



## THE INFLUENCE OF PANDA KID'S CLUB ACTIVITIES ON REPEAT VISIT INTENTIONS AT HOLIDAY INN RESORT, BATAM CITY

Diana Seffany<sup>1</sup>, \*Arina Luthfini Lubis<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Pariwisata Batam, Batam, Indonesia, Email: [dianaseffanyv23@gmail.com](mailto:dianaseffanyv23@gmail.com)

<sup>2</sup>Politeknik Pariwisata Batam, Batam, Indonesia, Email: [a.luthfinilubis@gmail.com](mailto:a.luthfinilubis@gmail.com)

\*(Correspondence author)

### ABSTRACT

#### Article History

**Submitted:**

12 August 2024

**Reviewed:**

18 September 2024

**Accepted:**

25 October 2024

**Published:**

15 November 2024

This study aims to evaluate the impact of activities and facilities at Panda Kid's Club at Holiday Inn Resort Batam City, on guests' intention to return. The research questions identified are how activities at Panda Kid's Club influence guests' intention to return and how the provided facilities contribute to this effect. The main objectives of this research are to determine the impact of Panda Kid's Club activities on return intentions and how its facilities affect them. The method used is quantitative, based on the approach described by (John W. Creswell, 2017) to measure quantitative data objectively through surveys. This study uses the SPSS version 23 application to process the research survey data. The analysis results indicate a positive impact of creative and educational

activities, as well as good and safe facilities, on guests' intention to return. The conclusion of this study confirms that activities at Panda Kid's Club significantly influence guests' intention to return. Recommendations for future research include expanding the scope by incorporating additional independent variables to gain a more comprehensive understanding of factors affecting return intentions.

**Keywords:** Panda Kid's Club; Holiday Inn Resort; Creative Activities; Children's Facilities

### PENDAHULUAN

Indonesia dikenal dengan keindahan alam dan kekayaan budaya yang melimpah, menjadikannya salah satu destinasi wisata utama di dunia. Menurut The World Travel and Tourism Council (WTTC), industri pariwisata Indonesia adalah salah satu yang tumbuh paling pesat secara global, menempati peringkat kesembilan. Peningkatan signifikan dalam kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) tercermin dari jumlah yang mencapai 6,31 juta pada Juli 2023, meningkat 197% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, pemesanan akomodasi hotel juga mengalami lonjakan sebesar 172% (AuliviaW, 2023). Kota Batam, yang terletak dekat dengan Singapura dan Malaysia, mengalami pertumbuhan pesat dalam sektor pariwisata, dengan banyak wisatawan memilih kota ini karena fasilitasnya yang terjangkau dan lokasi strategis yang menawarkan berbagai pengalaman wisata (Supriono, 2017). Kunjungan Wisman ke Kota Batam pada bulan Juni 2024



sebanyak 124.384 kunjungan, meningkat 25,24 % dibandingkan kunjungan wisman pada bulan Mei 2024 yakni mencapai 100.112 kunjungan. Dibandingkan bulan pada bulan Juni 2023, jumlah pengunjung asing ke Kota Batam mengalami penurunan sebanyak 6,62% (Badan Pusat Statistik Kota Batam, 2024).

Holiday Inn Resort, An IHG Hotel di Batam, merupakan salah satu destinasi yang menawarkan fasilitas *Panda Kid's Club*, yang dirancang khusus untuk anak-anak. Fasilitas ini menyediakan berbagai aktivitas kreatif dan edukatif yang bertujuan untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan dan berharga bagi tamu yang membawa keluarga. *Kid's Club Attendant* dari Departemen *Recreation* bertanggung jawab untuk menyelenggarakan kegiatan dan memastikan area tetap bersih dan nyaman (Arfian Riyanto, 2010).

Aktivitas yang ditawarkan di *Panda Kid's Club* diharapkan dapat mempengaruhi niat kunjung kembali tamu, mengingat bahwa pengalaman positif bagi anak-anak sering kali berdampak pada kepuasan keseluruhan keluarga (Mayasari & Artanti, 2021). Fluktuasi jumlah anak-anak yang menggunakan fasilitas ini, dengan puncak pada bulan-bulan libur seperti Desember 2023, menunjukkan adanya ketertarikan yang tinggi terhadap aktivitas tersebut. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh aktivitas *Panda Kid's Club* terhadap niat kunjung kembali di Holiday Inn Resort Kota Batam, untuk memahami lebih dalam dampak fasilitas tersebut terhadap pengalaman dan kepuasan tamu.

Tabel 1. Daftar Nama *Kid's Club* di Resort dan Hotel Bintang 5 pada Kota Batam

| Nama <i>Kid's Club</i>  | Nama Hotel                     |
|-------------------------|--------------------------------|
| Panda <i>Kid's Club</i> | Holiday Inn Resort Batam       |
| Tilo <i>Kid's Club</i>  | Montigo Resort Nongsa          |
| Dino <i>Kid's Club</i>  | Harris Resort Batam Waterfront |

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Dari tabel 1 diatas terdapat beberapa *Kid's Club* pada Resort dan Hotel di Kota Batam. Peran *Kid's club* pada tempat penginapan yaitu agar menciptakan suatu kesan bagi tamu yang membawa keluarga selama menginap, selain mempunyai kesan yang baik, anak-anak akan mendapatkan wawasan dan pengalaman baru selama menginap yang menciptakan penginapan yang ramah keluarga. Peran komunikasi *interpersonal skill* staf sangat penting dalam meningkatkan pengalaman tamu, karena interaksi yang baik, ramah, dan responsif dapat menciptakan kesan positif, membangun kepercayaan, serta memenuhi kebutuhan dan harapan tamu secara lebih efektif (Wulanda et al., 2023).

Tabel 2. Jumlah Anak-anak pada *Panda Kid's Club*

| No. | Nama Bulan | Tahun | Jumlah Anak-Anak Setiap Bulan |
|-----|------------|-------|-------------------------------|
| 1   | NOVEMBER   | 2023  | 62                            |
| 2   | DESEMBER   | 2023  | 104                           |
| 3   | Januari    | 2024  | 85                            |
| 4   | FEBRUARI   | 2024  | 78                            |
| 5   | MARET      | 2024  | 98                            |

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Hasil tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah anak-anak di *Panda Kid's Club* berubah seiring bulan musim liburan contohnya, pada desember 2023 terdapat peningkatan jumlah anak-anak dikarenakan pada bulan desember adanya hari libur anak-anak yang sering disebut *holiday school*. Rentang usia pada anak-anak yang bermain pada *Panda Kid's Club* yaitu berumur 4 sampai 12 tahun . Rata-rata pengunjung pada *Panda Kid's Club* merupakan warga negara asing yang datang dari

negara tetangga yaitu Singapura dan Malaysia. Masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah pengaruh aktivitas Panda *Kid's Club* terhadap minat kunjung kembali pada Holiday Inn Resort Kota Batam. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) Bagaimana aktivitas yang terdapat pada Panda *Kid's Club* di Holiday Inn Resort Kota Batam; (2) Bagaimana pengaruh Fasilitas Panda *Kid's Club* terhadap minat kunjung kembali tamu di Holiday Inn Resort Kota Batam.

