

Pengaruh Citra Dan Keramahan Karyawan Terhadap Kenyamanan Tamu Pada Grand Sahada Hotel Aek Batu

<sup>1</sup>Ismayana, <sup>2</sup>Pristiyono, <sup>3</sup>Zufrie

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu

Email: [ismayana@gmail.com](mailto:ismayana@gmail.com), [paktiol6@gmail.com](mailto:paktiol6@gmail.com), [zufrieanhal@rocketmai.com](mailto:zufrieanhal@rocketmai.com)

Corresponding Mail Author: [ismayana@gmail.com](mailto:ismayana@gmail.com)

---

**Abstract:** This study aims to examine the effect of image and friendliness of employees on guest comfort at Grand Sahada Hotel AEK Batu, South Labuhanbatu Regency. Data collection was carried out by distributing questionnaires and distributed to 60 research samples, namely grand sahada hotel guests. Data analysis in this study using the help of SPSS version 20. Data testing techniques conducted in this study include validity and reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, and partial and simultaneous testing. The analysis showed that the image of a positive effect on the comfort of guests it is seen from the value of  $t$  count  $>$   $t$  table ( $2.697 > 2.002$ ), and the hospitality of employees a positive effect on the comfort of guests it is seen from the value of  $t$  count  $>$   $t$  table ( $4.318 > 2.002$ ), image, atmosphere, quality and friendliness of employees a positive effect on the comfort of guests it is seen from the value of  $F$  count  $>$   $F$  table ( $13.558 > 2.77$ ).

**Keywords:** Image, Employee Friendliness And Customer Satisfaction.

---

## I. Pendahuluan

Hotel merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa dimana hotel menyediakan jasa akomodasi bagi para tamu. Keberadaan usaha ini menjadi sangat penting mengingat sedang berkembangnya usaha pariwisata dan hal ini tentu saja meningkatkan arti penting sebuah penginapan. Peningkatan ini sangat berdampak bagi kemajuan dunia usaha perhotelan, dimana setiap usaha harus mampu bersaing dengan baik. Kemajuan dunia pariwisata membuat meningkatnya usaha akomodasi menjadi turut meningkat.

Peningkatan usaha ini menyebabkan munculnya usaha-usaha sejenis seperti villa, motel, dan resort. Persaingan pun menjadi sangat ketat, tidak terkecuali di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, terdapat beberapa hotel yang memiliki kualitas yang baik yang bersaing guna memajukan usahanya, Salah satunya adalah hotel yang beralamat di Jalan Lintas Sumatera Aek Batu yaitu Grand Sahada Hotel Aek Batu. Bergerak dibidang jasa, kenyamanan para tamu merupakan hal sangat penting. Kenyamanan tamu akan sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu hotel, semakin tinggi kenyamanan tamu maka akan mempengaruhi kemajuan usaha. Tamu yang merasa nyaman dengan hotel yang dipilihnya akan kembali ke hotel tersebut ketika memerlukan penginapan.

Fenomena yang peneliti lihat pada saat observasi di Grand Sahada Hotel Aek Batu adalah masih terdapat masalah mengenai kenyamanan para tamu pada saat menginap di Grand Sahada Hotel, hal ini terlihat dari terdapat beberapa tamu yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para karyawan hotel, terdapat tamu yang memberikan komplimen terhadap hotel tersebut. Kenyamanan tamu yang tidak optimal akan berpengaruh terhadap loyalitas dari tamu itu sendiri, dan loyalitas yang rendah akan mempengaruhi kemajuan dari hotel tersebut. Untuk itu pihak hotel harus memperhatikan dengan baik faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kenyamanan tamu.

Ada banyak faktor sebagai pendorong kenyamanan tamu, diantaranya adalah citra hotel, citra merupakan pandangan seorang konsumen terhadap suatu barang atau suatu tempat usaha, citra yang baik akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kemajuan suatu usaha, untuk itu perusahaan harus senantiasa menjaga citra dari usaha mereka. Peneliti melihat bahwa citra dari Grand Sahada Hotel masih belum menunjukkan citra yang baik bagi para tamu, hal ini terlihat dari penilaian yang diberikan oleh para tamu, masih terdapat tamu yang memberikan penilaian berupa penilaian yang negatif terhadap kualitas dari Grand Sahada Hotel Aek Batu. Masih terdapat tamu yang beranggapan jika hotel ditempat lain memiliki pelayanan dan nama yang lebih baik bila dibandingkan dengan garand sahada hotel aek batu.

