

**PENGARUH FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU DI  
UNP HOTEL AND CONVENTION PADANG**

**SKRIPSI**

*Di ajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang*



**OLEH:**

**Brian Madani  
17135085/2017**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

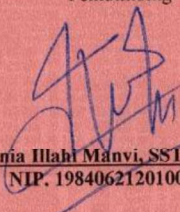
**PENGARUH FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU DI  
UNP HOTEL AND CONVENTION PADANG**

Nama : Brian Madani  
NIM/BP : 17135085/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

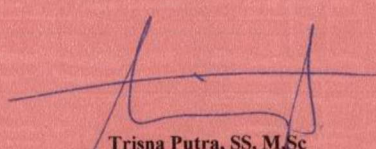
Padang, 17 November 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing

  
**Kurnia Illahi Manvi, SST.Par.M.Par**  
**NIP. 198406212010011014**

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
**NIP. 19761223 199803/1001**

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Tamu di UNP Hotel And Convention Padang  
Nama : Brian Madani  
NIM/BP : 17135085/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 17 November 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Kurni Illahi Manvi, SST.Par.M.Par

1.

2. Anggota : Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE

2.

3. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, S.ST.Par.,MM.Par.

3.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
e-mail : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini


Nama : Brian Madani  
NIM/TM : 17135085/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Tamu di UNP Hotel And Conventions Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Ketua Departemen Pariwisata

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199808 1001

Saya yang menyatakan,

  
  
**Brian Madani**  
NIM. 17135085



## ABSTRAK

**Brian Madani, 2022. Pengaruh fasilitas hotel terhadap kepuasan tamu di unnp Hotel and Convention Padang.** Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini berawal dari adanya keluhan tamu tentang fasilitas di Hotel UNP *and Convention*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di Hotel UNP *and Convention*, yang dilatarbelakangi oleh terdapat AC kamar yang tidak dingin yang membuat tamu merasa tidak puas dengan fasilitas yang di berikan, tidak tercapainya harapan tamu seperti wifi yang disediakan oleh hotel sangat jelek, adanya tamu komplain mengenai perlengkapan mandi yang tidak disediakan, adanya tamu yang komplain mengenai kran shower sudah longgar, serta pintu kamar mandi yang tidak dikunci, kondisi kamar mandi yang kurang bersih, serta aliran air yang tidak lancar membuat banyaknya tamu komplain.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk hubungan kausal. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel UNP *and Convention*.. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (fasilitas) dan variabel terikat (Kepuasan tamu). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke Hotel UNP *and Convention*. Responden penelitian ini berjumlah 89 orang yang di peroleh dengan teknik sampel *non probability sampling*. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan komunikasi tidak langsung atau menyebarkan angket. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner (angket) yang disusun menurut skala likert. Uji coba instrumen dilakukan dengan cara uji validitas dan uji reabilitas. Langkah-langkah menganalisis data statistik dasar hasil penelitian dan deskripsi data. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas.

Hasil penelitian ini adalah fasilitas di Hotel UNP *and Convention* menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 66,29%. dan kepuasan tamu termasuk dalam kategori baik dengan persentase 60,67%. Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap Kepuasan Tamu di UNP Hotel *And Convention* Padang dengan nilai *R Square* sebesar 0,224, dengan  $\text{sig.}0,000 < 0,05$  artinya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung sebesar 22,4% sedangkan 77,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan Tamu, Hotel**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UNP HOTEL AND CONVENTION PADANG”**. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan penelitian ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
3. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.parselaku dosen pembimbing.
4. Bapak Feri Ferdian, SST, M, M, Ph.D, CHE selaku penguji satu
5. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par selaku penguji dua.
6. Seluruh pihak terkait yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melaksanakan penelitian di objek wisata tersebut.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, Amin Ya Rabbal'alamin. Penulis menyadari bahwa pada penelitian ini penulis masih banyak kekurangan, untuk itu penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Penulis

berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, 10 November 2022

**Brian Madani**  
**17135085/2017**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Peneliti.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Aspek-aspek Teoritis.....	10
1. Kepuasan tamu .....	10
2. Faktor-faktor kepuasan tamu .....	11
3. Indikator kepuasan tamu .....	12
4. Fasilitas .....	14
5. Indikator fasilitas .....	15
B. Kerangka Konseptual .....	15
C. Hipotesis.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	17
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	17
C. Variabel Penelitian .....	17
D. Definisi Operasional Variabel.....	18
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	19
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	20



