

**PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI GRAN MALINDO HOTEL BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



**MAULANA AKBAR
BP/NIM 2018/18135155**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

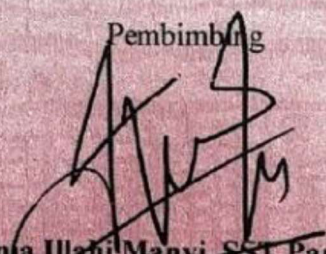
**PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI GRAN MALINDO HOTEL BUKITTINGGI**

Nama : Maulana Akbar
NIM/BP : 18135155/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

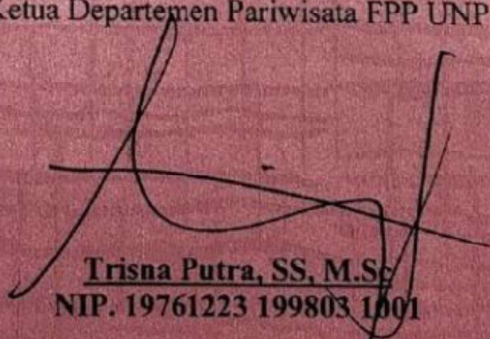
Padang, 23 November 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
NIP. 19840621 201001 1014

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 Kamar Terhadap Kepuasan Tamu
Menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi
Nama : Maulana Akbar
NIM/BP : 18135155/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 21 November 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

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

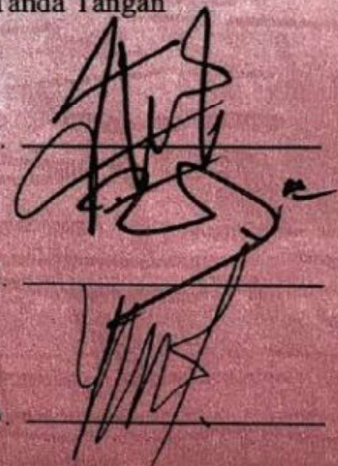
1.

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

2.

3. Anggota : Youmil Abriam, SE.,M.M

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

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Maulana Akbar
NIM/TM : 18135155/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Fasilitas Kamar terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi” 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 199803 1001

Saya yang menyatakan,

Maulana Akbar
NIM. 18135155

ABSTRAK

Maulana Akbar, 2022. Pengaruh Fasilitas Kamar terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi. Skripsi. Program Studi Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya tamu yang tidak puas terhadap fasilitas kamar Gran Malindo Hotel Bukittinggi sehingga dapat mempengaruhi kepuasan tamu menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi yang menyebabkan loyalitas tamu menjadi rendah, serta tingkat hunian kamar yang fluktuatif serta tidak mencapai 50% tiap bulannya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal yang melibatkan dua variabel yaitu (1) variabel fasilitas kamar terdiri dari indikator: yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung, fasilitas penunjang (2) variabel kepuasan tamu menginap menginap terdiri dari indikator: tercapainya harapan pelanggan, terpenuhi kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, keinginan untuk memakai produk atau jasa tersebut kembali, keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain.

Sampel yang digunakan adalah tamu individu yang pernah menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 88 orang responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui komunikasi tidak langsung yaitu dengan penyebaran angket atau kuesioner yang tersusun. Kuesioner tersebut berupa pertanyaan tertutup yang diberikan kepada responden secara langsung dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 29 butir pernyataan yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis dengan uji regresi linear sederhana serta koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS versi 25.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil: (1) fasilitas kamar berada pada kategori cukup baik (35%), (2) Kepuasan tamu menginap berada pada kategori cukup puas (38%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh F hitung 76,276 dengan sig. $0,00 < 0,05$ maka variabel fasilitas kamar dapat menjelaskan kepuasan tamu menginap secara signifikan, dengan R Square sebesar 0,470 yang mana terdapat pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap sebesar 47% dan dipengaruhi faktor lain sebesar 53%. Selanjutnya koefisien regresi sebesar 4,463 pada taraf signifikan $0,00 < 0,05$ artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas kamar akan meningkatkan 0.446 satuan kepuasan tamu menginap.

Kata Kunci: Fasilitas kamar, Kepuasan tamu menginap.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan kasih karunia-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Gran Malindo Hotel Bukittinggi”**. Ini disusun sebagai syarat untuk melanjutkan penelitian Skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terkait.

