *Physical Evidence* menjadi sarana bagi *customer* untuk membandingkan suatu perusahaan layanan jasa dengan yang pesaingnya. *Physical Evidence* adalah suatu aspek sangat berguna untuk *customer*, terutama untuk mereka yang belum pernah bertransaksi dengan perusahaan penyedia barang atau jasa karena *customer* butuh suatu kepastian atau butuh diyakinkan, apalagi jika *customer* harus membayar dimuka sebelum menerima barang atau jasa dari perusahaan tersebut. Dari hasil penelitian di peroleh bahwa *Physical Evidence* Sofitel Bali sebagai sebuah hotel bintang 5 tentu akan harus menjaga kondisi dari lingkungan fisik hotel mereka, karena tamu yang datang ke sebuah hotel berbintang akan memperhatikan hal yang membuat mereka kurang nyaman. Dengan menjaga lingkungan fisik hotel hal tersebut akan meningkatkan *Customer Satisfaction*,

Hipotesis keempat yakni *Employee Behavior* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Hipotesis ini didukung dengan uji T, dimana signifikansi dengan nilai 0,026 (di bawah 0,05) dan disimpulkan bahwa hipotesis ini di terima *Employee Behavior* adalah mediator bagi suatu perusahaan dengan *Customer Satisfaction* yang mana pada akhirnya membuat konsumen memutuskan untuk loyal terhadap suatu perusahaan tersebut (Jamshaid, Qureshi, & Khokhar, 2011). Dari hasil penelitian diperoleh bahwa *Employee Behavior* Sofitel Bali merupakan sebuah hotel dengan standar servis yang dijaga sehingga mendapat banyak penghargaan. Selain itu Sofitel adalah sebuah hotel yang mengutamakan kualitas dari karyawan baik mereka sehingga. Hal tersebut akan meningkatkan *Behavioral Intention*, dimana konsumen akan lebih setia dan merekomendasikan Sofitel Bali.

Hipotesis kelima yakni *Room Amenities* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Hipotesis ini didukung dengan uji T, dimana signifikansi dengan nilai 0,000 (di bawah 0,05) dan disimpulkan bahwa hipotesis ini di terima. Ketersediaan amenities berpengaruh kuat dalam menjelaskan tentang penilaian hotel / ulasan tamu, harga dari kamar hotel, dan intention dari para tamu untuk berkunjung kembali (Kim, Li, Han, & Kim, 2016).. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa *Room Amenities* Sofitel Bali sudah memenuhi kualitas yang di ekspektasi oleh tamu. Sofitel sangat ketat untuk menjaga kelengkapan di kamar mereka, karena ada beberapa hal yang diharapkan tamu ketika menginap di sebuah hotel, hal ini dapat dijadikan Sofitel sebuah keunggulan bersaing dengan hotel lain, yaitu dengan cara memberikan kelengkapan terbaik untuk tamu mereka.

Hipotesis keenam yakni *Physical Evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Hipotesis ini didukung dengan uji T, dimana signifikansi dengan nilai 0,000 (di bawah 0,05) dan disimpulkan bahwa hipotesis ini di terima. *Physical Evidence* merupakan sarana bagi para konsumen untuk melihat image suatu perusahaan serta membandingkan perusahaan jasa tersebut dengan yang lainnya sehingga para konsumen tidak salah memilih perusahaan penyedia jasa dan tepat dalam mengambil keputusan (Sabrilia, Andari, & Abdullah, 2016). Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa *Physical Evidence* Sofitel Bali sudah memenuhi kualitas yang di ekspektasi oleh tamu. Sofitel sangat menjaga standar dari lingkungan fisik hotel mereka, baik dari kebersihan dan kelengkapan sarana yang memadai sehingga tamu akan lebih senang untuk merekomendasikan ke orang lain.

