

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP REVISIT
INTENTION DI EMERSIA HOTEL & RESORT BATUSANGKAR**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Sebagai Salah
Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)
Universitas Negeri Padang*



Oleh:

NURUL AZIZAH ARHDAN

NIM. 21135090

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2025

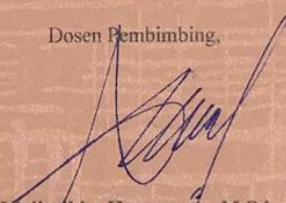
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Revisit Intention* Di Emersia Hotel & Resort Batusangkar
Nama : Nurul Azizag Arhdan
NIM/BP : 21135090/2021
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 03 November 2025

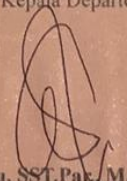
Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing,



Violintikka Harmawati, M.Pd
NIP.199611162022032019

Kepala Departemen,



Pasaribu, SST.Pak, M.Si.Par., CHE.
NIP.198705202015041001

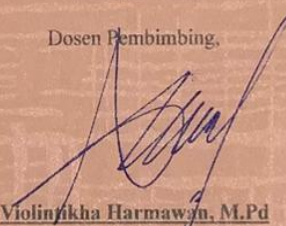
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Revisit Intention* Di Emersia Hotel & Resort Batusangkar
Nama : Nurul Azizag Arhdan
NIM/BP : 21135090/2021
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 03 November 2025

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing,



Violintika Harmawati, M.Pd
NIP.199611162022032019

Kepala Departemen,



Pasaribu, SST.Pak, M.Si.Par., CHE.
NIP.198705202015041001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171

Telp. (0751) 7051186 Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id

Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nurul Azizah Arhdan
NIM/TM	: 21135090/2021
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Revisit Intention* Di Emersia Hotel & Resort Batusangkar"** adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

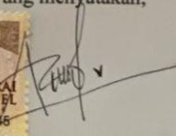
Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata


Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE
NIP. 198705202045041001

Saya yang menyatakan,




Nurul Azizah Arhdan
NIM. 21135090

ABSTRAK

Nurul Azizah Arhdan (2025). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Revisit Intention* Di Emersia Hotel & Resort Batusangkar”. Skripsi, Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya *revisit intention* di Emersia Hotel & Resort Batusangkar. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* di Emersia Hotel & Resort Batusangkar.

Penelitian ini digolongkan kepada penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif bentuk hubungan kausal menggunakan metode *survey*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, menggunakan teknik komunikasi tidak langsung dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 135 responden menggunakan skala *likert* lalu data diolah dengan cara metatabelasi data dan deskripsi data menggunakan program SPSS versi 26.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berada pada kategori baik dengan persentase 71,19%, dan variabel *revisit intention* (Y) berada pada kategori baik dengan persentase 68,81%. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *revisit intention*. Artinya *revisit intention* Emersia Hotel & Resort Batusangkar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Revisit Intention*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Revisit Intention* di Emersia Hotel & Resort Batusangkar” dengan baik. Tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata.
3. Ibu Violintikha Harmawan, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan motivasi, saran, dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
4. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis.

5. Seluruh dosen, tenaga administrasi, dan teknisi Prodi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Pihak Emersia Hotel & Resort Batusangkar yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan proposal penelitian.
7. Orang Tua dan keluarga tercinta yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material serta bantuan yang sangat berarti bagi penulis.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, baik bagi penulis maupun bagi pihak yang membutuhkan.

Padang, 24 Juli 2025

Nurul Azizah Arhdan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	14
A. Deskripsi Teori	14
B. Kerangka Konseptual.....	19
C. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	21
C. Variabel Penelitian.....	21
D. Definisi Operasional Variabel	22
E. Populasi dan Sampel.....	23
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
G. Instrumen Penelitian	26
H. Uji Coba Instrument Penelitian.....	28
I. Teknik Analisis Data	32
J. Uji Persyaratan Analisis.....	34
K. Pengujian Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37

B. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Emersia Hotel & Resort Batusangkar	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data <i>Occupancy</i> Emersia Hotel & Resort Batusangkar.....	3
Tabel 1. 2 Ulasan Terkait Kualitas Pelayanan	8
Tabel 3. 1 Jumlah Tamu Menginap	23
Tabel 3. 2 Skala Likert	26
Tabel 3. 3 Kisi-kisi <i>Instrument</i> Penelitian.....	27
Tabel 3. 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel X.....	29
Tabel 3. 5 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Y.....	30
Tabel 3. 6 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas <i>Revisit Intention</i>	31
Tabel 3. 8 Batas Interval dan Kategori Pilihan	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	39
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	40
Tabel 4. 6 Data Statistik Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4. 8 Data Statistik Indikator Keandalan	43
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Keandalan	44
Tabel 4. 10 Data Statistik Indikator Daya Tanggap	44
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap.....	45
Tabel 4. 12 Data Statistik Indikator Jaminan	46
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Jaminan.....	46
Tabel 4. 14 Data Statistik Indikator Empati.....	47
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Empati.....	48
Tabel 4. 16 Data Statistik Indikator Bukti Fisik	48
Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik	49
Tabel 4. 18 Data Statistik Variabel <i>Revisit Intention</i>	50
Tabel 4. 19 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Revisit Intention</i>	51

Tabel 4. 20 Data Statistik Indikator <i>Willingness To Visit Again</i>	52
Tabel 4. 21 Distribusi Frekuensi <i>Willingness To Visit Again</i>	53
Tabel 4. 22 Data Statistik Indikator <i>Willingness To Invite</i>	53
Tabel 4. 23 Distribusi Frekuensi <i>Willingness To Invite</i>	54
Tabel 4. 24 Data Statistik Indikator <i>Willingness To Positive Tale</i>	55
Tabel 4. 25 Distribusi Frekuensi <i>Willingness To Positive Tale</i>	56
Tabel 4. 26 Data Statistik Indikator <i>Willingness To Place The Visiting Destination In Priority</i>	57
Tabel 4. 27 Distribusi Frekuensi <i>Willingness To Place The Visiting Destination In Priority</i>	58
Tabel 4. 28 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4. 29 Hasil Uji Homogenitas.....	60
Tabel 4. 30 Hasil Uji Linearitas	61
Tabel 4. 31 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	62
Tabel 4. 32 Koefisien Determinan Variabel X Terhadap Variabel Y	62
Tabel 4. 33 Persamaan regresi	63
Tabel 4. 34 Koefisien Determinasi (R Square)	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Penelitian	74
Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Penelitian	81
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	83
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Penelitian	95
Lampiran 6. Klasifikasi Tingkat Capaian Responden.....	101
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	103
Lampiran 8. Surat Balasan Penelitian	104
Lampiran 9. Dokumentasi.....	105

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata menjadi pusat perhatian dalam pengembangan oleh pemerintah. Di Indonesia sendiri, sektor pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa negara terbesar, yang secara langsung mendorong pertumbuhan industri perhotelan sebagai penyedia akomodasi bagi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara (Marie & Widodo, 2020). Menurut Prayogo & Febrianita (2018), pariwisata adalah perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan hiburan. Aktivitas wisata yang terus meningkat ini tentu memerlukan dukungan infrastruktur dan layanan yang memadai, salah satunya melalui penyediaan sarana akomodasi dan kenyamanan yang hanya dapat dipenuhi oleh sektor perhotelan.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018). Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat istirahat sementara, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi tamu. Dalam kondisi kualitas bisnis yang semakin ketat, hotel-hotel berbintang dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan

kualitas layanan guna menarik minat tamu serta mempertahankan loyalitas pelanggan.

Emersia Hotel & Resort Batusangkar merupakan salah satu hotel berbintang empat yang beralokasi di Kota Batusangkar, tepatnya di Jl. Hamka No.41 Jorong Parak Juar, Baringin, Kec. Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Emersia Hotel & Resort Batusangkar memiliki 135 kamar dengan beberapa tipe diantaranya yaitu *Deluxe*, *Deluxe Executive*, *Executive Suite Standard/Balkon*, *Emersia Suite Standard/Balkon*, *Junior Suite*, dan *President Suite*. Selain itu, Emersia Hotel & Resort Batusangkar juga menyediakan fasilitas lain seperti *swimming pool*, *meeting room*, *fitness center*, *spa center* serta *playkids playground*. Beragam pilihan kamar dengan fasilitas yang lengkap serta lokasi yang strategis menjadikan hotel ini sebagai salah satu pertimbangan utama tamu dalam mengambil keputusan menginap.



