

**PENGARUH BUKTI FISIK DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
TAMU MENGINAP DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG**

SKRIPSI



OLEH :

MAYANG DAHLIA

NIM. 19135217

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH BUKTI FISIK DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
TAMU MINGINAP DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG

Nama : Mayang Dahlia
NIM/BP : 19135217/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 24 Agustus 2023

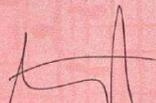
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian, SE., MM
NIP. 198210022008121002

Kepala 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

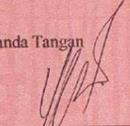
Judul : Pengaruh Bukti Fisik dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Rocky Plaza Hotel Padang
Nama : Mayang Dahlia
NIM/BP : 19135217/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 24 Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

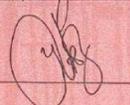
1. Ketua : Youmil Abrian, SE., M.M

1. 

2. Anggota : Arif Adrian, SE,M.SM

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST, M.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 : parwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://parwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Mayang Dahlia
NIM/TM : 19135217 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Bukti Fisik dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Rocky Plaza 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,
Kepala Departemen Pariwisata


Trisna Putra, S.Pd, M.Pd
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Mayang Dahlia
NIM. 19135217

PENGARUH BUKTI FISIK DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG

Mayang Dahlia¹, Youmil Abrian²

¹Universitas Negeri Padang

²Universitas Negeri Padang

E-mail : abrian.youmil@fpp.unp.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena mengenai tingkat kepuasan tamu selama menginap di Rocky Plaza Hotel Padang, yang dipengaruhi oleh faktor bukti fisik dan lokasi hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh bukti fisik dan lokasi terhadap tingkat kepuasan tamu, serta untuk menjelaskan pengaruh ketiga variabel tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan yang menekankan pada analisis statistik. Lokasi penelitian ini dilakukan di Rocky Plaza Hotel Padang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan jenis *non probability sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan skala likert yang telah melewati proses uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan uji regresi linear berganda. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik berada pada kategori baik, dengan 45,00% responden menangkap dengan baik, sedangkan aspek lokasi berada pada kategori sangat baik dengan 35,28% responden memiliki persepsi yang sangat baik terhadap lokasi. Selanjutnya, tingkat kepuasan tamu sebesar 43,06% yang juga berada pada kategori sangat baik. Kontribusi faktor bukti fisik (X1) dan lokasi (X2) terhadap tingkat kepuasan tamu (Y) adalah sebesar 65,1% sedangkan sisanya sebesar 34,9%.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Lokasi, Kepuasan Tamu

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Bukti Fisik Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Rocky Plaza Hotel Padang”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, S.S, M.Sc selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par., M.Si.Par, CHE selaku dosen penasihat akademik.
4. Bapak Youmil Abrian, SE., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran, dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
5. Bapak Arif Adrian, SE,M.SM selaku Dosen Penguji 1 Skripsi yang telah memberikan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
6. Ibu Yuke Permata Lisna, SST, M.Par selaku Dosen Penguji 2 Skripsi yang telah memberikan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.

7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi.
9. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material serta doa sehingga penulis mampu sampai pada tahap ini.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dan berkah dari Allah SWT. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Padang, 31 Maret 2023
Penulis

Mayang Dahlia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Aspek-Aspek Teoritis	14
B. Kerangka Konseptual	23
C. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Variabel Penelitian	26
D. Definisi Operasional Variabel.....	27
E. Populasi dan Sampel	28
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	30
G. Instrumen Penelitian	31
H. Uji Coba Instrumen.....	34
I. Teknik Analisis Data	38
J. Uji Persyaratan Analisis	39
K. Pengujian Hipotesis	41

