

## Pengaruh Fasilitas Hiburan *Roxity Kids Club* terhadap Kepuasan Tamu di Hard Rock Hotel Bali

Achmad Sofyan Ismail<sup>1</sup>, I Nyoman Sukana Sabudi<sup>2</sup>, Kadek Andita Dwi Pratiwi<sup>3</sup>, Ni Desak Made Santi Diwyartha<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Politeknik Pariwisata Bali dan [sofyanachmad742@gmail.com](mailto:sofyanachmad742@gmail.com)

<sup>2</sup> Politeknik Pariwisata Bali dan [nsabudi@yahoo.com](mailto:nsabudi@yahoo.com)

<sup>3</sup> Politeknik Pariwisata Bali dan [anditadwip08@gmail.com](mailto:anditadwip08@gmail.com)

<sup>4</sup> Politeknik Pariwisata Bali dan [santidiwyartha@yahoo.com](mailto:santidiwyartha@yahoo.com)

---

### ABSTRAK

---

Berdasarkan data dari World Travel and Tourism Council (WTTC), industri pariwisata Indonesia pada tahun 2024 menempati peringkat 9 di dunia. Badan Pusat Statistik (BPS) juga mencatat adanya peningkatan jumlah usaha akomodasi sebesar 7,84% pada tahun 2024 dimana Bali menjadi provinsi dengan jumlah usaha hotel terbanyak nasional, dengan total 4.154 hotel. Fasilitas hiburan anak Roxity Kids Club sebagai salah satu utility Hard Rock Hotel Bali, seperti taman bermain, program aktivitas, atau area bermain khusus anak, memiliki dampak positif pada bisnis hotel. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan keluarga, menarik lebih banyak tamu, dan menciptakan pengalaman menginap yang lebih menyenangkan bagi anak-anak dan orang tua. Penelitian ini menggunakan teknik probability sampling dengan metode proportionate stratified random sampling dikarenakan anggota populasi yang tidak homogen serta metode analisisnya adalah regresi linier sederhana. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Alat pengujian menggunakan SPSS versi 25. Hasil uji-t memperlihatkan variabel Fasilitas (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y) dengan nilai  $Sig. = 0,000 < 0,025$  (tingkat signifikansi dua sisi =  $0,05/2$ ). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 79% dan sisanya sebesar 21% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi.

**Kata Kunci:** Fasilitas Hiburan Anak, Kepuasan Tamu, Regresi Linier Sederhana, Weighted Least Squares (WLS), Hotel Bali

### ABSTRACT

---

According to data from the World Travel and Tourism Council (WTTC), Indonesia's tourism industry ranked 9th globally in 2024. The Central Statistics Agency (BPS) also recorded a 7.84% increase in the number of accommodation businesses in 2024, with Bali being the province with the highest number of hotels nationally, totaling 4,154 hotels. The children's entertainment facility Roxity Kids Club, as one of the utilities of the Hard Rock Hotel Bali, such as playgrounds, activity programs, or dedicated children's play areas, has a positive impact on hotel business. This can enhance family satisfaction, attract more guests, and create a more enjoyable stay experience for both children and parents. This study employs probability sampling using proportionate stratified random sampling due to the heterogeneous nature of the population, with simple linear regression as the analytical method. The sample size for this study is 99 respondents. Data collection utilizes a questionnaire. The testing tool used was SPSS version 25. The t-test results showed that the Facilities variable (X) had a significant effect on Guest Satisfaction (Y) with a value of  $Sig. = 0.000 < 0.025$  (two-sided significance level =  $0.05/2$ ). The coefficient of determination ( $R^2$ ) value was 79%, with the remaining 21% attributed to other factors not included in the regression model.

**Keywords:** Children's Entertainment Facilities, Guest Satisfaction, Simple Linear Regression, Weighted Least Squares (WLS), Bali Hotel

---

### PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, terutama di destinasi unggulan seperti Bali. Untuk menghadapi persaingan

yang semakin ketat, hotel dituntut untuk terus menghadirkan layanan yang selaras dengan kebutuhan wisatawan, termasuk keluarga yang kini menjadi segmen yang berkembang. Fasilitas ramah anak seperti *kids club* semakin dipertimbangkan karena mampu menambah kenyamanan dan kualitas pengalaman menginap. Selain sebagai tempat bermain, *kids club* juga memberi ruang aman dan edukatif bagi anak-anak sekaligus waktu bersantai bagi orang tua. Hal ini mendukung pandangan Meithiana (2019) bahwa kepuasan muncul ketika pengalaman sesuai atau melebihi harapan. Maka dari itu, banyak hotel berbintang berlomba-lomba menghadirkan *kids club* demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu keluarga.