## LITERATUR REVIEW

### Aktivitas

Teori Aktivitas menjelaskan bahwa aktivitas merupakan keaktifan seseorang dalam melakukan suatu kegiatan, yang dapat memicu keterlibatan tinggi baik antar individu maupun terhadap diri sendiri. Aktivitas melibatkan kemampuan maksimal dan dapat menghasilkan keterampilan serta pengetahuan baru. Menurut Anton dalam M. Mulyono (2001 : 26), aktivitas mencakup semua tindakan atau kejadian, baik fisik maupun nonfisik, yang bertujuan mengembangkan pengetahuan dan kemampuan (Sianturi, 2014). Rochman Natawijaya dalam Depdiknas (2005:31) menambahkan bahwa kegiatan dilakukan untuk mencapai tingkat pemahaman, nilai, sikap, dan keterampilan siswa yang diinginkan. Paul B. Diedric dalam Sardiman (2011:101) membagi aktivitas menjadi beberapa jenis, yaitu aktivitas visual (seperti eksperimen dan membaca), verbal (menyampaikan ide dan berdiskusi), mendengarkan (mendengarkan penjelasan dan ceramah), menulis (menyusun narasi dan esai), menggambar (melukis dan menyusun diagram), motorik (eksperimen dan bercocok tanam), kognitif (berpikir dan mengatasi masalah), dan emosional (merasakan kebosanan atau kegugupan) (Repi, 2016).

Dalam konteks *hospitality* dan pariwisata, aktivitas di industri penginapan dan perjalanan sangat beragam. Di bidang perhotelan, resepsionis bertanggung jawab melayani reservasi, *check-in*, dan menjawab pertanyaan tamu. Porter membantu membawa barang tamu, sementara *conciierge* membantu kebutuhan tambahan seperti reservasi restoran. Departemen rekreasi mengatur fasilitas rekreasi dan mengelola *kid's club* untuk menjaga agar pengunjung tidak bosan. Di bidang pariwisata, *tour guide* mendampingi turis dan memberikan penjelasan tentang destinasi, konsultan pariwisata memberikan jasa dan bimbingan, serta profesi *food and beverage* mengawasi penyajian makanan dan minuman (Habib Hidayat, 2022).

### Panda Kid's Club

Teori Panda *Kid's Club* menjelaskan bahwa klub anak adalah fasilitas yang menyediakan kegiatan bermain dan mendidik yang dirancang untuk membantu anak-anak mengembangkan keterampilan dasar untuk anak-anak usia 4-12 tahun (Iqbal et al., 2015). *Kid's Club* di hotel menawarkan aktivitas kreatif dan edukatif dengan pengawasan oleh *Kid's Attendant*, yang bertugas menjaga dan menghibur anak-anak sambil memberikan pengalaman dan pengetahuan yang bermanfaat. Kegiatan yang ada pada Holiday Inn Resort Kota Batam Panda *Kid's Club* dimulai dari pukul 9 pagi sampai 5 sore . Dengan adanya Panda *Kid's Club* menjadikan suasana penginapan yang ramah keluarga karena anak-anak dapat bermain dan mendapatkan ilmu baru dari *Kid's attendant* yang berada disana.

## Minat Kunjung Kembali

Teori Minat Kunjung Kembali mengacu pada keinginan wisatawan untuk mengunjungi kembali suatu destinasi setelah merasakan kepuasan dari kunjungan sebelumnya. Minat ini dipengaruhi oleh pengalaman wisata yang memuaskan. Widodo (2018) menyatakan bahwa minat kunjung kembali melibatkan motivasi perjalanan, pengalaman sebelumnya, dan kepuasan. Suryabrata (2017) menambahkan bahwa ketertarikan untuk kunjung kembali berkaitan dengan daya tarik objek wisata. Basiya dan Rozak menganggap minat kunjung kembali sebagai keadaan psikologis seseorang untuk melakukan kunjungan ulang. William & Buswell menyebutkan bahwa minat ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas, sedangkan Chen & Tsai (2016) mengaitkan niat bertindak di masa depan dengan penilaian pengalaman sebelumnya (Adytia & Yuniawati, 2016). Chung-Hsien Lin menambahkan bahwa minat kunjung kembali melibatkan niat merekomendasikan, kunjung ulang, dan reputasi objek wisata (Riadi et al., 2023). Minat kunjung kembali pada tamu pada tempat penginapan disebabkan adanya daya tarik dalam tempat penginapan, seperti tempat penginapan yang ramah anak-anak sehingga menjadi pusat perhatian pengunjung yang datang bersama keluarga, yang menghasilkan kepuasan sehingga pengunjung ingin melakukan kunjungan kembali.

## METODE

Pendekatan kuantitatif dipilih dalam penelitian ini karena metode ini memungkinkan penulis untuk mengukur dan menganalisis data secara obyektif, dengan fokus pada pengaruh aktivitas Panda Kid's Club terhadap minat kunjung kembali di Holiday Inn Resort Kota Batam. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengumpulan data dalam jumlah besar melalui survei, yang kemudian diolah untuk mendapatkan hasil dalam bentuk statistik seperti frekuensi dan persentase. Menurut (John W. Creswell, 2017), metode kuantitatif cocok digunakan ketika penelitian bertujuan untuk mengukur hubungan atau pengaruh antar variabel secara obyektif. Dibandingkan dengan pendekatan kualitatif yang lebih eksploratif dan mendalam, pendekatan kuantitatif menawarkan hasil yang lebih terukur dan dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas, sehingga lebih sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk menguji dampak aktivitas Panda Kid's Club secara sistematis dan obyektif. Metode pengumpulan data yang digunakan termasuk survei dengan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Untuk memperjelas karakteristik populasi dalam penelitian ini, peneliti mendefinisikan populasi sebagai anak-anak tamu yang mengikuti aktivitas di Panda Kid's Club di Holiday Inn Resort Kota Batam. Usia responden dalam penelitian ini berkisar antara 4 hingga 5 tahun, yang merupakan target utama dari kegiatan yang diselenggarakan oleh Kid's Club. Durasi menginap para tamu minimal satu malam, dengan anak-anak yang berpartisipasi dalam kegiatan yang telah dirancang khusus oleh resort, seperti kelas seni, crafting, play dough cooking class, dan fish feeding. Penetapan sampel dilakukan secara jenuh mengingat jumlah populasi kurang dari 100, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel untuk memastikan hasil yang lebih akurat. Dengan populasi yang terdefinisi secara jelas ini, peneliti dapat menganalisis pengaruh aktivitas yang beragam di Panda Kid's Club terhadap minat kunjung kembali secara terukur dan obyektif.

