

## ABSTRAK

### **Abdul Jabbar, 2019: Pengaruh Fasilitas Fisik Terhadap Keputusan Pembelian Tamu Di The Axana Hotel Padang**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh turunnya tingkat hunian kamar tamu pada periode Tahun 2016-2017. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Mengetahui fasilitas fisik di The Axana Hotel Padang, (2) Mengetahui keputusan pembelian kamar di The Axana Hotel Padang, (3) Menganalisis pengaruh fasilitas fisik terhadap keputusan pembelian kamar tamu di The Axana Hotel Padang.

Jenis penelitian adalah kuantitatif, dengan pendekatan asosiasi kausal. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 62 orang. Sampel penelitian berjumlah 88 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskripsi dengan bantuan Program *SPSS* versi 16.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Fasilitas fisik di The Axana Hotel Padang dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk kategori setuju dengan persentase sebesar 67% yang berarti fasilitas fisik yang ditawarkan sesuai dengan apa yang diharapkan tamu saat menginap di The Axana Hotel Padang, (2) Keputusan pembelian di The Axana Hotel Padang dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk dalam kategori setuju dengan persentase sebesar 52% yang berarti tamu setuju dengan fasilitas yang ditawarkan dan kembali melakukan proses menginap di The Axana Hotel Padang, dan (3) Hasil analisa penelitian menunjukkan, terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas fisik terhadap keputusan pembelian kamar tamu di The Axana Hotel Padang, Fhitung 20.018 dengan sig. 0,000 < 0,05 (ha diterima dan  $H_0$  ditolak) artinya semakin baik fasilitas fisik yang ditawarkan maka semakin banyak tamu yang melakukan proses pembelian di The Axana Hotel Padang Berdasarkan hasil penelitian ini, saran kepada Manajemen The Axana Hotel Padang adalah Pihak The Axana Hotel Padang harus lebih memperhatikan serta merawat fasilitas fisik yang ada khususnya pada kamar tidur, *spa*, dan pada area parkir sehingga tamu menjadi puas dan tetap memilih hotel ini sebagai tempat menginap sehingga tamu kembali untuk melakukan proses pembelian.

Kata kunci: Fasilitas Fisik, Keputusan Pembelian