Hipotesis ketujuh yakni *Customer Satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Hipotesis ini didukung dengan uji T, dimana signifikansi dengan nilai 0,032 (di bawah 0,05) dan disimpulkan bahwa hipotesis ini di terima. Semakin besar rasa puas dari pelanggan, semakin besar pula keinginan mereka untuk repurchase dan menyebarkan hal positif tentang perusahaan tersebut kepada orang lain (Wahyuningsih & Nurdin, 2010). Dari hasil penelitian diperoleh bahwa *Customer Satisfaction* Sofitel Bali sudah memenuhi kualitas yang di ekspektasi oleh tamu. Tamu yang puas akan memiliki perasaan yang positif setelah menginap di Sofitel Bali. Ketika tamu puas maka hal tersebut akan direkomendasikan ke calon tamu yang lain.

Variabel	Kode Item	Rhitung	Mean
<i>Employee Behavior</i>	EB1	0.801	3.21
	EB2	0.773	3.25
	EB3	0.773	3.39
	EB4	0.830	3.39
	EB5	0.751	3.29

Employee Behavior adalah variabel pertama yang mempengaruhi *Customer Satisfaction*. Berdasarkan tabel diatas variabel *Employee Behavior* mempunyai beberapa indikator yang membangunnya. Adapun indikator dengan nilai validitas tertinggi pertama yaitu EB4 "Staf hotel selalu ada saat dibutuhkan" dengan nilai validitas 0.830 dengan nilai mean tertinggi ke 1 senilai 3.39 yang dapat dikategorikan netral. Hal ini menunjukkan pentingnya ketersediaan staf hotel dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada tamu. Oleh karena itu, Sofitel Bali perlu memastikan bahwa staf hotel mereka selalu tersedia dan siap membantu tamu kapan saja dibutuhkan. Meningkatkan ketersediaan staf hotel saat dibutuhkan memerlukan perencanaan yang cermat, komunikasi yang baik, pengelolaan yang efisien, dan pemberian insentif yang sesuai. Itu semua akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang responsif dan produktif.

Indikator dengan nilai validitas kedua yaitu EB1 "Staf hotel bersikap ramah terhadap tamu" dengan nilai validitas 0.801 dengan nilai mean tertinggi ke 2 senilai 3.21 yang dapat dikategorikan netral. Sikap ramah dari staf hotel merupakan salah satu faktor yang membuat tamu merasa nyaman dan senang selama menginap di Sofitel Bali. Oleh karena itu, perlu dilakukan pelatihan dan pengawasan secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh staf hotel tetap menjaga sikap ramah dan sopan terhadap tamu. Meningkatkan sikap staf hotel

terhadap tamu memerlukan kombinasi dari pelatihan, budaya kerja yang baik, serta penekanan pada pentingnya pengalaman tamu yang positif.

Indikator dengan nilai validitas ketiga yaitu EB2 "Staf hotel bersikap sopan terhadap tamu" dengan nilai validitas 0.773 dengan nilai mean tertinggi ke 3 senilai 3.25 yang dapat dikategorikan netral. Selain sikap ramah, sikap sopan dari staf hotel juga sangat penting dalam memberikan pengalaman menginap yang baik bagi tamu. Oleh karena itu, Sofitel Bali perlu memastikan bahwa seluruh staf hotel mereka selalu bersikap sopan dan menghormati tamu. Untuk meningkatkan sikap staf hotel agar bersikap sopan terhadap tamu, ada beberapa langkah yang dapat diambil yaitu pelatihan etika dan keterampilan komunikasi, simulasi menghadapi pelanggan, mengetahui standar pelayanan yang jelas, memiliki pemimpin yang bisa mencontohkan, mendengar umpan balik dan melakukan evaluasi berkala. Melalui kombinasi pendekatan ini, hotel dapat memastikan bahwa staf memiliki keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan dan ramah bagi tamu.