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian44

1. Deskripsi Data Responden.....44

2. Deskripsi Data Variabel.....47

3. Uji Persyaratan Analisis.....72

4. Pengujian Hipotesis75

B. Pembahasan.....77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan84

B. Saran.....85

DAFTAR PUSTAKA87

LAMPIRAN91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gedung Rocky Plaza Hotel Padang	2
Gambar 2. <i>Review</i> Terhadap Kesesuaian Harapan	4
Gambar 3. <i>Review</i> Terhadap Minat Berkunjung Kembali	5
Gambar 4. <i>Review</i> Ketersediaan Merekomendasikan	5
Gambar 5. <i>Review</i> Fasilitas Interior	9
Gambar 6. <i>Review</i> Tamu Mengenai Lokasi	9
Gambar 7. Kerangka Konseptual	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Occupancy Rocky Plaza Hotel Padang	3
Tabel 2. Jumlah Tamu Menginap di Rocky Plaza Hotel Padang.....	28
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X dan Y.....	32
Tabel 4. Kisi-Kisi Operasional Variable Penelitian.....	32
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Bukti fisik	35
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Lokasi	36
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Kepuasan Tamu	36
Tabel 8. Hasil Uji Realiabilitas Angket Penelitian Bukti fisik	37
Tabel 9. Hasil Uji Realiabilitas Angket Penelitian Lokasi	37
Tabel 10. Hasil Uji Realiabilitas Angket Penelitian Kepuasan Tamu	38
Tabel 11. Deskripsi Data	39
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Usia Responden	45
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	46
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Jumlah Menginap Responden	46
Tabel 16. Deskripsi Data Total Variabel Bukti fisik.....	48
Tabel 17. Deskripsi Variabel Bukti fisik	49
Tabel 18. Deskripsi Data Total Fasilitas Eksterior	50
Tabel 19. Deskripsi Indikator Fasilitas Eksterior.....	50
Tabel 20. Deskripsi Data Total Fasilitas Interior	51
Tabel 21. Deskripsi Indikator Fasilitas Interior	52
Tabel 22. Deskripsi Data Total Komunikasi Fisik.....	53
Tabel 23. Deskripsi Indikator Komunikasi Fisik	54
Tabel 24. Deskripsi Data Total Variabel Lokasi.....	55
Tabel 25. Deskripsi Variabel Lokasi.....	56
Tabel 26. Deskripsi Data Total Aksesibilitas.....	57
Tabel 27. Deskripsi Indikator Aksesibilitas	57
Tabel 28. Deskripsi Data Total Visibilitas.....	58
Tabel 29. Deskripsi Indikator Visibilitas	59

Tabel 30. Deskripsi Data Total Lalu Lintas (<i>traffic</i>).....	60
Tabel 31. Deskripsi Indikator Lalu Lintas (<i>traffic</i>).....	61
Tabel 32. Deskripsi Data Total Tempat Parkir	62
Tabel 33. Deskripsi Indikator Tempat Parkir.....	62
Tabel 34. Deskripsi Data Total Ekspansi.....	63
Tabel 35. Deskripsi Indikator Ekspansi	64
Tabel 36. Deskripsi Data Total Variabel Kepuasan Tamu	65
Tabel 37. Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu	66
Tabel 38. Deskripsi Data Total Kesesuaian Harapan.....	67
Tabel 39. Deskripsi Indikator Kesesuaian Harapan.....	68
Tabel 40. Deskripsi Data Total Minat Berkunjung Kembali	69
Tabel 41. Deskripsi Indikator Minat Berkunjung Kembali	69
Tabel 42. Deskripsi Data Total Minat Merekomendasikan	70
Tabel 43. Deskripsi Indikator Minat Merekomendasikan.....	71
Tabel 44. Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 45. Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 46. Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 47. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji F.....	75
Tabel 48. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji t.....	75
Tabel 49. Hasil R Square	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Meneliti	91
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian	92
Lampiran 3. Dokumentasi Peneliti.....	93
Lampiran 4. Kuesioner Ujicoba dan Penelitian	94
Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian	99
Lampiran 6. Deskripsi Data	126
Lampiran 7. Uji Analisis dan Uji Hipotesis	139

