

## Pengaruh Restorative Environment, Short-Stay Environment, dan Digital Convenience terhadap Guest Satisfaction: Analisis Model Struktural pada Hotel Transit di Bogor

Hielvita Ludiya<sup>\*1</sup>, Robert Kristaung<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Perhotelan, Universitas Asa Indonesia, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jakarta Internasional, Indonesia.

<sup>1</sup>hielvita@akpindo.ac.id, <sup>2</sup>robert.kristaung@uniji.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *restorative environment*, *short-stay environment*, dan *digital convenience* terhadap *guest satisfaction* dalam industri perhotelan. Penelitian sebelumnya umumnya mengkaji faktor lingkungan fisik dan teknologi layanan secara terpisah, sehingga belum memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana aspek psikologis, kualitas lingkungan *short-stay*, dan kemudahan digital secara bersama-sama membentuk kepuasan tamu, khususnya dalam konteks hotel transit. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan dan pengujian empiris model struktural terintegrasi yang menggabungkan ketiga konstruk tersebut dalam satu kerangka analitis. Dengan demikian, penelitian ini mengisi kesenjangan literatur dengan menyediakan bukti empiris mengenai pengaruh simultan ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan tamu pada hotel transit di Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori melalui survei *cross-sectional* terhadap 164 tamu hotel berusia  $\geq 18$  tahun di Citra Cikopo Hotel and Family Cottages, Bogor, yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *restorative environment*, *short-stay environment*, dan *digital convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *guest satisfaction*. Model penelitian memiliki daya jelaskan yang kuat dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,643, yang berarti 64,3% variasi *guest satisfaction* dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Temuan ini memperkaya literatur manajemen perhotelan melalui pendekatan multidimensional yang mengintegrasikan aspek psikologis, kualitas lingkungan fisik, dan teknologi layanan dalam konteks hotel transit, serta memberikan implikasi strategis bagi pengelola hotel dalam merancang pengalaman menginap yang holistik guna meningkatkan kepuasan tamu.

**Kata kunci:** *restorative environment*, *short-stay environment*, *digital convenience*, *guest satisfaction*.

### Abstract

*This study aims to analyze the influence of restorative environment, short-stay environment, and digital convenience on guest satisfaction in the hospitality industry. Previous studies have generally examined physical environmental factors and service technology separately, thus failing to provide a comprehensive understanding of how psychological aspects, short-stay environmental quality, and digital convenience jointly shape guest satisfaction, particularly in the context of transit hotels. Therefore, the novelty of this study lies in the development and empirical testing of an integrated structural model that combines these three constructs within a single framework. Accordingly, this research fills a literature gap by providing empirical evidence on the simultaneous effects of these factors on guest satisfaction in a transit hotel in Bogor. This study employs a quantitative explanatory approach using a cross-sectional survey of 164 hotel guests aged  $\geq 18$  years at Citra Cikopo Hotel and Family Cottages, Bogor, selected through purposive sampling. Data were analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 3.0 as software. The results indicate that restorative environment, short-stay environment, and digital convenience have positive and significant effects on guest satisfaction. The model demonstrates strong explanatory power, with an  $R^2$  value of 0.643, indicating that 64.3% of the variance in guest satisfaction is explained by the three variables. These findings enrich the hospitality management literature by adopting a multidimensional approach that integrates psychological aspects, physical environmental quality, and service technology within the specific context of transit hotels, while also providing strategic implications for hotel managers in designing holistic stay experiences aimed at enhancing guest satisfaction.*

**Keywords:** *restorative environment, short-stay environment, digital convenience, guest satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri perhotelan global dan nasional menunjukkan pergeseran signifikan menuju segmen hotel transit dan short-stay accommodation (Ndaguba et al., 2024; Sampaio, Sebastião, & Farinha, 2024). Laporan dan analisis industri perhotelan global mengindikasikan meningkatnya permintaan terhadap akomodasi yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan modern, seiring dengan meningkatnya mobilitas perjalanan serta perubahan preferensi konsumen terkait lama inap dan tipe akomodasi (Deep Market Insights, 2025; Sampaio et al., 2024). Tren ini mencerminkan pergeseran perilaku konsumsi di industri perhotelan, di mana wisatawan semakin mengutamakan efisiensi layanan, kenyamanan fungsional, dan fleksibilitas. Dalam konteks ini, hotel transit berbeda dari hotel rekreasi jangka panjang karena berfungsi sebagai rapid recovery space yang mendukung pemulihan fisik dan psikologis dalam waktu terbatas, sehingga durasi menginap singkat menjadi karakteristik utamanya.

Penelitian terkini menunjukkan bahwa pada konteks short-stay, kepuasan tamu lebih dipengaruhi oleh pengalaman menginap yang efisien, tenang, dan mendukung kesejahteraan psikologis dibandingkan kelengkapan fasilitas rekreasi (Abdulaali et al., 2025; Khuc et al., 2026). Temuan ini menegaskan pentingnya kajian empiris untuk memahami faktor-faktor kunci yang membentuk kualitas pengalaman tamu pada hotel transit.

Dalam konteks pemulihan psikologis jangka pendek, konsep restorative environment semakin mendapat perhatian dalam literatur lingkungan dan psikologi kesehatan. Studi terbaru menunjukkan bahwa kualitas lingkungan yang memungkinkan pengalaman being away, fascination, extent, dan compatibility berkontribusi pada restorasi perhatian dan pemulihan mental dari kelelahan kognitif akibat tuntutan aktivitas sehari-hari (Liu et al., 2024; Rhee et al., 2023). Penelitian bibliometrik juga menegaskan relevansi pendekatan restoratif dalam menjelaskan bagaimana interaksi individu dengan lingkungan dapat menurunkan stres dan meningkatkan kesejahteraan psikologis (Yang, Tu, & Huang, 2025). Studi empiris pada lingkungan terbangun, termasuk hotel, menunjukkan bahwa desain ruang dengan elemen visual menenangkan dan integrasi unsur alam mampu menghasilkan efek restoratif yang signifikan bagi tamu (Elshaer et al., 2025; Yusuf, Isah, & Salami, 2025). Oleh karena itu, restorative environment diposisikan sebagai kebaruan konseptual utama dalam penelitian ini.

Selain aspek restoratif, kualitas short-stay environment merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman tamu hotel transit. Short-stay environment mencakup kebersihan kamar, kenyamanan tidur, pencahayaan, ketenangan, dan estetika ruang yang secara langsung mempengaruhi kualitas istirahat dalam durasi menginap yang singkat. Penelitian Abdulaali et al. (2025) menunjukkan bahwa berbagai parameter kualitas lingkungan fisik ruang (indoor environmental quality) termasuk kualitas udara dalam ruangan, kondisi termal, pencahayaan, kenyamanan visual, serta aspek akustik berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan tamu, yang selanjutnya meningkatkan guest satisfaction hotel. Temuan ini menegaskan bahwa atribut fisik kamar tidak hanya mempengaruhi persepsi kenyamanan, tetapi juga secara langsung berkaitan dengan pengalaman menginap tamu. Dengan demikian, kualitas lingkungan fisik kamar bukan hanya faktor operasional, tetapi juga determinan strategis yang membentuk pengalaman dan guest satisfaction, khususnya pada akomodasi berdurasi singkat.

Transformasi digital turut membentuk ekspektasi tamu hotel transit, khususnya terkait kebutuhan akan kecepatan dan kemudahan layanan. Digital convenience, yang mencakup kemudahan pemesanan daring, check-in dan check-out digital, pembayaran non-tunai, akses informasi, serta konektivitas Wi-Fi yang stabil, menjadi kebutuhan esensial bagi tamu dengan keterbatasan waktu. Studi Soliman et al. (2025) menunjukkan bahwa kemudahan dan kecepatan layanan digital berkontribusi signifikan terhadap peningkatan persepsi kenyamanan dan kepuasan tamu pada hotel short-stay. Hal ini menunjukkan bahwa digital convenience merupakan bagian integral dari kualitas pengalaman tamu hotel transit.