Gambar 1. 1 Emersia Hotel & Resort Batusangkar
Sumber: Website Emersia Hotel & Resort Batusangkar (2025)

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Edwin Baharta (2019) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali (*revisit intention*) wisatawan ke pesona alam puncak, ditemukan bahwa kualitas pelayanan cukup berpengaruh terhadap keputusan berkunjung kembali wisatawan ke pesona alam puncak. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Destin Rahayu (2024) dengan judul pengaruh *brand image*, *service quality*, dan *customer satisfaction* terhadap *revisit intention* pada Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort (kasus tahun 2024) ditemukan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi niat pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali ke Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Hal ini relevan dengan kondisi yang terjadi di Emersia Hotel and Resort Batusangkar, dimana data *occupancy* dari Februari sampai Juli 2024-2025 menunjukkan adanya fluktuasi yang dapat dikaitkan dengan persepsi tamu terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Berikut data *occupancy* Emersia Hotel and Resort Batusangkar periode Februari sampai Juli 2024-2025:

Tabel 1.1 Data Occupancy Emersia Hotel & Resort Batusangkar

Bulan	2024		2025	
	Room Sold	Occupancy	Room Sold	Occupancy
Februari	1.513	38,65%	1.360	36,85%
Maret	943	22,53%	624	14,91%
April	1.384	34,17%	1.395	34,44%
Mei	1.698	40,57%	1.111	26,55%
Juni	867	21,41%	1.345	33,21%
Juli	1.376	32,88%	1.390	33,21%

Sumber: *Front Office Department* Emersia Hotel & Resort Batusangkar, 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa tingkat hunian (*occupancy*) dan jumlah kamar terjual (*room rate*) di Emersia Hotel & Resort Batusangkar mengalami fluktuasi selama periode Februari hingga Juli tahun 2024 – 2025. Pada bulan Februari 2025, jumlah kamar terjual mengalami penurunan dari 1.513 kamar (38,65%) pada tahun 2024 menjadi 1.360 kamar (36,85%) pada tahun 2025. Penurunan juga terjadi pada bulan Maret, yaitu dari 943 kamar (22,53%) menjadi 624 kamar (14,91%). Pada bulan April, tingkat hunian kamar cenderung stabil dengan persentase 34,17% pada tahun 2024 dan 34,44% pada tahun 2025. Namun, pada bulan Mei terlihat adanya penurunan yang cukup signifikan dari 40,57% menjadi 26,55%. Sebaliknya, pada bulan Juni dan Juli 2025 terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2024, dengan tingkat hunian mencapai 33,21%.

Tingkat persaingan yang tinggi di bidang jasa perhotelan menyebabkan tamu memiliki banyak pilihan. Sehingga menuntut pihak hotel untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *revisit intention* serta menerapkan strategi yang tepat untuk meningkatkan jumlah tamu yang menginap. Beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya kualitas pelayanan, kepuasan emosional, harga dan nilai yang dirasakan, pengalaman unik dan berbeda, faktor sosial (Purnami et. al., 2025). Maka dari itu, hotel diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan preferensi pasar agar tetap menjadi pilihan utama di tengah banyaknya alternatif penginapan yang tersedia.

Revisit intention dapat didefinisikan sebagai niat yang ditetapkan tamu akan berkunjung kembali ke hotel tanpa adanya paksaan (Hutagalung & Nainggolan, 2022). Menurut Wulanjani & Derriawan (2017) minat kunjung ulang atau *revisit intention* merupakan bentuk perilaku (*behavioral intention*) atau keinginan tamu untuk datang kembali, memberikan *word of mouth* yang positif, tinggal lebih lama dari perkiraan, berbelanja lebih banyak dari perkiraan.