Selain citra hotel yang harus baik, suasana hotel juga merupakan alat komunikasi pemasaran yang efektif dan menarik didalam menarik minat para tamu karena menumbuhkan rasa nyaman untuk beristirahat. hotel yang memiliki suasana yang menarik akan mengakibatkan tingkat kenyamanan para tamu menjadi meningkat pula. Suasana hotel yang menarik akan membuat para tamu menjadi tertarik dan akan terus kembali kehotel tersebut. Peneliti menilai bahwa terdapat tamu yang tidak menyukai suasana di grand sahada hotel, karena letak hotel yang berada terlalu dekat dengan jalan, sehingga mengakibatkan kebisingan. Suasana yang kurang diminati para tamu akan berpengaruh terhadap kenyamanan para tamu tersebut dan akan berdampak terhadap jumlah tamu yang datang untuk menginap.

## **II. Landasan Teori Dan Metode Penelitian**

### **Landasan Teori**

#### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan (Subianto, 2011) dengan judul penelitian ("Pengaruh Cara Kerja Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan," 2011) hasil penelitian diperoleh hasil sebagai berikut Secara parsial Cara kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai Thitung > T tabel (3,665 > 2,042) dan nilai signifikan 0,001 < 0,05), fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai Thitung > T tabel (4,630 > 2,042) dan nilai signifikan 0,000 < 0,05), Secara simultan variabel cara kerja dan fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada grand permata hotel, hal ini diambil kesimpulan dari nilai Fhitung > Ftabel (78,388 > 3,33) dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Hasil determinan sebesar 0,833 atau 83,30 %, hal ini berarti cara kerja dan fasilitas

kerja memberikan pengaruh sebesar 83,30%, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti promosi, diskon, dll.

### Citra

Menurut (Sidiq & Sukardi, 2018) citra diartikan sebagai kesan, gambaran, atau impresi yang tepat atas sosok keberadaan berbagai kebijakan personal personil atau jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusahaan.

### Keramahan karyawan

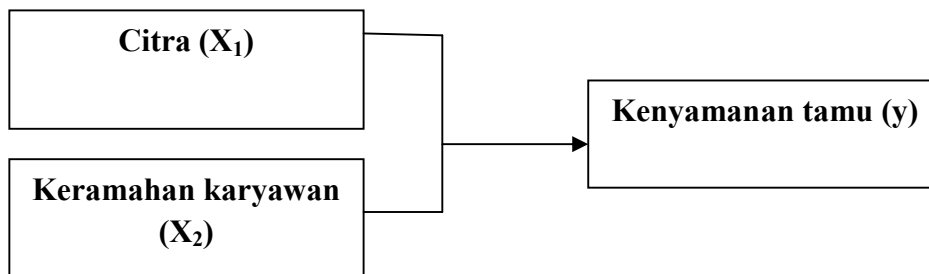
Menurut (Wardhani et al., 2016) ramah adalah sikap santun terhadap semua orang agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita.

### Kenyamanan tamu

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nyaman adalah segar; sehat sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman; kesegaran; kesejukan. (Julianti et al., 2014) menjelaskan bahwa kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik.

### Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu kesatuan kerangka pemikiran yang utuh dalam rangka mencari jawaban-jawaban ilmiah terhadap masalah-masalah penelitian yang menjelaskan tentang variabel-variabel. Adapun kerangka konseptual yang penulis gambarkan didalam penelitian ini seperti gambar di bawah ini :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

### Hipotesis

Hipotesis yang diajukan yaitu diduga :

1. citra (X<sub>1</sub>) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kenyamanan tamu (Y) Pada Grand Sahada Hotel Aek Batu.
2. Keramahan karyawan (X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kenyamanan tamu (Y) Pada Grand Sahada Hotel Aek Batu..
3. Citra (X<sub>1</sub>), dan Keramahan karyawan (X<sub>2</sub>) secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kenyamanan tamu (Y) Pada Grand Sahada Hotel Aek Batu.

