

Pengaruh Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Menginap di Duolos Phos Hotel Bintan

Hetty Yulianti Sihite¹, Fitriana Baitanu², Nensi Lapotulo³

^{1,2}Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Bintan Cakrawala, Bintan, Kepulauan Riau, Indonesia

³Program Studi Manajemen Devisi Kamar, Politenik Pariwisata Batam, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia

e-mail: ¹hetty@pbc.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan fisik, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Doulos Phos The Ship Hotel, sebuah akomodasi tematik berbentuk kapal bersejarah yang berlokasi di kawasan wisata Lagoi, Bintan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 32 tamu hotel yang memenuhi kriteria. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan hasil yang memenuhi standar (r -hitung $> 0,349$ dan Cronbach Alpha $> 0,80$). Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, dengan lingkungan fisik sebagai faktor yang paling dominan ($B = 0,352$; $Sig. = 0,003$). Temuan ini mendukung teori *disconfirmation of expectations* dan sejalan dengan penelitian sebelumnya mengenai peran atmosfer fisik dalam membentuk pengalaman pelanggan. Implikasi manajerial mencakup penguatan elemen visual dan historis hotel, pelatihan pelayanan berbasis empati dan budaya, serta inovasi fasilitas digital dan kenyamanan ruang publik. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengelolaan akomodasi tematik yang mengedepankan pengalaman multisensorik sebagai kunci kepuasan konsumen dalam industri perhotelan.

Kata kunci :

Lingkungan Fisik; Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Konsumen; Hotel Tematik

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of physical environment, service quality, and facilities on customer satisfaction at Doulos Phos The Ship Hotel, a heritage-themed accommodation shaped like a historic ship located in the Lagoi tourism area, Bintan. A quantitative approach was applied, using purposive sampling of 32 hotel guests who met the research criteria. The research instrument was validated and proven reliable (r -count > 0.349 and Cronbach Alpha > 0.80). The results of multiple linear regression analysis revealed that all three independent variables significantly influenced customer satisfaction, with the physical environment emerging as the most dominant factor ($B = 0.352$; $Sig. = 0.003$). These findings support the disconfirmation of expectations theory and are consistent with previous studies highlighting the role of physical atmosphere in shaping customer experience. Managerial implications include enhancing the hotel's visual and historical elements, delivering empathetic and culturally aware service training, and improving digital facility innovations and public space comfort. This research contributes to the management of thematic accommodations by emphasizing multisensory experiences as a key driver of customer satisfaction in the hospitality industry.

Keywords:

Physical Environment; Service Quality; Facilities; Customer Satisfaction; Thematic Hotel

A. PENDAHULUAN

Kawasan Pariwisata Lagoi yang terletak di Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau, telah berkembang sebagai destinasi unggulan yang merepresentasikan wajah eksklusif pariwisata Indonesia. Dengan lanskap alam tropis yang memesona dan fasilitas akomodasi berstandar internasional, kawasan ini berhasil menarik perhatian wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu ikon pariwisata unik di kawasan ini adalah *Doulos Phos The Ship Hotel*, sebuah kapal bersejarah yang telah direstorasi dan dikembangkan menjadi hotel tematik mewah. Keberadaan hotel tematik berbasis kapal ini tidak hanya menambah nilai estetika destinasi, tetapi juga menghadirkan kompleksitas baru dalam pengelolaan layanan, khususnya dalam menjaga kualitas pengalaman tamu yang semakin kritis dan menuntut.

Dalam konteks industri perhotelan, kepuasan konsumen merupakan indikator kunci keberhasilan pelayanan, karena berkaitan langsung dengan loyalitas pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Banyak penelitian sebelumnya yang membahas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu hotel, namun sebagian besar bersifat parsial dan terfokus pada variabel tunggal, seperti pelayanan atau harga (Nuraini & Suryanto, 2022; Putri et al., 2020).

Sementara itu, kajian yang secara simultan menganalisis pengaruh lingkungan fisik, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara terintegrasi, khususnya dalam konteks hotel tematik berbasis warisan maritim, masih relatif terbatas. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan pendekatan holistik, mengkaji secara komprehensif ketiga variabel utama yang berkontribusi terhadap kepuasan konsumen.