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor strategis dalam sistem perekonomian nasional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara. Bidang industri yang sangat erat hubungannya dengan pariwisata adalah industri perhotelan dan akomodasi. Industri perhotelan di Indonesia merupakan salah satu penunjang perekonomian yang memiliki prospek yang cerah, salah satunya di provinsi Sumatera Barat.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki potensi wisata dan juga akomodasi hotel atau penginapan. Berbagai hotel di Sumatera Barat memiliki ciri khas tersendiri untuk menarik perhatian tamu agar datang berkunjung ke hotel mereka. Oleh sebab itu, setiap hotel akan bersaing untuk menjadikan hotel mereka yang terbaik diantara hotel lainnya, seperti hotel-hotel yang berada di Kota Padang saling bersaing untuk menjadikan hotelnya pilihan utama saat tamu ingin menginap maupun berwisata di Kota Padang.

Kota Padang merupakan pusat ibu kota Sumatera Barat. Sebagai salah satu daerah destinasi wisata, Kota Padang memiliki banyak potensi wisata seperti wisata alam, wisata budaya, wisata bahari, 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.

Menurut Chair dan Pramudia (2017:1) Hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun pelayanan fasilitas jasa lainnya. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa perjanjian khusus. Hal ini sesuai dengan deskripsi Rocky Plaza Hotel Padang.



Gambar 1 : Gedung Rocky Plaza Hotel Padang
Sumber : Google.com, diakses 21 Februari 2023

Rocky Plaza Hotel Padang adalah salah satu hotel berbintang empat (****) di Kota Padang yang berlokasi di Jalan Permindo No.40, Kp.Jao, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini memiliki 171 kamar dengan tipe yang berbeda, 10 meeting room dan 1 ballroom yang bisa menampung 1500 orang. Letak Rocky Plaza Hotel Padang sangat

strategis yaitu di pusat kota dan berdekatan dengan beberapa pusat oleh-oleh membuat hotel ini mudah ditemui dan diminati. Berbagai jenis tamu yang pernah menginap di Rocky Plaza Hotel Padang kebanyakan tamu individu dan tamu grup yaitu rombongan tamu yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu *package tour* melalui *travel agent*.

Kamar juga didekorasi dengan nuansa hangat menawarkan Wi-Fi gratis, TV layar datar, dan *brankas*. Fasilitas tambahan meliputi kolam renang outdoor, ruang pertemuan, dan ruang serbaguna. Adanya fasilitas yang lengkap disebuah hotel membuat tamu merasa puas dengan fasilitas yang ditawarkan. Begitu pun sebaliknya, apabila kurangnya perawatan terhadap fasilitas tersebut akan mengakibatkan ketidakpuasan bagi tamu yang menginap.

Tabel 1. Data *Occupancy* Rocky Plaza Hotel Padang

Bulan	<i>Occupancy</i>
November	85.58 %
Desember	76.63 %
Januari	49.22 %
Februari	57.99 %
Maret	58.65 %
April	43.16 %

Sumber : HRD Rocky Plaza Hotel Padang

Berdasarkan data *occupancy* diatas, tampak selama 6 bulan terakhir (November 2022 – April 2023) perkembangan tingkat kunjungan tamu mengalami penurunan yang cukup signifikan. Tingkat kunjungan tamu yang cenderung menurun disebabkan karena munculnya hotel-hotel dengan fasilitas yang lebih terawat dan desain hotel yang lebih menarik lagi.