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan data kualitatif yaitu pendekatan dengan observasi langsung ke lapangan, dan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Dengan penelitian ini diharapkan dapat diketahui variabel bebas yaitu komunikasi pemasaran dan kelengkapan fasilitas terhadap variabel terikat yaitu komitmen tamu.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk membuat proposal skripsi ini, penyusun melakukan penelitian pada Grand Sahada Hotel yang berlokasi di Jalan Lintas Sumatera Utara Aek Batu, Kecamatan Torgamba, Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

### Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini penulis memfokuskan populasi pada tamu yang datang pada saat Observasi di bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2020. Jumlah populasi adalah 150 orang, hal ini diambil dari data tamu yang datang pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei.

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Margin eror (10% atau 0,1)

Sehingga jumlah sampel (n) menjadi :

$$n = \frac{150}{(1 + 150 (0,1)^2)} = 60$$

Sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 60.

## III. Hasil dan Pembahasan Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,832	3,129		,266	,791
Citra	,289	,107	,278	2,697	,009
suasana hotel	,266	,124	,230	2,145	,036

keramahan karyawan	,415	,096	,457	4,318	,000
--------------------	------	------	------	-------	------

Sumber : data diolah dengan SPSS 20,2020

Berdasarkan Tabel 4.10 maka dapat dibuat persamaan yaitu :

$$Y = 0,834 + 0,289 + 0,266 + 0,415$$

Koefisien regresi citra menunjukkan hubungan positif terhadap kenyamanan tamu pada Grand Sahada Hotel Aek Batu dengan nilai koefisien sebesar 0,289. Berarti setiap peningkatan citra sebesar 0,289 akan meningkatkan kenyamanan tamu sebesar 0,289.

Koefisien regresi suasana menunjukkan hubungan positif terhadap kenyamanan tamu pada Grand Sahada Hotel Aek Batu dengan nilai koefisien sebesar 0,266. Berarti setiap peningkatan suasana sebesar 0,266 akan meningkatkan kenyamanan tamu sebesar 0,266.

Koefisien regresi keramahan karyawan menunjukkan hubungan positif terhadap kenyamanan tamu pada Grand Sahada Hotel Aek Batu dengan nilai koefisien sebesar 0,415. Berarti setiap peningkatan keramahan karyawan sebesar 0,415 akan meningkatkan kenyamanan tamu sebesar 0,415.

Nilai Konstanta sebesar 0,834 menunjukkan bahwa kenyamanan tamu Grand Sahada Hotel Aek Batu sebesar 0,834 tanpa adanya pengaruh dari citra, suasana dan keramahan karyawan.

#### Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dalam hal ini pengaruh variabel citra terhadap kenyamanan tamu, variabel suasana terhadap kenyamanan tamu dan variabel keramahan karyawan terhadap kenyamanan tamu. Hasil uji t dapat dilihat 4.10 dibawah ini :

Tabel 2.Uji parsial (Uji T)  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,832	3,129		,266	,791
1 Citra	,289	,107	,278	2,697	,009
suasana hotel	,266	,124	,230	2,145	,036
keramahan karyawan	,415	,096	,457	4,318	,000

Sumber : data diolah menggunakan SPSS 20 :2020

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{tabel}$  dengan  $t_{hitung}$ . Diketahui T tabel pada distribusi 0,025 : 57 adalah 2,002.

Berdasarkan tabel 4.10 maka dapat dilihat bahwa :

1. Nilai t hitung untuk citra adalah sebesar 2,697, t tabel 2,002 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan  $0,009 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan tamu.
2. Nilai t hitung untuk suasana adalah sebesar 2,145, t tabel 2,002 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan  $0,036 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Suasana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan tamu.
3. Nilai t hitung untuk keramahan karyawan adalah sebesar 4,318, t tabel 2,002 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Keramahan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan tamu.

### Uji F

Uji f dilakukan untuk menguji secara simultan (secara bersama-sama) apakah citra, suasana dan keramahan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan tamu pada Grand Sahada Hotel Aek batu.