Indikator dengan nilai validitas keempat yaitu EB3 "Staf hotel mengetahui deskripsi pekerjaan mereka" dengan nilai validitas 0.773 dengan nilai mean tertinggi ke 4 senilai 3.39 yang dapat dikategorikan netral. Karyawan yang mengetahui deskripsi pekerjaannya dengan baik akan lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya. Sofitel Bali perlu memastikan bahwa seluruh staf hotel mereka paham dengan baik mengenai tugas dan tanggung jawab mereka agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu. Untuk

meningkatkan pengetahuan staf hotel tentang deskripsi pekerjaan mereka, pihak hotel bisa melakukan sosialisasi dan pelatihan awal, dokumentasi deskripsi pekerjaan yang jelas, sesi orientasi, dan pembaharuan berkala. Memastikan staf memiliki pemahaman yang jelas tentang deskripsi pekerjaan mereka merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja. Komunikasi yang terbuka, dokumentasi yang jelas, serta kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi dapat membantu dalam memastikan pemahaman yang baik terhadap apa yang diharapkan dari mereka dalam peran mereka.

Indikator dengan nilai validitas terendah yaitu EB5 "Staf hotel memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan" dengan nilai validitas 0.751 dengan nilai mean tertinggi ke 5 senilai 3.29 yang dapat dikategorikan netral. Meskipun nilai validitasnya lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya, hal ini tetap merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Sofitel Bali perlu memastikan bahwa seluruh staf hotel mereka memiliki pengetahuan yang memadai mengenai hotel dan daerah sekitarnya sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan berguna kepada tamu. Untuk meningkatkan pengetahuan staf hotel sehingga mereka dapat menjawab pertanyaan dengan baik, pihak hotel bisa memberikan pelatihan berkelanjutan, pengenalan kepada system dan teknologi, kolaborasi dan sharing pengetahuan, menyediakan panduan dan dokumen referensi, dan melakukan simulasi tanya jawab bersama-sama. Meningkatkan pengetahuan staf hotel membutuhkan kombinasi pelatihan yang efektif, pengenalan teknologi, akses terhadap informasi yang relevan, dan lingkungan yang mendukung pertukaran

pengetahuan. Melalui pendekatan ini, staf akan lebih siap untuk memberikan jawaban yang kompeten dan memuaskan kepada tamu.

Variabel	Kode Item	Rhitung	Mean
<i>Room Amenities</i>	RA1	0.803	3.29
	RA2	0.732	3.32
	RA3	0.793	3.23
	RA4	0.839	3.22
	RA5	0.768	3.39

Adapun indikator dengan nilai validitas tertinggi pertama adalah RA4 “Fasilitas yang ada di dalam kamar berfungsi dengan baik” dengan nilai validitas sebesar 0,839 dengan nilai mean tertinggi ke 1 senilai 3.22 yang dapat dikategorikan netral. Pada dasarnya, kamar hotel yang nyaman dan mempunyai fasilitas yang baik dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi tamu yang menginap. Oleh karena itu, Sofitel Bali perlu memastikan bahwa seluruh fasilitas di dalam kamar hotel seperti pendingin ruangan, televisi, shower, dan lain-lain berfungsi dengan baik serta tidak menimbulkan masalah yang dapat mengganggu kenyamanan tamu. Perawatan rutin, pembaruan secara berkala, dan perbaikan yang dilakukan secara berkala sangat penting untuk memastikan semua fasilitas di kamar tetap berfungsi dengan baik. Dengan melakukan langkah-langkah ini, hotel dapat memastikan bahwa fasilitas di dalam kamar tetap dalam kondisi baik dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu.

Indikator dengan nilai validitas tertinggi kedua adalah RA1 “Kamar hotelnya sangat nyaman” dengan nilai validitas sebesar 0,803 dengan nilai mean tertinggi ke 2 senilai 3.29 yang dapat dikategorikan netral. Kamar hotel yang

nyaman sangat penting bagi tamu yang menginap, karena kamar hotel yang nyaman dapat membuat tamu merasa betah dan santai selama menginap. Sofitel Bali perlu memastikan bahwa kamar hotel mereka selalu dalam kondisi yang bersih, rapi, dan nyaman dengan perabotan yang berkualitas tinggi seperti kasur yang nyaman, bantal dan selimut yang lembut, serta dekorasi yang menarik. Selain itu, Sofitel Bali dapat menambahkan beberapa fasilitas tambahan seperti lemari es, ketel listrik, dan lain-lain untuk menambah kenyamanan dan kepuasan tamu.

