

ANALISIS PENGALAMAN TAMU TERHADAP HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS DI HOTEL LABERSA & CONVENTION CENTER SAMOSIR

Norman Simbolon¹, Dina Octavia²

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, Medan

e-mail: ¹normanyohanes.95@gmail.com, ²dina11oktober@gmail.com

Abstract: *This study examines guest experiences at Labersa Hotel & Convention Center Samosir regarding price, service quality, and facilities. A qualitative method with a descriptive approach was employed. Primary data were obtained through in-depth interviews and observations of 37 informants selected purposively, while secondary data were gathered from books, journals, and relevant documents. Data analysis techniques included data reduction, data display, and conclusion drawing. The results showed that guest experiences with price were positively perceived, with 86.5% of respondents stating that room rates were in line with the facilities received and 64.9% willing to stay again at the same price. Guest experiences with service quality were rated very positively with a satisfaction level of 84.3%, particularly in terms of complaint handling (94.6%) and staff friendliness (83.8%), although service speed still needs improvement. Guest experiences with facilities showed a fairly positive rating with a satisfaction level of 76.3%, where the most preferred facilities were hotel rooms, swimming pools, and restaurants, yet complaints remained regarding WiFi connectivity, AC conditions, and inconsistent cleanliness. The alignment of price with quality and facilities showed a very positive rating with a satisfaction level of 86.4%. Overall, the average guest satisfaction level reached 81.4%, which falls into the good category. This study concludes that price, service quality, and facilities have provided a satisfying stay experience for guests; however, the hotel needs to improve its facilities, particularly in terms of WiFi stability, AC repairs, and consistent cleanliness standards.*

Keyword: *facilities, guest experience, price, service quality, SERVQUAL*

Abstrak: Studi ini mengkaji pengalaman tamu di Labersa Hotel & Convention Center Samosir mengenai harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas. Metode kualitatif dan deskriptif digunakan. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara menyeluruh terhadap 37 informan yang dipilih secara purposive, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan dokumen yang relevan. Teknik analisis data meliputi pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman tamu dengan harga sangat baik; 84,3% responden sangat puas dengan layanan, terutama dengan penanganan keluhan (94,6%) dan keramahan staf (83,8%), dan 64,9% bersedia menginap lagi dengan harga yang sama. Kesesuaian harga dengan kualitas dan fasilitas menunjukkan penilaian yang sangat baik, dengan rata-rata kepuasan tamu 86,4 persen, dan kepuasan umum 81,4 persen. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas telah memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu, hotel harus meningkatkan fasilitasnya, terutama dalam hal stabilitas WiFi, perbaikan AC, dan tingkat kebersihan yang konsisten.

Kata kunci: fasilitas, harga, kualitas pelayanan, pengalaman tamu, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Seiring dengan peningkatan

aktivitas pariwisata dan perjalanan bisnis, sektor perhotelan menjadi salah satu sektor jasa yang paling cepat berkembang (Riri & Kasmita, 2025). Singgalen, (2024) menyatakan bahwa peningkatan permintaan wisatawan lokal yang memilih staycation dan profesional yang memiliki gaya hidup workcation mendorong industri perhotelan untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan tamu yang semakin beragam. Penelitian Handayani et al., (2024) juga menegaskan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu pilar utama untuk memenangkan loyalitas pelanggan di tengah tantangan kompetitif yang semakin meningkat di industri perhotelan. Pengembangan pariwisata nasional berfokus pada Danau Toba, salah satu Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP) Indonesia (Sihombing & Panjaitan, 2025). Pembangunan infrastruktur yang signifikan, termasuk peningkatan aksesibilitas jalan tol, peningkatan kualitas bandara, dan penataan kawasan wisata, diikuti dengan penetapan status DPSP ini. Meningkatnya aktivitas pariwisata di wilayah ini menyebabkan peningkatan kebutuhan akan hotel berkualitas tinggi. Di tengah persaingan yang semakin ketat, hotel harus berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu mereka. Pengalaman tamu sangat penting karena dapat memengaruhi kepuasan tamu, kesetiaan, dan keputusan mereka untuk kembali menggunakan hotel dan merekomendasikannya kepada orang lain. (Dewi, 2026).