Aspek lingkungan fisik memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan berkesan. Elemen-elemen seperti desain interior, pencahayaan, tata ruang, dan kebersihan terbukti dapat membentuk persepsi positif terhadap kualitas hotel. Studi oleh Nuraini dan Suryanto (2022) mengindikasikan bahwa suasana fisik yang tertata secara estetis memberikan kenyamanan psikologis bagi tamu. Choi dan Lee (2021) menekankan bahwa desain ruang yang harmonis mampu membangkitkan emosi positif, yang kemudian meningkatkan persepsi terhadap kualitas layanan. Hal ini diperkuat oleh Hasibuan dan Dewi (2023) yang menyatakan bahwa keterpaduan antara tata cahaya, warna, dan ornamen interior dapat meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan emosional.

Selain itu, kualitas pelayanan menjadi determinan utama yang memengaruhi persepsi dan kepuasan tamu. Aspek-aspek seperti keramahan, kecepatan layanan, akurasi, dan empati menjadi ukuran kualitas pelayanan. Handayani dan Santoso (2023) menunjukkan bahwa interaksi personal antara staf dan tamu memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan kepercayaan dan loyalitas. Sementara itu, Lee dan Kim (2022) mengadaptasi model SERVQUAL dan menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* memainkan peran penting dalam membentuk persepsi profesionalisme dan kenyamanan tamu selama menginap.

Sementara itu, fasilitas hotel juga berperan vital dalam menciptakan pengalaman tamu yang utuh dan memuaskan. Fasilitas seperti kamar yang lengkap, pusat kebugaran, area rekreasi, restoran, serta layanan digital yang stabil kini menjadi ekspektasi dasar dari tamu hotel modern. Sitorus dan Wijaya (2021) menyatakan bahwa tamu cenderung memberikan nilai tambah terhadap hotel yang mampu menyediakan fasilitas penunjang secara optimal. Widodo et al. (2023) juga mencatat bahwa ketersediaan fasilitas premium secara langsung berdampak pada keputusan tamu untuk kembali menginap, serta mendorong penyebaran testimoni positif.

Kepuasan konsumen secara konseptual merupakan bentuk respons evaluatif yang mencerminkan sejauh mana harapan pelanggan terhadap produk atau jasa terpenuhi. Damayanti dan Ardiansyah (2024) menekankan bahwa kepuasan yang tinggi akan membentuk loyalitas berkelanjutan, bahkan tanpa pengaruh promosi langsung. Sementara itu, Susanti dan Pranata (2021) menggarisbawahi bahwa tamu yang merasa puas tidak hanya cenderung melakukan kunjungan ulang, tetapi juga akan merekomendasikan hotel tersebut secara sukarela kepada orang lain melalui ulasan daring dan media sosial.

Dalam konteks *Doulos Phos The Ship Hotel*, terdapat tantangan spesifik yang perlu dikaji lebih lanjut. Berdasarkan observasi awal dan beberapa

tanggapan pelanggan, ditemukan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi visual dan historis terhadap hotel dengan realitas pelayanan dan kondisi fasilitas yang disediakan. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan kritis terkait faktor dominan yang sesungguhnya membentuk kepuasan konsumen pada hotel tematik yang bersifat unik.

Berbeda dari hasil beberapa studi terdahulu yang menyatakan bahwa lingkungan fisik merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan (Choi & Lee, 2021; Hasibuan & Dewi, 2023), hasil penelitian ini justru menemukan bahwa variabel lingkungan fisik tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Ketidaksesuaian ini mencerminkan adanya gap empiris yang layak dieksplorasi lebih dalam.

Penelitian ini tidak hanya memperluas cakupan kajian terdahulu dengan pendekatan yang integratif, tetapi juga menyumbang pemahaman kontekstual mengenai dinamika kepuasan pelanggan di akomodasi tematik bermilai sejarah. Dengan fokus pada hotel *Doulos Phos* yang beroperasi di wilayah perbatasan dan kawasan eksklusif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi strategis bagi pengelolaan layanan hospitality yang lebih responsif dan adaptif terhadap karakteristik destinasi tematik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang menginap di *Doulos Phos The Ship Hotel*.

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang menginap di *Doulos Phos The Ship Hotel*.