Indikator dengan nilai validitas tertinggi ketiga adalah RA3 “Kamar hotel cukup luas” dengan nilai validitas sebesar 0,793 dengan nilai mean tertinggi ke 3 senilai 3.23 yang dapat dikategorikan netral. Kamar hotel yang luas dapat memberikan kenyamanan dan ruang gerak yang lebih untuk tamu yang menginap, sehingga tamu dapat beristirahat dengan nyaman. Ada beberapa cara untuk meningkatkan kualitas ruang hotel dengan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi tamu yaitu dengan desain interior yang ergonomis, fasilitas yang memadai, pencahayaan dan ventilasi yang baik, melakukan perawatan dan kebersihan berkala, menerapkan teknologi terbaru, memberikan sentuhan pribadi khas Sofitel, dan mendengarkan masukan dari tamu. Meningkatkan kualitas ruang hotel memerlukan kombinasi perhatian terhadap detail, pemahaman akan kebutuhan tamu, dan komitmen untuk memberikan pengalaman yang istimewa bagi setiap tamu yang menginap.

Indikator dengan nilai validitas tertinggi keempat adalah RA5 “Kamar hotel memiliki perabotan yang berkualitas” dengan nilai validitas sebesar 0,732 dengan nilai mean tertinggi ke 4 senilai 3.39 yang dapat dikategorikan netral. Perabotan kamar hotel yang berkualitas dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi tamu yang menginap. Oleh karena itu, Sofitel Bali perlu memastikan bahwa seluruh perabotan kamar hotel seperti kasur, bantal, selimut, dan perlengkapan lainnya memenuhi standar kualitas yang tinggi, setiap perabotan memiliki desain yang elegan dan memiliki daya fungsionalitas yang tinggi, memerhatikan detail kecil seperti kualitas jahitan, desain hardware, dan finishing permukaan. Selain itu, perabotan kamar hotel juga perlu dirawat dan diganti secara berkala untuk memastikan kondisinya tetap baik dan tidak mengurangi kenyamanan tamu.

Indikator dengan nilai validitas terendah adalah RA2 “Kamar hotel sunyi” dengan nilai validitas sebesar 0,768 dengan nilai mean tertinggi ke 5 senilai 3.32 yang dapat dikategorikan netral. Meskipun validitasnya lebih rendah dari indikator lainnya, tetap penting untuk diperhatikan oleh Sofitel Bali karena kebisingan dapat mengganggu kenyamanan tamu yang menginap. Sofitel Bali perlu memastikan bahwa kamar hotel mereka memiliki penghalang suara yang cukup untuk mengurangi kebisingan dari luar kamar. Selain itu, Sofitel Bali dapat mengurangi kebisingan di dalam kamar dengan cara memasang karpet dan menggunakan perabotan yang menyerap suara. Dengan demikian, tamu dapat tidur nyenyak dan merasa lebih rileks selama menginap di Sofitel Bali. Meningkatkan kesunyian kamar hotel memerlukan perhatian terhadap detail dan

perencanaan yang baik. Hal ini akan membantu dalam memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan bagi tamu yang menghargai lingkungan yang tenang.

Variabel	Kode Item	Rhitung	Mean
<i>Physical Evidence</i>	PE1	0.782	3.40
	PE2	0.768	3.33
	PE3	0.813	3.34
	PE4	0.771	3.24
	PE5	0.768	3.17

Indikator dengan nilai validitas tertinggi adalah PE3 "Hotel memiliki ruang dengan luas yang nyaman" dengan nilai validitas sebesar 0,813 dengan nilai mean tertinggi ke 1 senilai 3.34 yang dapat dikategorikan netral. Ruang yang cukup luas dapat memberikan kenyamanan dan ruang gerak yang lebih bagi tamu yang menginap, sehingga tamu dapat beristirahat dengan nyaman dan santai.

Untuk meningkatkan persepsi ruang agar terasa lebih luas dan nyaman Sofitel dapat mengambil beberapa langkah seperti melakukan pemilihan warna, menggunakan warna-warna cerah dan netral untuk dinding, lantai, dan dekorasi.

