

ABSTRAK

Hambali Ramadhan, 2019: Analisis Kualitas Fasilitas Hotel-hotel Non Bintang di Kota Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap kurangnya kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di kota Padang, sementara masyarakat masih sangat membutuhkan hotel-hotel ini yang terlihat dari tingginya tingkat hunian tetapi banyaknya komentar-komentar negatif serta keluhan tamu seperti tertera dalam situs Traveloka. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Data penelitian didapatkan dengan menyebarkan angket kepada responden yang merupakan tamu-tamu hotel non bintang di kota Padang. Responden tersebut dipilih dari hotel dengan tingkat hunian rata-rata per bulan di atas 35%, sehingga diperoleh sampel hotel sebanyak delapan hotel non bintang dan responden sebanyak 92 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan *rating scale* pada tiga indikator penilaian yaitu *performance*, *conformance*, dan *aesthetic*.

Dari penelitian disimpulkan bahwa tiga dari delapan hotel yang diteliti memiliki kualitas fasilitas berkategori baik untuk indikator *performance*, *conformance* dan *aesthetic*, sementara lima hotel lainnya berkategori kurang baik, untuk indikator yang sama.

Kata Kunci : kualitas fasilitas, hotel non bintang.