Berbagai faktor, seperti biaya, layanan, dan fasilitas, memengaruhi pengalaman pengunjung. Dalam memilih hotel, harga sangat penting karena pengunjung akan membandingkan biaya yang mereka keluarkan dengan keuntungan yang mereka dapatkan selama menginap (Riri & Kasmita, 2025). Shu & Chianata, (2024) menemukan bahwa persepsi harga memiliki peran penting dalam memoderasi hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan konsumen,

di mana harga yang sesuai dengan nilai layanan akan meningkatkan kepuasan tamu. Tingkat kepuasan tamu dan loyalitas mereka meningkat ketika harga disesuaikan dengan nilai yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel juga sangat memengaruhi bagaimana tamu melihat hotel. Kepuasan dan kenyamanan pelanggan dapat ditingkatkan dengan layanan yang ramah, cepat, dan responsif. Pramudito et al., (2025) membuktikan bahwa kelima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu hotel. Dalam studi mereka di Water Garden Hotel Candidasa Bali, Apriliani et al., (2022) menemukan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Pengalaman menginap yang baik juga dapat datang dari fasilitas yang lengkap dan terawat dengan baik. Fasilitas yang memadai adalah salah satu komponen utama yang memastikan bahwa tamu hotel puas. Penelitian Ishak et al., (2024) menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan tamu untuk menginap di hotel.

Di kawasan wisata Danau Toba, Labersa Hotel & Convention Center Samosir menerima wisatawan dan bisnis. Memenuhi kebutuhan semua orang, hotel ini menawarkan berbagai fasilitas dan layanan. Studi Sihite et al., (2025) memeriksa hotel Labersa & Convention Center Samosir dan menemukan bahwa variabel proses (proses) adalah yang paling penting dalam menentukan kepuasan tamu, dengan bauran pemasaran jasa yang mencakup produk, harga, lokasi, promosi, orang, proses, dan bukti fisik. Namun, berdasarkan temuan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, masih ada beberapa keluhan tentang fasilitas tertentu. Ini termasuk kestabilan jaringan WiFi, kondisi AC, kebersihan area tertentu, dan beberapa elemen pelayanan yang dianggap belum optimal (Sicilia, 2025). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan

di hotel di sekitar Danau Toba. Menurut penelitian tentang kualitas pelayanan di industri perhotelan, keramahan, kecepatan, dan efisiensi adalah faktor penting, tetapi masih ada kekurangan staf dalam berbahasa asing dan informasi wisata, serta fasilitas kamar yang memerlukan peningkatan, terutama dalam hal perawatan kamar mandi dan sarana hiburan, untuk mencapai tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa evaluasi pengalaman tamu diperlukan untuk mengetahui apakah harga, kualitas layanan, dan fasilitas yang tersedia memenuhi harapan pelanggan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan hotel. Haryanto & MH Nainggolan, (2024) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap melalui citra merek (brand image). Penelitian Jumheri & Paludi, (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel. Selain itu, penelitian Rozi & Susanti, (2024) menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dapat meningkatkan pengalaman wisatawan selama menggunakan jasa akomodasi. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman tamu terhadap harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas di Labersa Hotel & Convention Center Samosir sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam (in-depth understanding)

mengenai pengalaman tamu, di mana makna dan persepsi subjektif tamu terhadap harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas lebih mudah dieksplorasi melalui interaksi langsung (Creswell & Poth, 2024). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara holistik fenomena yang dialami oleh tamu selama menginap di hotel. Penelitian dilaksanakan di Labersa Hotel & Convention Center Samosir yang berlokasi di Desa Simarmata, Kabupaten Samosir, Sumatera Utara.

Penelitian Setya et al., (2024) juga menggunakan desain penelitian kualitatif sebagai upaya mengungkap praktik pelayanan yang dilakukan di hotel, dengan instrumen pelayanan yang meliputi *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *reliability*, dan *tangible* untuk menghasilkan data wawancara berkualitas. Informan dalam penelitian ini berjumlah 37 orang tamu hotel yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah: (1) tamu yang telah menginap minimal satu malam di Labersa Hotel & Convention Center Samosir, (2) tamu yang berusia minimal 18 tahun, dan (3) tamu yang bersedia diwawancara secara sukarela. Pemilihan informan juga mempertimbangkan variasi latar belakang tamu, seperti tujuan menginap (bisnis atau wisata) dan frekuensi menginap, untuk memperoleh data yang lebih beragam (Patton, 2017). Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan tamu hotel dan hasil observasi lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dokumen, serta literatur lain yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles, Matthew B.; Huberman, 1994).

