

ABSTRAK

Ayu Rahmadani, 2019: Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Kamar Hotel Hangtuh Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap keluhan tamu terhadap fasilitas kamar di Hotel Hangtuh Padang, sementara itu fasilitas kamar merupakan sesuatu yang sangat penting dalam melihat kepuasan tamu yang menginap di Hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas kamar di Hotel Hangtuh Padang. Penelitian ini terdiri dari 3 indikator fasilitas kamar yaitu: fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi dan *guest supplies*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah tamu individual yang menginap di Hotel Hangtuh Padang. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan pengkategorian tingkat berdasarkan empat kuadran diagram kartesius. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kondisi fasilitas kamar bagi tamu di Hotel Hangtuh Padang dilihat dari tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja indikator fasilitas kamar tidur adalah sebesar 95 %, tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja indikator fasilitas kamar mandi adalah sebesar 101,21% , tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja indikator *guest supplies* adalah sebesar 101,72%

Kata Kunci: Tingkat Kepentingan dan Kinerja, Fasilitas kamar, Hotel Hangtuh Padang