

**PENGARUH FASILITAS HOTEL DAN FASILITAS KAMAR TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP TAMU DI GRAND BASKO HOTEL PADANG**

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah Satu
Persyaratan Guna Memproleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)



Oleh:

**IMELDA SARI NST
NIM: 18135267**

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

**PENGARUH FASILITAS HOTEL DAN FASILITAS KAMAR TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP TAMU DI GRAND BASKO HOTEL PADANG**

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah Satu

Persyaratan Guna Memproleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)



Oleh:

**IMELDA SARI NST
NIM: 18135267**

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

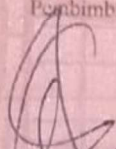
PENGARUH FASILITAS HOTEL DAN FASILITAS KAMAR TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP TAMU DI GRAND BASKO HOTEL PADANG

Nama	Imelda Sari Nat
NIM/BP	18135267/2018
Program Studi	D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	Pariwisata
Fakultas	Pariwisata dan Perhotelan


Padang, November 2022

Disetujui Oleh

Pembimbing


Pasaribu, SS, Pw, M.Si, Par, CHE
NIP. 198705202015041001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP


Trisna Putra, SS, M, Sc
NIP. 19761223 1998031001


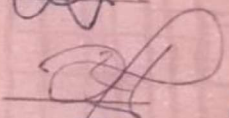
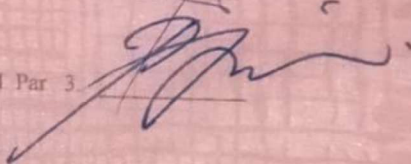
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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 dan Fasilitas Kamar Terhadap Keputusan menginap Tamu di Grand Basko Hotel Padang
Nama : Imelda Sari Nst
NIM/BP : 18135267/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Tim Penguji

Padang, November 2022

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Pasaribu, SST, Par, M Si.Par, CHE	1. 
2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M	2. 
3. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST, Par, MM Par	3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Imelda Sari Nst
NIM/TM : 18135267/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

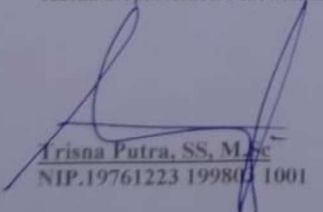
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Fasilitas Hotel dan Fasilitas Kamar Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Grand Basko Hotel 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


Irisna Putra, SS, M.Pd
NIP.19761223 199801 1001

Saya yang menyatakan,



Imelda Sari Nst
NIM. 18135267

Abstrak

Imelda Sari Nst, 2022: Pengaruh Fasilitas Hotel dan Fasilitas Kamar Terhadap Keputusan menginap Tamu di Grand Basko Hotel Padang. Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pra penelitian melalui observasi dan wawancara dengan tamu yang menginap dan *trainee* yang ada di Grand Basko Hotel Padang, penulis menemukan adanya masalah seperti tingkat hunian kamar yang tidak stabil, ketidakpuasan tamu menginap dan tidak merekomendasikan, *AC ballroom* yang tidak dingin dan *sound* yang tidak berfungsi, pencahayaan *ballroom* kurang bagus, kamar tamu dibagian tengah kurang nyaman karena tidak menyediakan jendela dan tidak memadainya fasilitas kamar tidur, kamar mandi dan *guest supplies* di Grand Basko Hotel Padang. penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas hotel dan fasilitas kamar terhadap keputusan menginap tamu di Grand Basko Hotel Padang. Jenis penelitian tergolong kedalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal dengan memakai teknik *purposive sumpling* dengan populasi sebanyak 3.125 orang dan sampel penelitian sebanyak 100 responden, pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner langsung dan *google form*. Analisis data memakai regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 20.00. Maka didapatkan hasil penelitian fasilitas hotel termasuk kedalam kategori baik dengan perentase 43% dengan sig 0,312 > 0,05, fasilitas kamar termasuk kedalam kategori baik dengan persentase 61% dengan sig 0,000 < 0,05. Diperoleh nilai R squer sebesar 0,313 dengan persentase 31,3% artinya pengaruh antara kedua variabel sebesar 31,3% dan 68,7% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci: Fasilitas Hotel, Fasilitas Kamar, Keputusan Menginap Tamu