Tabel 3.Uji Simultan (F)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	152,380	3	50,793	13,558	,000 <sup>b</sup>
Residual	209,803	56	3,746		
Total	362,183	59			

(Sumber : Data diolah menggunakan SPSS windows 20, 2020)

Nilai F tabel pada distribusi 3 : 56 adalah 2,77, maka berdasarkan tabel 4.11 terlihat bahwa nilai F hitung  $13,558 > 2,77$ , dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel citra, suasana dan keramahan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kenyamanan tamu.

### Koefisien Determinan

Koefisien Determinan ( $R^2$ ) digunakan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independent dalam mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,649 <sup>a</sup>	,421	,390	1,936

Sumber : data diolah dengan SPSS 20,2020

Hasil output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0,390. Hal ini berarti 39,00% variabel independent yaitu variabel citra, suasana dan keramahan karyawan memberikan pengaruh terhadap variabel dependent yaitu kenyamanan tamu, dan sisanya sebesar 61,00% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi variabel kenyamanan tamu seperti harga, fasilitas dll.

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh Citra Terhadap Kenyamanan Tamu Pada Grand Sahada Hotel Aek Batu**

Koefisien regresi citra menunjukkan hubungan positif terhadap kenyamanan tamu pada Grand Sahada Hotel Aek Batu dengan nilai koefisien sebesar 0,289. Berarti setiap peningkatan citra sebesar 0,289 akan meningkatkan kenyamanan tamu sebesar 0,289.

Perhitungan uji parsial variabel Citra adalah, Nilai t hitung untuk citra adalah sebesar 2,697, t tabel 2,002 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan  $0,009 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan tamu.

Hal ini sejalan dengan penelitian yaitu Peneliti merujuk pada penelitian terdahulu yang relevan diantaranya adalah penelitian yang dilakukan Rifi Hamdani Lubis (2013) dengan judul penelitian “Pengaruh Citra dan keramahan karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan minang bagan batu” hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terlihat dari nilai T hitung > T tabel, yaitu  $2,567 > 2,042$ , dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , secara parsial variabel keramahan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terlihat dari nilai T hitung > T tabel, yaitu  $4,098 > 2,042$ , dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$

Dari hasil pengujian diatas terlihat bahwa citra memberikan pengaruh yang positif terhadap kenyamanan tamu, hal ini menunjukkan bahwa jika citra grand sahada hotel baik, maka akan berpengaruh terhadap kenyamanan tamu.

#### **Pengaruh Suasana Terhadap Kenyamanan Tamu Pada Grand Sahada Hotel Aek Batu**

Koefisien regresi suasana menunjukkan hubungan positif terhadap kenyamanan tamu pada Grand Sahada Hotel Aek Batu dengan nilai koefisien sebesar 0,266. Berarti setiap peningkatan suasana sebesar 0,266 akan meningkatkan kenyamanan tamu sebesar 0,266.

Perhitungan uji parsial variabel suasana adalah, Nilai t hitung untuk suasana adalah sebesar 2,145, t tabel 2,002 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan  $0,036 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Suasana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan tamu.

Hal ini sejalan dengan Penelitian yang di lakukan oleh Hati (2013) dengan judul “Pengaruh promosi dan harga terhadap kepuasan konsumen pada mini market sejahtera”. Dari hasil penelitian di peroleh bahwa secara parsial variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent, hal ini terlihat dari nilai T hitung > Nilai T tabel, dan secara

simultan variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent, hal ini terbukti dari nilai Uji F > Uji T.

Hal ini menunjukkan bahwa suasana memberikan pengaruh didalam penelitian ini, semakin baik suasana hotel memberikan pengaruh terhadap kenyamanan para tamu yang menginap di grand sahada hotel.

#### **Pengaruh Keramahan karyawan Terhadap Kenyamanan Tamu Pada Grand Sahada Hotel Aek Batu**

Koefisien regresi keramahan karyawan menunjukkan hubungan positif terhadap kenyamanan tamu pada Grand Sahada Hotel Aek Batu dengan nilai koefisien sebesar 0,415. Berarti setiap peningkatan keramahan karyawan sebesar 0,415 akan meningkatkan kenyamanan tamu sebesar 0,415.