*Hard Rock Hotel* Bali merupakan hotel berbintang lima yang terletak di kawasan strategis Kuta. Hotel ini dikenal dengan atmosfer yang energik dengan konsep tematik musik yang khas. Selain itu, hotel ini juga menawarkan berbagai fasilitas unggulan untuk memenuhi kebutuhan tamu dari berbagai segmen. Salah satu fasilitas yang menjadi daya tarik utama bagi keluarga adalah *Roxity Kids Club*, yaitu klub anak-anak yang dirancang khusus bagi anak usia 4 hingga 12 tahun. Klub ini menyajikan berbagai aktivitas kreatif dan edukatif seperti seni, kerajinan tangan, pertunjukan musik, serta permainan sosial yang interaktif, dengan tujuan merangsang kreativitas dan keterampilan anak selama liburan.

Kehadiran *Roxity Kids Club* memberikan nilai tambah tidak hanya bagi anak-anak, tetapi juga bagi orang tua. Para orang tua dapat bersantai dan menikmati fasilitas hotel lainnya dengan tenang karena anak-anak berada di lingkungan yang aman dan memiliki kegiatan yang terarah. Harga akses ke *Roxity Kids Club* cukup bervariasi, berkisar antara IDR 150.000 hingga IDR 250.000 per anak per sesi, serta bisa diakses secara gratis melalui paket kamar tertentu. Adapun tarif kamar di *Hard Rock Hotel* Bali berkisar antara IDR 2.000.000 hingga IDR 5.000.000 per malam, tergantung tipe kamar dan musim kunjungan.

Fasilitas *Roxity Kids Club* menunjukkan kontribusi nyata terhadap pendapatan hotel. Berdasarkan data internal, pendapatan dari layanan ini meningkat sebesar 15% pada tahun 2024 dibandingkan tahun sebelumnya. Angka ini menunjukkan adanya korelasi positif antara popularitas fasilitas anak dan pertumbuhan pendapatan hotel (Junensih & Ratnawili, 2021). Maka dari itu, optimalisasi fasilitas ini dapat menjadi strategi bisnis yang cukup efektif dalam meningkatkan profitabilitas serta memperkuat daya saing *Hard Rock Hotel* Bali di tengah kompetisi yang semakin ketat.

Tabel 1. Jumlah pendapatan yang menggunakan Fasilitas *Roxity Kids Club* Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Tamu	Revenue per Jam (IDR 150.000/Tamu)	Revenue Per Hari (IDR 250.000/Tamu)
2021	4.680	IDR 648.000.000	IDR 900.000.000
2022	5.040	IDR 756.000.000	IDR 1.170.000.000
2023	7.920	IDR 1.188.000.000	IDR 1.890.000.000
2024	6.840	IDR 1.026.000.000	IDR 1.620.000.000
2025	24.480	IDR 3.618.000.000	IDR 5.580.000.000

Sumber: *Hard Rock Hotel Bali*, 2024 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa pendapatan dari layanan *Roxity Kids Club* menunjukkan tren positif dalam beberapa tahun terakhir. Layanan per jam (IDR 150.000 per anak) menghasilkan pendapatan sebesar IDR 648.000.000 pada 2021, meningkat menjadi IDR 1.188.000.000 pada 2023, meskipun sedikit menurun menjadi IDR 1.026.000.000 pada 2024.

Sementara itu, layanan per hari (IDR 250.000 per anak) menghasilkan IDR 900.000.000 pada 2021, naik menjadi IDR 1.890.000.000 pada 2023, dan turun menjadi IDR 1.620.000.000 pada 2024. Secara akumulatif, layanan per jam menyumbang IDR 3.618.000.000 dan layanan per hari IDR 5.580.000.000, yang mencerminkan peran nyata Kids Club dalam kontribusi pendapatan hotel, terutama dari segmen wisatawan keluarga.