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunian-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Hotel dan Fasilitas Kamar Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Grand Basko Hotel Padang”**.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian tugas akhir pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis dibimbing dan diberi motivasi oleh berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik, maka dari itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua yang telah mendidik penulis sejak lahir dengan penuh kesabaran dan pengertiannya yang di berikan baik moral maupun material hingga sekarang, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Trisna Putra, SS. M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Pasaribu, SST.Par,M.Si.Par, CHE selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah berkenan membimbing dengan saba, serta bersedia meluangkan

waktunya untuk dapat memberikan bimbingan kepada penulis dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Arif Adrian, S.E, M.SM, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan dukungan serta memberikan kritik dan saran yang membangun dalam skripsi ini.
6. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M, selaku Dosen Penguji skripsi ini.
7. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par, selaku Dosen Penguji skripsi ini.
8. Seluruh Dosen yang telah membantu penulis dalam penelitian ini.
9. Staff administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada saat penelitian ini.
10. kepada pihak manajemen Grand Basko Hotel Padang yang telah memeberikan izin untuk mengadakan penelitian dan telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.
11. Kepada sahabat dan seluruh rekan mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Hal ini di sebabkan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi penelitian ini.

Semoga skripsi penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Padang ,

Penulis

Imelda Sari Nst

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
A. Aspek-Aspek Teoritis	15
1. Keputusan Menginap Tamu	15
1. Fasilitas Hotel.....	18
3. Fasilitas Kamar.....	20
B. Kerangka Berfikir	22
C. Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Variabel Penelitian	25

D. Deskripsi Operasional Variabel.....	26
E. Populasi dan Sampel.....	27
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	30
G. Intrumen Penelitian	31
H. Uji Coba Penelitian	35
I. Teknik Analisis Data.....	39
J. Uji Persyaratan Analissi	41
K. Pengujian Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum	44
B. Hasil Penelitian.....	46
C. Pembahasan	84
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR GAMBAR

1. PDRB Sumatera Barat	2
2. Tingkat Hunian Kamar Sumatera Barat	3
3. Tingkat hunian kamar Grand Basko Hotel Padang	5
4. Ulasan tamu indikator pasca pembelian tiket.com	6
5. Ulasan tamu indikator pasca pembelian guest review	7
6. Ulasan tamu fasilitas kamar guest review	9
7. Ulasan tamu fasilitas kamar tiket.com.....	10
8. Kerangka konseptual	23
9. Grand Basko Hotel Padang.....	44

DAFTAR TABEL

1. Jumlah tamu menginap di Grand Basko Hotel Padang	27
2. Pilihan jawaban <i>skala Likert</i>	32
3. Kisi-kisi operasional variabel	33
4. Uji coba validitas	36
5. Interpretasi nilai $r(\alpha \text{ cronbach})$	38
6. Uji coba realibilitas	38
7. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	46
8. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	47
9. Karakteristi responden berdasarkan pekerjaan.....	47
10. Karakteristik responden berdasarkan jumlah menginap	48
11. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	49
12. Analisis deskripsi variabel X, X2 dan Y	50
13. Data statistic fasilitas hotel	51
14. Deskripsi statistic data fasilitas hotel	52
15. Data statistik indikator pertimbangan spasial.....	53
16. Deskripsi statistic data indikator pertimbangan spasial	54
17. Data statistic indikator perencanaan ruangan.....	55
18. Deskripsi statistic data indikator perencanaan ruang	56
19. Data statistic indikator perlengkapan prabotan	57
20. Deskripsi statistic data indikator perlengkapan prabotan.....	58
21. Data statistic indikator tata cahaya dan warna	59
22. Deskripsi statistic data indikator tata cahaya dan warna.....	59
23. Data statistic fasilitas kamar.....	60
24. Deskripsi statistic data fasilitas kamar	61
25. Deskripsi statistic data fasilitas kamar	62
26. Deskripsi statistic data indikator fasilitas kamar tidur	63

