

ABSTRAK

Ferdian Sandy Putra, 2019. Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Basko Hotel Padang.

Penelitian ini berawal dari tamu yang merasa kecewa dengan fasilitas kamar yang diberikan oleh Basko Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Basko Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Basko Hotel Padang Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang berjumlah 4829 orang (per bulan). Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diambil menggunakan teknik pengambilan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung melalui kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi dengan bantuan Program Komputer SPSS *versi* 16.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) Fasilitas Kamar berada pada kategori kurang baik (49%), (2) Kepuasan Tamu berada pada kategori kurang baik (56%), (3) Diperoleh koefisien regresi sebesar 0,765 dengan nilai t hitung 7,678 pada $\text{sig. } 0,000 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan variabel fasilitas kamar akan meningkatkan 0,765 satuan kepuasan tamu. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh variabel fasilitas kamar terhadap variabel kepuasan tamu adalah sebesar 37,6%. Sedangkan 62,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Fasilitas Kamar, Kepuasan Tamu