Menurut Kotler dan Keller (2016), fasilitas adalah segala bentuk dukungan yang disediakan untuk memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen. Fasilitas ini terbagi atas fisik dan non-fisik (Wisman, 2020). Dalam hal ini, *Hard Rock Hotel* Bali menyediakan fasilitas fisik di *Roxity Kids Club* seperti mainan edukatif, zona aktivitas, toilet anak, televisi, serta area menggambar dan bermain peran untuk menciptakan pengalaman bermain yang aman dan menyenangkan bagi anak-anak. Fasilitas ini juga mendukung kenyamanan orang tua selama menginap, karena kebahagiaan anak menjadi penentu utama kepuasan keluarga. Pada saat anak-anak merasa nyaman dan terlibat dalam aktivitas positif, orang tua cenderung akan lebih puas terhadap keseluruhan pengalaman menginap. Selaras dengan pernyataan Cahyadi (2022) bahwa kepuasan tamu hotel dapat terbentuk jika fasilitas yang tersedia memiliki standar kualitas yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas dan kelengkapan fasilitas *Roxity Kids Club* menjadi kontribusi penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan hotel secara keseluruhan.

Meskipun fasilitas yang disediakan oleh *Roxity Kids Club* dirancang untuk mendukung kenyamanan dan kepuasan tamu, persepsi pengunjung terhadap layanan tersebut tetap bervariasi. Hal ini tercermin dari sejumlah ulasan yang ditinggalkan oleh tamu di berbagai *platform daring*. Beberapa tamu menyampaikan pengalaman positif terkait kualitas pelayanan dan aktivitas anak yang menyenangkan. Namun, tidak sedikit pula yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kondisi fisik ruang bermain, sistem pembayaran, maupun sikap staf yang kurang ramah. Ulasan-ulasan inilah yang menjadi indikator penting dalam mengevaluasi sejauh mana fasilitas hiburan tersebut mampu memenuhi harapan pengunjung. Sebagaimana disampaikan oleh Putranto et al. (2024), kepuasan tamu dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima, yang dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan uraian tersebut, maka penting dilakukan analisis lebih lanjut terhadap pengaruh fasilitas hiburan *Roxity Kids Club* terhadap tingkat kepuasan tamu di *Hard Rock Hotel* Bali.

## LANDASAN TEORI

### A. Kepuasan Tamu dalam Industri

Kepuasan tamu merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka. Apabila kinerja melebihi harapan, maka tamu akan merasa puas; sebaliknya, kinerja yang tidak memenuhi harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan hotel. Menurut Putranto et al. (2024), kepuasan tamu terbentuk dari berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, kebersihan kamar, kenyamanan, serta fasilitas tambahan yang tersedia di hotel. Ketika hotel mampu memenuhi ekspektasi tersebut, tamu cenderung memberikan ulasan positif

dan loyal untuk kembali menginap. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai harapan, maka risiko ulasan negatif dan rusaknya reputasi hotel pun meningkat.

Subagja dan Firdaus (2023) juga menekankan bahwa kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh persepsi mereka terhadap kinerja produk atau jasa yang diberikan. Apabila fasilitas dan layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan tamu, mereka cenderung puas dan menjadi pelanggan setia. Ketidaksihesuaian justru dapat menurunkan tingkat kepuasan dan mendorong tamu mencari alternatif lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan fasilitas harus terus diupayakan melalui pelatihan staf dan strategi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

### **B. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu**

Pengalaman menginap yang menyenangkan tidak hanya bergantung pada satu aspek saja, melainkan hasil dari berbagai faktor yang saling melengkapi. Beberapa faktor utama yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu ialah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan: Kemampuan hotel dalam memberikan layanan yang andal, responsif, dan empatik sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi tamu, meningkatkan loyalitas, dan mendorong rekomendasi positif.
2. Fasilitas Hotel: Mencakup kenyamanan kamar, fasilitas pendukung seperti kolam renang dan spa, serta teknologi seperti Wi-Fi dan smart TV. Fasilitas yang lengkap dan terawat menunjang kenyamanan dan kepuasan secara menyeluruh.
3. Lokasi dan aksesibilitas: Hotel yang berada di lokasi strategis, seperti dekat objek wisata atau pusat bisnis, dinilai lebih praktis dan menguntungkan bagi tamu.
4. Harga: Adanya penawaran yang seimbang antara harga dan mutu dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas.
5. Keamanan dan Kenyamanan: Tamu cenderung memberikan penilaian positif pada hotel yang mampu menjamin rasa aman selama menginap.
6. Interaksi dengan Staf: Sikap ramah, profesionalisme, dan kesigapan staf dalam menangani kebutuhan atau keluhan tamu berkontribusi besar terhadap pengalaman menginap yang menyenangkan.
7. Program Loyalitas dan Pengalaman Tambahan: Keuntungan bagi pelanggan tetap (loyalty program), aktivitas tambahan yang menarik (live music, event, kids club).