27. Data statistic indikator fasilitas kamar mandi	64
28. Deskripsi statistic data indikator fasilitas kamar mandi.....	65
29. Data statistic indikator guest supplies	66
30. Deskripsi statistic data indikator guest supplies.....	66
31. Data statistic keputusan menginap	67
32. Deskripsi statistic data keputusan menginap.....	68
33. Data statistic indikator pengenalan kebutuhan	69
34. Deskripsi statistic data indikator pengenalan masalh kebutuhan	70
35. Data statistic indikator pencarian informasi.....	71
36. Deskripsi statistic data indikator pencarian informasi	72
37. Data statistic indikator evaluasi alternative.....	73
38. Deskripsi statistic data indikator evaluasi alternative	73
39. Data statistic indikator keputusan pembelian.....	74
40. Deskripsi statistic data indikator keputusan pembelian	75
41. Data statistic indikator perilaku pasca pembelian	76
42. Deskripsi statistic data indikator perlaaku pasca pembelian.....	77
43. UjiNormalitas	78
44. Uji Heteroskedastisitas.....	79
45. Uji Multikoleniaritas	80
46. Analisis Regresi LinearBerganda.....	81
47. Uji Koefisien Regresi	82
48. Uji Koefisien Determinan	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner uji coba penelitian	98
2. Tabulasi data uji coba penelitian.....	110
3. Uji coba validitas	113
4. Uji coba realibilitas	116
5. Tabulasi data penelitian.....	117
6. Kuesioner penelitian.....	125
7. Surat izin penelitian.....	137
8. Klasifikasi skor variabel	138
9. Dokumentasi	155

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum pariwisata adalah kunjungan wisata yang dilakukan lebih dari satu kali atau berkeliling-keliling, baik yang direncanakan maupun tidak direncanakan yang dapat menghasilkan pengalaman penuh bagi pelakunya. Menurut Sulastiyono, (2016:4), “Pariwisata merupakan sekelompok fenomena dan hubungan yang berkembang dari interaksi antara para wisatawan (para pelancong), para penguasa dengan pemerintah dan masyarakat”. Sedangkan menurut Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pariwisata, pemerintah dan pemerintah daerah.

Selanjutnya Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan suatu daerah. Dilihat dari Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Barat pada tahun 2021 masih mengalami penurunan tingkat kunjungan dari tahun 2020. Pada tahun 2020 sebanyak 2.621.929 wisatawan sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 376.534 wisatawan. Apabila dilihat dari PDRB Sumatera Barat mengalami kenaikan yang dapat dilihat dari laporan Produk Domestik Regional Bruto pada triwulan 4 tahun 2020 dan triwulan 4 tahun 2021 pada sektor

pariwisata (Akomodasi, makanan dan minuman), mengalami peningkatan dari -14,58% ke 10,10%, PDRB tersebut di lihat pada gambar dibawah ini:

Sektor PDRB (Jan 2014)	Sumber Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto Menurut Lapangan Usaha (y on y) Provinsi Sumatera Barat (Triwulanan) (Persen)			
	2020			
	Triwulan 1	Triwulan 2	Triwulan 3	Triwulan 4
A. Pertanian, Kehutanan dan Perikanan	2,40	6,51	-8,20	1,90
B. Pertambangan dan Penggalian	5,68	-4,53	-2,93	-2,98
C. Industri Pengolahan	-0,90	-1,99	-1,24	1,88
D. Perdagangan Letail dan Gas	3,11	-8,33	-8,82	-11,62
E. Perdagangan At, Perdagangan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	-0,53	-0,78	-1,18	3,48
F. Konstruksi	4,42	-0,18	-2,63	-6,83
G. Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	8,27	-3,36	-2,40	-4,36
H. Transportasi dan Persewaan	-1,14	-20,53	-10,34	-14,40
I. Persewaan Akomodasi dan Makan Minum	5,71	-22,24	-20,41	-14,58
J. Informasi dan Komunikasi	10,04	11,31	7,78	6,34
K. Jasa Keuangan dan Asuransi	3,81	-1,75	2,92	0,46
L. Real Estate	6,33	2,13	-2,04	-0,21
M,N. Jasa Perusahaan	1,75	-0,67	-2,72	-4,02
O. Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	0,77	-1,43	-4,23	-0,17
P. Jasa Pendidikan	6,84	2,23	7,93	3,35
Q. Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	7,97	4,21	12,82	10,19
R,S,T,U. Jasa Lainnya	4,38	-10,46	-13,66	-12,17
Produk Domestik Regional Bruto	3,85	-4,14	-2,93	-2,24