G. Instrumen Penelitian.....	21
H. Uji Coba Instrumen .....	22
I. Teknik Analisis Data.....	23
J. Uji Persyaratan Analisis .....	26
K. Pengujian Hipotesis.....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	31
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	31
2. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	31
3. karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	32
B. Deskripsi Data .....	33
1. Deskripsi Data tentang fasilitas .....	33
2. Deskripsi Data tentang kepuasan tamu .....	38
C. Uji persyaratan analisis .....	48
1. Uji normalitas .....	48
2. Uji Homogenitas .....	49
3. Uji Linearitas .....	49
D. Uji Hipotesis.....	50
1. Uji Regresi Linear Sederhana .....	51
2. Koefisien determinasi.....	52
E. Pembahasan.....	53
1. Fasilitas .....	53
2. Kepuasan Tamu.....	53
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1. Jumlah kunjungan tamu di UNP Hotel & Covention tahun 2021 .....	4
2. Jumlah Kunjungan Tamu di UNP Hotel & <i>Convention tahun 2021</i> .....	19
3. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> pada Variabel X dan Variabel Y .....	22
4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
5. Uji validitas .....	25
6. Interpretasi nilai r ( <i>Alpha Cronbach</i> ).....	27
7. Reliabilitas fasilitas.....	27
8. Reliabilitas kepuasan tamu .....	27
9. Teknik klasifikasi.....	28
10. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	32
11. Karakteristik responden berdasarkan umur .....	32
12. Karakteristik berdasarkan pekerjaan .....	33
13. Statistic fasilitas .....	33
14. Skor jawaban fasilitas .....	34
15. Statistic fasilitas utama .....	35
16. Skor jawaban fasilitas utama .....	35
17. Statistic fasilitas pendukung .....	36
18. Skor jawaban fasilitas pendukung .....	37
19. Statistic fasilitas penunjang.....	37
20. Skor jawaban fasilitas penunjang.....	38
21. Statistic kepuasan tamu.....	39
22. Skor jawaban kepuasan tamu .....	40
23. Statistic tercapainya harapan tamu.....	41
24. Skor jawaban tercapainya harapan tamu.....	41
25. Statistic terpenuhinya kebutuhan tamu .....	42
26. Skor jawaban terpenuhinya kebutuhan tamu .....	43
27. Statistic tercapainya keinginan tamu.....	44
28. Skor jawaban tercapainya keinginan tamu .....	44
29. Statistic adanya keinginan untuk merekomendasikan kembali .....	45

30. Skor jawaban adanya keinginan untuk merekomendasikan kembali.....	46
31. Statistic merekomendasikan barang/ jasa kepada orang lain .....	47
32. Skor jawaban merekomendasikan barang/ jasa kepada orang lain .....	47
33. Uji normalitas .....	48
34. Uji homogenita.....	49
35. Uji linearitas .....	50
36. Uji regresi linear sederhana.....	51
37. Koefisien regresi variabel X terhadap Y .....	51
38. Koefisien determinasi .....	52

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
1. Ulasan tamu yang menginap .....	5
2. Ulasan tamu yang menginap .....	5
3. Ulasan tamu yang menginap .....	5
4. Ulasan tamu yang menginap .....	5
5. Kerangka konseptual .....	16

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat balasan .....	59
2. Tabulasi penelitian .....	60
3. Uji validitas dan reliabilitas .....	63
4. Kuesioner uji coba penelitian dan penelitian .....	68
5. Tabulasi penelitian .....	73
6. Analisis deskriptif penelitian.....	79
7. Deskripsi data.....	84
8. Uji persyaratan analisis .....	94
9. Dokumentasi .....	96

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kota Padang merupakan pusat ibu kota Sumatera Barat. Sebagai salah satu daerah destinasi wisata, kota Padang sudah memiliki infrastuktur seperti hotel dan penginapan, sarana transportasi dan lainnya. Kota Padang juga memiliki banyak potensi wisata seperti wisata alam (pantai, pegunungan dan panorama alam), wisata budaya (seni tradisional), wisata bahari (kunjungan pulau-pulau), wisata kuliner dan lain lain. Semua wisata tersebut akan dikembangkan oleh pemerintah kota Padang sehingga bisa menjadi destinasi wisata yang menarik dan layak untuk dikunjungi, salah satu perangkat pariwisata yang dibutuhkan oleh pengunjung setelah melakukan kegiatan wisata adalah hotel .