Warna-warna cerah cenderung memberikan kesan ruang yang lebih luas dan terbuka. Dapat melakukan pemanfaatan cahaya alami, melakukan pengaturan cahaya, melakukan pemilihan furnitur yang tepat, dan pengaturan tata letak yang teratur. Meningkatkan kesan luas dan kenyamanan ruang hotel melalui desain dan pengaturan tata letak yang cerdas akan membantu menciptakan pengalaman menginap yang lebih menyenangkan bagi tamu.

Indikator dengan nilai validitas tertinggi kedua adalah PE1 "Hotel melakukan pemeliharaan rutin terhadap halaman rumput mereka" dengan nilai validitas sebesar 0,782 dengan nilai mean tertinggi ke 2 senilai 3.40 yang dapat dikategorikan netral. Pemeliharaan rutin terhadap halaman rumput hotel penting untuk menciptakan kesan yang menyenangkan dan merawat citra hotel. Oleh karena itu, Sofitel Bali perlu memastikan bahwa halaman rumput mereka selalu dalam kondisi yang bersih, rapi, dan terawat dengan baik. Beberapa cara untuk melakukan pemeliharaan rutin terhadap halaman rumput dapat dilakukan dengan cara melakukan penyiraman rutin, pemotongan rumput secara teratur, melakukan perawatan tanah, melakukan proses aerasi tanah, melakukan pemeliharaan tepi rumput, dan berkonsultasi dengan ahli tanah. Melalui pemeliharaan rutin dan perhatian terhadap detail, halaman rumput hotel dapat tetap terjaga dengan baik, memberikan kesan yang indah dan menyenangkan bagi tamu hotel Sofitel.

Indikator dengan nilai validitas tertinggi ketiga adalah PE4 "Hotel memiliki perabotan yang nyaman" dengan nilai validitas sebesar 0,771 dengan nilai mean tertinggi ke 4 senilai 3.24 yang dapat dikategorikan netral. Perabotan hotel yang nyaman dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi tamu yang menginap. Oleh karena itu, Sofitel Bali perlu memastikan bahwa seluruh perabotan hotel seperti kursi, sofa, dan tempat tidur memiliki kualitas yang baik dan nyaman untuk digunakan. Sofitel Bali juga dapat menambahkan beberapa fasilitas tambahan seperti bantal dan selimut yang lembut dan menarik, serta lampu yang dapat disesuaikan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menenangkan.

Indikator dengan nilai validitas tertinggi keempat adalah PE2 "Kebersihan hotel terjaga" dengan nilai validitas sebesar 0,768 dengan nilai mean tertinggi ke 4 senilai 3.33 yang dapat dikategorikan netral. Kebersihan hotel sangat penting bagi kenyamanan dan kesehatan tamu yang menginap. Oleh karena itu, Sofitel Bali perlu memastikan bahwa seluruh area hotel, termasuk kamar hotel, ruang umum, dan area luar terjaga kebersihannya dengan cara membersihkan secara rutin dan menyediakan perlengkapan kebersihan yang memadai. Sofitel Bali juga dapat menambahkan beberapa fasilitas tambahan seperti hand sanitizer di area publik dan kamar tamu, serta menyediakan masker wajah jika tamu membutuhkannya. Dengan demikian, tamu akan merasa aman dan nyaman selama menginap di Sofitel Bali.

Indikator dengan nilai validitas terendah adalah PE5 "Hotel memiliki tata letak yang indah secara visual" dengan nilai validitas sebesar 0,768 dengan nilai mean tertinggi ke 5 senilai 3.17 yang dapat dikategorikan netral. Meskipun memiliki tata letak yang indah secara visual dapat memberikan kesan yang baik bagi tamu yang menginap, namun nilai validitasnya masih lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Sofitel Bali dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan tata letak hotel mereka dengan melakukan desain interior yang konsisten, membuat desain yang unik dan khas, melakukan pemilihan pencahayan yang unik dan menarik, memanfaatkan ruang terbuka dengan desain yang khas, dan melakukan pemilihan dekorasi yang tepat. Meningkatkan tata letak visual hotel memerlukan perencanaan yang cermat, konsistensi dalam desain, dan

perhatian terhadap detail untuk menciptakan pengalaman visual yang mengesankan bagi tamu. Namun, hal ini tidak menjadi prioritas utama karena nilai validitasnya yang lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya.