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu aktivitas Panda Kid's Club sebagai variabel independen dan minat kunjung kembali sebagai variabel dependen. Aktivitas Panda Kid's Club mencakup berbagai kegiatan yang dirancang untuk anak-anak tamu di Holiday Inn Resort Kota Batam, seperti kelas seni (*art class*), keterampilan tangan (*crafting*), kelas memasak dengan *play dough*, dan kegiatan luar ruangan seperti *fish feeding*. Aktivitas-aktivitas ini dinilai berdasarkan keterlibatan, kreativitas, dan kesenangan yang dirasakan oleh anak-anak peserta. Pengukuran dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert, di mana orang tua anak-anak tersebut menilai pengaruh aktivitas terhadap kepuasan dan kesan mereka.

Sementara itu, minat kunjung kembali didefinisikan sebagai niat para tamu, khususnya orang tua anak-anak yang mengikuti aktivitas Panda Kid's Club, untuk kembali menginap di Holiday Inn Resort di masa depan. Minat ini diukur berdasarkan tanggapan mereka mengenai keseluruhan pengalaman di resort, kualitas layanan di Panda Kid's Club, dan kepuasan anak-anak terhadap aktivitas yang diikuti. Skala Likert juga digunakan untuk mengukur seberapa besar keinginan mereka untuk kembali.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan SPSS versi 23, melalui beberapa pengujian statistik seperti uji validitas untuk memastikan setiap item kuesioner relevan, uji reliabilitas untuk menguji konsistensi jawaban, serta regresi linear sederhana untuk menentukan pengaruh aktivitas Panda Kid's Club terhadap minat kunjung kembali. Penelitian ini dilakukan antara Januari hingga Juni 2024 di Holiday Inn Resort Kota Batam, dengan metodologi yang meliputi pengumpulan data, analisis statistik, dan penambangan informasi secara terstruktur. Definisi operasional dari kedua variabel ini memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana penelitian mengukur pengaruh aktivitas terhadap minat kunjung kembali secara obyektif dan mendalam.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sejarah Holiday Inn Resort Kota Batam

Holiday Inn Resort Kota Batam terletak di lahan seluas 4,1 hektar, dibangun sebagai bagian dari proyek ambisius Marina City Development yang bertujuan untuk menciptakan pusat pariwisata dan perhotelan premium di Batam. Proses konstruksi dimulai pada Januari 1997, dan setelah hampir dua tahun pengerjaan, hotel ini resmi dibuka pada 2 Desember 1999.



Gambar 1. Holiday Inn Resort Batam  
Sumber: (Booking.com, 2020)

Pada saat pembukaannya, Holiday Inn Resort Kota Batam menawarkan 235 unit kamar yang dirancang dengan fasilitas modern dan kenyamanan tinggi, sesuai dengan standar internasional jaringan Holiday Inn. Seiring dengan perkembangan dan meningkatnya permintaan akan akomodasi berkualitas di Batam, hotel ini mengalami ekspansi signifikan pada Januari 2014, menambah jumlah kamar menjadi 275 unit. Dengan tambahan unit kamar tersebut, hotel ini semakin memperkuat posisinya sebagai salah satu destinasi utama bagi wisatawan dan pelancong bisnis di kawasan ini. Konsep unik dari Holiday Inn Resort Batam adalah sebagai *condotel* (kondominium hotel), yang menggabungkan elemen residensial dan hotel dalam satu kompleks. Kompleks ini terdiri dari satu gedung utama yang menampung berbagai fasilitas umum serta empat menara kamar yang dirancang dengan beragam jenis *suite* dan *penthouse*, memberikan opsi akomodasi yang fleksibel untuk berbagai kebutuhan tamu. Setiap menara dilengkapi dengan fasilitas modern dan desain interior yang mewah, mencerminkan standar tinggi dari jaringan IHG. Konsep *condotel* ini tidak hanya menawarkan kenyamanan seperti di rumah tetapi juga berbagai layanan hotel, menjadikannya pilihan ideal bagi keluarga, pasangan, serta pelancong bisnis yang mencari pengalaman menginap yang menyenangkan dan praktis. Dengan penataan ruang yang strategis dan fasilitas lengkap, Holiday Inn Resort Kota Batam berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung baik untuk relaksasi maupun kegiatan profesional.

### **Fasilitas Holiday Inn Resort Kota Batam**

Holiday Inn Resort Kota Batam menawarkan berbagai fasilitas yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan preferensi tamu. Di antaranya, terdapat beberapa restoran unggulan yang mencakup *Terrace Café*, yang menawarkan pengalaman bersantap santai dengan berbagai pilihan makanan internasional dan lokal; *Akatonbo Teppanyaki Restaurant*, yang menyajikan hidangan Jepang dengan metode memasak *teppanyaki* yang interaktif; *Dragon Inn Chinese Restaurant*, yang menghadirkan masakan Cina otentik dalam suasana elegan; dan *Thai Orchid*, yang menawarkan cita rasa masakan Thailand yang autentik. Selain itu, hotel ini menyediakan *Tea Tree Spa*, yang merupakan tempat ideal untuk relaksasi dan perawatan tubuh dengan berbagai terapi dan pijat. Bagi keluarga yang menginap, *Panda Kid's Club* menjadi daya tarik utama dengan berbagai aktivitas kreatif dan edukatif yang dirancang untuk anak-anak, memberikan mereka pengalaman belajar sambil bermain. Fasilitas rekreasi di hotel mencakup kolam renang yang luas, ruang permainan dengan berbagai permainan untuk semua usia, *lounge* olahraga untuk hiburan santai, KTV untuk karaoke, dan gimnasium yang dilengkapi peralatan kebugaran modern. Semua fasilitas ini diintegrasikan untuk menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan dan lengkap, menjadikannya tempat yang ideal baik untuk liburan keluarga maupun perjalanan bisnis.