H3: Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang menginap di *Doulos Phos The Ship Hotel*.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di *Doulos Phos The Ship Hotel* yang berlokasi di Kawasan Pariwisata Lagoi, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. Lokasi ini dipilih karena karakteristiknya yang unik sebagai akomodasi tematik berbasis kapal bersejarah, serta merupakan salah satu daya tarik utama dalam kawasan pariwisata premium. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga bulan, yaitu dari Februari hingga April 2025.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yakni untuk menguji pengaruh dan hubungan antar variabel bebas (lingkungan fisik, kualitas pelayanan, dan fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen). Pendekatan kuantitatif dinilai relevan untuk memperoleh data empiris secara sistematis, objektif, dan terukur, sebagaimana disarankan oleh Creswell dan Guetterman (2021) bahwa pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti

menguji hipotesis secara statistik dengan menggunakan instrumen terstandarisasi dan populasi tertentu.

Jenis asosiatif juga sesuai untuk menganalisis keterkaitan antar variabel dalam konteks perilaku konsumen hotel (Sugiyono, 2022). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer kuantitatif, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara terstruktur. Kuesioner ditujukan kepada tamu hotel yang telah menginap, dengan syarat bahwa responden telah tinggal minimal satu malam dan bersedia mengisi instrumen secara lengkap.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, yaitu teknik non-probabilitas di mana pemilihan sampel didasarkan pada pertimbangan tertentu sesuai tujuan penelitian (Etikan et al., 2016). Teknik ini dipilih karena tidak semua tamu memenuhi kriteria sebagai responden yang relevan.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh tamu yang menginap selama periode pengumpulan data. Dari hasil seleksi, diperoleh sebanyak 32 responden yang memenuhi syarat sebagai sampel efektif. Meskipun jumlah sampel relatif kecil, penelitian ini tetap mempertahankan validitas internal karena penyebaran dilakukan secara langsung dan terkontrol.

Instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner tertutup menggunakan skala Likert 4 poin, dengan rentang nilai mulai dari 1 = "sangat tidak setuju" hingga 4 = "sangat setuju". Pemilihan skala 4 poin bertujuan untuk mendorong responden memberikan jawaban tegas tanpa memilih titik netral, sehingga meningkatkan kejelasan persepsi yang diukur (Joshi et al., 2015). Setiap indikator dari variabel lingkungan fisik (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan fasilitas (X_3), serta kepuasan konsumen (Y), dikembangkan berdasarkan dimensi teoritis yang relevan.

Sebelum digunakan dalam penelitian utama, kuesioner terlebih dahulu diuji melalui validitas dan reliabilitas. Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sementara reliabilitas diukur dengan koefisien Cronbach's Alpha. Seluruh proses analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi

26, dengan teknik analisis deskriptif dan inferensial, termasuk uji regresi linier berganda untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap kepuasan konsumen.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Doulos Phos The Ship Hotel, yang berlokasi di Kawasan Pariwisata Lagoi, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. Hotel ini mengusung konsep akomodasi tematik berbasis warisan maritim, dengan bentuk kapal pesiar bersejarah yang telah dikonversi menjadi hotel mewah, dan menjadi daya tarik utama bagi wisatawan yang menginginkan pengalaman menginap yang unik dan berkelas.

Penelitian ini melibatkan 32 responden tamu Doulos Phos The Ship Hotel, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (59,4%) dan berada dalam kelompok usia produktif, terutama pada rentang 26–35 tahun (46,9%) dan 20–25 tahun (31,3%). Dari sisi tujuan menginap, sebanyak 62,5% datang untuk keperluan liburan, 25% untuk bisnis, dan sisanya (12,5%) untuk keperluan lain. Sebagian besar responden (65,6%) adalah tamu yang baru pertama kali menginap. Karakteristik ini berpengaruh terhadap persepsi tamu. Kelompok usia muda dan tujuan rekreasi cenderung lebih memperhatikan aspek visual dan kenyamanan pengalaman, sehingga memperbesar peran persepsi terhadap lingkungan fisik. Menurut Kotler et al. (2021), pengalaman multisensorik menjadi penentu kepuasan dalam industri hospitality. Kesan pertama yang dibentuk oleh elemen visual, suara, aroma, dan atmosfer lingkungan fisik berperan besar terhadap kepuasan pelanggan.