Pra-interview dilakukan pada 05-06 Agustus 2025 kepada 5 orang tamu terkait dengan indikator *revisit intention* yaitu berdasarkan Zeithaml, et. al (2018), diantaranya *Willingness to visit again*, *Willingness to invite*, *Willingness to positive tale*, *Willingness to place the visiting destination in priority*. Dari hasil interview, mayoritas tamu menyatakan kesediaannya untuk kembali menginap di Emersia Hotel & Resort Batusangkar, karena cocok dengan kenyamanan kamar, kebersihan lingkungan hotel, serta keramahan dan kecepatan pelayanan staf. Namun, sebagian tamu menyampaikan bahwa niat untuk melakukan kunjungan kembali berkurang akibat pengalaman yang kurang menyenangkan, terutama pada saat proses *check-in* yang berlangsung lambat serta pelayanan staf yang dinilai kurang ramah.

Selanjutnya, pada indikator *willingness to invite* sebagian besar tamu menyatakan kesediaannya untuk merekomendasikan hotel kepada keluarga maupun teman karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan. Meskipun demikian, masih terdapat tamu yang mengungkapkan bahwa keterlambatan dalam proses *check-in*, *understaff* saat jam sibuk dapat

mempengaruhi semangat mereka untuk memberikan rekomendasi secara langsung, sehingga dapat menjadi hambatan dalam penyebaran promosi dari mulut ke mulut.

Pada indikator *willingness to positive tale*, mayoritas tamu menyatakan kesediaannya untuk memberikan ulasan positif di berbagai platform digital, seperti media sosial maupun situs ulasan perjalanan. Hal ini menandakan bahwa tamu merasa pengalaman yang diperoleh layak dibagikan kepada pihak lain. Namun, tamu yang mengalami pengalaman kurang menyenangkan cenderung enggan memberikan ulasan positif, yang dapat mempengaruhi *tingkat revisit intention* di Emersia Hotel & Resort Batusangkar.

Pada indikator *willingness to place the visiting destination in priority*, sebagian besar tamu menempatkan Emersia Hotel & Resort Batusangkar sebagai pilihan utama ketika kembali berkunjung ke Batusangkar. Hal ini memperlihatkan adanya loyalitas tamu terhadap hotel. Meskipun demikian, terdapat tamu yang menyampaikan bahwa mereka tetap membuka kemungkinan untuk memilih alternatif lain apabila pelayanan dasar, tidak ditingkatkan oleh pihak hotel.

Secara keseluruhan, hasil pra-interview menunjukkan bahwa tamu memiliki kecenderungan *revisit intention* yang tinggi, ditunjukkan melalui berbagai aspek positif, seperti kenyamanan fasilitas, kebersihan lingkungan, serta keramahan dan pelayanan staf. Akan tetapi, masih terdapat catatan negatif berupa keluhan terhadap lambatnya proses check-in, pelayanan yang kurang ramah, yang berpotensi mempengaruhi tamu baik dalam keputusan untuk

kembali menginap, memberikan rekomendasi, maupun menyampaikan ulasan positif.

Naik turunnya tingkat hunian ini bisa dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel. Ketika pelayanan hotel dinilai baik oleh tamu seperti staf yang ramah, proses *check-in* cepat, kamar bersih, dan fasilitasnya memadai tamu akan merasa puas dan tidak ragu untuk kembali menginap kembali. Sebaliknya, jika pelayanan kurang maksimal, bisa saja tamu merasa kecewa dan memilih tidak datang lagi. Jadi, jika hotel ingin menjaga dan meningkatkan angka hunian, penting sekali untuk terus memperbaiki kualitas pelayanannya agar tamu merasa nyaman dan puas selama menginap (Berlianni et. al., 2023).

Kualitas pelayanan bersifat fleksibel dan dapat berubah seiring waktu, Perubahan tersebut sering kali mencakup peningkatan kualitas layanan untuk mencapai standar yang lebih baik. Dalam mengukur kualitas pelayanan, terdapat beberapa indikator utama yang perlu diperhatikan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik menurut Parasuraman et al. (dalam W & Manuhutu, 2025). Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting bagi suatu hotel. Semakin baik kualitas pelayanan suatu hotel di mata tamu, maka keuntungan akan dapat terpenuhi (Hamzah et al., 2022). Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Namun, di Emersia Hotel & Resort Batusangkar terdapat sejumlah keluhan dari tamu yang menunjukkan

ketidaksesuaian terhadap pelayanan. Berikut ulasan tamu terkait kualitas pelayanan di Emersia Hotel & Resort Batusangkar:

Tabel 1. 2 Ulasan Terkait Kualitas Pelayanan

Sumber	Ulasan Tamu	Indikator	Rating	Tanggal
Agoda	Pelayanan sangat baik, staff ramah, kamar bersih, pelayanan resepsionis juga cepat dan mudah tanpa perlu menunggu.	Daya tanggap	9,6	Januari 2025
Tiket.com	Pelayanan bagus dan memuaskan	Keandalan	5/5	Maret 2025
Tiket.com	Fasilitas baik, pelayanan maksimal, sarapan enak.	Bukti fisik	5/5	Juni 2025
Google Review	Customer servicenya aja songong banget, gimana orang mau mesen kamar coba?	Jaminan	1/5	April 2025
Google Review	Book 2 kamar... Jam set 5 masih belum bisa check in dengan alasan understaff??? Understaff bukan masalah kami, itu salah di manajemennya. Jam 5 baru masuk salah satu kamar, dan kamar satu lagi tidak bisa masuk, datang ke lobby utk melapor kemudian bilang tidak bisa masuk dengan alasan kamar itu beda tipe dengan yg dipesan.	Keandalan	1/5	April 2025
Google Review	Pelayanan buruk, mau check in harus nunggu sejam lebih. Pesan	Daya tanggap	1/5	Januari 2025

Sumber	Ulasan Tamu	Indikator	Rating	Tanggal
	makanan pun sejam. Kalau kurang pegawai ya tambah lah biar cepat kerjanya. Apalagi pas libur.			
Google Review	Makanan sarapannya tidak enak, tidak spt 1-2 thn yg lalu kita kesini. Pelayanan jg jelek dan lantai basah ketumpahan minuman tdk segera dibersihkan meski sudah diinformasikan 3 org pertugas.	Empati	2/5	Februari 2025

Sumber: *Online Travel Agent*, 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, data ulasan tamu dari *Online Travel Agent* 2025, terlihat bahwa kualitas pelayanan di Emersia Hotel & Resort Batusangkar mendapatkan penilaian yang beragam. Dari sisi ulasan positif, review di *platform OTA* dengan rating tinggi yaitu 9,6 dan 5/5 menyebutkan bahwa pelayanan sangat baik, staf ramah, kamar bersih, dan proses *check-in* cepat tanpa perlu menunggu. Ulasan-ulasan ini mencerminkan bahwa tamu yang mendapatkan pelayanan baik cenderung memberikan nilai tinggi, yang mengindikasikan kepuasan dan kemungkinan besar akan memutuskan untuk kembali menginap.

Namun, di sisi lain, terdapat cukup banyak ulasan negatif terutama dari *Google Review*, dengan nilai 1/5 hingga 2/5, yang menunjukkan adanya masalah serius dalam pelayanan. Misalnya, ulasan pada Januari dan April 2025 menyebutkan masalah seperti waktu *check-in* yang lama, *understaff* saat jam

sibuk, pelayanan resepsionis yang kurang ramah, hingga masalah kamar yang tidak sesuai pesanan. Bahkan, ada tamu yang merasa tidak dilayani dengan baik saat menyampaikan keluhan.

Dari perbandingan ini, terlihat bahwa kualitas pelayanan diduga memiliki pengaruh langsung terhadap *revisit intention*. Ketika pelayanan diberikan dengan maksimal, maka tamu akan merasa puas, memberikan ulasan positif, dan berpeluang besar untuk melakukan *revisit intention*. Sebaliknya, jika pelayanan dianggap buruk atau mengecewakan, maka keputusan tamu untuk menginap bisa berubah, bahkan bisa berdampak pada reputasi hotel secara keseluruhan. Dengan demikian, konsistensi dalam menjaga kualitas pelayanan menjadi sangat penting agar hotel dapat mempertahankan kepercayaan dan minat tamu untuk terus menginap di masa mendatang. Penelitian ini sangat perlu dilakukan karena kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi keputusan tamu dalam memilih kembali tempat menginap, terutama di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

Berdasarkan latar belakang pendahuluan di atas, memang diperlukan adanya penelitian di Emersia Hotel & Resort Batusangkar untuk mengatasi masalah yang sudah dijabarkan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention*, sehingga judul penelitian yang akan diambil penulis adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Revisit Intention* Di Emersia Hotel & Resort Batusangkar”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah yaitu:

1. Kunjungan tamu pada tahun 2024-2025 mengalami fluktuasi.
2. Terdapat keluhan dari tamu mengenai keterlambatan proses *check-in* yang mengganggu kenyamanan awal saat menginap sehingga menurunkan minat tamu untuk berkunjung kembali ke hotel.
3. Terdapat keluhan tamu terkait pelayanan serta *understaff* pada jam sibuk yang mengurangi keinginan tamu untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain.
4. Terdapat ketidaksesuaian antara harapan tamu dengan kenyataan yang diterima, seperti lambatnya pelayanan sehingga berpotensi membuat tamu memilih hotel lain.
5. Terdapat ulasan negatif dari tamu yang menyebabkan menurunnya *revisit intention* tamu.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Revisit Intention* di Emersia Hotel & Resort Batusangar.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Emersia Hotel & Resort Batusangkar?
2. Bagaimana *revisit intention* di Emersia Hotel & Resort Batusangkar?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* di Emersia Hotel & Resort Batusangkar?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* di Emersia Hotel & Resort Batusangkar

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Emersia Hotel & Resort Batusangkar.
- b. Mendeskripsikan *revisit intention* di Emersia Hotel & Resort Batusangkar.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* di Emersia Hotel & Resort Batusangkar.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali serta dapat bermanfaat sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Pihak Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak hotel terkait pentingnya kualitas pelayanan terhadap *revisit intention*.

b. Bagi Departemen Pariwisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah informasi yang bermanfaat dan berguna khususnya di program studi D4 Manajemen Perhotelan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention*.

c. Bagi Peneliti Lain

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini bagi peneliti lain adalah sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

d. Bagi Peneliti

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST), serta penulis dapat memahami pelaksanaan penelitian dan dapat menambah pengetahuan di bidang jasa perhotelan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel X (kualitas pelayanan) dari indikator yang sudah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai skor rata-rata sebesar 3,56 pada rentang 3,35 – 3,87 dengan kategori baik.
2. Variabel Y (*revisit intention*) dari indikator yang sudah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 3,44 yang berada pada rentang interval antara 2,92 – 3,70.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* di Emersia Hotel & Resort Batusangkar sebesar 90,1% sedangkan 9,9% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepuasan emosional, harga dan nilai yang dirasakan, pengalaman unik dan berbeda dan juga faktor sosial, serta memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.901.

B. Saran

1. Bagi Pihak Emersia Hotel & Resort Batusangkar
 - a. Disarankan pihak Emersia Hotel & Resort Batusangkar untuk meningkatkan kecepatan pelayanan *check-in* dan *check-out* agar tamu merasa lebih nyaman sejak awal kedatangan.

- b. Pihak Emersia Hotel & Resort Batusangkar diharapkan dapat memperbaiki manajemen jadwal kerja pada saat *high season* guna menghindari *understaff* yang dapat menurunkan kualitas pelayanan.
- c. Pihak Emersia Hotel & Resort Batusangkar diharapkan memberikan pelatihan rutin bagi karyawan terkait pengetahuan produk, komunikasi, dan penanganan keluhan tamu.
- d. Pihak Emersia Hotel & Resort Batusangkar disarankan menjaga konsistensi pelayanan serta memperkuat empati dan keramahan staf agar mendorong revisit intention tamu.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Disarankan kepada departemen pariwisata untuk menambah referensi koleksi buku tentang pemasaran hotel dan memberikan akses ke jurnal referensi.

3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain disarankan untuk lebih memperluas kajian tentang kualitas pelayanan di Emersia Hotel & Resort Batusangkar. Peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan metode yang berbeda atau meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *revisit intention*.