### **Hasil Pengumpulan Data Penelitian**

Aktivitas Kreatif dan Edukatif Berdasarkan data yang diperoleh, *Panda Kid's Club* di Holiday Inn Resort Batam telah berhasil menyediakan kegiatan kreatif dan edukatif yang mendapatkan respons sangat positif dari para orang tua dan anak-anak. Dengan 81,2% responden memberikan penilaian sangat setuju terhadap pernyataan bahwa kegiatan di *Panda Kid's Club* memberikan ilmu dan pengalaman baru, jelas bahwa fasilitas ini memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman belajar dan hiburan bagi anak-anak. Persentase tinggi ini

mengindikasikan bahwa program-program yang ditawarkan di Panda *Kid's Club* tidak hanya berfungsi sebagai sarana hiburan tetapi juga efektif dalam menyampaikan nilai-nilai pendidikan yang signifikan. Kegiatan yang dirancang untuk merangsang kreativitas dan pemikiran kritis anak-anak terbukti bermanfaat dalam memperluas pengetahuan mereka, yang sejalan dengan tujuan utama dari aktivitas tersebut. Selain itu, dukungan positif dari orang tua mengenai manfaat pendidikan dari kegiatan ini juga mencerminkan bahwa Panda *Kid's Club* memenuhi harapan mereka sebagai tempat yang tidak hanya aman dan menyenangkan, tetapi juga mendukung perkembangan kognitif dan sosial anak-anak. Ini menunjukkan bahwa hotel berhasil mengintegrasikan aspek pendidikan dan rekreasi dalam layanan mereka, menawarkan pengalaman yang holistik dan berharga bagi keluarga yang menginap. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi ini, Panda *Kid's Club* dapat dianggap sebagai salah satu fitur unggulan dari Holiday Inn Resort Kota Batam yang berkontribusi pada keseluruhan kepuasan pelanggan dan menarik minat kunjungan kembali. Program-program edukatif dan kreatif yang ditawarkan tidak hanya membuat anak-anak terhibur selama menginap tetapi juga memberikan dampak positif jangka panjang pada perkembangan mereka, menjadikannya bagian integral dari pengalaman menginap di hotel tersebut.



Gambar 2. Kelas Memasak di Panda's Kids Club  
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Penilaian terhadap sikap ramah *kid's attendant* di Panda *Kid's Club* menunjukkan bahwa 78% responden sangat setuju bahwa keramahan staf berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi positif dengan staf tidak hanya mempengaruhi kualitas pengalaman selama kunjungan, tetapi juga memainkan peran kunci dalam mendorong minat kunjungan kembali. Sikap ramah dan responsif staf menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi tamu, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas pelanggan. Sikap ramah dan responsif dapat terbentuk melalui sosialisasi ilmu hospitality yang dilakukan secara kontinu, yang pada akhirnya akan membantu seseorang menjadi hotelier profesional dengan standar pelayanan yang tinggi (Lubis, Supardi, Fatimah, & Wibowo, 2024).

Pengalaman positif ini mempertegas pentingnya pelatihan dan pengembangan berkelanjutan untuk staf, guna memastikan bahwa mereka dapat terus memberikan layanan yang unggul dan mendukung kepuasan tamu secara keseluruhan. Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa pelatihan dan pengembangan bagi karyawan

secara signifikan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, karena melalui program ini, karyawan dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk memberikan layanan yang lebih profesional dan efektif (Putri et al., 2024)(Supardi et al., 2024)(Lubis, Supardi, Fatimah, & Rajin, 2024).

Untuk memastikan keberlanjutan daya tarik dan kualitas *Panda Kid's Club*, manajemen hotel harus fokus pada beberapa strategi kunci. Pertama, penting untuk mengembangkan dan menyediakan berbagai jenis aktivitas baru yang sesuai dengan minat dan kebutuhan anak-anak dari berbagai usia. Aktivitas yang beragam dan menarik akan memastikan bahwa setiap kunjungan menawarkan pengalaman yang segar dan memuaskan. Kedua, pelatihan berkelanjutan bagi staf harus menjadi prioritas utama. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan profesionalitas karyawan, dengan memberikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mencapai standar kerja yang lebih tinggi (Andriyatno et al., 2023). Melalui pelatihan yang teratur, staf dapat meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan mereka, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik dan responsif. Terakhir, investasi dalam perbaikan dan pembaruan fasilitas juga sangat penting untuk menjaga standar kualitas yang tinggi. Dengan memperbarui dan meningkatkan fasilitas, hotel dapat memastikan bahwa harapan tamu terus dipenuhi, memberikan pengalaman yang memuaskan dan berkesan yang akan mendorong kunjungan ulang serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

### Identifikasi Responden

Dalam penelitian ini, distribusi gender responden menunjukkan bahwa mayoritas partisipan adalah perempuan, dengan persentase yang sangat dominan mencapai 99,4%. Perbedaan distribusi gender yang signifikan ini dapat memengaruhi hasil dan interpretasi data, sehingga penting untuk mempertimbangkan bagaimana dominasi salah satu gender dapat memengaruhi simpulan penelitian. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya memahami demografi responden secara rinci untuk memperoleh gambaran yang lebih akurat dan komprehensif tentang variabel yang diteliti, serta merumuskan rekomendasi yang relevan dan inklusif bagi semua kelompok yang terlibat. Sebagian responden perempuan merupakan ibu dari anak-anak yang bermain di *Panda Kid's Club* dan *Staff Front Office* yang mayoritasnya perempuan.

Di sisi lain, kelompok usia 25 hingga 32 tahun juga memberikan kontribusi dengan persentase sebesar 21,9%, yang menunjukkan bahwa terdapat minat yang cukup kuat dari individu dalam kelompok usia ini, meskipun tidak sebanyak kelompok usia yang lebih muda. Mayoritas responden dalam penelitian ini berada dalam kelompok usia 18 hingga 25 tahun, yang mencakup persentase dominan sebesar 99,4% dari total sampel, yang menunjukkan bahwa kelompok usia muda ini merupakan kelompok yang paling banyak memberikan kontribusi terhadap hasil survei. Variasi ini dapat menjadi penting dalam merancang strategi atau program yang efektif untuk memenuhi kebutuhan berbagai kelompok usia yang terlibat. Banyak orang tua muda yang membawa anaknya bermain *Panda Kid's Club*, rata-rata usia anak pada *Panda Kid's Club* yaitu berumur 4 sampai 5 tahun.