### **C. Pengukuran Kepuasan Tamu**

Menurut Kotler (2016:45), terdapat empat metode pengukuran kepuasan yang dapat diterapkan di fasilitas seperti Roxity Kids Club:

1. Sistem Keluhan dan Saran: Hotel menyediakan saluran masukan bagi tamu, baik secara fisik, digital, maupun langsung, untuk mengidentifikasi area perbaikan.
2. Survei Kepuasan Konsumen: Dilakukan secara langsung atau online untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap aspek-aspek seperti keamanan, kebersihan, dan variasi aktivitas.
3. Ghost Shopping: Melibatkan penilaian oleh pihak internal atau eksternal yang menyamar sebagai tamu untuk mengevaluasi kualitas layanan secara objektif.
4. Lost Customer Analysis: Digunakan untuk memahami penyebab ketidakpuasan yang membuat tamu tidak kembali, agar manajemen dapat memperbaiki layanan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

#### **D. Fasilitas Hiburan dalam Industri Perhotelan**

Fasilitas hiburan dapat didefinisikan sebagai layanan tambahan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan, pengalaman, dan kepuasan tamu selama menginap. Dalam industri perhotelan, fasilitas hiburan memiliki peran penting dalam menarik perhatian tamu dan meningkatkan pengalaman mereka selama menginap. Sari et al. (2022) menyatakan bahwa fasilitas hiburan yang dirancang dengan baik dapat menciptakan pengalaman tak terlupakan serta meningkatkan daya saing hotel. Fasilitas ini meliputi klub anak, kolam renang tematik, pusat permainan, hingga program interaktif seperti live music dan kelas aktivitas.

Seiring dengan perkembangan zaman, tren fasilitas hiburan di hotel juga semakin beragam dan inovatif. Penelitian oleh (Kartika et al., 2024) menunjukkan bahwa hotel yang menyediakan fasilitas hiburan yang kreatif dan interaktif cenderung lebih diminati oleh wisatawan dibandingkan hotel yang hanya menawarkan fasilitas standar. Hal ini mendorong banyak hotel untuk berlomba-lomba menghadirkan konsep hiburan yang unik sebagai strategi untuk menarik minat tamu. Inovasi dalam fasilitas hiburan tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga memperkuat citra hotel sebagai destinasi yang menyenangkan dan ramah bagi seluruh anggota keluarga.

#### **E. Roxity Kids Club sebagai Fasilitas Hiburan Anak**

Roxity Kids Club merupakan fasilitas hiburan anak yang tidak hanya menyediakan ruang bermain, tetapi juga menjadi bagian dari strategi pelayanan keluarga. Klub ini menyelenggarakan aktivitas yang mendukung kreativitas, kerja sama tim, dan keterlibatan sosial anak. Permainan kelompok, aktivitas seni, dan pertunjukan musik khas Hard Rock menciptakan suasana menyenangkan dan inspiratif. Keberadaan fasilitas ini berdampak langsung pada kepuasan tamu keluarga, terutama orang tua yang ingin bersantai tanpa khawatir akan keamanan anak. Dengan kapasitas maksimal 25 anak, klub ini menawarkan suasana bermain yang eksklusif dan terkendali. Persyaratan seperti anak harus sudah mandiri dan bebas popok, serta sistem reservasi, turut memastikan layanan berjalan optimal.