Guest satisfaction tetap menjadi variabel strategis dalam industri perhotelan karena berhubungan langsung dengan niat kunjungan ulang dan positive word of mouth (Oliver, 1997; Zeithaml, Berry, &

Parasuraman, 1996). Dalam konteks hotel transit dan short-stay accommodation, guest satisfaction terutama dibentuk oleh evaluasi terhadap kualitas kamar, efisiensi layanan, kemudahan akses, serta pengalaman digital yang bebas hambatan. Hal ini selaras dengan literatur jasa yang menekankan peran service quality dan service convenience dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama ketika konsumen memprioritaskan kenyamanan fungsional dan efisiensi layanan (Sampaio et al., 2024; Sun & Pan, 2023). Khuc et al. (2026) menegaskan bahwa pada konteks short-stay, guest satisfaction sangat dipengaruhi oleh kemampuan hotel dalam mendukung kebutuhan menginap singkat secara efisien, menjadikan guest satisfaction sebagai indikator kinerja penting meskipun durasi interaksi relatif terbatas.

Meskipun literatur sebelumnya telah membahas restorative environment, short-stay environment, dan digital convenience secara terpisah, kajian yang mengintegrasikan ketiga konstruk tersebut dalam satu kerangka konseptual untuk menjelaskan guest satisfaction pada hotel transit masih sangat terbatas, khususnya dalam konteks Indonesia. Secara teoretis, penelitian terdahulu cenderung menempatkan ketiga variabel tersebut sebagai determinan yang berdiri sendiri dalam menjelaskan guest satisfaction, sehingga belum ada model komprehensif yang menguji pengaruh ketiganya secara simultan terhadap kepuasan tamu pada konteks short-stay hotel. Selain itu, hubungan antara mekanisme pemulihan psikologis (restorative environment) dan evaluasi fungsional layanan (short-stay environment dan digital convenience) dalam satu kerangka struktural juga belum teruji secara terpadu. Secara empiris, studi yang meneliti integrasi ketiga variabel tersebut pada konteks hotel transit di Indonesia masih minim, sehingga belum tersedia bukti kontekstual yang memadai untuk menjelaskan dinamika kepuasan tamu pada segmen short-stay accommodation. Dengan demikian, terdapat kebutuhan mendesak untuk mengembangkan dan menguji model terintegrasi yang menjembatani kesenjangan konseptual dan empiris tersebut.

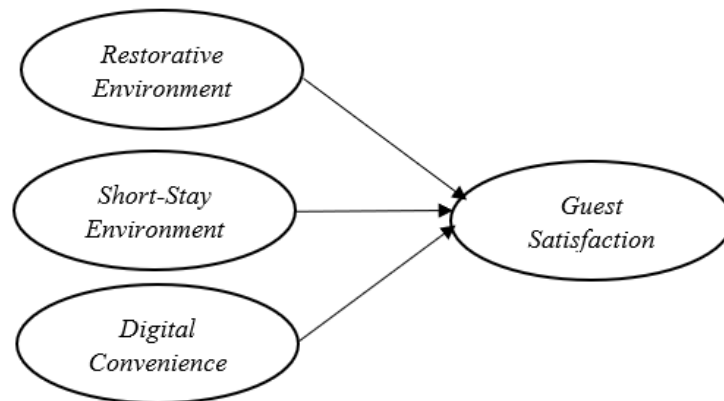
Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan mengembangkan dan menguji model terintegrasi yang menganalisis pengaruh restorative environment, short-stay environment, dan digital convenience terhadap guest satisfaction pada hotel transit di Indonesia, dengan studi empiris pada Citra Cikopo Hotel and Family Cottages di Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif positivistik dan difokuskan pada tamu dengan durasi menginap singkat guna memperoleh bukti empiris yang terukur dan relevan bagi pengembangan kajian akademik maupun praktik pengelolaan hotel transit.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan memperluas Servicescape Theory ke konteks short-stay hotel serta mengintegrasikan Attention Restoration Theory dan Technology Acceptance Theory untuk menjelaskan bagaimana aspek psikologis (restorative environment), kualitas lingkungan fisik (short-stay environment), dan kemudahan digital (digital convenience) secara bersama-sama mempengaruhi guest satisfaction. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh masing-masing konstruk secara terpisah, tetapi juga menghadirkan model struktural komprehensif yang menghubungkan mekanisme pemulihan psikologis dengan evaluasi fungsional layanan dalam satu kerangka empiris.

### **1.1. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis**

Studi ini mengusulkan model konseptual yang menempatkan restorative environment, short-stay environment, dan digital convenience sebagai prediktor langsung terhadap guest satisfaction pada hotel transit.

### 1.1.1. Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

### 1.1.2. Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Restorative Environment terhadap Guest Satisfaction

Lingkungan yang bersifat restoratif memungkinkan tamu memperoleh pemulihan psikologis melalui pengalaman relaksasi, ketenangan, dan kenyamanan visual. Dalam konteks lingkungan terbangun, termasuk hotel, desain ruang yang menghadirkan elemen visual menenangkan serta integrasi unsur alam melalui pendekatan biophilic design dilaporkan berkaitan dengan peningkatan persepsi restoratif dan kesejahteraan (well-being) tamu (Elshaer et al., 2025; Yusuf et al., 2025). Secara teoretis, Attention Restoration Theory menjelaskan bahwa elemen seperti being away, fascination, extent, dan compatibility berkontribusi terhadap pemulihan perhatian serta pengurangan kelelahan kognitif (Liu et al., 2024). Temuan empiris juga menunjukkan bahwa paparan elemen alam dalam lingkungan terbangun berkaitan dengan manfaat restoratif dan peningkatan fungsi kognitif (Rhee et al., 2023). Selain itu, paparan lingkungan bernuansa alam, bahkan pada skala spasial yang berbeda, dilaporkan berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan dan pemulihan psikologis individu (Zerbe et al., 2025). Pemulihan psikologis tersebut berpotensi membentuk evaluasi yang lebih positif terhadap pengalaman menginap, yang pada akhirnya dapat meningkatkan guest satisfaction. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Restorative environment berpengaruh terhadap guest satisfaction

#### Pengaruh Short-Stay Environment terhadap Guest Satisfaction

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik hotel berperan penting dalam membentuk guest satisfaction. Abdulaali et al. (2025) menemukan bahwa indoor environmental quality, seperti kenyamanan termal, pencahayaan, kualitas udara, dan akustik, berpengaruh signifikan terhadap guest satisfaction. Secara lebih luas, Nanu et al. (2024) melalui tinjauan sistematis selama dua dekade menunjukkan bahwa physical environment dalam industri perhotelan (hospitality) secara konsisten berpengaruh terhadap respons emosional dan evaluatif tamu, termasuk kepuasan. Selain itu, Elshaer et al. (2025) menemukan bahwa kualitas desain hotel yang mendukung kesejahteraan (well-being) berkaitan dengan evaluasi positif dan respon perilaku tamu terhadap pengalaman menginap. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa short-stay environment yang nyaman dan dirancang dengan baik berpotensi meningkatkan guest satisfaction. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Short-stay environment berpengaruh terhadap guest satisfaction

#### Pengaruh Digital Convenience terhadap Guest Satisfaction

Penerapan teknologi digital dalam industri perhotelan, termasuk smart hotel technologies, dilaporkan dapat meningkatkan pengalaman tamu dan kualitas layanan yang dirasakan (Soliman et al.,

2025). Digital convenience memungkinkan tamu mengakses layanan dengan lebih cepat, mudah, dan efisien, sehingga mengurangi usaha yang diperlukan dalam proses pelayanan. Studi empiris menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan teknologi hotel pintar secara signifikan mempengaruhi guest satisfaction. Dianawati et al. (2024) menemukan bahwa tamu yang merasakan kemudahan dan manfaat teknologi digital dalam interaksi layanan hotel melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Temuan ini sejalan dengan literatur layanan secara umum, yang menunjukkan bahwa service convenience berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam konsumsi layanan (Sun & Pan, 2023). Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Digital convenience berpengaruh terhadap guest satisfaction

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Desain Penelitian dan Analisis Data

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif eksplanatori dengan pendekatan survei cross-sectional untuk menguji hubungan kausal antara Restorative Environment, Short-Stay Environment, Digital Convenience, dan Guest Satisfaction. Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) karena kemampuannya dalam menganalisis model struktural yang kompleks serta ketahanannya terhadap distribusi data yang tidak normal (Hair et al., 2022; Gudergan et al., 2025).