Kombinasi kedua kelompok responden ini memungkinkan dilakukannya analisis menyeluruh dan berimbang terhadap kinerja hotel baik dari perspektif internal maupun eksternal, sehingga memberikan data berharga untuk strategi

peningkatan dan pengembangan layanan yang berkelanjutan. Mayoritas responden dalam survei ini adalah staf kantor depan, yang mencakup 53,1% dari total responden, yang menunjukkan dominasi kelompok ini dalam memberikan umpan balik mengenai fasilitas dan layanan hotel. Di sisi lain, 46,9% responden adalah pengunjung hotel, yang memberikan perspektif luar yang esensial mengenai kepuasan pelanggan dan pengalaman mereka selama menginap. Staf kantor depan, yang secara langsung bertanggung jawab atas layanan pelanggan, reservasi, dan interaksi sehari-hari dengan tamu, memiliki wawasan mendalam dan pengalaman langsung mengenai kualitas layanan dan operasional hotel.

Sebagian besar responden dalam studi ini memiliki pengalaman kerja singkat tetapi signifikan, dengan 47,4% telah bekerja satu hingga dua tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mereka berada dalam tahap awal perkembangan karir dan telah mulai memahami dinamika pekerjaan serta beradaptasi di Holiday Inn Resort Batam. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Program Pengembangan Karir memiliki dampak positif terhadap produktivitas karyawan, dengan meningkatkan keterampilan dan motivasi mereka dalam bekerja (Lubis et al., 2023). Karyawan baru ini cenderung merasa nyaman dengan tanggung jawab, berintegrasi dengan tim, dan mengetahui prosedur operasional. Rentang waktu tersebut juga memungkinkan evaluasi efektivitas program pelatihan dan pengembangan yang diterapkan, serta memberikan wawasan tentang pengaruh pengalaman awal terhadap kepuasan dan kinerja karyawan.

Tamu yang menginap di Holiday Inn Resort Kota Batam selama 1 hingga 3 hari mencapai 55,2% dari total pengunjung, menunjukkan preferensi untuk tinggal singkat. Tren ini mencerminkan kebutuhan akan kunjungan bisnis yang efisien atau liburan singkat. Manajemen hotel harus merancang paket promosi untuk menarik pengunjung memperpanjang masa inap dan menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan tamu dengan waktu menginap pendek. Ini juga membuka peluang untuk strategi pemasaran yang efektif yang menawarkan penawaran menarik bagi tamu yang mencari akomodasi jangka pendek. Salah satu strategi pemasaran yang dapat ditempuh untuk meningkatkan penjualan adalah dengan memanfaatkan media sosial sebagai platform promosi, guna menjangkau lebih banyak calon tamu secara efektif dan efisien (Asikin et al., 2024) (Mabrurroh et al., 2023).

### **Hasil Uji Validitas**

Hasil tabel 3 di bawah ini menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dalam validitas pengukuran dalam penelitian ini, dengan semua item yang diuji pada variabel aktivitas kreatif dan edukatif serta minat kunjungan kembali menunjukkan nilai  $r$  hitung yang melebihi ambang batas  $r$  tabel sebesar 0,30.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

| Hasil Uji Validitas         |                                |          |         |            |
|-----------------------------|--------------------------------|----------|---------|------------|
| Variable                    | No Item                        | r hitung | r tabel | Keterangan |
| Aktivitas<br>(X)            | Aktivitas Kreatif dan Edukatif | 0,896    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,821    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,795    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,813    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,813    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,686    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,767    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,414    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,824    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,758    | 0,286   | VALID      |
| Kunjungan<br>Kembali<br>(Y) | Kualitas Fasilitas             | 0,779    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,828    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,938    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,743    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,786    | 0,286   | VALID      |
|                             |                                | 0,858    | 0,286   | VALID      |

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Hal ini menandakan bahwa setiap item yang digunakan dalam instrumen penelitian tidak hanya relevan tetapi juga secara signifikan berkontribusi dalam mengukur variabel yang dimaksud. Dengan nilai  $r$  hitung yang konsisten lebih tinggi daripada  $r$  tabel, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki kekuatan validitas yang kuat dan dapat dipercaya untuk memberikan hasil yang akurat serta representatif mengenai pengaruh aktivitas kreatif dan edukatif terhadap minat kunjungan Kembali. Validitas ini memperkuat keyakinan bahwa data yang diperoleh dari penelitian ini dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut dan pengambilan keputusan yang didasarkan pada hasil yang sah dan valid.

### Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Tabel 4 Uji Reliabilitas instrumen penelitian, yang diukur dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, menunjukkan hasil yang sangat positif, dengan nilai lebih dari 0,60 untuk kedua variabel yang diuji. Nilai ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang cukup tinggi dan konsistensi yang memadai dalam mengukur variabel yang dimaksud.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

| Hasil Uji Reliabilitas |                  |         |            |
|------------------------|------------------|---------|------------|
| Variabel               | Cronbach's Alpha | Standar | Kesimpulan |
| Aktivitas (X)          | 0,905            | 0,6     | Reliabel   |
| Efektivitas Kerja (Y)  | 0,924            | 0,6     | Reliabel   |

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

*Cronbach's Alpha* adalah ukuran statistik yang menilai sejauh mana item-item dalam instrumen penelitian saling berkorelasi dan menghasilkan data yang stabil dan dapat diandalkan ketika digunakan pada sampel yang berbeda atau dalam pengulangan pengukuran (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Dengan nilai lebih dari 0,60, instrumen ini tidak hanya memenuhi syarat dasar keandalan, tetapi juga menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari instrumen ini dapat dipercaya untuk memberikan gambaran yang akurat mengenai aktivitas kreatif dan edukatif, serta minat kunjungan kembali. Ini memperkuat validitas dan kredibilitas hasil

penelitian, serta memberikan keyakinan bahwa instrumen yang digunakan adalah alat yang efektif untuk mengumpulkan data yang relevan dan konsisten dalam konteks studi ini.

### Hasil Statistik Deskriptif

Pada tabel 5 di bawah ini dapat disimpulkan aktivitas kreatif dan edukatif yang ditawarkan di Panda Kid's Club telah menerima umpan balik yang sangat positif dari para orang tua dan anak-anak, yang tercermin dalam angka 81,2% responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa kegiatan-kegiatan tersebut memberikan ilmu dan pengalaman baru.