Sektor PDRB (Jan 2014)	Sumber Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto Menurut Lapangan Usaha (y on y) Provinsi Sumatera Barat (Triwulanan) (Persen)			
	2021			
	Triwulan 1	Triwulan 2	Triwulan 3	Triwulan 4
A. Pertanian, Kehutanan dan Perikanan	1,50	0,28	-4,24	2,72
B. Pertambangan dan Penggalian	-1,99	1,12	-4,27	-1,70
C. Industri Pengolahan	4,17	2,31	4,66	3,48
D. Perdagangan Letail dan Gas	-8,43	0,14	9,35	12,55
E. Perdagangan At, Perdagangan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	6,44	5,46	5,74	4,51
F. Konstruksi	0,71	2,29	3,13	4,05
G. Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	1,23	6,64	4,74	7,91
H. Transportasi dan Persewaan	-10,17	20,13	0,75	3,70
I. Persewaan Akomodasi dan Makan Minum	-11,69	29,08	2,73	10,10
J. Informasi dan Komunikasi	6,91	5,53	7,15	6,11
K. Jasa Keuangan dan Asuransi	8,77	13,46	8,60	3,40
L. Real Estate	-5,43	0,01	6,81	8,78
M,N. Jasa Perusahaan	-4,42	0,45	3,51	5,24
O. Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	-0,27	10,12	-1,50	2,20
P. Jasa Pendidikan	1,77	5,10	-2,04	3,39
Q. Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	3,78	7,50	6,41	5,84
R,S,T,U. Jasa Lainnya	-3,88	12,69	7,59	12,74
Produk Domestik Regional Bruto	-0,15	5,76	3,31	4,38

Gambar 1. PDRB Sumatera Barat
Sumber : Badan Pusat Statistik Sumatera Barat (2022)

Dalam pengelolaan pariwisata, salah satu sarana pendukung kepariwisataan yang menyediakan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan, minuman dan jasa lainnya adalah perhotelan.

Sulastiyono (2016:5) menyatakan hotel adalah:

“Hotel adalah suatu perusahaan yang ditata oleh pemiliknya dengan mengadakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan berkecukupan untuk membayar dengan jumlah yang seimbang sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Dilihat dari Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia tahun 2020-2021 Sumatera Barat mengalami peningkatan hunian kamar sebesar 0.07 % dari tahun sebelumnya, hal ini dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Gambar 2. Grafik Tingkat Hunian Kamar

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia (2022)

Sumatera Barat memiliki banyak hotel mulai dari hotel yang non bintang sampai hotel berbintang yang tersebar di masing-masing daerahnya. Berdasarkan laporan badan pusat statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat tahun 2021 jumlah akomodasi baik hotel berbintang maupun yang non bintang tercatat sebanyak 797 perusahaan/usaha yang terdiri dari 81 hotel berbintang dan 716 akomodasi non bintang. Maka hotel menjadi salah satu faktor pendukung bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata.

Salah satu hotel berbintang empat yang ada di Padang adalah Grand Basko Hotel Padang yang berlokasi di kota Padang, Sumatera Barat, tepatnya di Jalan Prof. Dr. Hamka No. 2A Padang. Pemancangan tiang pertama pada hari Rabu Tanggal 26 Maret 2008 di tandai dengan penekanan tombol sirine oleh Gubernur Sumbar H. Gumawan Fauzi, SH. MM dan Wali Kota Padang Drs. H. Fauzi Bahar, MSi menandai di mulainya pembangunan Hotel Basko. Grand Basko Hotel Padang memiliki 186 kamar yang terdiri dari 8 tipe kamar yaitu: *Superior, Deluxe, Basko Deluxe, VIP Room Suite, Famili Suite, Ambassador Suite, dan Presidential Suite.*

Dalam pengelolaan dan organisasi Grand Basko Hotel Padang terdapat beberapa departemen yang ada di Premier Basko Hotel Padang yaitu *Departement Front Office (FO), Departement Food & Beverage (FB), Departement Housekeeping (HK), Departement Accounting, Departement Human Resource (HRD), Departement Sales & Marketing, Departemen Engineering, dan Secretary Bord Of Direction.*

Seiring berkembangnya industri perhotelan khususnya di kota Padang membuat industri yang bergerak dibidang ini di tuntutan untuk memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik supaya dapat bersaing. Oleh karena itu diperlukan pemahaman tentang kebutuhan tamu yang akan menginap di sebuah hotel seperti kelengkapan fasilitas hotel dan kamar yang terbaik, agar konsumen tertarik sehingga memutuskan pilihan untuk

menginap di hotel tersebut. Keputusan tamu untuk memilih suatu hotel sebagai tempat untuk tinggal disebut juga dengan keputusan menginap.