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Kurnia Illahi Manvi, S.ST.Par. M.Par., selaku Penasehat Akademik dan Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini, yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE selaku Penguji 1 penyusunan skripsi ini, yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Youmil Abrian, S.E, M.M selaku Penguji 2 penyusunan skripsi ini, yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

6. Kepada diri saya sendiri dan seluruh teman – teman yang telah mebantu terimakasih selama masa perkuliahan ini.
7. Kepada Orang tua serta keluarga tercinta terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu sampai di tahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga segala kemurahan hati serta bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 30 November 2022

Maulana Akbar

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	9
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan/Tamu	9
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Tamu	10
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	11
4. Indikator Kepuasan Pelanggan/Tamu.....	12
5. Definisi Fasilitas	14
6. Jenis-Jenis Fasilitas Hotel.....	15
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Konseptual.....	17
D. Hipotesis	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Lokasi & Waktu Penelitian.....	19
C. Variabel Penelitian.....	19
D. Definisi Operasional Variabel.....	19
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
F. Jenis Data dan Pengumpulan Data.....	21
G. Instrumen Penelitian.....	23
H. Uji Coba Instrumen.....	24
I. Uji Persyaratan Analisis.....	26

J. Teknik Analisis Data.....	29
K. Pengujian Hipotesis	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	33
1. Deskripsi Karakteristik Responden	33
2. Deskripsi Variabel	35
B. Hasil Analisis Data	50
1. Uji Normalitas.....	50
2. Uji Homogenitas	51
3. Uji Linearitas	52
C. Hasil Pengujian Hipotesis	52
1. Uji Regresi Linear Sederhana	53
D. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah dan tipe kamar Gran Malindo Hotel Bukittinggi.....	4
Tabel 2. Keluhan Tamu Mengenai Fasilitas Kamar di Gran Malindo Hotel Bukittinggi	4
Tabel 3. Tingkat Hunian Kamar di Gran Malindo Hotel Bukittinggi (Januari-Juni 2021)	5
Tabel 4. Tingkat hunian Gran Malindo Hotel Bukittinggi periode Januari-Juni 2021.....	21
Tabel 5. Pilihan Jawaban Skala Likert pada Variabel X dan Variabel Y	24
Tabel 6. Kisi Kisi Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel 7. Validitas Uji Coba Instrumen	27
Tabel 8. Interpretasi Nilai r	28
Tabel 9. Reabilitas Fasilitas Kamar Realibility Statistics	28
Tabel 10. Reabilitas Kepuasan Tamu Menginap Realibility Statistics	28
Tabel 11. Teknik Klasifikasi menurut Arikunto (2010:201)	31
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 14. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Tujuan Menginap	34
Tabel 15. Karakteristik Tamu Berdasarkan Jumlah Menginap.....	35
Tabel 16. Statistik Dasar Variabel Fasilitas Kamar (X).....	35
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Responden dengan Variabel Fasilitas Kamar.....	36
Tabel 18. Statistika Dasar Fasilitas Kamar dengan Indikator Fasilitas Utama	37
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Fasilitas Kamar dari Indikator Fasilitas utama....	38
Tabel 20. Statistika Dasar Fasilitas Kamar dengan Indikator Fasilitas Pendukung	38
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Fasilitas Kamar dari Indikator Fasilitas Pendukung	39
Tabel 22. Statistika Dasar Fasilitas Kamar dengan Indikator Fasilitas Penunjang.....	40
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Fasilitas Kamar dari Indikator Fasilitas Penunjang	41
Tabel 24. Statistik Dasar Variabel Kepuasan Tamu Menginap (Y).....	41
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Responden dengan Variabel Kepuasan Tamu Menginap	42
Tabel 26. Statistik Dasar Variabel Kepuasan Tamu Menginap dengan Indikator Tercapainya Harapan Tamu	43
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Tamu Menginap dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu	44
Tabel 28. Statistik Dasar Variabel Kepuasan Tamu Menginap dengan Indikator Terpuhinya Kebutuhan Tamu.....	44
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Tamu Menginap dari Indikator Terpuhinya Keinginan Tamu.....	45

Tabel 30. Statistik Dasar Variabel Kepuasan Tamu Mengingat dengan Indikator Tercapainya Keinginan Tamu	46
Tabel 31. Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Tamu Mengingat dari Indikator Tercapainya Keinginan Tamu	47
Tabel 32. Statistik Dasar Variabel Kepuasan Tamu Mengingat dengan Indikator Keinginan untuk Menggunakan Jasa itu Kembali	47
Tabel 33. Distribusi Frekuensi Indikator Keinginan Menggunakan Jasa itu Kembali	48
Tabel 34. Statistik Dasar Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Barang dan Jasa Kepada Orang Lain.....	49
Tabel 35. Distribusi Frekuensi Responden Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Barang dan Jasa Kepada Orang Lain.....	50
Tabel 36. Uji Normalitas.....	51
Tabel 37. Uji Homogenitas	51
Tabel 38. Uji Linearitas.....	52
Tabel 39. Koefisien Determinasi Variabel X Terhadap Y.....	53
Tabel 40. Uji Regresi Linear Sederhana	54
Tabel 41. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gran Malindo Hotel Bukittinggi	3
Gambar 2. Kerangka Konseptual	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Koesioner Uji Coba Penelitian	63
Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Coba Peneltian	68
Lampiran 3. Uji Validitas (Uji Coba)	70
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Kuesioner Uji Coba.....	77
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian.....	78
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 7. Tabulasi Data Peneltian.....	84
Lampiran 8. Uji Validitas Variabel.....	88
Lampiran 9. Uji Reliabilitas.....	96
Lampiran 10. Deskripsi Data	97
Lampiran 11. Uji Persyaratan Analisis	107
Lampiran 12. Dokumentasi.....	109
Lampiran 13 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi	111