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

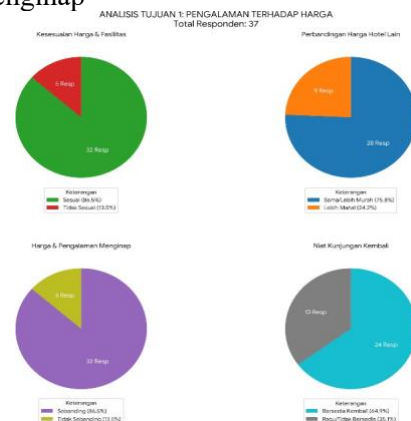
HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Labersa Hotel & Convention Center Samosir merupakan hotel berbintang lima yang terletak di Desa Simarmata, Kabupaten Samosir, Provinsi Sumatera Utara. Hotel ini merupakan investasi dari Hutahaean Group yang mulai dibangun pada tahun 2023 dan diresmikan pada tahun 2024. Hotel ini memiliki 195 kamar dengan tujuh tipe kamar, serta fasilitas pendukung seperti Grand Ballroom, 4 meeting rooms, restoran, lounge bar, kolam renang, SPA, laundry service, dan waterpark yang sedang dalam proses pembangunan. penanganan keluhan yang baik, dengan 94,6% responden mengatakan bahwa mereka tidak pernah mengalami kesulitan atau bahwa masalah mereka ditangani dengan baik. Selain itu 86,4 persen orang yang menjawab mengatakan bahwa layanan yang mereka terima telah memenuhi harapan mereka.

Namun demikian, hanya 75,6% responden yang menilai kecepatan pelayanan, terutama dalam situasi hotel yang padat, jadi masih perlu diperhatikan. Hasil penelitian untuk tujuan ketiga, yang menilai pengalaman tamu dengan fasilitas, menunjukkan bahwa tamu cukup puas dengan fasilitas. Tingkat kepuasan tertinggi diberikan kepada kenyamanan fasilitas sebesar 81,1%, diikuti oleh kelengkapan fasilitas (75,6%), kebersihan (75,6%), dan fungsi fasilitas (73,0%). Fasilitas lain yang paling disukai tamu adalah kamar hotel (35,1%), kolam renang (21,6%), restoran (16,2%), dan suasana tenang (16,2%). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas hotel secara umum sudah baik, pemeliharaan dan konsistensi kualitas masih diperlukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tamu menilai harga kamar secara

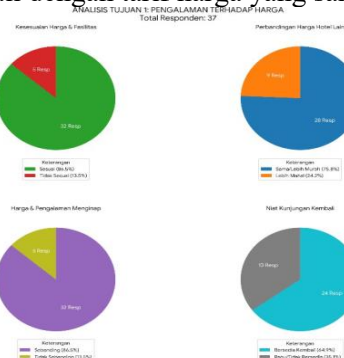
keseluruhan sebanding dengan kualitas yang diterima, yang merupakan tujuan keempat, yaitu menganalisis kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel. Hanya 13,5% orang yang menjawab bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan tidak sebanding dengan harga yang dibayarkan, sementara 86,4 persen orang yang menjawab bahwa itu sebanding. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan puas dengan nilai yang mereka dapatkan selama menginap di Labersa Hotel & Convention Center Samosir. Secara keseluruhan, berdasarkan rata-rata tingkat kepuasan dari keempat tujuan penelitian, kualitas pelayanan memperoleh nilai tertinggi (84,3%), diikuti oleh kesesuaian harga dengan kualitas dan fasilitas (86,4%), harga (78,4%), dan fasilitas (76,3%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pelanggan dengan menginap