### 2.2. Populasi dan Sampel

Penelitian dilaksanakan di Citra Cikopo Hotel and Family Cottages, Kota Bogor. Populasi mencakup seluruh tamu hotel berusia  $\geq 18$  tahun yang pernah menginap minimal satu kali. Sampel dipilih menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria: tamu telah menggunakan fasilitas dan layanan hotel serta memiliki durasi menginap  $\leq 2$  malam, untuk memastikan pengalaman layanan yang dianalisis konsisten. Berdasarkan kriteria ini, diperoleh 164 responden, memenuhi rekomendasi PLS-SEM. Menurut Hair et al. (2022), ukuran sampel sebaiknya minimal 10 kali jumlah indikator terbanyak dalam model struktural.

### 2.3. Prosedur Etika dan Partisipasi Responden

Penelitian ini mematuhi prinsip etika penelitian manusia. Semua responden berpartisipasi secara sukarela setelah diberikan informed consent, yang mencakup informasi tentang tujuan penelitian, jenis data yang dikumpulkan, hak peserta, dan jaminan kerahasiaan. Penelitian tidak menimbulkan risiko fisik maupun psikologis bagi responden.

### 2.4. Pengendalian Bias dan Common Method Bias (CMB)

Pengendalian Common Method Bias (CMB) atau Common Method Variance (CMV) dilakukan sesuai rekomendasi Hair et al. (2022). Karena penelitian ini menggunakan self-report questionnaire dari satu sumber, seluruh data berpotensi mengalami distorsi hubungan antarvariabel akibat metode pengumpulan data tunggal. Untuk mengantisipasi dan menguji CMB, prosedur yang diterapkan meliputi:

#### 1. Upaya prosedural (design remedies):

- Pemisahan atau pengacakan item setiap konstruk untuk mengurangi efek jawaban sebelumnya terhadap jawaban berikutnya.
- Menjamin kerahasiaan identitas responden agar mereka dapat memberikan jawaban yang jujur dan bebas dari pengaruh sosial.
- Instruksi kuesioner yang jelas, agar responden fokus menilai pengalaman pribadi tanpa dipengaruhi konstruk lain.

#### 2. Uji statistik (statistical remedies):

- Full collinearity VIF dalam PLS-SEM: Digunakan untuk menguji multikolinearitas antar konstruk secara menyeluruh. Nilai VIF  $< 3,3$  menunjukkan bahwa risiko CMB tidak signifikan dan hubungan antarvariabel dapat dianalisis secara valid (Hair et al., 2022).

- Opsional: Harman's single-factor test dapat digunakan sebagai uji tambahan untuk memeriksa apakah satu faktor mendominasi (>50%) total varians, yang menandakan potensi CMB.

Dengan prosedur ini, diharapkan hubungan antarvariabel yang dianalisis tidak terdistorsi oleh metode pengumpulan data tunggal, sehingga hasil analisis PLS-SEM memiliki validitas internal yang lebih kuat.

## 2.5. Instrumen dan Pengukuran Variabel

Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur self-report sebagai instrumen utama, yang disebarakan daring melalui Google Forms kepada responden yang memenuhi kriteria. Pengumpulan data dilakukan pada periode Oktober 2025 hingga Januari 2026. Selain itu, data pendukung diperoleh melalui observasi dan wawancara semi-terstruktur untuk memperkaya pemahaman kontekstual dan interpretasi hasil penelitian. Semua konstruk diukur dengan menggunakan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Variabel restoratif environment diukur menggunakan 8 item pernyataan yang diadaptasi dari penelitian Kaplan & Kaplan (1989); Ulrich et al. (1991); Zerbe et al. (2025), variabel short-stay environment diukur menggunakan 8 item pernyataan yang diadaptasi dari penelitian Abdulaali et al. (2025), variabel digital convenience diukur menggunakan 8 item pernyataan yang diadaptasi dari penelitian Soliman et al. (2025), dan variabel guest satisfaction diukur menggunakan 9 item pernyataan yang diadaptasi dari penelitian Khuc et al. (2026). Semua konstruk dalam penelitian ini bersifat reflektif, sehingga setiap indikator dianggap mencerminkan variabel laten yang diukur. Dengan demikian, validitas dan reliabilitas konstruk diuji menggunakan *outer loadings*, *composite reliability*, dan *Average Variance Extracted* (AVE) sesuai prosedur PLS-SEM.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian dan Pengukuran

| Variabel                            | Dimensi / Indikator       | Item Pernyataan                                                               | Kode | Sumber                                                                             |
|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Restorative Environment (X1)</b> | <i>Being Away</i>         | Lingkungan hotel ini membantu saya melepaskan diri dari kepenatan perjalanan. | LR1  | Rachel Kaplan dan Stephen Kaplan (1989); Ulrich et al. (1991); Zerbe et al. (2025) |
|                                     |                           | Menginap di sini membuat pikiran saya lebih tenang.                           | LR2  |                                                                                    |
|                                     | <i>Fascination</i>        | Desain dan suasana hotel menarik perhatian saya secara positif.               | LR3  |                                                                                    |
|                                     | <i>Fascination</i>        | Elemen visual hotel membantu menenangkan pikiran saya.                        | LR4  |                                                                                    |
|                                     | <i>Compatibility</i>      | Lingkungan hotel sesuai dengan kebutuhan saya untuk beristirahat sejenak.     | LR5  |                                                                                    |
|                                     | <i>Compatibility</i>      | Suasana hotel mendukung pemulihan energi saya.                                | LR6  |                                                                                    |
|                                     | <i>Nature Integration</i> | Kehadiran elemen alam membuat saya merasa lebih rileks.                       | LR7  |                                                                                    |
|                                     | <i>Nature Integration</i> | Perpaduan elemen alam dan bangunan terasa nyaman secara psikologis.           | LR8  |                                                                                    |
| <b>Short-Stay Environment (X2)</b>  | <i>Room Cleanliness</i>   | Kamar yang saya gunakan bersih dan terawat.                                   | SSE1 | Abdulaali et al. (2025)                                                            |

| Variabel                        | Dimensi / Indikator                               | Item Pernyataan                                                                       | Kode | Sumber                |
|---------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------|
|                                 | <i>Room Cleanliness</i>                           | Kebersihan kamar mandi membuat saya merasa nyaman.                                    | SSE2 |                       |
|                                 | <i>Sleeping Comfort</i>                           | Kasur yang tersedia membuat saya tidur dengan nyaman.                                 | SSE3 |                       |
|                                 | <i>Sleeping Comfort</i>                           | Perlengkapan tidur mendukung kualitas istirahat saya.                                 | SSE4 |                       |
|                                 | <i>Lighting</i>                                   | Pencahayaan kamar terasa nyaman untuk beristirahat.                                   | SSE5 |                       |
|                                 | <i>Quietness</i>                                  | Suasana hotel terasa tenang dan tidak bising.                                         | SSE6 |                       |
|                                 | <i>Aesthetics</i>                                 | Desain interior kamar terasa menyenangkan.                                            | SSE7 |                       |
|                                 | <i>General Facilities</i>                         | Fasilitas umum hotel mendukung kebutuhan saya selama singgah.                         | SSE8 |                       |
|                                 | <i>General Facilities</i>                         | Fasilitas umum hotel mendukung kebutuhan saya selama singgah.                         | SSE8 |                       |
| <b>Digital Convenience (X3)</b> | <i>Digital Check-in</i>                           | <i>Proses check-in</i> dan <i>check-out</i> digital berlangsung cepat.                | DC1  | Soliman et al. (2025) |
|                                 | <i>Digital Check-in</i>                           | Sistem digital membantu menghemat waktu saya selama singgah.                          | DC2  |                       |
|                                 | Wi-Fi                                             | Koneksi Wi-Fi stabil dan mudah digunakan.                                             | DC3  |                       |
|                                 | Wi-Fi                                             | Wi-Fi mendukung aktivitas saya selama singgah.                                        | DC4  |                       |
|                                 | <i>Digital Information</i>                        | Informasi terkait hotel mudah diakses secara digital.                                 | DC5  |                       |
|                                 | <i>Online Booking</i>                             | Proses pemesanan kamar secara <i>online</i> berjalan mudah dan lancar.                | DC6  |                       |
|                                 | <i>Digital Payment</i>                            | Pembayaran digital tersedia dan terasa mudah serta praktis.                           | DC7  |                       |
|                                 | <i>Digital Services</i>                           | Saya dapat mengakses layanan hotel tambahan secara digital.                           | DC8  |                       |
| <b>Guest Satisfaction (Y1)</b>  | <i>Accommodation Satisfaction</i>                 | Saya puas dengan kebersihan dan kenyamanan kamar selama menginap.                     | GS1  | Khuc et al. (2026)    |
|                                 | <i>Accommodation Satisfaction</i>                 | Fasilitas kamar dan fasilitas utama hotel berfungsi dengan baik dan nyaman digunakan. | GS2  |                       |
|                                 | <i>Accessibility &amp; Short-Stay Convenience</i> | Lokasi dan akses menuju hotel memudahkan saya untuk singgah.                          | GS3  |                       |
|                                 | <i>Accessibility &amp; Short-Stay Convenience</i> | Hotel ini mendukung kebutuhan saya untuk menginap singkat secara efisien.             | GS4  | Khuc et al. (2026)    |
|                                 | <i>Service Experience</i>                         | Staf hotel melayani saya dengan ramah dan sopan.                                      | GS5  | Khuc et al. (2026)    |