Menurut Gunawan (2022:9), “Keputusan pembelian adalah suatu aktivitas perorangan yang secara langsung terlibat dalam pertimbangan pembelian akan suatu produk barang dan jasa yang diperlukan oleh konsumen”. Sedangkan menurut Arfah (2022:33) ada lima tahapan pengambilan keputusan yang dijadikan sebagai indikator keputusan pembelian yaitu: “Pengenalan Masalah Kebutuhan, Pencarian Informasi, Evaluasi Alternatif, Keputusan Pembelian dan Perilaku Pasca Pembelian”.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Romi sebagai *sales Manager Corporate* pada tanggal 22 April 2022 di Grand Basko Hotel Padang, penulis menemukan permasalahan yang dilihat dari tingkat hunian kamar yang tidak stabil pada tahun 2021-2022. Hal ini dapat di lihat pada grafik berikut:



Gambar 3. Grafik Tingkat Hunian Kamar Grand Basko Hotel Padang 2021-2022

Sumber : *Front Office Department* Grand Basko Hotel Padang (2022)

Berdasarkan variabel keputusan menginap penulis menemukan permasalahan pada indikator perilaku pasca pembelian, dimana tamu yang sudah memutuskan menginap tidak merasakan kepuasan baik dari segi fasilitas dan pelayanan, merasa kecewa dan tidak merekomendasikan kepada orang lain yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4. Ulasan Tamu
Sumber: Tiket.com (2022)

Selain itu juga dapat dilihat pada *Guest Riview* tamu Grand Basko Hotel Padang yang dimana tamu tidak mau menginap kembali dan tidak merekomendasikan hotel Grand Basko hotel Padang kepada orang lain yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:

At Premier Batik Hotel, we want your stay to be both comfortable and enjoyable. Therefore, we would kindly ask you to fill out this "Guest Review" provided for you, so that we can anticipate your future needs. For this, you can simply fill directly by checking the best choice below. Thank you.

Di Premier Batik Hotel, kami menginginkan kenyamanan dan kebahagiaan saat anda menginap. Maka dari itu, kami berharap agar anda dapat mengisi "Guest Review" yang telah kami sediakan, supaya kami dapat mengantisipasi kebutuhan anda. Untuk itu, anda dapat mengisi model tersebutlah secara langsung dibawah. Terima Kasih

GUEST REVIEW

Name: Qodan Arifin West Sepia
Date: 17 April 2021 Room No: 403

Reception	Excellent	Good	Fair	Poor
Check-in & Check-out	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Friendliness / Keramahan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Speed and efficiency / Kecepatan dan efisiensi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luggage service / Layanan Bagasi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Room

Overall Impression / kesan secara keseluruhan	Excellent	Good	Fair	Poor
Room Cleanliness / Bersihnya kamar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bathroom Cleanliness / Bersihnya kamar mandi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amenities / Fasilitas & perlengkapan kamar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort / Kenyamanan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Food & Beverages

Food Quality / Kualitas Makanan	Excellent	Good	Fair	Poor
Service Quality / Kualitas Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room Service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Staff

Service / Pelayanan	Excellent	Good	Fair	Poor
Competency / Kompetensi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Overall satisfaction / Kepuasan secara keseluruhan Excellent Good Fair Poor
 Would you recommend our Hotel / Motel and/or recommend to hotel guest? Yes / No
 Would you stay with us again / Masih anda menginap kembali di hotel kami? Yes / No

Other Comments:
Perengkapan kamar dan kamar sudah lengkap dan layak

GUEST REVIEW

Name: Uchi Rafiqi San
Date: 18 April 2021 Room No: 406

Reception	Excellent	Good	Fair	Poor
Check-in & Check-out	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Friendliness / Keramahan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Speed and efficiency / Kecepatan dan efisiensi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luggage service / Layanan Bagasi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Room

Overall Impression / kesan secara keseluruhan	Excellent	Good	Fair	Poor
Room Cleanliness / Bersihnya kamar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bathroom Cleanliness / Bersihnya kamar mandi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amenities / Fasilitas & perlengkapan kamar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort / Kenyamanan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Food & Beverages

Food Quality / Kualitas Makanan	Excellent	Good	Fair	Poor
Service Quality / Kualitas Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room Service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Staff