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No.2 tahun 2014 pasal 1, “Hotel adalah sarana penyedia akomodasi berupa kamar-kamar dalam suatu bangunan yang dilengkapi dengan jasa makanan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian atau sementara dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Saat ini banyak para pengusaha menggunakan hotel sebagai bisnis usahanya. Bisnis hotel merupakan bisnis jasa yang menjual segala bentuk akomodasi yang didalamnya terdapat unsur kenyamanan, pelayanan dan berbagai fasilitas yang diperuntukkan bagi mereka yang menghendaki sarana prasarana penginapan untuk kepentingan pekerjaan, keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan hal tersebut tentunya hotel

merupakan industri pariwisata dimana didalamnya terdapat komponen yang sangat penting yakni fasilitas dan kepuasan tamu.

Kepuasan tamu merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Kotler dan Keller (2009:138-139) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau harapan harapannya. Jika sesuai harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Kepuasan tamu sangat penting guna tercapainya kualitas pelayanan yang efektif, dalam mengukur kepuasan tamu indikator yang digunakan yaitu 1) Tercapainya harapan tamu, 2) terpenuhinya kebutuhan tamu, 3) tercapainya keinginan tamu, 4) Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali, 5) keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain. Menurut Zeithml dan Bitner (2012) faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu diantaranya yaitu: *Product and service features, Costumtumer emotion, attribution for service success or failure, perception of equity fairness, other cunsome, family member, and coworkers.*

Menurut Barnawi & Arifin (2013:49), menyatakan bahwa fasilitas hotel merupakan hal-hal yang berguna atau bermanfaat, yang berfungsi untuk mempermudah suatu kegiatan. Selanjutnya menurut Kotler (2009:45), menyatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan



oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. dalam mengukur fasilitas indikator yang digunakan yaitu 1) Fasilitas Utama, 2) Fasilitas Pendukung, 3) Fasilitas Penunjang.

UNP Hotel & *Convention* merupakan salah satu hotel bintang 3 (\*\*\*) yang berlokasi di Jln. Prof.Hamka, Air tawar barat. Kec. Padang Utara dekat dengan stasiun kereta api. Hotel ini cukup menarik dikarenakan UNP Hotel & *Convention* Merupakan hotel yang dikelola oleh Universitas Negeri Padang yang terletak didalam kampus tepatnya bersebelahan dengan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan. UNP Hotel & *Convention* Memiliki 5 jenis kamar yaitu: *suite, family room, business room, superior, dan standar*.

Dapat dilihat pada tabel 1 jumlah kunjungan tamu, sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Tamu di UNP Hotel & *Convention* pada Bulan Juni-Desember 2021**

No	Bulan	Jumlah Tamu
1	Juli	628
2	Agustus	424
3	September	458
4	Oktober	1012
5	November	844
6	Desember	1256
<b>Jumlah</b>		4.622

Sumber: HRD UNP Hotel & *Convention* (2022)

Berdasarkan tabel diatas jumlah tamu menginap pada juli – desember 2021 mengalami fluktuasi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa tamu yang pernah menginap di UNP Hotel & *Convention* menemukan masalah yang berkaitan dengan fasilitas terhadap kepuasan tamu, yaitu adanya keluhan tamu mengenai

kamar mandi yang sangat kotor serta aliran air yang kurang lancar yang membuat tamu tidak puas dengan fasilitas yang diberikan oleh hotel, selanjutnya AC yang ada didalam kamar tidak dingin membuat banyak tamu komplain. Dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:



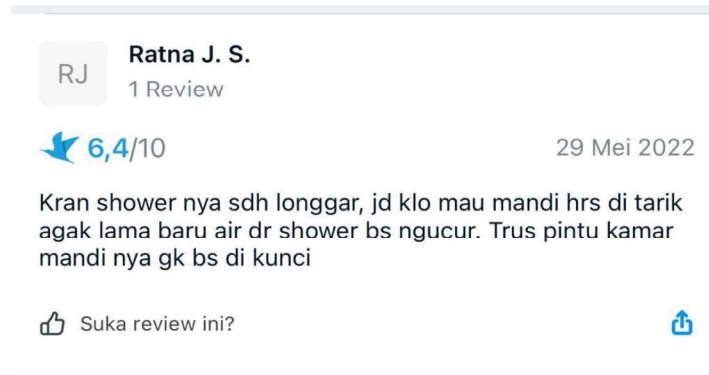
Gambar 1. Ulasan tamu yang menginap di UNP Hotel Convention