| Variabel | Dimensi / Indikator                       | Item Pernyataan                                                         | Kode | Sumber             |
|----------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------|--------------------|
|          | <i>Service Experience</i>                 | Staf hotel cepat membantu ketika saya membutuhkan layanan.              | GS6  |                    |
|          | <i>Digital &amp; Process Satisfaction</i> | Proses digital hotel mudah digunakan.                                   | GS7  | Khuc et al. (2026) |
|          | <i>Digital &amp; Process Satisfaction</i> | Layanan hotel membuat pengalaman menginap saya lebih cepat dan praktis. | GS8  |                    |
|          | <i>Overall Satisfaction</i>               | Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman menginap di hotel ini.  | GS9  | Khuc et al. (2026) |

## 2.6. Prosedur Uji Asumsi dan Bootstrapping.

Data penelitian diuji asumsi normalitas (skewness & kurtosis  $\pm 2$ ), multikolinearitas ( $VIF < 5$ ), dan heteroskedastisitas (grafik residual), meskipun normalitas tidak kritis dalam PLS-SEM (Hair et al., 2022). Analisis bootstrapping dilakukan 5.000 resampling dengan uji two-tailed untuk menguji signifikansi jalur restorative environment, short-stay environment, dan digital convenience terhadap guest satisfaction (Hair et al., 2022).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Hasil

#### 3.1.1. Convergent Validity

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0. Evaluasi validitas konvergen (convergent validity) dilakukan dengan melihat nilai outer loading masing-masing indikator terhadap konstraknya. Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai outer loading  $\geq 0,70$  (Ludiya et al., 2022). Tabel berikut menyajikan nilai outer loading dari setiap indikator yang merepresentasikan variabel penelitian.

**Tabel 2. Outer Loading**

|     | Digital Convenience | Guest Satisfaction | Restorative Environment | Short-Stay Environment |
|-----|---------------------|--------------------|-------------------------|------------------------|
| DC1 | ,768                |                    |                         |                        |
| DC2 | ,795                |                    |                         |                        |
| DC3 | ,854                |                    |                         |                        |
| DC4 | ,844                |                    |                         |                        |
| DC5 | ,857                |                    |                         |                        |
| DC6 | ,747                |                    |                         |                        |
| DC7 | ,832                |                    |                         |                        |
| DC8 | ,821                |                    |                         |                        |
| GS1 |                     | ,789               |                         |                        |
| GS2 |                     | ,856               |                         |                        |
| GS3 |                     | ,836               |                         |                        |
| GS4 |                     | ,802               |                         |                        |
| GS5 |                     | ,771               |                         |                        |
| GS6 |                     | ,799               |                         |                        |
| GS7 |                     | ,821               |                         |                        |
| GS8 |                     | ,822               |                         |                        |
| GS9 |                     | ,798               |                         |                        |

|      |      |      |
|------|------|------|
| RE1  | ,739 |      |
| RE2  | ,856 |      |
| RE3  | ,890 |      |
| RE4  | ,903 |      |
| RE5  | ,867 |      |
| RE6  | ,783 |      |
| RE7  | ,726 |      |
| RE8  | ,681 |      |
| SSE1 |      | ,739 |
| SSE2 |      | ,878 |
| SSE3 |      | ,872 |
| SSE4 |      | ,903 |
| SSE5 |      | ,730 |
| SSE6 |      | ,842 |
| SSE7 |      | ,869 |
| SSE8 |      | ,853 |

Sumber: Hasil Olah Data (2026)

Berdasarkan data tabel di atas, sebagian besar indikator variabel memiliki *outer loading* > 0,70, menunjukkan validitas yang baik untuk analisis lebih lanjut. Indikator RE8 memiliki loading 0,681, di bawah ambang ideal 0,70, namun masih dapat diterima secara teoritis (0,60–0,70) pada tahap eksploratori, sehingga tetap dipertahankan dengan justifikasi mendukung konstruksi *restorative environment*.

### 3.1.2 Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Konstruk (Outer Model)

Dalam mengevaluasi model pengukuran reflektif, dalam hal ini mengikuti rekomendasi standar PLS-SEM melalui pengujian reliabilitas konsistensi internal dan validitas konstruk. Reliabilitas konsistensi internal diukur menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* (CA), *rho\_A*, dan *Composite Reliability* (CR). Sementara itu, validitas konvergen dievaluasi melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE), yang mencerminkan proporsi varians indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk laten. Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3, seluruh nilai *Cronbach's Alpha*, *rho\_A*, dan *Composite Reliability* berada di atas batas minimum yang direkomendasikan sebesar 0,70. Selain itu, seluruh nilai *Average Variance Extracted* (AVE) juga melebihi ambang batas 0,50, yang menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas konvergen yang memadai.

Tabel 3 menyajikan hasil pengujian reliabilitas dan validitas konstruk untuk setiap variabel penelitian yang dievaluasi melalui nilai *Cronbach's Alpha*, *rho\_A*, *Composite Reliability*, dan *Average Variance Extracted* (AVE) sebagai indikator kelayakan model pengukuran.

### 3.1.3. Discriminant Validity

Pengujian *discriminant validity* dalam penelitian ini menggunakan nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Pendekatan ini direkomendasikan dalam analisis PLS-SEM karena memiliki sensitivitas yang lebih tinggi dalam mendeteksi permasalahan validitas diskriminan dibandingkan metode tradisional seperti *Fornell-Larcker*. Berdasarkan *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) yang berada di bawah 0,90 menunjukkan bahwa konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan (Hair et al., 2022).

**Tabel 3. Hasil Validitas dan Reliabilitas Konstruk**

|                         | Cronbach's Alpha | rho_A | Reliabilitas Komposit | Rata-rata Varians Diekstrak (AVE) |
|-------------------------|------------------|-------|-----------------------|-----------------------------------|
| Digital Convenience     | ,928             | ,931  | ,941                  | ,665                              |
| Guest Satisfaction      | ,935             | ,937  | ,945                  | ,657                              |
| Restorative Environment | ,923             | ,927  | ,938                  | ,656                              |
| Short-Stay Environment  | ,939             | ,945  | ,949                  | ,702                              |

Sumber: Hasil Olah Data (2026)

**Tabel 4. Nilai Rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT)**

|                         | Digital Convenience | Guest Satisfaction | Restorative Environment | Short-Stay Environment |
|-------------------------|---------------------|--------------------|-------------------------|------------------------|
| Digital Convenience     |                     |                    |                         |                        |
| Guest Satisfaction      | ,725                |                    |                         |                        |
| Restorative Environment | ,661                | ,726               |                         |                        |
| Short-Stay Environment  | ,763                | ,787               | ,737                    |                        |

Sumber: Hasil Olah Data (2026)

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) antar konstruk berada di bawah batas 0,90. Nilai tertinggi terdapat pada hubungan antara *short-stay environment* dan *guest satisfaction* sebesar 0,787, sedangkan nilai terendah terdapat pada hubungan antara *digital convenience* dan *restorative environment* sebesar 0,661. Seluruh nilai berada dalam rentang 0,661–0,787, sehingga tidak melampaui ambang batas yang direkomendasikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik. Masing-masing konstruk terbukti memiliki perbedaan konseptual yang memadai dan tidak terjadi overlap antar variabel laten dalam model pengukuran.