Tabel 5. Tabel Tanggapan Responden Indikator Aktivitas

| Tabel Tanggapan Responden Indikator Aktivitas |   |     |    |    |    |    |        |               |  |
|---|---|-----|----|----|----|----|--------|---------------|--|
| No  | Pernyataan  | STS | TS | CS | S  | SS |        |               |  |
| Variabel Aktivitas (X)                        |   |     |    |    |    |    | Persen | Kategori      |  |
| Aktivitas Kreatif dan Edukatif                |   |     |    |    |    |    |        |               |  |
| 1   | Terdapat berbagai macam aktivitas anak di dalam Panda Kid's Club          | 0   | 0  | 4  | 5  | 23 | 72%    | Sangat Setuju |  |
| 2   | Aktivitas Panda Kid's Club selalu mengikuti tema perayaan hari-hari besar | 0   | 2  | 2  | 8  | 20 | 62,5%  | Sangat Setuju |  |
| 3   | Selalu terdapat kegiatan yang berbeda dalam aktivitas Panda Kid's Club    | 0   | 0  | 2  | 11 | 19 | 59,3%  | Sangat Setuju |  |
| 4   | Aktivitas Panda Kid's Club memberikan kegiatan kreatif pada anak          | 0   | 0  | 3  | 8  | 21 | 66%    | Sangat Setuju |  |
| 5   | Aktivitas Panda Kid's Club memberikan kegiatan edukatif pada anak         | 0   | 0  | 2  | 11 | 19 | 59,3%  | Sangat Setuju |  |
| 6   | Aktivitas Panda Kid's Club memberikan ilmu dan pengalaman baru untuk anak | 0   | 0  | 2  | 4  | 26 | 81,2%  | Sangat Setuju |  |

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Persentase tinggi ini menunjukkan bahwa program yang dirancang tidak hanya mampu memberikan kesenangan dan hiburan, tetapi juga secara efektif menyampaikan nilai-nilai pendidikan yang bermanfaat bagi anak-anak. Hal ini menunjukkan keberhasilan Panda Kid's Club dalam memenuhi tujuan utamanya untuk menyediakan pengalaman yang mendidik dan memotivasi. Aktivitas yang melibatkan berbagai metode kreatif dan inovatif ini mampu merangsang perkembangan kognitif serta keterampilan sosial anak-anak, menjadikannya komponen penting dalam keseluruhan pengalaman menginap di Holiday Inn Resort Kota Batam. Umpan balik positif ini menegaskan pentingnya melanjutkan dan meningkatkan jenis aktivitas ini untuk memastikan bahwa fasilitas tersebut tetap relevan dan menarik bagi pengunjung, serta terus memenuhi ekspektasi pendidikan dan rekreasi yang tinggi.

Tabel 6. Tabel Tanggapan Responden Indikator Minat Kunjung Kembali

| Tabel Tanggapan Responden Indikator Minat Kunjung Kembali |   | STS | TS | CS | S  | SS |        |                          |
|---|---|-----|----|----|----|----|--------|--------------------------|
| No  | Pernyataan  |     |    |    |    |    | Persen | Kategori                 |
| <b>Variabel Minat Kunjung Kembali (Y)</b>                 |   |     |    |    |    |    |        |                          |
| <b>Kualitas Pelayanan</b>                                 |   |     |    |    |    |    |        |                          |
| 1   | <i>Kids attendant</i> ramah dan memberikan pelayanan yang baik kepada anak-anak dalam kegiatan di panda kids club | 0   | 0  | 1  | 6  | 25 | 78%    | Sangat Setuju            |
| 2   | Kegiatan anak-anak di Panda Kid's Club di dampingi oleh Kids attendant  | 0   | 0  | 4  | 14 | 14 | 44%    | Setuju dan Sangat Setuju |
| 3   | Kid's Attendant memiliki susunan waktu untuk kegiatan di Panda Kid's Club.  | 0   | 4  | 1  | 12 | 15 | 40,5%  | Sangat Setuju            |
| <b>Kualitas Fasilitas</b>                                 |   |     |    |    |    |    |        |                          |
| 4   | Panda <i>Kid's Club</i> memiliki ruangan yang bersih dan rapih  | 0   | 0  | 3  | 8  | 21 | 66%    | Sangat Setuju            |
| 5   | Panda <i>Kid's Club</i> memiliki mainan dengan kualitas yang aman untuk anak-anak                                 | 0   | 0  | 2  | 12 | 18 | 56,2%  | Sangat Setuju            |
| 6   | Panda Kid's Club memiliki fasilitas yang lengkap seperti rest room dan AC   | 0   | 1  | 2  | 7  | 22 | 69%    | Sangat Setuju            |
| 7   | Panda Kid's Club memiliki furniture yang aman untuk anak-anak   | 0   | 0  | 6  | 4  | 22 | 69%    | Sangat Setuju            |
| <b>Kepuasan Pelanggan</b>                                 |   |     |    |    |    |    |        |                          |
| 8   | Panda <i>Kid's Club</i> memberikan pengalaman mengesankan untuk anak-anak tamu selama menginap di hotel           | 0   | 0  | 1  | 10 | 21 | 66%    | Sangat Setuju            |
| 9   | Tamu melakukan kunjungan kembali terhadap Panda Kid's Club  | 0   | 0  | 4  | 7  | 21 | 66%    | Sangat Setuju            |
| 10  | Tamu memberikan apresiasi atau komentar yang baik terhadap Panda Kids Club  | 0   | 0  | 4  | 7  | 21 | 66%    | Sangat Setuju            |

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Pada tabel 6 dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang diberikan di Panda Kid's Club secara konsisten mendapatkan penilaian yang sangat positif dari para responden, dengan sebanyak 78% menyatakan sangat setuju terhadap sikap ramah yang ditunjukkan oleh kid's attendant. Angka ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap interaksi yang dilakukan oleh staf, yang tidak hanya menunjukkan kemahiran mereka dalam melayani tetapi juga memperlihatkan kemampuan mereka dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi tamu, terutama anak-anak. Keberhasilan dalam menciptakan atmosfer yang ramah dan hangat ini memiliki dampak langsung pada minat kunjungan kembali, di mana pengalaman positif di Panda Kid's Club mendorong tamu untuk kembali mengunjungi hotel di masa depan. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan, jelas bahwa aspek keramahan dan responsivitas staff memainkan peran penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, mengindikasikan bahwa investasi dalam pelatihan dan pengembangan staf merupakan strategi yang efektif untuk memastikan pengalaman tamu yang memuaskan dan berkelanjutan.

### Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk memastikan apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas adalah normal (Setya Budi et al., 2024). Untuk melakukan pengujian ini digunakan Uji Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 7 .Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                    |                | Unstandardized Residual |
| N                                  |                | 32                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 2.08406445              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .098                    |
|                                    | Positive       | .090                    |
|                                    | Negative       | -.098                   |
| Test Statistic                     |                | .098                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 7 diatas, hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa distribusi normal menggambarkan distribusi nilai sisa.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Satu variabel terikat dan satu variabel bebas dibandingkan dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana (Anwar Hidayat, 2017). Oleh karena itu, penelitian ini melakukan analisis regresi linier sederhana, dan juga menilai dampak aktivitas terhadap minat kunjung kembali.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant) | 3.675                       | 3.101      |                           | 1.185  | .245 |
|                           | X          | 1.510                       | .112       | .926                      | 13.444 | .000 |

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Dapat dilihat dari tabel 8 hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas mengindikasikan bahwa nilai koefisien konstanta adalah 3.675, sementara koefisien untuk variabel bebas (X) adalah 1.510. Dengan demikian persamaan regresi Y adalah  $3.675 + 1.510X$ , dan nilai konstantanya diketahui berdasarkan persamaan di atas. Secara sistematis, Konstanta ini menunjukkan bahwa manajemen waktu memiliki nilai 3.675. Selain itu nilai positif (1.510) koefisien regresi untuk variabel bebas menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat; ketika variabel bebas meningkat satu satuan, variabel terikat juga mengalami perubahan searah aktivitas menghasilkan peningkatan minat kunjung kembali.

### Uji Pengaruh Parsial

Uji yang diterapkan untuk menilai signifikansi koefisien regresi atau parsial. Pengujian ini dilakukan secara terpisah untuk mengevaluasi dampak individual antara variabel independen dan dependen dengan mempertimbangkan nilai t pada tingkat signifikansi 5%. t-tabel:  $t(a; n - k) = t(0,05; 30) = 1.6972$

Tabel 9. Hasil Uji Pengaruh Parsial (t)

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |  | t      | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|--------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |  |        |      |
| 1     | (Constant) | 3.675                       | 3.101      |                           |  | 1.185  | .245 |
|       | X          | 1.510                       | .112       | .926                      |  | 13.444 | .000 |

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Dari hasil tabel 9 terdapat nilai sig = 0,000 < 0,05 dan nilai t-hitung 13.444 > 1.6972 t-tabel. Dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara parsial variable Aktivitas (X) terhadap variable Minat Kunjung Kembali (Y).

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh Aktivitas (X) terhadap Minat Kunjung Kembali (Y).

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .926 <sup>a</sup> | .858     | .853              | 2.119                      |

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Pada tabel 10 diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,853 yang artinya pengaruh variable X terhadap variable Y sebesar 85,3% (0,853 x 100%) ada pengaruh sebesar 14,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang diperoleh melalui SPSS versi 23, Holiday Inn Resort Kota Batam menunjukkan kualitas layanan dan fasilitas yang sangat baik, sebagaimana tercermin dalam hasil penelitian ini. Validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini diperiksa dengan nilai r hitung yang melebihi nilai r tabel, mengindikasikan bahwa semua item pada variabel aktivitas kreatif dan edukatif serta kunjungan kembali dinyatakan valid. Reliabilitas instrumen juga menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk kedua variabel lebih dari 0,6, yang menandakan bahwa instrumen tersebut memiliki konsistensi dan dapat diandalkan. Dari segi demografis, sebagian besar responden adalah perempuan dengan persentase 99,4%, dan mayoritas berusia antara 18 hingga 25 tahun (99,4%). Responden utama terdiri dari staff front office (53,1%) dan pengunjung hotel (46,9%), dengan lama bekerja sebagian besar dalam rentang 1-2 tahun (47,4%) dan tamu yang menginap antara 1 hingga 3 hari mencapai 55,2%. Penilaian terhadap aktivitas kreatif dan edukatif di Panda Kid's Club menunjukkan hasil yang sangat positif, dengan 81,2% responden sangat setuju bahwa kegiatan tersebut memberikan ilmu dan pengalaman baru.

Kualitas pelayanan juga dinilai tinggi, terutama sikap ramah kid's attendant yang mendapatkan 78% responden sangat setuju. Data ini menunjukkan bahwa pengelolaan aktivitas yang menarik dan pelayanan yang ramah secara signifikan

mempengaruhi minat kunjungan kembali. Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas mengindikasikan bahwa nilai koefisien konstanta adalah 3.675, sementara koefisien untuk variabel bebas (X) adalah 1.510. Dengan demikian persamaan regresi Y adalah  $3.675 + 1.510X$ , dan nilai konstantanya diketahui berdasarkan persamaan di atas. Secara sistematis, Konstanta ini menunjukkan bahwa manajemen waktu memiliki nilai 3.675. Selain itu nilai positif (1.510) koefisien regresi untuk variabel bebas menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat; ketika variabel bebas meningkat satu satuan, variabel terikat juga mengalami perubahan searah aktivitas menghasilkan peningkatan minat kunjung kembali. Dari hasil tabel terdapat nilai  $sig = 0,000 < 0,05$  dan nilai  $t\text{-hitung } 13.444 > 1.6972$   $t\text{-tabel}$ .

Dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara parsial variable Aktivitas (X) terhadap variable Minat Kunjung Kembali. Hasil dari uji pengaruh parsial (t) diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,853 yang artinya pengaruh variable X terhadap variable Y sebesar 85,3% ( $0,853 \times 100\%$ ) ada pengaruh sebesar 14,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Data ini menunjukkan bahwa pengelolaan aktivitas yang menarik dan pelayanan yang ramah secara signifikan mempengaruhi minat kunjungan kembali. Oleh karena itu, hotel harus terus berfokus pada peningkatan kualitas aktivitas dan pelayanan untuk memastikan kepuasan tamu yang tinggi dan loyalitas pelanggan. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi penyediaan aktivitas baru yang sesuai dengan berbagai usia, pelatihan staf berkelanjutan, dan pembaruan fasilitas untuk menjaga standar kualitas. Keseluruhan hasil ini menggambarkan keberhasilan Holiday Inn Resort Kota Batam dalam memenuhi ekspektasi tamu dan menyediakan pengalaman menginap yang memuaskan serta merekomendasikan langkah-langkah strategis untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para supervisor dan manager di Hotel Holiday Inn Batam atas dukungan yang luar biasa selama penelitian ini berlangsung. Dukungan, bimbingan, dan kesempatan yang diberikan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Tak lupa, terima kasih juga saya sampaikan kepada seluruh teman-teman yang selalu memberi semangat, serta dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan dan masukan berharga. Saya juga ingin berterima kasih kepada tim editorial Media Wisata yang telah membantu dalam proses penyusunan dan publikasi hasil penelitian ini. Terima kasih untuk semua kontribusi dan kerja sama yang telah diberikan.