Variabel	Kode Item	Rhitung	Mean
<i>Customer Satisfaction</i>	CS1	0.771	3.43
	CS2	0.815	3.22
	CS3	0.751	3.35
	CS4	0.792	3.34
	CS5	0.802	3.24

Indikator dengan nilai validitas tertinggi adalah CS2 "Saya puas dengan keputusan saya untuk mengunjungi hotel ini" dengan nilai validitas sebesar 0,815 dengan nilai mean tertinggi ke 1 senilai 3.22 yang dapat dikategorikan netral. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan untuk memilih hotel ini adalah keputusan yang tepat dan bijak. Untuk memastikan pengunjung merasa puas dengan keputusan mereka untuk mengunjungi hotel Sofitel Bali, bisa dilakukan dengan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, memberikan kamar yang nyaman dan bersih, memberikan fasilitas hotel yang lengkap, memberikan aktivitas dan hiburan yang beragam, memberi promosi dan diskon yang menarik, dan merespon terhadap masukan dari pelanggan. Kombinasi dari pelayanan yang baik, fasilitas yang lengkap, kebersihan yang terjaga, dan kesediaan untuk beradaptasi dengan kebutuhan tamu akan membantu memastikan bahwa mereka merasa puas dengan keputusan mereka untuk menginap di hotel Sofitel.

Indikator dengan nilai validitas kedua tertinggi adalah CS5 "Saya merasa nyaman ketika menginap di hotel ini" dengan nilai validitas sebesar 0,802 dengan nilai mean tertinggi ke 2 senilai 3.24 yang dapat dikategorikan netral. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan tamu saat menginap di hotel sangat penting dan Sofitel Bali perlu memastikan bahwa tamu merasa nyaman selama menginap dengan memberikan fasilitas dan layanan yang memadai. Untuk meningkatkan kenyamanan tamu selama menginap di hotel Sofitel Bali, bisa dilakukan dengan memberikan kualitas kamar yang baik, pemilihan kasur dan bantal yang baik, melakukan penjagaan kebersihan dan pemeliharaan kamar, memastikan memberikan keamanan yang terjamin di seluruh hotel Sofitel Bali, memberikan keamanan privasi yang terjamin kepada pelanggan di kamar mandi dan ruang pribadi mereka. Memastikan kenyamanan tamu memerlukan perhatian terhadap berbagai aspek, mulai dari fasilitas kamar hingga pelayanan umum hotel Sofitel Bali. Dengan memperhatikan kebutuhan tamu dan menyediakan layanan yang ramah, hotel dapat menciptakan pengalaman menginap yang benar-benar nyaman.

Indikator dengan nilai validitas ketiga tertinggi adalah CS4 "Saya mendapat pengalaman positif ketika menginap di hotel ini" dengan nilai validitas sebesar 0,792 dengan nilai mean tertinggi ke 3 senilai 3.34 yang dapat dikategorikan netral. Untuk memastikan tamu memiliki pengalaman positif saat menginap di hotel ada beberapa langkah yang dapat diambil oleh Sofitel Bali, yaitu memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, menciptakan kesempatan berinteraksi yang baik, memastikan semua fasilitas berfungsi dengan baik, menindak lanjuti keluhan, memberikan rasa keamanan kepada tamu selama

menginap di Sofitel Bali, dan menerima masukan yang ada dari pelanggan Sofitel Bali. Dengan memastikan aspek-aspek ini terpenuhi, hotel dapat meningkatkan pengalaman positif tamu saat menginap, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesetiaan tamu dan rekomendasi kepada orang lain.