**F. Hubungan antara Fasilitas Hiburan dengan Kepuasan Tamu**

Fasilitas hiburan menjadi elemen strategis dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan. Lusiyana (2021) menyatakan bahwa fasilitas hiburan anak seperti Roxity Kids Club berkontribusi besar terhadap kepuasan tamu keluarga, karena dapat menciptakan keseimbangan antara kebutuhan orang tua dan anak. Selain itu, menurut Annishia dan Prastiyo (2019), tamu yang puas terhadap fasilitas hiburan memiliki kecenderungan lebih besar untuk memperpanjang masa inap atau kembali di kemudian hari. Hal ini menunjukkan bahwa investasi pada fasilitas hiburan bukan hanya meningkatkan kepuasan sesaat, tetapi juga berdampak pada loyalitas tamu dan profitabilitas hotel secara jangka panjang.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *proportionate stratified random sampling* dikarenakan anggota populasi yang tidak homogen. Jumlah sampel dalam penelitian ini di hitung dengan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga total sampel sebanyak 99 responden. Kriteria yang digunakan meliputi: Responden merupakan tamu yang menginap di *Hard Rock Hotel* Bali dan memiliki anak berusia 4–12 tahun yang menggunakan fasilitas *Roxity Kids Club* selama masa menginap. Responden dikelompokkan berdasarkan usia dan asal negara (tamu lokal dan mancanegara) secara proporsional, guna memastikan representasi yang seimbang dari setiap subkelompok dalam populasi. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert lima poin dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) serta dokumentasi, dan disebarakan melalui *platform Google Form*. Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri atas: Variabel dependen (Y): Kepuasan Tamu dan Variabel independen (X): Fasilitas Hiburan *Roxity Kids Club*. Data kemudian di analisis menggunakan aplikasi statistik SPSS versi 25 untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut.

Sebelum melakukan analisis regresi, data terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas dan uji homoskedastisitas untuk memastikan kelayakan data dalam model regresi linear. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas hiburan *Roxity Kids Club* terhadap kepuasan tamu. Guna menguji kebenaran hipotesis yang diajukan, maka dilakukan uji-t dengan tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Terakhir, dilakukan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan dalam model penelitian ini.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Analisis Deskriptif Responden**

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai objek yang diteliti, terutama terkait karakteristik responden serta ringkasan jawaban mereka terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Hasil dari identifikasi karakteristik responden disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	59	59.5%

	Perempuan	40	40,5%
<b>Usia</b>	21 – 30 Tahun	54	54,5%
	31 – 40 Tahun	27	27,3%
	41 – 50 Tahun	18	18,2%
	<i>Business</i>	24	24,2%
<b>Tujuan Kunjungan</b>	<i>Family Vacation</i>	50	50,5%
	<i>Special Events (birthdays, wedding)</i>	25	25,3%

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan data karakteristik responden, mayoritas tamu yang mengisi kuesioner berjenis kelamin laki-laki sebanyak 59 orang (59,5%), sedangkan perempuan berjumlah 40 orang (40,5%). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan dominasi responden laki-laki dalam survei ini. Berdasarkan segi usia, kelompok usia 21–30 tahun mendominasi dengan jumlah 54 orang (54,5%), diikuti oleh usia 31–40 tahun sebanyak 27 orang (27,3%), dan usia 41–50 tahun sebanyak 18 orang (18,2%). Hasil ini menunjukkan bahwa tamu dengan rentang usia muda hingga dewasa awal merupakan kelompok utama yang menggunakan layanan hotel. Sementara itu, tujuan kunjungan paling banyak adalah untuk liburan keluarga (*family vacation*) dengan jumlah 50 responden (50,5%). Kunjungan untuk acara khusus seperti ulang tahun atau pernikahan diikuti sebanyak 25 orang (25,3%), dan kunjungan dengan tujuan bisnis sebanyak 24 orang (24,2%). Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas tamu menginap di hotel untuk keperluan rekreasi bersama keluarga, menjadikan segmen ini sebagai target utama dalam strategi pelayanan hotel.

## B. Pengaruh Variabel Fasilitas Hiburan *Roxity Kids Club* terhadap Kepuasan Tamu di *Hard Rock Hotel Bali*

### 1. Variabel Fasilitas Hiburan *Roxity Kids Club* (X) di *Hard Rock Hotel Bali*

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengetahui persepsi tamu terhadap fasilitas *Roxity Kids Club*, dengan jumlah responden sebanyak 99 orang. Hasil pengisian menunjukkan bahwa nilai rata-rata keseluruhan mencapai 4,33 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Penilaian ini menggambarkan bahwa sebagian besar tamu memberikan respons positif terhadap fasilitas hiburan anak yang tersedia. Pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan ke-4 yaitu "*Fasilitas di Roxity Kids Club dirancang dengan aman dan sesuai untuk digunakan oleh anak-anak.*" Adapun nilai rata-rata nilai pada pernyataan ini sebesar 4,47 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Penilaian ini menunjukkan bahwa keamanan dan kenyamanan menjadi aspek yang paling dirasakan oleh tamu selama anak-anak mereka bermain.