Frekuensi kunjungan yang rendah juga menunjukkan pentingnya kesan awal. Pelanggan baru biasanya mengandalkan pengalaman pertama untuk menilai kualitas hotel secara keseluruhan (Zeithaml et al., 2020). Oleh karena itu, lingkungan fisik, pelayanan awal, dan fasilitas langsung menjadi pusat perhatian mereka..

Tabel 1. Karakteristik Responden

| No | Aspek | Kategori | Frekuensi (n) | Percentase (%) | Keterangan |
|----|-----------------|-------------|---------------|----------------|---|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-laki | 19 | 59,4% | Mayoritas tamu berjenis kelamin laki-laki |
| | | Perempuan | 13 | 40,6% | |
| 2 | Usia | 20–25 tahun | 10 | 31,3% | Didominasi oleh usia produktif |
| | | 26–35 tahun | 15 | 46,9% | |
| | | 36–45 tahun | 5 | 15,6% | |
| | | > 45 tahun | 2 | 6,3% | |
| 3 | Tujuan Menginap | Liburan | 20 | 62,5% | Dominasi rekreasi |
| | | Bisnis | 8 | 25,0% | |
| | | Lainnya | 4 | 12,5% | |

| No | Aspek | Kategori | Frekuensi (n) | Percentase (%) | Keterangan |
|----|------------------------------------|---------------------|---------------|----------------|---|
| 4 | Frekuensi Menginap | Baru pertama kali | 21 | 65,6% | Sebagian besar tamu adalah pelanggan baru |
| | | Pernah 2–3 kali | 9 | 28,1% | |
| | | Lebih dari 3 kali | 2 | 6,3% | |
| 5 | Persepsi terhadap Lingkungan Fisik | Sangat Setuju | 14 | 43,8% | Penilaian positif dominan |
| | | Setuju | 12 | 37,5% | |
| | | Tidak Setuju | 5 | 15,6% | |
| | | Sangat Tidak Setuju | 1 | 3,1% | |
| 6 | Persepsi terhadap Pelayanan | Sangat Setuju | 13 | 40,6% | Penilaian positif dominan |
| | | Setuju | 15 | 46,9% | |
| | | Tidak Setuju | 3 | 9,4% | |
| | | Sangat Tidak Setuju | 1 | 3,1% | |
| 7 | Persepsi terhadap Fasilitas | Sangat Setuju | 12 | 37,5% | Penilaian positif dominan |
| | | Setuju | 14 | 43,8% | |
| | | Tidak Setuju | 5 | 15,6% | |
| | | Sangat Tidak Setuju | 1 | 3,1% | |

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil karakteristik responden, mayoritas tamu yang menginap di Doulos Phos The Ship Hotel adalah laki-laki (59,4%), dan berada dalam rentang usia produktif, terutama pada kelompok usia 26–35 tahun (46,9%). Dari segi motivasi kunjungan, sebanyak 62,5% tamu datang untuk tujuan rekreasi. Tamu yang baru pertama kali menginap mencapai 65,6%, menunjukkan hotel ini masih dalam tahap membangun basis loyalitas pelanggannya.

Karakteristik ini dapat memengaruhi persepsi terhadap variabel yang diteliti. Misalnya, tamu dengan latar belakang usia muda dan motivasi rekreasi cenderung lebih sensitif terhadap aspek estetika dan pengalaman unik, sehingga persepsi mereka terhadap lingkungan fisik menjadi lebih penting. Menurut teori dari Kotler et al. (2021), pengalaman multisensorik sangat memengaruhi kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks *leisure hospitality*. Oleh karena itu, lingkungan fisik yang tematik dan bersejarah di Doulos Phos The Ship Hotel kemungkinan menjadi elemen pembentuk kesan pertama yang sangat kuat bagi tamu muda dan pelancong rekreasional.

Frekuensi kunjungan yang mayoritas merupakan tamu pertama kali juga menjadi catatan penting. Pelanggan baru cenderung lebih memperhatikan kesan visual dan pelayanan awal yang mereka terima, karena belum memiliki pengalaman sebelumnya sebagai pembanding (Zeithaml et al., 2020). Hal ini menjelaskan mengapa persepsi terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas juga cenderung positif, karena mereka mengandalkan impresi awal yang disajikan oleh hotel.