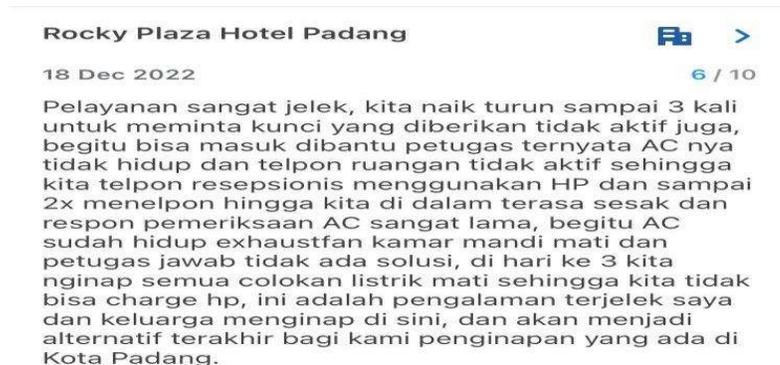
Menurut Fandy Tjiptono (2015:146) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan harapannya”. Sedangkan, menurut Kotler (2015:35) kepuasan konsumen ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan, tamu akan kecewa begitu juga sebaliknya. Harapan tamu dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain dan sebagainya. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan perusahaan harus berkualitas. Namun, di Rocky Plaza Hotel Padang masih ditemuinya beberapa ketidaksesuaian harapan tamu terhadap produk dan pelayanan yang diberikan. Berikut beberapa bentuk keluhan tamu yang dapat dilihat pada *review* traveloka.



Gambar 2. Review Terhadap Kesesuaian Harapan
Sumber : Ulasan Traveloka, diakses pada 21 Februari 2023

Dari ulasan diatas, menunjukkan bahwa tamu merasa tidak puas disebabkan kamar yang sudah dipesan lewat *online* ternyata tidak sesuai pada saat reservasi. Bahkan *receptionist* juga seenaknya mengatur kamar tanpa

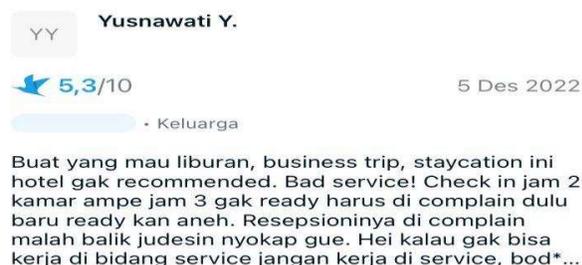
persetujuan dari tamu tersebut. Hal ini membuat tamu merasa kecewa karena harapan yang diinginkan tidak terpenuhi. Permasalahan ini sesuai dengan indikator kesesuaian harapan.



Gambar 3. Review Terhadap Minat Berkunjung Kembali

Sumber : Ulasan Traveloka, diakses 21 Februari 2023

Dari ulasan diatas, ditemukan bahwa tamu merasa kecewa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan karena tidak sesuai dan memadai. Adanya kerusakan pada AC dan *exhaustfan* yang tidak hidup hingga telpon ruangan dikamar tidak dapat berfungsi dengan baik membuat tamu tidak puas. Ketidakpuasan terhadap fasilitas membuat tamu merasa tidak ingin kembali lagi. Hal ini sesuai dengan indikator minat berkunjung kembali.



Gambar 4. Review Ketersediaan Merekomendasikan

Sumber : Ulasan Traveloka, diakses pada 21 Februari 2023

Selanjutnya, penulis menemukan keluhan tamu pada saat proses *check in* yang memakan waktu yang lama. Kemudian, pada saat tamu menyampaikan keluhan tersebut, *receptionist* menanggapi keluhan dengan kurang baik dan membuat tamu merasa tidak nyaman. Adanya komunikasi yang buruk antara tamu dengan pegawai hotel membuat tamu tidak merekomendasikan Rocky Plaza Hotel Padang karena pelayanan kurang memuaskan. Permasalahan ini sesuai dengan indikator minat merekomendasikan.