Service / Pelayanan	Excellent	Good	Fair	Poor
Competency / Kompetensi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Overall satisfaction / Kepuasan secara keseluruhan Excellent Good Fair Poor
 Would you recommend our Hotel / Motel and/or recommend to hotel guest? Yes / No
 Would you stay with us again / Masih anda menginap kembali di hotel kami? Yes / No

Other Comments:

Gambar 5. Ulasan Tamu
 Sumber: Guest Review (2022)

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan menginap adalah Fasilitas hotel. Menurut Tjiptono dalam Astuti dan Nisa (2020:60), “Fasilitas hotel adalah suatu sarana yang disediakan guna menarik perhatian wisatawan untuk berkunjung ataupun menginap”. Sedangkan Tjiptono dalam Dedy dan Alfandi (2014:21),” Menyatakan Indikator fasilitas hotel adalah pertimbangan spasial, perancangan ruang, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan tamu hotel, penulis menemukan beberapa permasalahan pada variabel Fasilitas hotel penulis menemukan permasalahan pertama pada indikator tata cahaya dan warna

melalui wawancara penulis dengan tamu hotel pada tanggal 19 Agustus 2022 dimana tamu mengatakan ruangan *ballroom*/ruang *meeting* pencahayaan kurang terang.

Permasalahan kedua pada indikator perlengkapan dan perabotan penulis menemukan permasalahan melalui wawancara penulis dengan tamu hotel pada tanggal 19 Agustus 2022 dimana *AC* di *ballroom*/ ruang *meeting* tidak dingin sehingga tamu cenderung kepanasan dan juga *sound* sering tidak bisa, spanduk tidak terpasang dan *staff* tidak *standby*. Selain itu juga pada indikator perencanaan ruang dimana tamu kurang nyaman pada posisi kamar yang berada di tengah karena tidak ada jendela dan sangat kedap suara.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap adalah fasilitas kamar. Menurut Andesta dan Abrian (2019:75), “Fasilitas kamar adalah sarana yang bisa mempercepat dan memudahkan tamu dalam menikmati layanan penginapan dikamar hotel sehingga rasa puas dan keinginan tamu dapat tercapai”. Adapaun indikator fasilitas kamar menurut Sulastiyono dalam Miranti dan Yuliana (2020:44), “Fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi, dan *guest supplies*”.

Berdasarkan wawancara penulis dengan tamu hotel pada tanggal 20 Agustus 2022, penulis menemukan beberapa permasalahan pada variabel fasilitas kamar yaitu pada indikator fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi, dan *guest supplies*. Permasalahannya adalah dimana tamu

tidak puas dengan fasilitas kamar tidur, kamar mandi dan *guest supplies* yang ada. Diantaranya adalah AC yang tidak dingin dan bocor, tidak tersedianya mini bar, tidak tersedianya saluran TV, telepon kamar tidak berfungsi, mukena melar dan tidak ada sajadah, tidak menyediakan handuk di kamar mandi.

Selain dari hasil wawancara penulis permasalahan ini juga dapat dilihat di *guest review* tamu yang mengatakan fasilitas kamar tamu dan karma mandi kurang bagus. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

GUEST REVIEW

Name : Alvin Syah
Date : 1 Februari 2022 Room No : 401

Reception	Excellent	Good	Fair	Poor
Check-in & Check-out	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Friendliness / Keramahan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Speed and efficiency / Kecepatan dan efisiensi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luggage service / Layanan Bagasi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room	Excellent	Good	Fair	Poor
Overall Impression / kesan secara keseluruhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room Cleanliness / Kebersihan kamar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bathroom Cleanliness / Kebersihan kamar mandi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amenities / Fasilitas & perlengkapan kamar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confort / Kenyamanan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Food & Beverages	Excellent	Good	Fair	Poor
Food Quality / Kualitas Makanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service Quality / Kualitas Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staff	Excellent	Good	Fair	Poor
Service / Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competency / Kompetensi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overall satisfaction / kepuasan secara keseluruhan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Would you recommend our Hotel / Maukah anda merekomendasikan hotel kami?	Yes / No			
Would you stay with us again / Maukah anda menginap kembali di hotel kami?	Yes / No			
Other Comments :				