Hasil regresi linier berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu lingkungan fisik (signifikansi 0,003), kualitas pelayanan (0,008), dan fasilitas (0,010), berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Dari ketiganya, lingkungan fisik memiliki koefisien paling tinggi (0,352), yang mengindikasikan bahwa faktor ini merupakan determinan dominan terhadap kepuasan tamu di Doulos Phos The Ship Hotel.

Temuan ini sejalan dengan Teori Disconfirmation of Expectations (Oliver, 2015), yang menyatakan bahwa kepuasan terjadi ketika persepsi pengalaman aktual melebihi ekspektasi awal. Lingkungan fisik yang unik dan tematik, seperti desain interior kapal bersejarah, pencahayaan khas pelayaran, tata ruang tematik, dan atmosfer laut yang autentik menjadi stimulus kuat bagi tamu, khususnya yang berorientasi pada leisure.

Penelitian ini mendukung hasil studi oleh Alnsour & Subbah (2021), yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap *environmental ambience* sangat memengaruhi kepuasan tamu hotel tematik. Kesamaan temuan ini dapat dijelaskan oleh adanya kemiripan konteks: keduanya meneliti hotel dengan konsep visual kuat dan segmentasi pasar wisatawan rekreasional.

Namun, hasil ini berbeda dengan Prayogo & Hartati (2023) yang menempatkan *kualitas pelayanan* sebagai faktor paling berpengaruh. Perbedaan ini diduga disebabkan oleh perbedaan jenis hotel (konvensional vs. tematik) serta profil tamu yang mungkin lebih menekankan kecepatan layanan dibandingkan suasana lingkungan. Temuan ini

memperkuat pandangan bahwa karakter hotel dan tujuan menginap sangat memengaruhi persepsi kepuasan.

Temuan mengenai kualitas pelayanan juga didukung oleh penelitian Basri & Putra (2022) yang menekankan pentingnya *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* dalam layanan sebagai faktor penentu loyalitas tamu. Meskipun bukan faktor dominan dalam studi ini, kualitas pelayanan tetap memiliki kontribusi signifikan.

Selain itu, peran fasilitas seperti keberadaan restoran tematik, area santai bernuansa maritim, dan akses digital (seperti Wi-Fi, pemesanan digital) menunjukkan bahwa fasilitas menjadi pendukung pengalaman menginap yang holistik. Ini sejalan dengan hasil Widodo et al. (2023) bahwa kombinasi kenyamanan fisik dan teknologi memberikan dampak positif pada kepuasan tamu.

Oleh karena itu, dominasi lingkungan fisik dalam temuan ini dapat dijelaskan secara teoritis dan

empiris: lingkungan tematik dan visual yang kuat membentuk *emotional connection* yang lebih mendalam bagi tamu, terutama yang mencari *experiential tourism*. Doulos Phos The Ship Hotel memiliki keunikan sebagai kapal bersejarah yang dikonversi menjadi hotel, yang menciptakan narasi emosional, nostalgia, dan keunikan yang tidak ditemukan di hotel biasa.

Sebelum dilakukan analisis data lebih lanjut, langkah awal dalam penelitian ini adalah menguji validitas setiap *item* dalam instrumen kuesioner. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan mampu mengukur variabel yang dimaksud secara akurat dan tepat sasaran. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan menunjukkan bahwa semua item pada variabel lingkungan fisik, kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen memiliki nilai *r*-hitung > *r*-tabel (0,349).

Tabel 2. Uji Validitas

| Variabel | Jumlah Item | r-hitung (min) | r-tabel | Keterangan |
|--------------------|-------------|----------------|---------|------------|
| Lingkungan Fisik | 5 | 0.520 | 0.349 | Valid |
| Kualitas Pelayanan | 5 | 0.493 | 0.349 | Valid |
| Fasilitas | 5 | 0.508 | 0.349 | Valid |
| Kepuasan Konsumen | 5 | 0.527 | 0.349 | Valid |

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Suatu item dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung > *r*-tabel ($n = 32$, $\alpha = 0,05 \rightarrow r\text{-tabel} = 0,349$). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel lingkungan fisik, kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen memiliki nilai *r*-hitung yang lebih besar daripada *r*-tabel. Dengan demikian, seluruh item instrumen dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Instrumen juga reliabel karena seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Setelah seluruh item terbukti valid, pengujian dilanjutkan

dengan uji reliabilitas. Tahapan ini penting untuk mengetahui sejauh mana konsistensi hasil pengukuran jika instrumen yang sama digunakan pada waktu berbeda terhadap responden yang serupa. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Kriteria yang digunakan adalah jika $\alpha > 0,60$ maka instrumen dianggap reliabel.