### 3.1.4. Model Fit

Evaluasi kesesuaian model (*model fit*) dilakukan untuk menilai kesesuaian model dengan data sebelum pengujian pengaruh antar variabel. Dalam penelitian ini, indikator *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) digunakan dengan kriteria nilai SRMR < 0,10, sesuai rekomendasi Safi'i et al. (2021). Nilai ini diperoleh dari *output* SmartPLS Algorithm.

**Tabel 5. Hasil Model Fit**

|            | Model Saturated | Model Estimasi |
|------------|-----------------|----------------|
| SRMR       | ,084            | ,084           |
| d_ULS      | 3,932           | 3,932          |
| d_G        | 9,479           | 9,479          |
| Chi-Square | 4390,659        | 4390,659       |
| NFI        | ,482            | ,482           |

Sumber: Hasil Olah Data (2026)

Berdasarkan Tabel 5, hasil pengujian kesesuaian model menunjukkan nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) sebesar 0,084. Nilai tersebut berada di bawah ambang batas 0,10, sehingga model dinyatakan memiliki tingkat kesesuaian yang baik dengan data.

### 3.1.5. Multikolinearitas (*Variance Inflation Factor/VIF*)

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak terdapat korelasi yang tinggi antar konstruk independen dalam model struktural. Evaluasi dilakukan menggunakan nilai *Variance Inflation*

*Factor* (VIF) dengan batas toleransi  $< 5,00$  atau secara lebih konservatif  $< 3,30$  (Hair et al., 2022). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) berada di bawah batas yang direkomendasikan, sehingga model dinyatakan bebas dari permasalahan multikolinearitas.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas (VIF)**

|                         | Digital Convenience | Guest Satisfaction | Restorative Environment | Short-Stay Environment |
|-------------------------|---------------------|--------------------|-------------------------|------------------------|
| Digital Convenience     |                     | 2,129              |                         |                        |
| Guest Satisfaction      |                     |                    |                         |                        |
| Restorative Environment |                     | 2,020              |                         |                        |
| Short-Stay Environment  |                     | 2,520              |                         |                        |

Sumber: Hasil Olah Data (2026)

Berdasarkan Tabel 6, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada konstruk *digital convenience* (2,129), *restorative environment* (2,020), dan *short-stay environment* (2,520) berada di bawah ambang batas 5,00 yang direkomendasikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat permasalahan multikolinearitas, sehingga model struktural layak untuk dianalisis lebih lanjut.

### 3.1.6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam suatu model penelitian. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan dan memprediksi fenomena yang diteliti (Iba & Wardhana, 2023).

Nilai  $R^2$  mencerminkan tingkat kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen, di mana nilai yang lebih besar menunjukkan tingkat determinasi model yang semakin baik. Dalam konteks evaluasi model struktural, nilai R-Square dikategorikan menjadi tiga tingkat, yaitu 0,67 (kuat), 0,50 (moderat), dan 0,25 (lemah).

Tabel 7 menyajikan nilai R-Square dan Adjusted R-Square yang menunjukkan tingkat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel endogen guest satisfaction pada model penelitian.

**Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

|                    | R Square | Adjusted R Square |
|--------------------|----------|-------------------|
| Guest Satisfaction | ,643     | ,636              |

Sumber: Hasil Olah Data, (2026)

Berdasarkan output pada Tabel 7, nilai R-Square untuk variabel guest satisfaction sebesar 0,643. Hal ini menunjukkan bahwa variabel restorative environment, short-stay environment, dan digital convenience mampu menjelaskan 64,3% variasi guest satisfaction. Sementara itu, 35,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki daya jelaskan yang kuat terhadap guest satisfaction, meskipun masih terdapat faktor lain yang berpotensi mempengaruhi guest satisfaction.

### 3.1.7. Predictive Relevance Model ( $Q^2$ )

Akurasi model dapat dievaluasi melalui validitas prediktif (*predictive relevance*) yang diukur menggunakan nilai  $Q^2$ . Indikator ini juga dikenal sebagai *Stone-Geisser's  $Q^2$*  atau ukuran redundansi *cross-validation*.

Kriteria  $Q^2$  merekomendasikan bahwa model konseptual harus memiliki kemampuan dalam memprediksi konstruk laten endogen. Dalam analisis SEM, nilai  $Q^2$  yang diperoleh harus lebih besar dari nol ( $\geq 0$ ) untuk menunjukkan adanya relevansi prediktif pada konstruk laten endogen tertentu (Akbari et al., 2023).

**Tabel 8. Hasil Uji *Predictive Relevance Model* ( $Q^2$ )**

|                         | SSO      | SSE      | $Q^2 (=1-SSE/SSO)$ |
|-------------------------|----------|----------|--------------------|
| Digital Convinience     | 1312,000 | 1312,000 |                    |
| Guest Satisfaction      | 1476,000 | 873,965  | ,408               |
| Restorative Environment | 1312,000 | 1312,000 |                    |
| Short-Stay Environment  | 1312,000 | 1312,000 |                    |

Sumber: Hasil Olah Data (2026)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $Q^2$  untuk model studi ini adalah 0,408. Nilai ini berada di atas ambang batas dan menegaskan bahwa relevansi prediktif model jalur (*path model*) dari konstruk endogen adalah valid.

### 3.1.8. Struktural Model (*Path Coefficient & Bootstrapping*)

#### 3.1.8.1 *Path Coefficient*

Pengujian model struktural (*inner model*) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antarvariabel laten sebagaimana dirumuskan dalam kerangka konseptual penelitian. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai arah dan kekuatan pengaruh antar variabel melalui nilai koefisien jalur (*path coefficient*,  $\beta$ ) yang ditunjukkan pada kolom *Sampel Asli* (*Original Sample/O*) serta menguji signifikansinya menggunakan prosedur *bootstrapping*.

Signifikansi hubungan antarvariabel ditentukan berdasarkan nilai *t-statistic* dan *p-values*. Pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dengan uji one tailed, suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic*  $> 1,96$  dan *p-values*  $< 0,05$ , sesuai dengan rekomendasi Hair et al. (2022) untuk pengujian hipotesis yang bersifat directional. Hasil pengujian hipotesis berdasarkan *output bootstrapping* disajikan pada Tabel 9.

**Tabel 9. Hasil Path Coefficients**

|                                               | Sampel Asli (O) | Rata-rata Sampel (M) | Standar Deviasi (STDEV) | T Statistik ( O/STDEV ) | P Values    |
|-----------------------------------------------|-----------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------|
| Digital Convinience -> Guest Satisfaction     | ,244            | ,238                 | ,098                    | 2,482                   | <b>,013</b> |
| Restorative Environment -> Guest Satisfaction | ,264            | ,280                 | ,095                    | 2,774                   | <b>,006</b> |
| Short-Stay Environment -> Guest Satisfaction  | ,394            | ,386                 | ,108                    | 3,650                   | <b>,000</b> |

Sumber: Hasil Olah Data, (2026)

Berdasarkan hasil analisis *bootstrapping* pada model struktural, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap *guest satisfaction*.

#### 1) *Digital Convenience* terhadap *Guest Satisfaction*

Hubungan antara *digital convenience* dan *guest satisfaction* menunjukkan nilai koefisien jalur (*path coefficient*,  $\beta$ ) sebesar 0,244, dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,482 dan *p-value* sebesar 0,013. Nilai tersebut memenuhi kriteria signifikansi pada tingkat  $\alpha = 0,05$  ( $t > 1,96$  dan  $p < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa *digital convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *guest satisfaction*. Temuan ini mengindikasikan bahwa, semakin baik kemudahan digital yang dirasakan tamu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu.

#### 2) *Restorative Environment* terhadap *Guest Satisfaction*

Hubungan antara *restorative environment* dan *guest satisfaction* menunjukkan nilai koefisien jalur (*path coefficient*,  $\beta$ ) sebesar 0,264, dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,774 dan *p-value* sebesar 0,006. Nilai tersebut memenuhi kriteria signifikansi pada tingkat  $\alpha = 0,05$  ( $t > 1,96$  dan  $p < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa *restorative environment* berpengaruh positif

dan signifikan terhadap *guest satisfaction*. Temuan ini mengindikasikan bahwa, semakin baik lingkungan yang memberikan rasa nyaman, ketenangan, dan pengalaman pemulihan psikologis bagi tamu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu.