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata di Indonesia ditempatkan sebagai salah satu sektor ekonomi yang terpenting yang diharapkan menjadi penghasil devisa yang utama bagi suatu daerah atau negara. Selain sebagai salah satu sumber pendapatan nasional maupun regional yang potensial. Peranan sektor pariwisata juga membuka peluang kesempatan yang luas terciptanya lapangan pekerjaan. Adapun menurut Spillane dalam Wahid (2015), pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu.

Sementara menurut Yoeti dalam Anindita (2015), pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi perpindahan orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap.

Unsur terpenting didalam kepariwisataan selain obyek wisata yang menjadi tujuan utama wisatawan adalah sarana akomodasi, sebagai tempat untuk beristirahat atau menginap di daerah tujuan wisata. Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan karena hotel bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia (Agus Sulastiyono, 2016).

Menurut Prakoso (2017:3) “Sebuah hotel dapat didefinisikan sebagai tempat tinggal atau bangunan yang memiliki usaha utama dalam menyediakan penginapan untuk publik atau masyarakat secara umum dan memiliki jasa pelayanan makanan dan minuman lebih dari itu, jasa pelayanan kamar, pencucian dan penggunaan atau menikmati fasilitas yang ada pada bangunan tersebut”. Usaha perhotelan yaitu perusahaan jasa yang memadukan antara layanan dan produk. Makanan, minuman, struktur bangunan dan interior serta eksterior kamar hotel beserta seluruh fasilitas merupakan contoh produk yang dijual.

Setiap perusahaan diharapkan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya dalam hal memberikan kualitas jasa dan produk untuk dapat memberikan kepuasan pelanggan secara maksimal. Kepuasan pelanggan dinyatakan jika kelengkapan perilaku yang ditunjukkan pelanggan atas jasa dan barang setelah pelanggan memakainya menurut (Erpurin, 2019: 183) Tingkat kepuasan dari pelanggan dapat diukur dari seberapa banyak harapan pelanggan terhadap kinerja jasa dan barang dalam mencukupi kebutuhan pelanggan. Menurut (Erpurin, 2019: 183) kepuasan pelanggan merupakan perasaan kekecewaan dan kepuasan yang timbul oleh seseorang sesudah melakukan pertimbangan hasil yang dibandingkan dengan hasil yang dimaksud.

Fasilitas merupakan bagian yang perlu untuk diperhatikan dalam bidang usaha jasa karena berkaitan dengan apa yang dirasakan pelanggan. Menurut (Meftahudin, 2018: 283) bertambah sempurnanya fasilitas yang tersedia di suatu perusahaan, akan membuat pelanggan lebih berminat dan langsung

memutuskan perusahaan itu untuk menjadi pilihan utama berdasar pada persepsinya mengenai fasilitas yang disediakan.

Setiap hotel biasanya juga memperhatikan semua fasilitas yang dimilikinya termasuk hotel-hotel di kota Bukittinggi yang ramai wisatawan. Salah satunya Gran Malindo Hotel Bukittinggi yang menempati lokasi strategis di Kota Bukittinggi yang berada dekat pusat kota. Gran malindo Hotel beralamat di Jl. Panorama No.30, Kayu Kubu, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. Lokasi hotel yang sangat strategis sehingga akses untuk menuju berbagai objek wisata sangat mudah.



Gambar 1. Gran Malindo Hotel Bukittinggi
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)

Tamu cenderung melihat fakta-fakta yang ada sebagai bukti dari kualitas jasa yang ditawarkan. Tamu akan merasa tertarik dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan bila perusahaan tersebut mempunyai fasilitas yang baik dari pesaing lainnya. Namun dalam komentar di situs *Online Travel Agent* ada beberapa tamu merasa keinginannya belum terpenuhi dengan harapan tamu tersebut, menjadikan tamu tidak puas dengan fasilitas kamar yang ada di Gran

Malindo Hotel Bukittinggi. Gran Malindo Hotel Bukittinggi memiliki lima puluh delapan kamar, dapat dilihat tipenya pada tabel berikut:

Tabel 1Jumlah dan tipe kamar Gran Malindo Hotel Bukittinggi

No.	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1	<i>Superior Room</i>	8
2	<i>Deluxe Room</i>	42
3	<i>Suite Room</i>	4
4	<i>Family Room</i>	2
5	<i>Malindo Room</i>	2
Total		58

Sumber : Front Office Gran Malindo Hotel Bukittinggi (2018)

Berikut ini adalah tabel ulasan tentang keluhan tamu di Gran Malindo Hotel Bukittinggi:

Tabel 2. Keluhan Tamu Mengenai Fasilitas Kamar di Gran Malindo Hotel Bukittinggi

No.	Komentar	Tanggal	Sumber
1	 <p>Kamar nya bau apek dan tidak semua pake exhaust fan dan kurang kedap, sehingga masih kedenger suara daei luar.</p>	02 Januari 2022	Traveloka
2	 <p>Hotelnnya udah tuaa, pintunya juga masih pake kunci biasa. Waktu nginap kamarnya bau seperti septitank naik gitu, terus juga ada cekcok jg sama mba' receptionisny kmrin. Jd ini adalah kali pertama dak terakhir nginap disini, ga recomend sih menurut aku</p>	25 Maret 2021	Pegipegi.com
3	 <p>Standard room, pintu msh pake kunci, kamar mandi standard</p>	20 Juli 2020	Google Review
4	 <p>Nyaman,kamar mandi bersih.Sayangnya bed cover,selimut dan handuk terlihat usang</p>	20 Juni 2021	Google Review

5		11 Desember 2021	Traveloka
6		14 Januari 2022	Google Review

Apabila fasilitas kamar tidak sesuai dengan ekspektasi tamu akan mengakibatkan ketidakpuasan pada tamu dan dampak buruk pada hotel yakni menurunnya tingkat hunian dan menyebabkan berkurangnya pendapatan hotel.

Berikut ini adalah tingkat hunian tamu yang menginap di Gran malindo Hotel Bukittinggi periode Januari-Juni 2021:

Tabel 3. Tingkat Hunian Kamar di Gran Malindo Hotel Bukittinggi (Januari-Juni 2021)

No.	Bulan	Jumlah Kamar Tersedia dalam Satu Hari	Kamar Terjual Satu Bulan	Persentase Hunian
1	Januari	58	550	31,6%
2	Februari	58	591	34%
3	Maret	58	281	16,1%
4	April	58	355	20,4%
5	Mei	58	374	21,5%
6	Juni	58	545	31,3%

Sumber : HRD Gran Malindo Hotel Bukittinggi (2021)

Berdasarkan tabel diatas, terdapat adanya fluktuasi persentase hunian dan rendahnya tingkat hunian yang tidak mencapai 50% per bulannya di Gran Malindo Hotel Bukittinggi. Melihat fenomena yang ada, apabila pihak hotel tidak melakukan pembenahan dan memperhatikan masalah yang sering diungkapkan tamu. Akan membuat hilangnya loyalitas tamu dan tamu tidak akan menginap lagi di Gran Malindo Hotel Bukittinggi sehingga menyebabkan

tingkat hunian rendah. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu. Untuk itu penulis membuat judul penelitian ini dengan **“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Rendahnya tingkat hunian periode Januari-Juni 2021
2. Adanya keluhan tamu mengenai kamar yang kurang kedap suara sehingga mengganggu kenyamanan tamu saat istirahat.
3. Adanya ulasan tamu mengenai kunci pintu yang terkadang susah dibuka.
4. Adanya keluhan tamu mengenai linen yang lusuh dan usang.
5. *Shower* air panas yang tidak berfungsi serta wastafel yang rusak.
6. Koneksi *wi-fi* di kamar yang kurang cepat.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Fasilitas kamar di Gran Malindo Hotel Bukittinggi.
2. Kepuasan tamu menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi.
3. Pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas kamar di Gran Malindo Hotel Bukittinggi?
2. Bagaimana kepuasan tamu yang menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Gran Malindo Hotel Bukittinggi

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah

- a. Mendeskripsikan fasilitas kamar di Gran Malindo Hotel Bukittinggi
- b. Mendeskripsikan kepuasan tamu di Gran Malindo Hotel Bukittinggi
- c. Menganalisis pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi Hotel

Suatu bentuk evaluasi tentang fasilitas kamar di Gran Malindo Hotel Bukittinggi sehingga terjadi kepuasan bagi tamu dan sebagai acuan meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya

2. Bagi Jurusan

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang khususnya pada Jurusan Pariwisata Program studi D4 Manajemen

Perhotelan tentang pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Gran Malindo Hotel Bukittinggi

3. Bagi Penulis

Guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terjadi pada industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan teori-teori yang dipelajari saat kuliah.