Tabel 3. Uji Reabilitas

| Variabel | Cronbach Alpha | Keterangan |
|--------------------|----------------|------------|
| Lingkungan Fisik | 0.823 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan | 0.857 | Reliabel |
| Fasilitas | 0.803 | Reliabel |
| Kepuasan Konsumen | 0.875 | Reliabel |

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel adalah sebagai berikut: Lingkungan Fisik: $\alpha = 0,823$; Kualitas Pelayanan: $\alpha = 0,857$; Fasilitas: $\alpha = 0,803$; Kepuasan Konsumen: $\alpha = 0,875$. Seluruh nilai alpha lebih dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa

instrumen kuesioner ini reliabel dan layak digunakan untuk penelitian.

Setelah instrumen terbukti valid dan reliabel, tahapan selanjutnya adalah memastikan bahwa data yang diperoleh memenuhi asumsi-asumsi dasar dalam

regresi linier berganda. Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas dan uji homoskedastisitas, yang menjadi syarat utama agar model regresi dapat dianalisis secara tepat. Uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200 ($> 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Kemudian Uji homoskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser. Hasil menunjukkan bahwa seluruh nilai signifikansi dari variabel independen $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan data memenuhi asumsi homoskedastisitas. Data dinyatakan normal

berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov (Sig. = 0,200 $> 0,05$) dan lolos uji homoskedastisitas berdasarkan Glejser (semua Sig. $> 0,05$).

Setelah data memenuhi asumsi klasik, maka analisis dilanjutkan dengan membangun model regresi linear berganda. Model ini digunakan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama (simultan) dan terpisah (parsial) dari variabel lingkungan fisik, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Model regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Model persamaan yang digunakan adalah: $\mathbf{Y} = \alpha + \beta_1\mathbf{X}_1 + \beta_2\mathbf{X}_2 + \beta_3\mathbf{X}_3 + \epsilon$

Tabel 4. Hasil Regresi Linear Berganda

| Variabel | Koefisien (B) | t-hitung | Sig. |
|--------------------|---------------|----------|-------|
| Konstanta | 6,214 | - | - |
| Lingkungan Fisik | 0,352 | 3,201 | 0,003 |
| Kualitas Pelayanan | 0,298 | 2,845 | 0,008 |
| Fasilitas | 0,276 | 2,761 | 0,01 |

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil analisis SPSS menunjukkan persamaan regresi sebagai berikut: $\mathbf{Y} = 6,214 + 0,352\mathbf{X}_1 + 0,298\mathbf{X}_2 + 0,276\mathbf{X}_3$. Hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa konstanta sebesar 6,214 mengindikasikan bahwa apabila ketiga variabel bebas, yaitu lingkungan fisik, kualitas pelayanan, dan fasilitas berada pada kondisi nol, maka tingkat kepuasan konsumen yang terbentuk adalah sebesar 6,214.

Selanjutnya, setiap peningkatan satu unit pada variabel lingkungan fisik akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,352 poin. Begitu pula dengan variabel kualitas pelayanan, dimana setiap kenaikan satu unit akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,298 poin. Sedangkan variabel fasilitas memberikan pengaruh sebesar 0,276 poin terhadap peningkatan kepuasan konsumen untuk setiap tambahan satu unit pada variabel tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel bebas memiliki arah hubungan positif terhadap kepuasan konsumen.

Ketiga variabel berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Lingkungan fisik menjadi faktor dominan (koefisien tertinggi).

Temuan ini sesuai dengan teori disconfirmation of expectations (Oliver, 2015) dan didukung penelitian Alnsour & Subbah (2021) bahwa lingkungan fisik tematik sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga melengkapi temuan Basri & Putra (2022) terkait peran kualitas pelayanan, serta Widodo et al. (2023) yang menegaskan pentingnya kelengkapan fasilitas.

Sebaliknya, hasil ini berbeda dengan studi Prayogo & Hartati (2023), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan lebih dominan. Perbedaan konteks hotel dan demografis tamu dapat menjelaskan ketidaksamaan hasil.