GUEST REVIEW

Name : Sidiqul Rizki
Date : 5 JULY 2022 Room No : 405

Reception	Excellent	Good	Fair	Poor
Check-in & Check-out	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Friendliness / Keramahan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Speed and efficiency / Kecepatan dan efisiensi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luggage service / Layanan Bagasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room	Excellent	Good	Fair	Poor
Overall Impression / kesan secara keseluruhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room Cleanliness / Kebersihan kamar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bathroom Cleanliness / Kebersihan kamar mandi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amenities / Fasilitas & perlengkapan kamar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confort / Kenyamanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Food & Beverages	Excellent	Good	Fair	Poor
Food Quality / Kualitas Makanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service Quality / Kualitas Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staff	Excellent	Good	Fair	Poor
Service / Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competency / Kompetensi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overall satisfaction / kepuasan secara keseluruhan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Would you recommend our Hotel / Maukah anda merekomendasikan hotel kami?	Yes / No			
Would you stay with us again / Maukah anda menginap kembali di hotel kami?	Yes / No			
Other Comments :	Fasilitas dan pelayanan yg			

Gambar 6. Ulasan Tamu
Sumber: Guest Review (2022)

Penulis juga menemukan beberapa komenan tamu di *review travel agent* yang mengatakan fasilitas kamar tamu, kamar mandi dan *guest supplies* kurang bagus. Seperti sprei kotor, shower rusak, air panas tidak berfungsi, toilet mampet dll. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 7. Ulasan Tamu
Sumber: Tiket.com (2022)

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas melihat fenomena yang ada pihak hotel perlu melakukan pembenahan dan perbaikan pada fasilitas hotel dan fasilitas kamar. Supaya tamu tertarik untuk menginap dan tingkat hunian kamar di Grand Basko Hotel Padang dapat stabil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas hotel dan fasilitas kamar terhadap keputusan menginap tamu di Grand Basko Hotel Padang. sehingga penulis mengambil judul penelitian: **Pengaruh Fasilitas Hotel dan Fasilitas Kamar Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Grand Basko Hotel Padang.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Ketidak puasan tamu menginap di Grand Basko Hotel Padang dan tamu tersebut tidak mau merekomendasikan Grand Basko Hotel Padang ke orang lain.
2. Tidak stabilnya tingkat hunian kamar di Grand Basko Hotel Padang.
3. AC di *ballroom*//ruang *meeting* tidak dingin, sound tidak berfungsi dan *staff* tidak *standby*
4. Pencahayaan ruangan *ballroom* kurang bagus
5. Kamar tamu di bagian tengah kurang nyaman karena tidak menyediakan jendela dan kamarnya sangat kedap suara
6. Tidak memadainya fasilitas kamar tidur, kamar mandi dan *guest supplies* di Grand Basko Hotel Padang

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Fasilitas hotel
2. Fasilitas kamar
3. Keputusan menginap

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas hotel Grand Basko Hotel Padang?
2. Bagaimana fasilitas kamar Grand Basko Hotel Padang?
3. Bagaimana keputusan menginap tamu di Grand Basko Hotel Padang?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas hotel terhadap keputusan menginap di Grand Basko Hotel Padang?
5. Bagaimana pengaruh fasilitas kamar terhadap keputusan menginap di Grand Basko Hotel Padang?
6. Bagaimana pengaruh fasilitas hotel dan fasilitas kamar secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menginap di Grand Basko Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas hotel dan fasilitas kamar terhadap keputusan tamu menginap di Grand Basko Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan fasilitas hotel Grand Basko Hotel Padang
- b. Mendeskripsikan fasilitas kamar Grand Basko Hotel Padang

- c. Mendeskripsikan keputusan menginap tamu di Grand Basko Hotel Padang
- d. Mendeskripsikan pengaruh fasilitas hotel terhadap keputusan tamu menginap di Grand Basko Hotel Padang
- e. Mendeskripsikan pengaruh fasilitas kamar terhadap keputusan tamu menginap di Grand Basko Hotel Padang
- f. Mendeskripsikan pengaruh fasilitas hotel dan fasilitas kamar secara bersama-sama terhadap keputusan tamu menginap di Grand Basko Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak hotel dalam meningkatkan fasilitas hotel dan fasilitas kamar untuk menarik minat tamu untuk memutuskan menginap di Grand Basko Hotel Padang.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan tambahan bacaan ilmiah sebagai referensi bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang terutama pada Prodi Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Peneliti berharap penelitian ini berguna sebagai bahan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi khususnya bagi pihak yang terkait yang membutuhkan.

4. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sains terapan dan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti di bidang penelitian karya ilmiah.