Sedangkan pernyataan dengan skor terendah ada pada pernyataan ke-1 yaitu "*Roxity Kids Club menyediakan permainan dan aktivitas yang cukup untuk memenuhi kebutuhan anak.*" Nilai rata-rata sebesar 4,26, tetap berada dalam kategori sangat baik namun relatif lebih rendah dibandingkan pernyataan lainnya. Hasil ini menunjukkan adanya harapan dari tamu agar jumlah atau variasi permainan dan aktivitas yang ditawarkan dapat ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan anak selama menginap.

### 2. Variabel Kepuasan Tamu (Y) di *Hard Rock Hotel Bali*.

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengukur persepsi tamu terhadap variabel Produk, Layanan, Harga, dan Kecepatan Layanan di *Roxity Kids Club*. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa nilai rata-rata keseluruhan mencapai 4,33 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Penilaian ini menggambarkan bahwa secara umum tamu merasa sangat puas

terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Pernyataan dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan ke-8 yaitu “Proses pembelian layanan atau aktivitas di Roxity Kids Club mudah dan cepat.” Nilai rata-rata pada pernyataan ini sebesar 4,45 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Tanggapan ini menunjukkan bahwa sistem pembelian layanan dinilai praktis, efisien, dan memudahkan tamu saat ingin mengakses aktivitas untuk anak-anak mereka.

Sedangkan pernyataan dengan skor terendah muncul pada pernyataan ke-3 yaitu “Staf Roxity Kids Club cepat tanggap dan memberikan dukungan yang memadai ketika saya membutuhkan bantuan.” Nilai rata-rata sebesar 4,20, tetap dalam kategori sangat baik, namun merupakan nilai terendah di antara seluruh pernyataan. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun tamu merasa cukup puas terhadap respons staf, masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal ketanggapan saat bantuan dibutuhkan secara langsung.

**C. Uji Asumsi Klasik**

Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan, diketahui nilai dari *Asymp.Sig(2-tailed) Kolmogorov-Smirnov* sebesar  $0,005 < 0,05$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Kedua variabel, yaitu Fasilitas (X) dan Kepuasan Tamu (Y), tidak mengikuti distribusi normal. Karena asumsi normalitas tidak terpenuhi, analisis hubungan antar variabel dilanjutkan menggunakan teknik korelasi *Spearman*. Hasil uji analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Spearman* ( $\rho$ ) sebesar 0,795 menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara variabel Fasilitas (X) dan Kepuasan Tamu (Y). Arah korelasi juga positif, artinya semakin baik fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu. Nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga hubungan ini dinyatakan signifikan secara statistik.

Uji Homoskedastisitas bertujuan memastikan bahwa varians residual tidak mengalami perubahan signifikan seiring meningkatnya nilai variabel independen. Pelanggaran terhadap asumsi ini dapat menyebabkan hasil regresi menjadi tidak valid. Hasil perhitungan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,008 pada Uji Glejser  $< 0,05$ . Artinya, ditemukan indikasi adanya heteroskedastisitas atau ketidakkonstanan varian residual yang menandakan pelanggaran terhadap asumsi regresi klasik. Salah satu solusi atas kondisi ini yaitu menerapkan pendekatan seperti data *transformation*, *robust regression*, atau *weighted least squares*.

Dalam penelitian ini, penulis memilih menggunakan metode *Weighted Least Squares* (WLS) yang memberikan bobot berbeda pada setiap data. Pendekatan ini digunakan ketika residual tidak homogen, agar model yang dihasilkan tetap stabil dan akurat. Hasil analisis menunjukkan nilai *intercept* sebesar 6.108 dan koefisien fasilitas sebesar 0.755. Hasil tersebut menegaskan bahwa model WLS mampu menjelaskan variasi data dengan lebih baik Dimana hubungan antara Fasilitas dan Kepuasan Tamu tetap positif dan signifikan secara statistik.