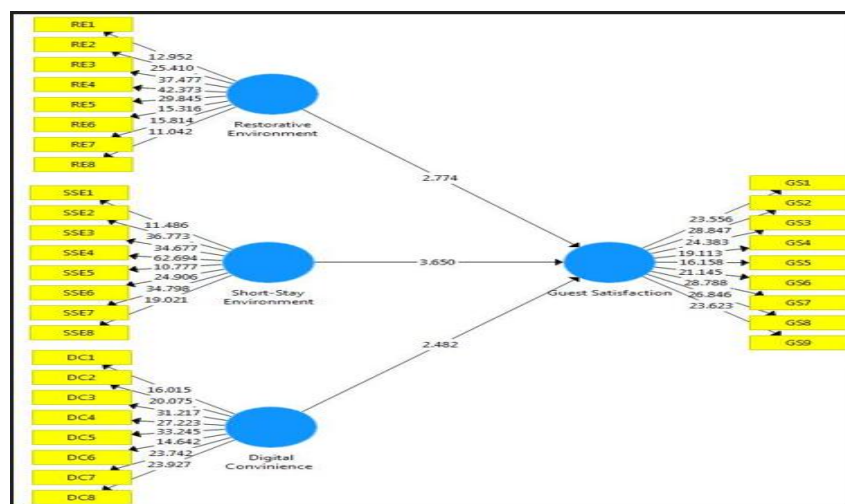
### 3) *Short-Stay Environment* terhadap *Guest Satisfaction*

Hubungan antara *short-stay environment* dan *guest satisfaction* menunjukkan nilai koefisien jalur (*path coefficient*,  $\beta$ ) sebesar 0,394, dengan nilai *t-statistic* sebesar 3,650 dan *p-value* < 0,001. Nilai tersebut memenuhi kriteria signifikansi pada tingkat  $\alpha = 0,05$  ( $t > 1,96$  dan  $p < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa *short-stay environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *guest satisfaction*. Temuan ini mengindikasikan bahwa, semakin baik lingkungan yang mendukung pengalaman menginap jangka pendek, maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima karena ketiga variabel eksogen seperti *digital convenience*, *restorative environment*, dan *short-stay environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *guest satisfaction*. Di antara ketiga variabel tersebut, *short-stay environment* menunjukkan pengaruh paling dominan dengan *path coefficient* ( $\beta$ ) terbesar sebesar 0,394. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas lingkungan fisik yang mendukung pengalaman menginap jangka pendek merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan tamu, dengan aspek-aspek seperti *room cleanliness*, *sleeping comfort*, *lighting*, *quietness*, *aesthetics*, dan *general facilities* berkontribusi lebih kuat dibanding *digital convenience* maupun *restorative environment*.

#### 3.1.8.2 *Bootstrapping*

Hasil pengujian model struktural melalui prosedur *bootstrapping* disajikan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 2. Full Model Structural Equation Modeling (Output Bootstrapping)

Hasil *output bootstrapping* pada model struktural mengindikasikan bahwa variabel *restorative environment*, *short-stay environment*, dan *digital convenience* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *guest satisfaction*, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai signifikansi  $p \leq 0,05$ .

#### 3.1.9. *Effect Size* ( $F^2$ )

Evaluasi *effect size* ( $f^2$ ) dilakukan untuk mengukur besarnya kontribusi masing-masing variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dalam model struktural. Nilai  $f^2$  dihitung berdasarkan perubahan pada koefisien determinasi ( $R^2$ ) ketika suatu konstruk eksogen dikeluarkan dari model. Dengan demikian, ukuran efek ( $f^2$ ) menunjukkan sejauh mana suatu variabel memiliki pengaruh substantif terhadap variabel endogen (Islam & Ali, 2024). Kriteria interpretasi nilai  $f^2$  adalah sebagai berikut:

- $f^2 \geq 0,02$  menunjukkan pengaruh kecil (*small effect*)
- $f^2 \geq 0,15$  menunjukkan pengaruh sedang/moderat (*medium effect*)
- $f^2 \geq 0,35$  menunjukkan pengaruh besar (*large effect*)

**Tabel 10. Hasil Effect Size ( $F^2$ )**

|                                               | Nilai $F^2$ | Interprestasi   |
|-----------------------------------------------|-------------|-----------------|
| Digital Convinience -> Guest Satisfaction     | ,078        | Pengaruh kecil  |
| Restorative Environment -> Guest Satisfaction | ,097        | Pengaruh kecil  |
| Short-Stay Environment -> Guest Satisfaction  | <b>,173</b> | Pengaruh sedang |

Sumber: Hasil Olah Data, (2026)

Tabel 10 menunjukkan nilai *effect size* ( $f^2$ ) untuk masing-masing jalur dalam model struktural sebagai berikut:

1. *Digital convenience* terhadap *guest satisfaction* memiliki nilai  $f^2$  sebesar 0,078. Nilai ini berada di atas 0,02 namun di bawah 0,15, sehingga termasuk dalam kategori pengaruh kecil (*small effect*). Hasil ini menunjukkan bahwa *digital convenience* memberikan kontribusi yang relatif kecil dalam menjelaskan varians *guest satisfaction*.
2. *Restorative environment* terhadap *guest satisfaction* memiliki nilai  $f^2$  sebesar 0,097. Nilai ini berada di atas 0,02 namun di bawah 0,15, sehingga termasuk dalam kategori pengaruh kecil (*small effect*). Hasil ini menunjukkan *restorative environment* memberikan kontribusi yang relatif kecil dalam menjelaskan varians *guest satisfaction*.
3. *Short-stay environment* terhadap *guest satisfaction* memiliki nilai  $f^2$  sebesar 0,173. Nilai ini melebihi batas 0,15 sehingga termasuk dalam kategori pengaruh sedang (*moderate effect*). Hasil ini menunjukkan bahwa *short-stay environment* memberikan kontribusi yang relatif lebih besar dalam menjelaskan varians *guest satisfaction* dibandingkan variabel eksogen lainnya dalam model.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

- *Short-stay environment* menunjukkan kontribusi relatif terbesar dalam menjelaskan varians *Guest Satisfaction* dibandingkan variabel eksogen lainnya dalam model.
- *Digital convenience* dan *restorative environment* tetap memberikan kontribusi terhadap *guest satisfaction*, meskipun dengan ukuran efek yang lebih kecil.
- Tidak terdapat variabel dengan nilai ukuran efek (*effect size*,  $f^2$ ) di bawah 0,02, sehingga seluruh variabel eksogen dalam model ini memiliki kontribusi yang relevan dalam menjelaskan variabel endogen.

## 3.2. Pembahasan

### 3.2.1. Uji Hipotesis Koefisien Jalur Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

#### 3.2.1.1. Pengaruh *Restorative Environment* terhadap *Guest Satisfaction*

**Hipotesis Pertama (H1)** menyatakan bahwa *restorative environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *guest satisfaction*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Original Sample (O) variabel *restorative environment* sebesar 0,264, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif terhadap *guest satisfaction*. Nilai t-statistik sebesar 2,774 ( $> 1,96$ ) serta nilai p-value sebesar 0,006 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian, H1 diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan hotel yang mampu memberikan pengalaman *being away* dari kepenatan perjalanan, menghadirkan daya tarik visual yang menenangkan (*fascination*), serta menyediakan suasana yang sesuai dengan kebutuhan tamu untuk beristirahat (*compatibility*), berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Selain itu, integrasi elemen alam dalam lingkungan hotel

(nature integration) turut menciptakan rasa rileks dan kenyamanan psikologis, sehingga memperkuat kualitas pengalaman menginap secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa restorative environment berkontribusi positif terhadap guest satisfaction. Studi oleh Yusuf, Isah, dan Salami (2025) serta Akinyemi, Adewole, dan Tejumaiye (2024) menegaskan bahwa lingkungan hotel yang mengintegrasikan elemen alam, pencahayaan alami, dan prinsip biophilic dapat memberikan pengalaman restoratif, meningkatkan kenyamanan psikologis, serta mendukung kesejahteraan tamu. Selain itu, penerapan desain biophilic terbukti meningkatkan psychological well-being dan persepsi positif tamu, yang berimplikasi pada kepuasan dan niat kunjungan ulang (Abdulaali et al., 2025; Elshaer et al., 2025; Zerbe et al., 2025).