Indikator dengan nilai validitas keempat tertinggi adalah CS1 "Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan hotel" dengan nilai validitas sebesar 0,771 dengan nilai mean tertinggi ke 1 senilai 3.43 yang dapat dikategorikan netral. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tamu terhadap layanan hotel secara keseluruhan dapat mempengaruhi persepsi positif terhadap hotel. Oleh karena itu, Sofitel Bali perlu memastikan bahwa layanan hotel mereka memenuhi standar dan harapan tamu. Bisa dilakukan juga dengan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, mempertahankan standar hotel Sofitel Bali, menjaga kualitas hotel Sofitel Bali, menjaga kualitas makanan hotel Sofitel Bali, merespon terhadap keluhan atau permintaan pelanggan hotel Sofitel Bali, dan memberikan program loyalitas atau bonus. Mengutamakan kualitas layanan dan perhatian terhadap kebutuhan tamu hotel adalah kunci utama untuk memastikan kepuasan tamu secara keseluruhan. Menyediakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan akan memotivasi tamu untuk kembali atau merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Indikator dengan nilai validitas terendah adalah CS3 "Keputusan saya untuk menginap di hotel ini adalah keputusan yang bijak" dengan nilai validitas sebesar 0,751 dengan nilai mean tertinggi ke 5 senilai 3.35 yang dapat

dikategorikan netral. Meskipun nilai validitasnya rendah, hal ini tetap penting karena menunjukkan bahwa tamu merasa puas dan percaya bahwa keputusan untuk menginap di hotel ini adalah tepat. Sofitel Bali dapat terus meningkatkan layanan dan fasilitas mereka agar tamu semakin puas dan yakin dengan keputusan mereka untuk menginap di hotel. Untuk memastikan bahwa keputusan tamu untuk menginap di hotel Sofitel Bali dianggap sebagai keputusan yang bijak, bisa diprioritaskan pelayanan yang luar biasa untuk tamu hotel Sofitel Bali, memastikan kualitas kamar yang tinggi dan selalu prima, selalu menyediakan fasilitas yang lengkap, selalu menjaga kualitas makanan dan minuman, selalu memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai fasilitas, kebijakan, dan layanan hotel kepada pelanggan hotel Sofitel Bali, dan selalu terbuka terhadap respons dan masukan dari pelanggan Sofitel Bali. Dengan menawarkan pengalaman yang memuaskan dan layanan yang unggul, hotel dapat memastikan bahwa keputusan tamu untuk menginap di hotel dianggap sebagai keputusan yang bijak.

Variabel	Kode Item	Rhitung	Mean
Behavioral Intention	BI1	0.743	3.43
	BI2	0.779	3.22
	BI3	0.797	3.35
	BI4	0.771	3.34
	BI5	0.789	3.24

Indikator dengan nilai validitas tertinggi adalah BI3 "Di masa depan, saya akan menginap lagi di hotel ini" dengan nilai validitas sebesar 0,797 dengan nilai mean tertinggi ke 1 senilai 3.35 yang dapat dikategorikan netral. Hal ini

menunjukkan bahwa tamu sangat puas dengan pengalaman menginap di hotel dan berencana untuk kembali menginap di sana di masa depan. Oleh karena itu, Sofitel Bali harus memastikan bahwa kualitas layanan mereka tetap terjaga dan memenuhi harapan tamu, memberikan program loyalitas atau promosi khusus, memastikan melakukan pelayanan yang baik dengan konsisten, dan tetap melakukan komunikasi dengan pelanggan Sofitel Bali pasca kunjungan. Dengan fokus pada pelayanan yang luar biasa, responsif terhadap kebutuhan tamu, dan komitmen untuk meningkatkan pengalaman mereka, hotel dapat meningkatkan kesempatan tamu untuk kembali menginap di masa depan.

Indikator dengan nilai validitas tertinggi kedua adalah B15 "Saya akan mempertimbangkan hotel ini sebagai pilihan pertama saya" dengan nilai validitas sebesar 0,789 dengan nilai mean tertinggi ke 2 senilai 3.24 yang dapat dikategorikan netral. Hal ini menunjukkan bahwa tamu merasa sangat puas dengan hotel dan akan mempertimbangkan untuk menginap di sana lagi di masa depan. Oleh karena itu, Sofitel Bali harus terus meningkatkan kualitas layanan mereka, selalu menawarkan fasilitas yang lengkap kepada pelanggan Sofitel Bali, menawarkan penawaran spesial kepada tamu yang memesan lebih awal atau yang sering menginap, dan selalu menjaga konsistensi dalam pelayanan agar tetap menjadi pilihan pertama bagi tamu. Dengan fokus pada pelayanan yang luar biasa, kualitas kamar yang tinggi, dan kenyamanan tamu, hotel dapat menjadi pilihan pertama bagi mereka ketika mereka mempertimbangkan tempat menginap di masa depan.