**D. Analisis Regresi Linear Sederhana**

Setelah uji instrumen dan asumsi klasik terpenuhi, analisis dilanjutkan menggunakan regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 3. Koefisien Regresi Linear Sederhana

Nilai Constant	Coefficient Fasilitas
4.814	0.787

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 4,814 dan nilai regresi (b) sebesar 0,787. Persamaan regresi sederhana dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X$$
$$Y = 4.814 + 0.787X$$

Atau,

$$\text{Kepuasan Tamu} = 4.814 + 0.787 \text{ Fasilitas Hiburan}$$

Adapun penjelasan model regresi tersebut ialah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 4,814 menunjukkan bahwa tanpa adanya kontribusi dari Fasilitas, Kepuasan Tamu tetap berada pada angka 4,814.
2. Koefisien regresi sebesar 0,787 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Fasilitas akan diikuti kenaikan Kepuasan Tamu sebesar 0,787 poin.
3. Hubungan antara Fasilitas dan Kepuasan Tamu bersifat positif. Sehingga semakin tinggi kualitas Fasilitas, semakin besar pula Kepuasan Tamu yang terbentuk.

#### E. Uji Hipotesis

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Fasilitas *Roxity Kids Club* (X) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Tamu (Y). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 19,112. Sedangkan nilai t tabel dengan derajat kebebasan (df) 97 dan tingkat signifikansi 0,025 adalah sebesar 1,985. Perbandingan antara t hitung dan t tabel menghasilkan kesimpulan bahwa t hitung > t tabel ( $19,112 > 1,985$ ), sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas *Roxity Kids Club* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar  $0,000 < 0,025$ , yang memperkuat kesimpulan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik.

#### F. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,790 atau 79%. Angka ini menunjukkan bahwa Fasilitas *Roxity Kids Club* mampu menjelaskan 79% variasi yang terjadi pada Kepuasan Tamu. Sisanya sebesar 21% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model ini. Nilai korelasi (R) sebesar 0,889 menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara fasilitas dan kepuasan tamu. Artinya, semakin baik fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh tamu hotel.

#### Pembahasan

Hasil analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan  $Y = 4,814 + 0,787X$  (Tabel 3), dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,790 yang berarti 79% variasi Kepuasan Tamu dijelaskan oleh Fasilitas. Sedangkan sisanya, yaitu 21%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijadikan variabel bebas dalam penelitian ini, seperti kualitas layanan, lokasi dan aksesibilitas, harga, hingga keamanan dan kenyamanan. Nilai  $R^2$  yang tinggi ini mencerminkan bahwa fasilitas merupakan faktor dominan yang membentuk pengalaman tamu di *Roxity Kids Club*.

Selain itu, hasil uji t juga menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu ( $t \text{ hitung} = 19,112 > t \text{ tabel} = 1,985$ ; Sig. =  $0,000 < 0,05$ ). Hasil ini menegaskan bahwa kualitas fasilitas yang tersedia secara nyata mampu meningkatkan kepuasan tamu. Fasilitas yang

terencana dengan baik tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional, tetapi juga memberikan kenyamanan dan pengalaman yang menyenangkan selama menginap. Dalam konteks industri perhotelan, aspek fisik seperti fasilitas hiburan anak menjadi salah satu elemen penting dalam membentuk persepsi positif terhadap pelayanan secara keseluruhan. *Roxity Kids Club* sebagai bagian dari layanan keluarga di *Hard Rock Hotel* Bali terbukti mampu memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan tamu, terutama melalui indikator seperti kelengkapan permainan, fleksibilitas waktu operasional, dan keamanan area bermain yang tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Ningrat (2022) menyatakan bahwa fasilitas, pelayanan, dan lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan tamu menginap. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Darsono & Bahri (2019) bahwa fasilitas rekreasi meningkatkan kepuasan dan kunjungan ulang. Penelitian Seffany & Lubis (2024) juga mengungkapkan adanya dampak positif dari kegiatan kreatif dan edukatif, serta fasilitas yang baik dan aman, terhadap niat tamu untuk kembali di *Panda Kid's Club* dan bagaimana fasilitas yang disediakan mempengaruhi hal tersebut.

Sementara itu, Septiyaningsih (2017) menyatakan bahwa fasilitas anak yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan kemungkinan tamu untuk kembali di *Kids Fun Parcs* Yogyakarta. Adapun urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel variasi wahana, lalu fasilitas dan diikuti lokasi. Adapun studi Kurniati (2020) juga menguatkan hasil bahwa fasilitas dan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara simultan maupun parsial.