Pendekatan teoretis juga mendukung temuan ini. Attention Restoration Theory yang dikemukakan oleh Rachel Kaplan dan Stephen Kaplan (1989) menjelaskan bahwa lingkungan dengan karakteristik being away, fascination, extent, dan compatibility mampu memulihkan kapasitas perhatian serta mengurangi kelelahan kognitif. Dalam konteks penelitian ini, integrasi unsur alam berpotensi memperkuat karakteristik restoratif tersebut. Stress Reduction Theory yang dikemukakan oleh Ulrich (1991) menjelaskan bahwa paparan terhadap lingkungan alami memicu respons afektif positif secara cepat dan menurunkan aktivasi stres fisiologis, sehingga mendukung proses pemulihan psikologis. Elemen visual yang menarik dan keberadaan unsur alam berkontribusi terhadap penurunan ketegangan serta peningkatan perasaan nyaman.

Hasil penelitian ini konsisten dengan literatur yang menekankan bahwa kualitas restorative environment melalui dimensi being away, fascination, compatibility, dan nature integration secara signifikan meningkatkan guest satisfaction (Liu et al., 2024; Nanu et al., 2024; Yan & Geng, 2024). Dimensi-dimensi tersebut selaras dengan kerangka Attention Restoration Theory yang menjelaskan bagaimana karakteristik lingkungan tertentu mampu memulihkan kapasitas perhatian dan mengurangi kelelahan kognitif. Selain itu, paparan ruang hijau terbukti secara signifikan menurunkan persepsi stres melalui peningkatan mindfulness, dengan aktivitas fisik berperan sebagai moderator dalam hubungan tersebut (Lin et al., 2025). Temuan ini menegaskan bahwa elemen alami mendukung proses restoratif psikologis melalui mekanisme kognitif dan afektif. Oleh karena itu, hotel yang menghadirkan suasana menenangkan, estetis, dan sesuai dengan kebutuhan tamu berpotensi meningkatkan kualitas pengalaman menginap sekaligus memperkuat guest satisfaction secara signifikan.

### 3.2.1.2. Pengaruh *Short-Stay Environment* terhadap Guest Satisfaction

**Hipotesis Kedua (H2)** menyatakan bahwa short-stay environment berpengaruh positif dan signifikan terhadap guest satisfaction. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Original Sample (O) variabel short-stay environment sebesar 0,394, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif terhadap guest satisfaction. Nilai t-statistik sebesar 3,650 ( $>1,96$ ), serta nilai p-values  $< 0,001$  menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian H2 diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas short-stay environment, yang tercermin melalui room cleanliness, sleeping comfort, lighting, quietness, aesthetics, dan general facilities, berperan penting dalam meningkatkan guest satisfaction. Lingkungan yang bersih, nyaman, tenang, dan estetis, serta didukung fasilitas yang memadai, memungkinkan tamu memperoleh pengalaman menginap yang efisien dan menyenangkan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa lingkungan hotel yang bersih, nyaman, dan tenang, dengan pencahayaan dan estetika interior yang baik serta fasilitas memadai, berkontribusi pada kepuasan tamu (Abdulaali et al., 2025; Liu et al., 2024; Ndaguba et al., 2024; Sampaio et al., 2024).

Temuan ini juga didukung oleh teori Servicescape yang dikemukakan oleh Bitner (1992), yang menyatakan bahwa kualitas lingkungan fisik dan fasilitas layanan memengaruhi persepsi dan perilaku pelanggan, termasuk kepuasan dan loyalitas. Selain itu, bukti empiris menunjukkan bahwa paparan terhadap lingkungan bersifat restoratif, seperti ruang hijau dan elemen alam, berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan psikologis dan penurunan stres (Lin et al., 2025), yang secara konseptual

sejalan dengan mekanisme lingkungan yang mendukung pengalaman menginap yang positif di hotel. Hasil penelitian ini sejalan dengan literatur yang menegaskan bahwa kualitas short-stay environment melalui dimensi kebersihan, kenyamanan tidur, pencahayaan, ketenangan, estetika, dan fasilitas umum berperan signifikan dalam meningkatkan guest satisfaction (Abdulaali et al., 2025; Nanu et al., 2024; Yan & Geng, 2024).

### **3.2.1.3. Pengaruh Digital Convenience terhadap Guest Satisfaction**

**Hipotesis Ketiga (H3)** menyatakan bahwa digital convenience berpengaruh positif dan signifikan terhadap guest satisfaction. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Original Sample (O) variabel digital convenience sebesar 0,244, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif terhadap guest satisfaction. Nilai t-statistik sebesar 2,482 ( $> 1,96$ ) serta p-value sebesar 0,013 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian, H3 diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa digital convenience yang dirasakan tamu melalui kemudahan akses layanan digital seperti check-in/check-out, koneksi Wi-Fi yang stabil, digital information access, online booking, digital payment dan digital service berperan signifikan dalam meningkatkan guest satisfaction. Teknologi ini meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi friksi layanan, dan menciptakan pengalaman menginap yang lebih praktis, terutama dalam konteks short-stay.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa pemanfaatan teknologi hotel cerdas dan layanan digital dapat meningkatkan pengalaman tamu, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan (Soliman et al., 2025). Selain itu, kualitas layanan dan kemudahan sistem dalam konteks pariwisata berkelanjutan juga berhubungan positif dengan kepuasan wisatawan (Khuc et al., 2026). Lebih lanjut, tinjauan sistematis mengenai lingkungan layanan mengindikasikan bahwa elemen fisik maupun digital berperan penting dalam membentuk pengalaman tamu dan meningkatkan kepuasan (Nanu et al., 2024).

Secara teoretis, temuan ini didukung oleh Technology Acceptance Theory, yang menekankan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan teknologi berkontribusi terhadap evaluasi positif layanan dan kepuasan tamu. Dengan demikian, digital convenience merupakan determinan penting dalam membentuk pengalaman menginap yang praktis, efisien, dan memuaskan.

## **4. KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa restorative environment, short-stay environment, dan digital convenience secara positif dan signifikan meningkatkan guest satisfaction. Restorative environment, melalui dimensi being away, fascination, compatibility, dan nature integration, meningkatkan kenyamanan psikologis dan pengalaman menenangkan tamu, mendukung pemulihan mental dan kesejahteraan psikologis. Short-stay environment, melalui dimensi cleanliness, sleep comfort, lighting, quietness, interior aesthetics, dan general facilities, memberikan pengalaman menginap yang nyaman, efisien, dan menyenangkan. Sementara itu, digital convenience, melalui dimensi digital check-in/out process, Wifi, digital information access, online booking, digital payment dan digital service meningkatkan efisiensi, menghemat waktu, serta menciptakan pengalaman menginap yang praktis dan menyenangkan. Meskipun memberikan kontribusi signifikan, penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu desain cross-sectional yang hanya menangkap data pada satu periode, lokasi penelitian terbatas pada satu hotel, serta variabel lain yang berpotensi mempengaruhi guest satisfaction belum dianalisis, seperti layanan interpersonal, harga, dan citra merek.

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan longitudinal, melibatkan berbagai jenis hotel, menambahkan variabel pengalaman emosional, interaksi staf, branding, dan loyalitas, serta mengeksplorasi teknologi digital baru seperti smart room atau aplikasi berbasis AI untuk meningkatkan guest satisfaction. Temuan ini menegaskan pentingnya integrasi lingkungan fisik, pengalaman singkat, dan kemudahan digital dalam strategi manajemen hotel yang berfokus pada pengalaman tamu yang holistik, efisien, dan menyenangkan. Penelitian ini memvalidasi integrasi Attention Restoration Theory, Servicescape, dan Technology Acceptance dalam konteks hotel transit di Indonesia, menunjukkan bagaimana faktor psikologis, fisik, dan digital bersama-sama membentuk kepuasan tamu.