Gambar 1 Pengalaman Terhadap Harga

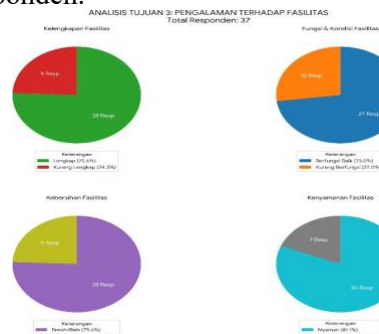
Secara keseluruhan, mayoritas tamu menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi terhadap kebijakan harga di hotel ini. Sebanyak 86,5% responden merasa harga yang dibayarkan sudah sesuai dengan kualitas fasilitas yang disediakan sekaligus sebanding dengan pengalaman menginap (perceived value) yang mereka dapatkan. Nilai kompetitif hotel juga terlihat kuat di pasaran, di mana 75,8% tamu menilai harga yang ditawarkan sama atau bahkan lebih murah dibandingkan hotel kompetitor lainnya. Meskipun demikian, pihak manajemen

perlu memperhatikan aspek retensi pelanggan; sebab, meski kepuasan fasilitas dan harga berada di angka yang tinggi, masih ada sekitar 35,1% tamu yang merasa ragu atau menyatakan tidak bersedia untuk melakukan kunjungan kembali dengan tarif harga yang sama.

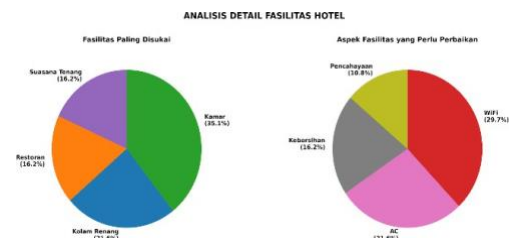


Gambar 2 Pengalaman Terhadap Harga

Secara keseluruhan, visualisasi data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hotel berhasil mendapatkan penilaian yang sangat positif dari para tamu. Mayoritas responden merasa puas dengan sikap staf yang ramah dan sopan (83,8%) serta tingkat responsivitas mereka yang tinggi (81,1%). Aspek penanganan keluhan bahkan menjadi keunggulan utama dengan tingkat keberhasilan mencapai 94,6%, di mana hampir seluruh tamu merasa tidak memiliki kendala atau keluhan mereka telah diselesaikan dengan sangat baik. Meskipun terdapat catatan evaluasi pada aspek kecepatan pelayanan di mana 24,3% tamu merasa pelayanan cenderung melambat saat kondisi hotel sedang ramai secara menyeluruh performa pelayanan hotel ini dinilai sangat sukses karena mampu memenuhi ekspektasi dari 86,4% responden.



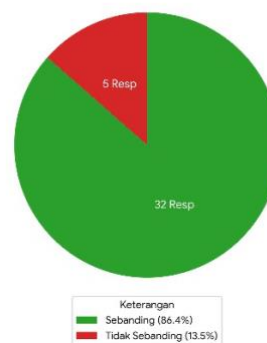
Gambar 3 Pengalaman Terhadap Fasilitas



Gambar 4 Fasilitas Hotel

Di sisi lain, analisis detail preferensi menunjukkan bahwa Kamar (35,1%) dan Kolam Renang (21,6%) menjadi dua fasilitas yang paling disukai oleh para tamu, diikuti oleh Restoran serta Suasana Tenang yang masing-masing memperoleh 16,2%. Namun, pihak manajemen hotel dihadapkan pada tantangan perbaikan mendesak pada beberapa aspek utilitas. Kualitas koneksi WiFi menjadi keluhan utama yang paling membutuhkan perhatian dengan persentase sebesar 29,7%, diikuti oleh masalah performa AC (21,6%), konsistensi kebersihan (16,2%), serta sistem pencahayaan hotel (10,8%). Kesimpulan ini mengindikasikan bahwa meskipun porsi kenyamanan mendasar sudah kokoh, optimalisasi fungsi teknologi informasi dan pendingin ruangan menjadi kunci utama peningkatan kepuasan ke depan.