Tingkat kepuasan konsumen dapat ditentukan berdasar pada lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan (Tjiptono dan Chandra:2015), yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan kemudahan dalam penggunaan suatu produk. Kepuasan tamu dalam menggunakan jasa dipengaruhi oleh sejumlah faktor, salah satunya fisik/fasilitas yang dimiliki hotel. Bukti fisik ini dapat membantu menciptakan suasana yang mendukung agar terjadinya pembelian dan juga menimbulkan *image* dalam benak tamu tentang jasa yang ditawarkan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016) Bukti fisik adalah suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Bukti fisik memberikan pengaruh penting didalam memenuhi kebutuhan tamu sehingga tamu merasa terpuaskan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Shinta Indah Permatasari dan R. Sugeng Basuki (2018), Sari dan Medyani (2018) serta Ramadhona dan Basuki (2017) menyatakan bahwa Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono (2014) Bukti fisik adalah karakteristik *intangible* pada jasa menyebabkan pelanggan potensial tidak bisa menilai suatu jasa sebelum mengkonsumsinya. Menurut Lupiyoadi (2019) menjelaskan bahwa Bukti fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen. Berdasarkan pengertian diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Bukti fisik adalah bukti fisik dari benda-benda yang menghasilkan jasa tersebut. Diantaranya, fasilitas eksterior seperti bentuk bangunan, tempat parkir, *signage*, dan *landscape* sedangkan fasilitas interior seperti desain interior, *layout*, *air quality*, dan *sound and scent* yang ikut mempengaruhi terbentuknya suatu lingkungan fisik yang berasal dari dalam. Kemudian pada komunikasi fisik ditemukan bukti fisik yang dapat dilihat pada seragam karyawan dan laporan tagihan sebagai bentuk proses transaksi pada saat reservasi. Semakin terencana bukti fisik yang diberikan perusahaan akan semakin menentukan kepuasan tamu dan kepercayaan tamu untuk selalu menggunakan jasa pelayanan yang diberikan hotel tersebut.

Selain Bukti fisik, lokasi juga merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu bisnis. Menurut Suhardi (2018) salah satu kunci menuju sukses adalah lokasi, lokasi dimulai dengan memilih komunitas. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh konsumen dari arah mana saja merupakan salah satu faktor yang digunakan konsumen untuk memilih suatu hotel. Esensi lokasi merupakan faktor penting dalam mendukung kepuasan konsumen, hal ini sesuai dari hasil penelitian Urbayani (2018) yang menyatakan bahwa lokasi merupakan suatu yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Berikut adalah beberapa ulasan keluhan tamu terhadap Bukti fisik dan lokasi pada Rocky Plaza Hotel Padang pada *traveloka* yang berhasil penulis temui.



IA Ira A.

6,0/10

13 Jun 2022

Kamar kurang bersih dan furnitur sudah usang, tapi untuk sarapannya enak.

Rocky Plaza Hotel Padang



3 Dec 2022

6.6 / 10

Air panas mati, kamarnya kurang perawatan.

Gambar 5. Review Fasilitas Interior
Sumber : Ulasan Traveloka, diakses 21 Februari 2023

Pada ulasan diatas, ditemukan permasalahan pertama pada indikator fasilitas *interior*. Fasilitas *interior* adalah sarana yang tampak ketika tamu memasuki sebuah hotel. Pada Rocky Plaza Hotel Padang ditemukan adanya keluhan tamu mengenai *interior* kamar maupun kamar mandi yang tampak kurang terawat serta kurangnya perbaikan. Selain itu, pencahayaan yang gelap juga membuat hotel terkesan suram dan tidak menarik. Selanjutnya, penulis menemukan permasalahan pada kerusakan fasilitas dikamar yang tak jarang mengalami kerusakan. Kerusakan fasilitas yang terjadi mendapat perhatian pada tamu yang menginap dan merasa kecewa karena tidak sesuai ekspektasi tamu yang menginap.

Liburan · Keluarga

Lokasi hotel berada dekat pasar, sehingga perjalanan menuju hotel pada siang atau sore hari macet. Jika tujuan kedatangan adalah untuk belanja di pasar hal ini tidak masalah, namun jika untuk berwisata, terasa kurang nyaman. Sisi positif hotel ini adalah menu sarapan enak, bervariasi dan memuaskan.