## 5. IMPLIKASI MANAJERIAL

Berdasarkan temuan penelitian, hotel sebaiknya menempatkan investasi terbesar pada kualitas tidur dan kebersihan kamar, termasuk fasilitas tidur yang nyaman, pencahayaan yang memadai, dan kebersihan lingkungan, karena aspek ini memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan tamu. Digital convenience seperti proses check-in/out digital, pemesanan online, pembayaran digital, dan akses informasi hotel berperan sebagai supporting system yang meningkatkan efisiensi dan kenyamanan tamu selama menginap, khususnya dalam konteks short-stay. Selain itu, integrasi unsur alam dan desain restoratif (restorative design) dapat menjadi strategi value differentiation yang membedakan hotel dari kompetitor, sekaligus mendukung pemulihan mental dan pengalaman menginap yang lebih menyenangkan. Dengan menerapkan strategi ini, hotel dapat meningkatkan guest satisfaction secara keseluruhan, sekaligus memperkuat loyalitas dan citra merek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulaali, H. S., Usman, I. M. S., Alawi, M., & Alqawzai, S. (2025). Research on guest comfort and satisfaction with indoor environmental quality in former GBI-certified green hotels: A case study from Malaysia. *Frontiers in Built Environment*, 11, 1544177. DOI: 10.3389/fbuil.2025.1544177
- Akinyemi, H., Adewole, E., & Tejumaiye, A. (2024). A review of biophilic design concepts in hotel architecture. *African Journal of Environmental Sciences and Renewable Energy*, 14(1), 75–87. DOI: 10.62154/3aqdkf16
- Akbari, H., Bahrami, A., Dehghani Bidgoli, S., Karamali, F., & Hosseini, A. (2023). Using structural equation modelling to predict safety and health status among stone industries. *La Medicina del Lavoro*, 114(1), e2023005. DOI: 10.23749/mdl.v114i1.13365
- Chang, S. J., van Witteloostuijn, A., & Eden, L. (2020). Common method variance in international business research. In L. Eden, B. B. Nielsen, & A. Verbeke (Eds.), *Research methods in international business*, 385–398. Palgrave Macmillan. DOI: 10.1007/978-3-030-22113-3\_20
- Deep Market Insights. (2025). *Hospitality market size, global demand & growth by 2030* (Report No. RI1963PUB). Deep Market Insights. DOI: 10.62154/3aqdkf16
- Dianawati, N., Saepudin, P., Misran, M., Sinaga, E. K., Putra, F. K. K., & Susanto, E. (2024). The impact of smart hotel technology on guest satisfaction and loyalty: A user competency perspective. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 13(1), 213–220. DOI: 10.46222/ajhtl.19770720.500.
- Elshaer, I. A., Azazz, A. M. S., Fayyad, S., & Mohammad, A. A. A. (2025). Quality of hotel biophilic design and its impact on guest well-being, perceived value, and patronage intentions: The moderating role of guest delight. *Tourism and Hospitality*, 6(4), 212. DOI: 10.3390/tourhosp6040212
- Gudergan, S. P., Moisescu, O. I., Radomir, L., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2025). Special issue editorial: Advanced partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) applications in business research. *Journal of Business Research*, 188, 115087. DOI: [10.1016/j.jbusres.2024.115087](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.115087)
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications. DOI: [10.1007/978-3-030-80519-7](https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7).
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Eureka Media Aksara.
- Islam, Q., & Ali Khan, S. M. F. (2024). Assessing consumer behavior in sustainable product markets: A structural equation modeling approach with partial least squares analysis. *Sustainability*, 16(8), 3400. DOI: 10.3390/su16083400
- Kaplan, R., & Kaplan, S. (1989). *The experience of nature: A psychological perspective*. Cambridge University Press.
- Kautsarina, Hidayanto, A. N., Anggorojati, B., Abidin, Z., & Phusavat, K. (2020). Data modeling positive security behavior implementation among smart device users in Indonesia: A partial least squares structural equation modeling approach (PLS-SEM). *Data in brief*, 30, 105588. DOI: 10.1016/j.dib.2020.105588

- Khuc, V. Q., Doan, N. D., & Hoang, N. K. S. (2026). Fostering sustainable tourism associated with satisfaction and financial improvement using a novel CPBM approach: A case study of Lac Village, Vietnam. *Tourism and Hospitality*, 7(1), 1. DOI: [10.3390/tourhosp7010001](https://doi.org/10.3390/tourhosp7010001)
- Ludiya, H., & Eviana, N. (2022). Pengaruh dari service quality, fun, memorable tourist experience terhadap hedonic well-being. *Eduturisma: Journal of Tourism and Education*, 6(2), 1-17.
- Liu, Y., Zhang, J., Liu, C., & Yang, Y. (2024). A review of attention restoration theory: implications for designing restorative environments. *Sustainability*, 16(9), 3639. DOI: [10.3390/su16093639](https://doi.org/10.3390/su16093639)
- Lin, Y., Ma, X., Zhao, B., La, C., Zhang, P., & Luo, Q. (2025). A moderated mediation model of green space exposure, mindfulness, physical activity level, and perceived stress. *Frontiers in Public Health*, 13, 1674536. DOI: [10.3389/fpubh.2025.1674536](https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1674536)
- Nanu, L., Rahman, I., Ali, F., & Martin, D. S. (2024). Enhancing the hospitality experience: A systematic review of 22 years of physical environment research. *International Journal of Hospitality Management*, 119, Article 103692. DOI: [10.1016/j.ijhm.2024.103692](https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103692)
- Ndaguba, E., Brown, K., & Marinova, D., et al. (2024). Exploring the social impact of the short-stay market (SSM) in regional areas: An empirical study. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*, 17, 243–277. DOI: [10.1007/s40647-023-00379-9](https://doi.org/10.1007/s40647-023-00379-9)
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Rhee, J. H., Schermer, B., Han, G., Park, S. Y., & Lee, K. H. (2023). Effects of nature on restorative and cognitive benefits in indoor environment. *Scientific Reports*, 13, 13199. DOI: [10.1038/s41598-023-40408-x](https://doi.org/10.1038/s41598-023-40408-x)
- Saffi'i, A., Muttaqin, I., Sukino, S., Hamzah, N., Chotimah, C., Junaris, I., & Rifa'i, M. K. (2021). The effect of the adversity quotient on student performance, student learning autonomy and student achievement in the COVID-19 pandemic era: evidence from Indonesia, *Heliyon*, 7(12), 1–8. DOI: [10.1016/j.heliyon.2021.e08510](https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08510)
- Soliman, M., Buaniew, A., Hassama, A., Assalihee, M., & Adel, R. (2025). Investigating the role of smart hotel technologies in enhancing guest experiences and sustainable tourism in Thailand. *Discover Sustainability*, 6, 1091. DOI: [10.1007/s43621-025-01954-8](https://doi.org/10.1007/s43621-025-01954-8)
- Sampaio, C., Sebastião, J. R., & Farinha, L. (2024). Hospitality and tourism demand: exploring industry shifts, themes, and trends. *Societies*, 14(10), 207. DOI: [10.3390/soc14100207](https://doi.org/10.3390/soc14100207)
- Sun, S., & Pan, Y. (2023). Effects of service quality and service convenience on customer satisfaction and loyalty in self-service fitness centers: differences between staffed and unstaffed services. *Sustainability*, 15(19), 14099. DOI: [10.3390/su151914099](https://doi.org/10.3390/su151914099)
- Ulrich, R. S. (1991). Effects of interior design on wellness: Theory and recent scientific research. *Journal of Health Care Interior Design*, 3, 97–109.
- Yang, Z., Tu, Z., & Huang, Z. (2025). Advances, hotspots, and trends in restorative environment research over the past 30 years: A bibliometric analysis. *Frontiers in Environmental Science*, 13. DOI: [10.3389/fenvs.2025.1528724](https://doi.org/10.3389/fenvs.2025.1528724)
- Yan, X., & Geng, T. (2024). Healing spaces improve well-being: A systematic analysis. *Buildings*, 14(9), 2701. DOI: [10.3390/buildings14092701](https://doi.org/10.3390/buildings14092701)
- Yusuf, J. A., Isah, A. D., & Salami, S. F. (2025). Significance of demographic variables on perceived attention restoration using biophilic strategies in luxury hotels in Nigeria. *Journal of Umm Al-Qura University: Engineering and Architecture*, 16, 100–110. DOI: [10.1007/s43995-024-00091-z](https://doi.org/10.1007/s43995-024-00091-z)
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. DOI: [10.1177/002224299606000203](https://doi.org/10.1177/002224299606000203)
- Zerbe, S., Schmid, H.-L., Hornberg, C., Freymüller, J., & McCall, T. (2025). Nature's impact on human health and wellbeing: the scale matters. *Frontiers in Public Health*, 13, Article 1563340. DOI: [10.3389/fpubh.2025.1563340](https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1563340)