ANALISIS TUJUAN 4: KESESUAIAN HARGA DENGAN KUALITAS & FASILITAS SECARA KESELURUHAN
Total Responden: 37



Gambar 5 Kesesuaian Harga dengan Kualitas & Fasilitas

Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini menginterpretasikan temuan hasil penelitian dengan menghubungkannya

pada teori-teori relevan serta penelitian terdahulu, berdasarkan keempat tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, pengalaman tamu terhadap harga di Labersa Hotel & Convention Center Samosir menunjukkan penilaian positif. Sebanyak 86,5% responden menyatakan harga kamar sesuai dengan fasilitas dan pengalaman menginap, 75,8% menilai harga kompetitif dibanding hotel lain, dan 64,9% bersedia menginap kembali dengan harga yang sama. Temuan ini sejalan dengan teori Zeithaml (1988) yang menyatakan bahwa persepsi harga konsumen terbentuk dari evaluasi antara manfaat yang diterima (*perceived benefits*) dan pengorbanan yang dikeluarkan (*perceived costs*). Apabila harga sesuai dengan nilai yang dirasakan, kepuasan pelanggan meningkat. Hasil ini juga didukung oleh Shu & Chianata (2024) yang menemukan bahwa persepsi harga memoderasi hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan konsumen. Namun, 13,5% responden merasa harga kurang sesuai karena beberapa fasilitas belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi harga tidak hanya dipengaruhi nominal, tetapi juga kualitas fasilitas dan pelayanan. Penelitian Lukman Nul Hakim (2023) juga menyatakan bahwa harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, pihak hotel perlu mempertahankan kesesuaian harga dengan kualitas layanan serta memperbaiki fasilitas yang masih dikeluhkan.

Selanjutnya, kualitas pelayanan di Labersa Hotel mendapat penilaian sangat positif dengan tingkat kepuasan rata-rata 84,3%. Aspek tertinggi adalah penanganan keluhan (94,6%) dan keramahan staf (83,8%), sementara kecepatan pelayanan (75,6%) masih perlu ditingkatkan, terutama saat hotel ramai. Temuan ini sejalan dengan model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), di mana dimensi *responsiveness* dan *empathy* mendapat penilaian terbaik. Handayani et al. (2024) juga menemukan

bahwa dimensi *empathy* dan *responsiveness* memiliki peran terkuat dalam memengaruhi kepuasan tamu di Hotel Labersa. Penelitian Pramudito et al. (2025) membuktikan bahwa kelima dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu hotel. Tingginya penilaian penanganan keluhan menunjukkan sistem respons hotel yang efektif, sejalan dengan Harahap et al. (2024) bahwa penanganan keluhan yang cepat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Namun, kecepatan pelayanan masih terkendala saat okupansi tinggi, sesuai temuan Wibowo (2023) bahwa kecepatan pelayanan dipengaruhi tingkat okupansi dan ketersediaan SDM. Pihak hotel perlu memastikan ketersediaan staf yang cukup saat hunian tinggi agar konsistensi pelayanan tetap terjaga.

Berdasarkan hasil penelitian, pengalaman tamu terhadap fasilitas menunjukkan penilaian cukup positif dengan tingkat kepuasan rata-rata 76,3%. Aspek tertinggi adalah kenyamanan fasilitas (81,1%), diikuti kelengkapan (75,6%), kebersihan (75,6%), dan fungsi fasilitas (73,0%). Fasilitas paling disukai adalah kamar hotel (35,1%), kolam renang (21,6%), restoran (16,2%), dan suasana tenang (16,2%). Namun, keluhan utama adalah koneksi WiFi (29,7%), kondisi AC (21,6%), dan kebersihan belum konsisten (16,2%). Temuan ini sejalan dengan Tjiptono & Chandra (2016) bahwa fasilitas memadai merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan. Penelitian Ishak et al. (2024) juga menunjukkan fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan menginap, sementara Rozi & Susanti (2024) menyatakan fasilitas berperan penting dalam membentuk pengalaman wisatawan. Keluhan WiFi dan AC menunjukkan pemeliharaan fasilitas perlu ditingkatkan, sejalan dengan Permatasari et al. (2025) bahwa koneksi internet dan kenyamanan ruangan menjadi elemen krusial kepuasan tamu di era modern. Kebersihan yang belum konsisten juga menjadi catatan penting, sesuai Parayogo (2020) bahwa kebersihan hotel

berpengaruh besar terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Pihak hotel perlu melakukan evaluasi dan pemeliharaan berkala, terutama pada stabilitas WiFi, perbaikan AC, dan konsistensi kebersihan.