Perhitungan uji parsial variabel keramahan karyawan adalah Nilai t hitung untuk keramahan karyawan adalah sebesar 4,318, t tabel 2,002 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Keramahan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keramahan karyawan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan tamu, hal ini berarti jika keramahan karyawan baik maka tamu akan semakin nyaman.

hal ini sejalan dengan Penelitian yang di lakukan oleh Kaslim (2014) dengan judul “Pengaruh Suasana toko dan lingkungan terhadap minat beli konsumen pada toko bintang”. Dari hasil penelitian di peroleh:

- 1) Secara parsial penempatan suasana toko berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen, hal ini terlihat dari nilai T hitung > t tabel, hal ini berarti hipotesis pertama penelitian terbukti.
- 2) Secara parsial lingkungan berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen, hal ini terlihat dari nilai T hitung > t tabel, hal ini berarti hipotesis kedua penelitian terbukti.
- 3) Secara simultan suasana toko dan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen. hal ini berarti hipotesis ketiga terbukti dan di terima

#### **4. Pengaruh Citra, Suasana hotel dan Keramahan karyawan Terhadap Kenyamanan Tamu Pada Grand Sahada Hotel Aek Batu**

Dari hasil analisis uji data diatas diperoleh bahwa hubungan antara citra, suasana dan keramahan karyawan terhadap kenyamanan tamu adalah berkorelasi positif dan signifikan sebesar 0,649 ini berarti bahwa jika citra, suasana dan keramahan karyawan dipersepsi baik maka kenyamanan tamu juga akan tinggi.

Garis regresi ganda menunjukkan bahwa tingkat perubahan variabel y adalah perubahan positif, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel independent memberikan kontribusi yang positif terhadap variabel y. Diperoleh garis regresi :  $Y = 0,834 + 0,289 + 0,266 + 0,415$



Nilai Konstanta sebesar 0,834 menunjukkan bahwa kenyamanan tamu Grand Sahada Hotel Aek Batu sebesar 0,834 tanpa adanya pengaruh dari citra, suasana dan keramahan karyawan.

Nilai F tabel pada distribusi 3 : 56 adalah 2,77, maka berdasarkan tabel 4.11 terlihat bahwa nilai F hitung 13,558 > 2,77, dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel citra, suasana dan keramahan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kenyamanan tamu.

Hasil output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0,390. Hal ini berarti 39,00% variabel independent yaitu variabel citra, suasana dan keramahan karyawan memberikan pengaruh terhadap variabel dependent yaitu kenyamanan tamu, dan sisanya sebesar 61,00% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi variabel kenyamanan tamu seperti harga, fasilitas dll..

#### **IV. Kesimpulan Dan Saran**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Perhitungan uji parsial variabel Citra adalah, Nilai t hitung untuk citra adalah sebesar 2,697, t tabel 2,002 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan 0,009 < 0,05. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan tamu.
2. Perhitungan uji parsial variabel suasana adalah, Nilai t hitung untuk suasana adalah sebesar 2,145, t tabel 2,002 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan 0,036 < 0,05. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Suasana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan tamu.
3. Perhitungan uji parsial variabel keramahan karyawan adalah Nilai t hitung untuk keramahan karyawan adalah sebesar 4,318, t tabel 2,002 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Keramahan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan tamu.
4. Nilai F tabel pada distribusi 3 : 56 adalah 2,77, maka berdasarkan tabel 4.11 terlihat bahwa nilai F hitung 13,558 > 2,77, dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel citra, suasana dan keramahan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kenyamanan tamu.
5. Hasil output SPSS model summary besarnya Adjusted R square adalah 0,390. Hal ini berarti 39,00% variabel independent yaitu variabel citra, suasana dan keramahan karyawan memberikan pengaruh terhadap variabel dependent yaitu kenyamanan tamu, dan sisanya sebesar 61,00% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi variabel kenyamanan tamu seperti harga, fasilitas dll..