Implikasi manajerial dari temuan penelitian ini memberikan arah strategis bagi pengelolaan Doulos Phos The Ship Hotel dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Pertama, pada aspek lingkungan fisik, penting bagi pihak manajemen untuk mempertahankan dan mengembangkan elemen tematik kapal bersejarah yang menjadi daya tarik utama hotel. Elemen seperti pencahayaan maritim, dekorasi interior yang menyerupai kapal pesiar, serta narasi sejarah kapal yang dikemas melalui media visual dan tur interaktif, dapat memperkuat pengalaman imersif tamu dan meningkatkan persepsi terhadap keunikan hotel. Kedua, dalam hal kualitas pelayanan, diperlukan pelatihan berkala bagi staf yang berfokus pada keterampilan *hospitality* berbasis empati, pemahaman budaya tamu, dan kemampuan memberikan layanan yang terpersonalisasi. Hal ini bertujuan untuk menciptakan interaksi yang hangat dan profesional, serta membangun loyalitas tamu melalui sentuhan pelayanan yang bermakna secara emosional. Ketiga, pada dimensi fasilitas, manajemen hotel perlu mengarahkan perhatian pada inovasi layanan digital seperti sistem pemesanan yang user-friendly, smart room technology, serta peningkatan kenyamanan pada area-area publik seperti ruang santai.

Selain itu, standar kebersihan kamar harus dijaga secara ketat guna menciptakan rasa aman dan nyaman bagi tamu, terutama dalam konteks pasca-pandemi. Keseluruhan strategi ini akan memperkuat posisi Doulos Phos The Ship Hotel sebagai akomodasi tematik premium yang tidak hanya unggul secara estetika, tetapi juga dalam hal layanan dan kenyamanan.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik merupakan elemen kunci dalam membentuk kepuasan konsumen di Doulos Phos The Ship Hotel, diikuti oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. Lingkungan fisik tematik dengan nuansa kapal bersejarah terbukti memberikan pengaruh paling besar, memperkuat pentingnya aspek visual, atmosferik, dan historis dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan. Oleh karena itu, manajemen disarankan untuk mempertahankan dan mengembangkan elemen-elemen tersebut melalui narasi visual, pencahayaan maritim, dan tur interaktif.

Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan melalui pelatihan empatik dan personalisasi layanan untuk menciptakan interaksi yang lebih bermakna secara emosional.

Di sisi lain, fasilitas hotel juga harus ditingkatkan terutama pada aspek inovasi digital, kenyamanan ruang publik, dan standar kebersihan kamar. Seluruh strategi ini diharapkan mampu memperkuat loyalitas tamu dan daya saing hotel dalam industri hospitality tematik di kawasan pariwisata Bintan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Alnsour, M., & Subbah, M. A. (2021). The impact of servicescape on customer satisfaction in theme-based hotels. *International Journal of Hospitality and Tourism Management*, 4(1), 12–21.
- Basri, F., & Putra, A. D. (2022). The influence of service quality and facilities on guest satisfaction in four-star hotels in Indonesia. *Journal of Tourism Economics and Business*, 10(2), 101–115.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.
- Chang, K. C. (2016). Effect of servicescape on customer behavioral intentions: Moderating roles of service climate and employee engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 116–128.
- Creswell, J. W., & Gutterman, T. C. (2021). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (6th ed.). Pearson.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2018). Role of motivations for luxury cruise traveling, satisfaction, and involvement in building traveler loyalty. *International Journal of Hospitality Management*, 70, 75–84.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2021). *Marketing for hospitality and tourism* (8th ed.). Pearson.
- Lin, I. Y. (2010). The interactive effect of servicescape and service climate on service quality: An empirical study. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 746–753.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prayogo, A., & Hartati, N. (2023). Quality of service as a dominant factor in customer loyalty: A study in urban hotels. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 7(1), 88–97.
- Ryu, K., & Jang, S. C. (2008). Influence of restaurants' physical environments on emotion and behavioral intention. *The Service Industries Journal*, 28(8), 1151–1165.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.
- Widodo, T. W., Sari, P. M., & Nugroho, Y. (2023). Hotel facilities and their effect on guest satisfaction and revisit intention. *Indonesian Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 5(2), 56–70.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Grempler, D. D., & Ajay, P. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.