### REFERENSI

- Adytia, C. A., & Yuniawati, Y. (2016). Pengaruh Customer Experience Terhadap Revisit Intention Di The Trans Luxury Hotel Bandung. *THE Journal : Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 5(1), 857. <https://doi.org/10.17509/thej.v5i1.1993>
- Andriyatno, V. D., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). The Influence of Internship on The Professionalism of Students Departement of Room Division at Batam Tourism Polytechnic. *Media Wisata*, 21(2), 314–328.

<https://doi.org/10.36276/mws.v21i2.535>

- Anwar Hidayat. (2017). Pengertian Uji Asumsi Klasik Regresi Linear dengan SPSS. In <https://Www.Statistikian.Com/2017/01/Uji-Asumsi-Klasik-Regresi-Linear-Spss.Html>. <https://www.statistikian.com/2017/01/uji-asumsi-klasik-regresi-linear-spss.html>
- Arfian Riyanto. (2010). *Fungsi Recreation Department Pada Hotel Resort Repository - UNAIR REPOSITORY*.
- Asikin, N., Pristiwasa, I. W. T. K., & Lubis, A. L. (2024). Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Penjualan Kamar di Beverly Hotel Batam. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*, 9(1), 101–116.
- AuliviaW, A. (2023). - SWA. SWA. <https://swa.co.id/swa/trends/business-research/ini-tren-industri-pariwisata-tahun-2024>
- Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2024). *Perkembangan Pariwisata Kota Batam Januari 2024*. 32.
- Booking.com. (2020). *Holiday Inn Resort Batam, an IHG Hotel*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Habib Hidayat. (2022). Apa Itu Hospitality: Pengertian, Tugas, Jenis, hingga Pekerjaannya. In *Phil. Mag.* (p. 1).
- Iqbal, M., Ilmu, D., Sosial, K., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Utara, U. S. (2015). *Respon Orang Tua Terhadap Program Kids Club Yayasan Fondasi Hidup Indonesia di Desa Baru Kecamatan Pancur Batu*.
- John W. Creswell, J. D. C. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, 2017. [https://books.google.co.id/books?id=KGNADwAAQBAJ&source=gbs\\_navlink\\_s\\_s](https://books.google.co.id/books?id=KGNADwAAQBAJ&source=gbs_navlink_s_s)
- Lubis, A. L., Gunawan, A. A., & Wardhani, G. S. (2023). Implikasi Program Pengembangan Karir Terhadap Produktivitas Karyawan di Hotel HS Batam. *Jurnal Manajemen Rekayasa Dan Inovasi Bisnis*, 2(1), 1–11.
- Lubis, A. L., Supardi, Fatimah, Z., & Wibowo, A. (2024). Sosialisasi Ilmu Pengetahuan Hospitality Agar Menjadi Hotelier Profesional di SMAN 19 Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 224–236. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x>
- Lubis, A. L., Supardi, S., Fatimah, Z., & Rajin, G. (2024). Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran RM. Sederhana Winsor Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 197–210. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.265>
- Mabruroh, S. K., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Pengaruh Instagram Terhadap Keputusan Pengunjung Untuk Berwisata ke Mega Wisata Ocarina Kota Batam. *Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, 11(3), 388–398.
- Mayasari, N. P., & Artanti, Y. (2021). Pengaruh Creative Tourist Experience, Travel Motivation dan Perceived Risk Terhadap Revisit Intention Pada Wisata Edukasi Secara Virtual. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 186–194. <https://doi.org/10.35899/biej.v3i3.313>

- Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). IMPLEMENTASI PELATIHAN KERJA DALAM MENANGANI GUEST COMPLAINT PADA FRONT OFFICE DI OS HOTEL TANJUNG. *Jurnal Mekar*, 3(1), 6–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.285>
- Repi. (2016). *Meningkatkan Aktivitas dan Hasil Belajar Matematika Siswa Dengan Strategi Pembelajaran Berbasis Masalah (Problem Based Learning) Pada Pokok Bahasan Segiempat Dan Segitiga di Kelas VI SD Negeri 1 Selat*. 14(4), 1–23.
- Riadi, D., Permadi, L. A., & Retnowati, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Desa Wisata Hijau Bilebante Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 2(2), 38–49. <https://doi.org/10.29303/jrp.v2i2.2678>
- Setya Budi, A. D. A., Septiana, L., & Panji Mahendra, B. E. (2024). Memahami Asumsi Klasik dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, dan Autokorelasi dalam Penelitian. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(01), 01–11. <https://doi.org/10.58812/jmws.v3i01.878>
- Sianturi, E. (2014). Peningkatan Aktivitas Belajar Siswa Dalam Pembelajaran Ilmu Pengetahuan Alam Menggunakan Metode Demonstrasi. *Tesis Doctoral*, 2014(June), 1–2. [https://repositories.lib.utexas.edu/handle/2152/39127%0Ahttps://cris.brighton.ac.uk/ws/portalfiles/portal/4755978/Julius+Ojebode%27s+Thesis.pdf%0Ausir.salford.ac.uk/29369/1/Angela\\_Darvill\\_thesis\\_esubmission.pdf%0Ahttps://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/ha](https://repositories.lib.utexas.edu/handle/2152/39127%0Ahttps://cris.brighton.ac.uk/ws/portalfiles/portal/4755978/Julius+Ojebode%27s+Thesis.pdf%0Ausir.salford.ac.uk/29369/1/Angela_Darvill_thesis_esubmission.pdf%0Ahttps://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/ha)
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Supardi, Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Muhammad Haikal, C. (2024). Pengembangan Kapasitas Karyawan Restoran Sederhana dalam Hygiene dan Sanitasi Melalui Pelatihan Praktis. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 182–196. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.260>
- Supriono, S. (2017). Analisis Deskripsi Potensi Pariwisata Kota Batam Dalam Rangka Menjaring Wisatawan Mancanegara. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 1(2), 97. <https://doi.org/10.22146/jpt.30150>
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.287>

#### AUTHOR BIOGRAFI

**Diana Seffany** adalah mahasiswi semester 7 Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata Batam. Penelitian ini dilakukan dengan bimbingan Ibu Arina Luthfini Lubis, dosen pembimbing. Untuk informasi lebih lanjut, dapat menghubungi penulis melalui email: [dianaseffanyv23@gmail.com](mailto:dianaseffanyv23@gmail.com).