#### Saran

1. Bagi Manajer Grand Sahada Hotel Aek Batu  
Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan kepada pihak hotel dalam menyusun dan mengambil keputusan terkait dengan peningkatan citra, suasana dan keramahan karyawan.
2. Bagi Seluruh Karyawan Grand Sahada Hotel Aek Batu  
Penelitian ini di harapkan mampu menjadi pendorong untuk selalu berusaha meningkatkan kenyamanan tamu pada saat menginap.
3. Bagi peneliti di masa mendatang  
Bagi peneliti di masa mendatang diharapkan lebih teliti dalam melakukan penelitian, seperti memahami dengan baik isi kuesioner yang di sebarakan kepada responden, agar data yang diperoleh benar-benar menunjukkan karakteristik dari responden, dan sebisa mungkin mencegah responden menjawab secara sembarangan.

#### V. Daftar Pustaka

- Anjelina, A. (2018). PERSEPSI KONSUMEN PADA PENGGUNAAN E-MONEY. JOURNAL OF APPLIED MANAGERIAL ACCOUNTING. <https://doi.org/10.30871/jama.v2i2.934>
- Handayati, R. (2016). PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK JATIM CABANG LAMONGAN ( Suatu Studi Pada Bank Jatim Cabang Lamongan ). Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi, 1(2), 127–140.
- Indriani, I. (2018). Pengaruh Saluran Distribusi Terhadap Volume Penjualan Pada Pt. Sinar Kalimantan Berau Tanjung Redeb. Pengaruh Saluran Distribusi Terhadap Volume Penjualan Pada Pt. Sinar Kalimantan Berau Tanjung Redeb, 2(1), 116–126. <http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal/article/download/131/91/>
- Iswanto, B., Yacob, S., & Erida. (2011). Analisis Persepsi Konsumen Pengguna Jasa Medis Non kejiwaan Rumah Sakit Jiwa Daerah Jambi. Jurnal Manajemen Pemasaran Modern, 3(1), 1–5. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Julianti, N. L., Nuridja, M., & Meitriana, M. A. (2014). Pengaruh Suasana Toko ( Store Atmosphere ) Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toserba Nusa Permai di Kecamatan Nusa Penida Tahun 2014. 1.
- Miauw, K. Y. H. (2016). Motivasi Konsumen Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Wild. Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, 1(5), 567–575.
- Papeo, A., Kalangi, J., & Punuindoong, A. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Citra Perusahaan PT. Telkom Indonesia Manado. Jurnal Administrasi Bisnis, 6(003), 269330. <https://doi.org/10.35797/jab.6.003.2018.20291>.
- Produksi, B. (n.d.). : Biaya Distribusi; Biaya Produksi; Volume Penjualan.

- Rachmawati, R., Jasa, J. T., Produksi, D., & Semarang, U. N. (2011). Peranan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran). *Jurnal Kompetensi Teknik*, 2(2), 143–150.
- Rustami, P., Kirya, I. K., & Cipta, W. (2014). Pengaruh Biaya Produksi, Biaya Promosi, dan Volume Penjualan Terhadap Laba Pada Perusahaan Kopi Bubuk Banyuwatis. *E-Jurnal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 2(1), 1–9.
- Saputra, R., & Samuel, H. (2013). Analisa Pengaruh Motivasi, Persepsi, Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Xenia di Sidoarjo. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN*.
- Saragih, H. (2017). Analisis Faktor Pendorong Pemasaran Ekspor Dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada Pt. Perkebunan Nusantara Ii (Persero) Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 3(2), 149–163.
- Sidiq, A., & Sukardi, D. (2018). PROGRAM PEMASARAN ONLINE MELALUI MEDIA SOSIAL KERRONG . CO DIBANDING DENGAN BATIK PASTEL INDONESIA. 3.
- Subianto, T. (2007). Jurnal Ekonomi MODERNISASI IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN Totok Subianto. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 3, 165–182.
- Sumampouw, H. J., & Sambul, S. A. P. (2016). KEPUTUSAN PEMBELIAN KENDARAAN RODA DUA HONDA NURUL HIDAYAH A RAHMAN *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS 2016 JURNAL ADMINISTRASI BISNIS 2016*. 3, 1–11.
- Viliaus, C., & Tobing, R. L. (2017). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu Terhadap Minat Beli Konsumen Pond s Yang Dimediasi Oleh Brand Equity. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 129–142.
- Wardhani, W., Sumarwan, U., & Yuliati, L. N. (2016). Pengaruh Persepsi dan Preferensi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Hunian Green Product. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 6(1), 45. <https://doi.org/10.29244/jmo.v6i1.12183>.