Selanjutnya, kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan dan fasilitas menunjukkan penilaian sangat positif dengan tingkat kepuasan 86,4%. Sebanyak 86,4% responden menyatakan harga sebanding dengan kualitas dan fasilitas, sementara 13,5% merasa tidak sebanding. Temuan ini sejalan dengan teori *perceived value* Zeithaml (1988) bahwa nilai yang dirasakan merupakan hasil evaluasi manfaat versus pengorbanan. Hasil ini didukung Haryanto & Nainggolan (2024) bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan menginap melalui brand image, serta Jumheri & Paludi (2023) bahwa ketiga variabel saling berkaitan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Tingginya penilaian ini tercermin dari kesediaan tamu menginap kembali (64,9%) dan merekomendasikan hotel, sejalan dengan Arly & Ernawati (2025) bahwa persepsi kesesuaian harga dengan pelayanan berperan penting dalam loyalitas tamu hotel berbintang. Namun, 13,5% responden masih merasa harga tidak sebanding karena fasilitas kurang optimal, kebersihan belum konsisten, dan pelayanan lambat pada kondisi tertentu. Pihak hotel perlu terus mengevaluasi dan meningkatkan aspek-aspek tersebut agar kesesuaian harga dengan kualitas dan fasilitas semakin optimal.

Secara keseluruhan, harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas merupakan tiga faktor saling berkaitan dalam membentuk pengalaman tamu. Kualitas pelayanan menjadi aspek paling memuaskan (84,3%), sedangkan fasilitas paling perlu ditingkatkan (76,3%). Rata-rata tingkat kepuasan tamu mencapai 81,4% (kategori Baik). Meskipun demikian, pihak hotel tetap perlu memperbaiki kestabilan WiFi, kondisi AC, konsistensi kebersihan, dan kecepatan pelayanan saat okupansi tinggi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu di masa mendatang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengalaman tamu terhadap harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas di Labersa Hotel & Convention Center Samosir, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengalaman tamu berada pada kategori baik dengan rata-rata tingkat kepuasan 81,4%. Pengalaman tamu terhadap harga menunjukkan penilaian positif, di mana 86,5% responden menilai harga kamar sesuai dengan fasilitas dan pengalaman menginap, 75,8% menilai harga kompetitif dibandingkan hotel lain, dan 64,9% bersedia menginap kembali dengan harga yang sama. Pengalaman tamu terhadap kualitas pelayanan menunjukkan penilaian sangat positif dengan tingkat kepuasan 84,3%, di mana aspek penanganan keluhan (94,6%) dan keramahan staf (83,8%) mendapat penilaian tertinggi, sementara kecepatan pelayanan (75,6%) masih perlu ditingkatkan terutama saat hotel ramai. Pengalaman tamu terhadap fasilitas menunjukkan penilaian cukup positif dengan tingkat kepuasan 76,3%, di mana fasilitas yang paling disukai adalah kamar hotel, kolam renang, dan restoran, namun masih terdapat keluhan pada koneksi WiFi (29,7%), kondisi AC (21,6%), dan kebersihan yang belum konsisten (16,2%). Kesesuaian harga dengan kualitas dan fasilitas menunjukkan penilaian sangat positif dengan tingkat kepuasan 86,4%, yang berarti mayoritas tamu merasa harga yang dibayarkan sebanding dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diterima. Dengan demikian, pengalaman tamu di Labersa Hotel & Convention Center Samosir secara umum telah memberikan pengalaman menginap yang memuaskan, dengan kualitas pelayanan sebagai aspek terbaik dan fasilitas sebagai aspek yang paling perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, disarankan bagi pihak hotel untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang

telah dinilai baik, terutama pada aspek keramahan staf, responsivitas, dan penanganan keluhan, melalui pelatihan berkala bagi staf. Pihak hotel juga perlu meningkatkan kualitas fasilitas, khususnya pada koneksi WiFi yang perlu dibuat lebih stabil, kondisi AC yang perlu diperbaiki dan dirawat secara berkala, serta kebersihan yang perlu dijaga secara lebih konsisten di seluruh area hotel. Pemeliharaan fasilitas secara rutin dan berkala perlu dilakukan untuk memastikan seluruh fasilitas dapat berfungsi dengan optimal. Selain itu, kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan terutama pada saat tingkat hunian hotel sedang tinggi, dengan memastikan ketersediaan staf yang cukup dan sistem pelayanan yang efisien. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan aspek lain seperti promosi, citra merek, atau lokasi hotel, serta menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel secara statistik. Penelitian juga dapat melibatkan cakupan informan yang lebih luas dan dilakukan di hotel sejenis di kawasan Danau Toba sebagai pembandingan, guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal Emas*, 3(3), 217–230.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2024). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (5th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Dewi, S. (2026). Strategi Pelayanan Room Boy Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Pusako Bukittinggi. *Sosio E-Kons*, 18(1), 68–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.30998/rnx7jy30>
- Handayani, R., Rahman, B., & Susandri, S. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Hotel Labersa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu: Studi Kasus Dengan Pendekatan Path Analysis. *Neraca Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2), 792–801. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/4010>
- Haryanto, J., & MH Nainggolan, B. (2024). Analysis of Brand Image as a Mediator between Service Quality and Perceived Price on Tourists' Decision to Stay at Ashley Hotel Wahid Hasyim Jakarta. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 5(6), 1603–1615. <https://doi.org/10.38035/dijemss.v5i6.2838>
- Ishak, R. P., Soeswoyo, D. M., Ratnawulan, J., & Skawanti, R. A. (2024). The Influence of Service Quality, Facilities and Location on the Decision to Purchase Citraraya Tangerang Housing. *Dinasti International Journal of Management Science*, 6(1), 22–33. <https://doi.org/10.38035/dijms.v6i1.3064>
- Jumheri, S., & Paludi, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 20(02), 231–244. <https://doi.org/10.25134/equi.v20i02.7793>
- Lukman Nul Hakim, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Alana Sentul. *Human Capital Development*, 10(1), 1–12.
- Miles, Matthew B.; Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications, Inc. <https://books.google.com.sg/books?id=3C NrUbTu6CsC>
- Patton, M. Q. (2017). Book Review:

- Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice (4th ed.). *American Journal of Evaluation*, 38(4), 603–605.
<https://doi.org/10.1177/1098214016689486>
- Pramudito, Faiza Rachim, Mochamad Achmadi, Linda Desafitri Ratu Bilqis, & Braja Eka Sukma. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Horison Bandar Lampung. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 4(1), 83–93.
<https://doi.org/10.52352/jham.v4i1.1822>
- Riri, U. R., & Kasmita. (2025). Factors that influence length of stay in starred and non-starred hotels in Padang city. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 10(2), 180–188.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26905/jpp.v10i2.15831>
- Rozi, M., & Susanti, R. (2024). Pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di jam gadang kota bukittinggi. *Management and Tourism*, 178–183.
- Setya, A. D., Sulisty, A., & Christiatmani. (2024). Optimalisasi Layanan Guest Service Center Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu (Studi Pada Gumaya Tower Hotel Semarang). *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 4(2), 72–86.
<https://doi.org/10.25130/sc.24.1.6>
- Shu, E., & Chianata, F. (2024). Examining The Moderating Factor of Perceived Price in Between Employee Performance and Consumer Satisfaction at Grand Inna Hotel Medan. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 10(1), 296–314.
<https://doi.org/10.22334/jbhost.v10i1.493>
- Sicilia, S. A. (2025). Tinjauan Kualitas Pelayanan Front Office Dan Fasilitas Kamar Di Marianna Resort & Convention Tuktuk Samosir. *Repositori Institusi USU*.
<https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/109685>
- Sihite, Y., Purba, T. O., & Tarigan, M. I. (2025). The Influence of the Service Marketing Mix on Customer Satisfaction at Labersa Hotel and Convention Center Samosir , Simanindo District. *International Multidisciplinary Journal (IMUN)*, 1(02), 81–99.
- Sihombing, B., & Panjaitan, H. (2025). Peran Strategis Komunikasi Pariwisata Dalam Memperkuat Branding Destinasi Super Prioritas Danau Toba, Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 12(1), 19
- Singgale, Y. A. (2024). Tren Gaya Hidup Staycation dan Workcation terhadap Perkembangan Industri Perhotelan dan Pariwisata di Wilayah Perkotaan. *Jurnal Perkotaan*, 16(1), 1–18.
<https://doi.org/10.25170/perkotaan.v16i1.5699>
- Suhartapa. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(2), 99–107.
<https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12>