DAFTAR PUSTAKA

- Baharta, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali (Revisit Intention) Wisatawan Ke Pesona Alam Puncak. *Jurnal Akrab Juara*, 4(2), 225–240.
- Bellia Annishia, Fristi, Eko Prastiyo. (2019). “Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta The Effect Of Prices And Facilities On Guest Stay At The Best Western Premier The Hive Hotel Jakarta.” *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata* 4(1):1–85
- Berlianni, G., Saifi, M. S., & Natalia, D. C. (2023). *Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan tingkat hunian kamar pada tahun 2020 - 2022 (Studi kasus: The Trans Luxury Hotel Bandung)* (Diploma thesis, Universitas Brawijaya). Universitas Brawijaya.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis. In *Multivariate data analysis* (pp. 785-785)
- Hurdawaty dan Parantika. (2018). Standarisasi Dapur dalam Menunjang Operasional Pengolahan Makanan di Rio City Hotel Palembang. *Journal of Materials Processing Technology*. 1(1), 1–8
- Hutagalung, M., & Nainggolan, B. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Revisit Intention Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Novotel Tangerang. *Panorama Nusantara*, 17(1), 1–16.
- Indra, H. K. (2020). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Menginap Di Hotel Syariah Sri Indrayani Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P dan Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kristanto, Vicky Dwi, and Dewi Urip Wahyuni. (2019). “Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Keputusan Menginap Di the Win Hotel Surabaya.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 8(5):1–15.
- Majid, A., Fazal V, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Management, and Business Research*, 2(1), 214–226.
- Manalu, T. R., Winarto, W., & Nadapdap, K. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Orindo Alam Ayu Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 5(1), 57-66.
- Manuhutu, F. (2025). Pengalaman Tamu sebagai Tolok Ukur Kualitas Layanan: Studi Kualitatif pada Hotel Bintang Empat di Bali. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 21(3), 238-249.

- Marie, A. L., & Widodo, R. E. (2020). Analisis Faktor Kunjungan Wisatawan Mancanegara Dan Tingkat Penginapan Hotel Terhadap Penerimaan PAD Sub Sektor Pariwisata Di DIY Tahun 2007–2018. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(3), 157–165.
- Muafatun, Muhammad Syaifulloh, & Hendri Sucipto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3), 387–399.
- Nashoikhul. (2020). *Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Revisit Intention Terhadap Wisatawan Candi Borobudur*. Universitas Negeri Jakarta.
- Permatasari, K., & Prawitasari, P. P. (2025). Pengaruh Social Media Marketing, Influencer, Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel The Kayon Resort. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 18(1), 804–810.
- Pratiwi, S., & Murtani, A. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan tamu menginap di Hotel Saudara Syariah Medan. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 277–288.
- Prayitno. (2008). *Panduan analisis statistik dengan SPSS*. Rineka Cipta.
- Prayogo, R. R., & Febrianita, R. (2018). Literature Review : Pengembangan Strategi Pemasaran Pariwisata Dalam Meningkatkan Niat Berkunjung Wisatawan Di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2), 1–7.
- Purnami, N. M., Mujjati, N. W., Rastini, N. M., Darmadi, D. K. D. M. P., & Sari, U. S. K. (2025). *Brand value co-creation dan revisit intention pada industri kuliner*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Putra, I. K. M., Anggraini, N. P. N., & Jodi, I. W. G. A. S. (2024). Pengaruh Social Media Marketing, Online Customer Review Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Pada Hotel Ijo Echo Lodge. *Jurnal Emas*, 5(3), 41–54.
- Ragatirta, L. P., & Tiningrum, E. (2021). Pengaruh Atmosphere Store, Desain Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus di Rown Division Surakarta). *Excellent*, 7(2), 143–152.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146.
- Sarinah, S. (2020). The Effect Of Job Evaluation On Job Satisfaction In The Merangin Tourism, Youth And Sports Department. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 1(6), 980–986.
- Septiyowati, E. A., & Oetomo, H. W. (2017). Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Menginap. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6, 1–20.
- Susanti, A., & Yuliana, Y. (2024). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Di Pangeran Beach Hotel Padang. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(2), 208–218.
- Sugiyono, P. D (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). *Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional)*. Bandung: Alfabeta
- Syahputra, R. R., & Herman, H. (2020). Pengaruh Promosi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Os Hotel Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 81–89
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.
- Wijaksono, R. (2019). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Revisit Intention Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Trans Studio Mini Transmart Rungkut Surabaya). *Ilmu Manajemen*, 7(2), 346–347.
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19–24.
- Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo. (2018). *Service marketing*. New York: Mc. Graw Hill.