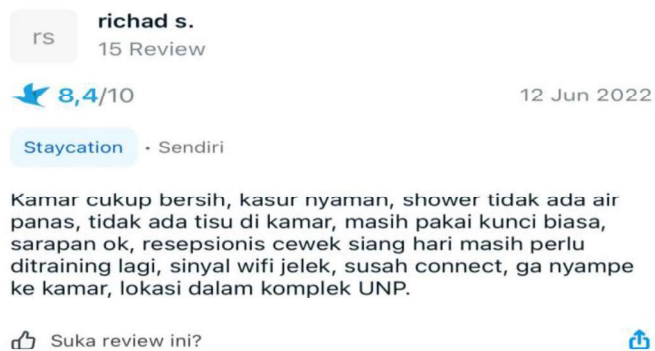
Gambar 2. Ulasan tamu yang menginap di UNP Hotel Convention

Selanjutnya permasalahan yang penulis dapatkan yaitu kran shower pada kamar mandi sudah tidak bisa dipergunakan dengan baik, permasalahan lain yang penulis dapatkan yaitu Adanya tamu komplain mengenai perlengkapan mandi yang tidak disediakan oleh *roomboy* pada saat check in seperti *tissue*, *tea cup*, *bath foam*, *tea spoon* dan *bath towel*. Masalah lain yang penulis dapatkan yaitu tidak tercapainya harapan tamu seperti wifi yang disediakan oleh hotel sangat jelek, sehingga susah untuk

mendapatkan jaringan wifi didalam kamar hotel tersebut. Dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:



Gambar 3. Ulasan tamu yang menginap di UNP Hotel Convention



Gambar 4. Ulasan tamu yang menginap di UNP Hotel Convention

Urgensi dalam penelitian ini yaitu apabila fasilitas tidak terpenuhi maka tamu akan merasa tidak puas dan tidak terpenuhi keinginan tamu sehingga tamu akan *complain* dan jika itu di biarkan akan berdampak ke citra hotel, menjadi buruk serta tamu tidak akan merekomendasikan ke teman-temannya untuk menginap di UNP Hotel & Convention. Upaya untuk meningkatkanantisipasi agar tamu tidak *complain* karyawan hotel harus memberikan fasilitas yang baik dengan cara menggali informasi-informasi penting tentang fasilitas di UNP Hotel & Convention. Dari permasalahan di atas maka penulis tertarik

untuk melakukan penelitian guna melihat pengaruh fasilitas dalam kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Kepuasan Tamu di UNP Hotel and Convention”**.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis jabarkan di atas maka identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terdapat AC kamar yang tidak dingin yang membuat tamu merasa tidak puas dengan fasilitas yang di berikan.
2. Adanya tamu komplain mengenai perlengkapan mandi yang tidak disediakan.
3. Kondisi kamar mandi yang kurang bersih, serta aliran air yang tidak lancar membuat banyaknya tamu komplain.
4. Adanya tamu yang komplain mengenai kran shower sudah longgar, serta pintu kamar mandi yang tidak dikunci.
5. Tidak tercapainya harapan tamu seperti wifi yang disediakan oleh hotel sangat jelek

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Fasilitas
2. Kepuasan tamu
3. Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan tamu

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas maka perumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas di UNP Hotel & *Convention* di UNP Hotel & *Convention*?
2. Bagaimana kepuasan tamu di UNP Hotel & *Convention* di UNP Hotel & *Convention*?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & *Convention*?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & *Convention*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan fasilitas di UNP Hotel *Convention*.
- b. Mendeskripsikan kepuasan tamu di UNP Hotel *Convention*.
- c. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap di UNP Hotel & *Convention*.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

1. Hotel

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak hotel tentang fasilitas dan kepuasan tamu yang menginap di UNP Hotel & *Convation*.

- b. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam pengambilan kebijakan yang terkait dengan upaya dalam menaikkan tingkat kepuasan tamu.

2. Jurusan / Fakultas

Diharapkan dengan adanya penelitian dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang yang membaca dan menjadi acuan bagi mahasiswa yang ingin menyelesaikan skripsi dengan wawasan mengenai fasilitas dan kepuasan tamu.

3. Peneliti lain

Dapat berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk peneliti selanjutnya dalam penyelesaian *study*.

4. Peneliti

- a. Manfaat yang diperoleh oleh peneliti adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang.

- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman berharga serta bisa menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.