Gambar 6. Review Tamu Mengenai Lokasi

Sumber: Traveloka, diakses 21 Februari 2023

Dari ulasan diatas, penulis menemukan permasalahan pada indikator lokasi hotel yaitu lalu lintas (*traffic*). Rocky Plaza Hotel Padang berada dipusat perbelanjaan Kota Padang yang berdekatan dengan pasar raya dan terminal. Hal ini cukup menjadi permasalahan karena kurangnya kelancaran lalu lintas pada saat menuju hotel. Kemudian jalan akses ke lokasi hotel hanya memiliki jalan satu arah dan tak jarang mengalami kemacetan. Hal inilah yang menimbulkan ketidakpuasan pada lokasi.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas, dapat dilihat urgensi dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa berpengaruh Bukti fisik dan lokasi terhadap kepuasan tamu menginap di Rocky Plaza Hotel Padang, dengan begitu peneliti dapat memberikan beberapa pendapat seperti meningkatkan perbaikan pada interior bangunan dan kemudahan dalam aksesibilitas lokasi agar Rocky Plaza Hotel Padang mengalami peningkatan baik dalam hal kunjungan tamu yang menginap. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Bukti Fisik Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Rocky Plaza Hotel Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Adanya ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.
2. Adanya komunikasi yang buruk antara tamu dengan pegawai hotel pada saat tamu menyampaikan keluhan.
3. Terdapat keluhan pada fasilitas *interior* dan *eksterior* bangunan hotel yang belum ada pembaharuan ulang.
4. Kurangnya perawatan terhadap fasilitas yang ada.
5. Pencahayaan yang kurang dan terkesan gelap pada bangunan hotel.
6. Ditemukan keluhan tamu pada lokasi hotel yang mengalami kemacetan karena harus melewati pasar raya dan terminal.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis membatasi penelitian ini pada pengaruh Bukti fisik dan lokasi terhadap kepuasan tamu menginap di Rocky Plaza Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Bukti fisik di Rocky Plaza Hotel Padang?
2. Bagaimanakah lokasi di Rocky Plaza Hotel Padang?
3. Bagaimanakah kepuasan tamu menginap di Rocky Plaza Hotel Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh Bukti fisik dan lokasi terhadap kepuasan tamu menginap di Rocky Plaza Hotel Padang ?
5. Sejauh mana pengaruh Bukti fisik terhadap kepuasan tamu menginap di Rocky Plaza Hotel Padang ?
6. Sejauh mana pengaruh lokasi terhadap kepuasan tamu menginap di Rocky Plaza Hotel Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Bukti fisik dan lokasi terhadap kepuasan tamu menginap di Rocky Plaza Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini, yaitu :

- a. Mendeskripsikan Bukti fisik di Rocky Plaza Hotel Padang.
- b. Mendeskripsikan lokasi di Rocky Plaza Hotel Padang.
- c. Mendeskripsikan kepuasan tamu menginap di Rocky Plaza Hotel Padang.
- d. Menganalisis pengaruh Bukti fisik dan lokasi terhadap kepuasan tamu menginap di Rocky Plaza Hotel Padang.
- e. Menganalisis pengaruh Bukti fisik terhadap kepuasan tamu menginap di Rocky Plaza Hotel Padang.
- f. Menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan tamu menginap di Rocky Plaza Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bagaimana pengaruh Bukti fisik dan lokasi terhadap kepuasan tamu di sebuah hotel serta diharapkan juga sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari dibangku perkuliahan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Hotel/Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tambahan bagi pihak hotel dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu melalui peningkatan dalam Bukti fisik dan lokasi hotel.

b. Bagi FPP UNP

Penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa tentang Bukti fisik dan lokasi serta pengaruhnya terhadap kepuasan tamu dalam bisnis perhotelan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan peneliti dapat berfikir ilmiah dan sistematis dalam melihat, mengidentifikasi, dan memecahkan masalah dengan teori yang ada.

d. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas masalah yang sama dimasa yang akan mendatang.