Indikator dengan nilai validitas tertinggi ketiga adalah BI2 "Saya akan merekomendasikan hotel ini kepada orang lain" dengan nilai validitas sebesar 0,779 dengan nilai mean tertinggi ke 3 senilai 3.22 yang dapat dikategorikan netral. Hal ini menunjukkan bahwa tamu merasa puas dengan pengalaman menginap mereka dan bersedia merekomendasikan hotel ini kepada orang lain. Sofitel Bali dapat memanfaatkan pengalaman positif tamu untuk mempromosikan hotel dan menarik tamu baru. Pengalaman positif para tamu dapat ditunjang dengan memberikan pelayanan yang luar biasa, memberikan fasilitas dan kenyamanan kepada tamu, memberikan makanan dan minuman yang berkualitas, menghargai masukan-masukan dari tamu, dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Dengan fokus pada layanan yang luar biasa, kenyamanan, dan kepuasan tamu, dapat meningkatkan kemungkinan bahwa tamu akan merekomendasikan Sofitel Bali kepada orang lain.

Indikator dengan nilai validitas tertinggi keempat adalah BI4 "Saya ingin membeli kembali layanan yang tersedia di hotel ini" dengan nilai validitas sebesar 0,771 dengan nilai mean tertinggi ke 4 senilai 3.34 yang dapat dikategorikan netral. Meskipun nilai validitasnya lebih rendah dari indikator lainnya, tetapi ini tetap menunjukkan bahwa tamu merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh hotel. Oleh karena itu, Sofitel Bali dapat terus meningkatkan kualitas layanan mereka agar tamu semakin puas dan merasa terdorong untuk kembali menginap di hotel ini. Sofitel Bali juga dapat selalu memberikan fasilitas yang lengkap dan memadai, selalu memberikan promosi dan diskon kepada tamunya, memberikan kenyamanan dan keamanan kepada tamu-tamunya, dan selalu berusaha

memberikan pengalaman yang memuaskan. Dengan fokus pada pelayanan yang luar biasa, kualitas kamar dan fasilitas yang tinggi, serta pengalaman yang memuaskan, hotel dapat meningkatkan peluang bagi tamu untuk kembali membeli layanan yang tersedia.

Indikator dengan nilai validitas terendah adalah BI1 "Saya ingin berbagi hal-hal positif tentang Sofitel Bali ini kepada orang lain" dengan nilai validitas sebesar 0,743 dengan nilai mean tertinggi ke 5 senilai 3.43 yang dapat dikategorikan netral. Meskipun nilai validitasnya lebih rendah, tetapi hal ini tetap menunjukkan bahwa tamu merasa yakin dengan kualitas hotel. Sofitel Bali dapat memanfaatkan keyakinan tamu untuk mempromosikan hotel dan menarik tamu baru. Untuk menaikan keyakinan tamu, Sofitel Bali dapat melakukan beberapa cara seperti memberikan pengalaman positif yang mengesankan kepada tamunya, ajak para tamu berpartisipasi dalam sesuatu yang menarik agar dapat menjadi alasan untuk berbagi pengalaman positif, minta para tamu untuk menulis ulasan atau tanggapan, memberi insentif pada mereka yang mau memberi tanggapan pengalaman positif, buat konten di sosial media yang menarik dan mudah dibagikan, dan menciptakan hubungan yang baik antar pihak Sofitel Bali dan para tamu. Semua langkah ini bisa membantu mendorong orang untuk berbagi pengalaman positif kepada orang lain, tetapi sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang dibagikan adalah jujur dan bermanfaat bagi orang lain.