Temuan dari penelitian ini maupun hasil studi sebelumnya menunjukkan bahwa indikator-indikator pada variabel fasilitas memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan tamu. Apabila dijalankan secara Bersama dan berkesinambungan, seluruh indikator tersebut mampu memberikan dampak positif terhadap pengalaman tamu di *Roxity Kids Club*. Pengelolaan fasilitas yang optimal menjadi kunci utama untuk mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. Keberhasilan dalam menciptakan kepuasan ini tidak hanya berdampak pada loyalitas tamu, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan laba perusahaan. Keuntungan yang meningkat pada akhirnya mendukung terciptanya kesejahteraan bagi para karyawan yang terlibat di dalamnya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas hiburan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$ -hitung sebesar  $16,470 > t$ -tabel  $1,985$ , serta tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya, variabel fasilitas secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan tamu. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R$  sebesar  $0,889$  dan  $R$  Square sebesar  $0,790$ , yang berarti bahwa  $79\%$  variasi dalam kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas hiburan. Persentase ini mencerminkan kontribusi yang kuat dari kualitas fasilitas terhadap persepsi positif tamu. Tanggapan tertinggi dari para responden terdapat pada indikator sirkulasi udara yang mendukung kenyamanan anak saat bermain ( $39,9\%$ ), serta kemudahan dan kecepatan dalam proses pembelian layanan ( $39,8\%$ ). Faktor lain yang turut mendorong kepuasan antara lain fleksibilitas jam operasional, respons staf yang tanggap, serta kenyamanan

ruang bermain. Namun demikian, aspek kebersihan, variasi permainan, dan kecukupan aktivitas masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran dapat diajukan kepada manajemen Roxity Kids Club. Pertama, perlu adanya optimalisasi strategi promosi melalui platform digital seperti website, marketplace, dan media sosial agar jangkauan layanan semakin luas dan mudah diakses. Kedua, meskipun fasilitas telah terbukti memengaruhi kepuasan tamu secara signifikan, inovasi terhadap jenis layanan dan aktivitas perlu terus dikembangkan agar daya saing tetap terjaga dalam industri perhotelan yang dinamis. Ketiga, untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel-variabel bauran jasa lainnya, serta menganalisis pengaruhnya baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan Roxity Kids Club.

## REFERENSI

- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap tamu di hotel best western premier the hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19–28.
- Cahyadi, P. I. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel the haven bali seminyak: The effect of service quality on guest satisfaction of the haven bali seminyak hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(4), 800–812.
- Darsono, K., & Bahri, A. S. (2020). Analisis motivasi pelanggan datang ke fun world central park Jakarta Barat. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 2(2), 72-78
- Kartika, T., Amalia, A., Fitrianty, R., Darmayasa, D., Fajri, K., Kristiutami, Y. P., Astuti, A. B., Afriasih, M. U. C., Pirastyo, S. P., & Sukriadi, E. H. (2024). *Buku Ajar Pengantar Pariwisata*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. In Pearson.
- Kurniati, K. (2019). Pengaruh parsial dan simultan variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(5), 549–558.
- Lusiyana, E. (2021). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di UNP Hotel & Convention. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(1), 59–66.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Ningrat, A. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Tamu Menginap di Alron Hotel Blambangan Kuta Badung Bali*. (Doctoral dissertation, Universitas Dhyana Pura).
- Putranto, D., Togubu, R. Y., Sopyan, A., Gayatri, A., Setyawati, B. D., & Banundoyo, A. (2024). Strategi Waitress dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Ciputra Jakarta: Pendekatan Kualitatif Deskriptif. *Jurnal Lemandial Business School*, 10(2).
- Sari, I. P., Batubara, I. H., Ramadhani, F., & Wardani, S. (2022). Perancangan Sistem Antrian pada Wahana Hiburan dengan Metode First in First Out (FIFO). *Sudo Jurnal Teknik Informatika*, 1(3), 116–123.
- Seffany, D., & Lubis, A. L. (2024). The Influence of Panda Kid's Club Activities on Repeat Visit Intentions at Holiday Inn Resort, Batam City. *Media Wisata*, 22(2), 324-340.
- Septianingsih, L.E. (2017). *Analisis Pengaruh Variasi Wahana, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada KIDS FUN Yogyakarta)*. Prodi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta.
- Subagja, A. D., & Firdaus, D. (2023). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Hotel di Sari Alam Hot Spring and Resort Hotel Subang. *The World of Business Administration Journal*.
- Wisman, R. O. (2020). Pengaruh Lokasi, Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Tempat Wisata Di Kota Padang. *Matua Jurnal*, 2(3), 73–82.