

**PENGARUH FASILITAS DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL AL-ISTIQAMAH  
PASAMAN BARAT**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh :  
**NAUFAL LORENZO**  
NIM. 19135232 / 2019

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

## 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

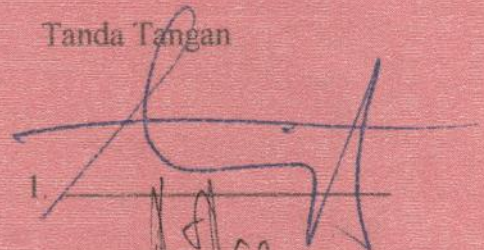
Judul : Pengaruh Fasilitas dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Al-Istiqamah Pasaman Barat  
Nama : Naufal Lorenzo  
NIM/BP : 19135232/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Padang, Agustus 2023


Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Trisna Putra, SS, M.Sc
2. Anggota : Adek Kurnia Fiza, SST.Par, M.Par
3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST, M.Par

1. 

2. 

3. 

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

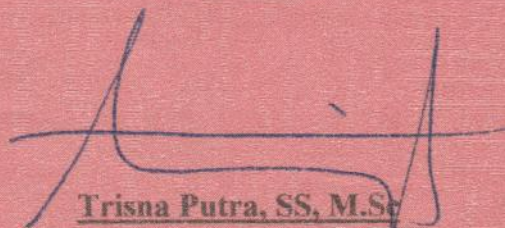
**PENGARUH FASILITAS DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL AL-ISTIQAMAH PASAMAN  
BARAT**

Nama : Naufal Lorenzo  
NIM/BP : 19135232/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023


Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



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



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](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

---

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Naufal Lorenzo  
NIM/TM : 19135232 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

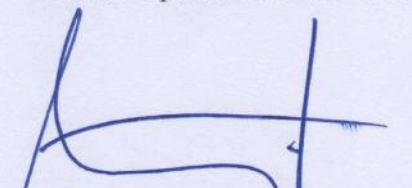
Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul,

“Pengaruh Fasilitas dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Al-Istiqamah Pasaman Barat” 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,

  
**Naufal Lorenzo**  
NIM. 19135232

## ABSTRAK

**Naufal Lorenzo, 2023 : Pengaruh Fasilitas dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Al-Istiqamah Pasaman Barat. Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang**

Penelitian ini berawal dari hasil observasi di Hotel Al-Istiqamah Pasaman Barat. Penulis menemukan informasi dari tamu hotel dan manajemen hotel, ditemukan masalah mengenai fasilitas yang tidak terpenuhi dengan baik dan promosi dilakukan melalui mulut ke mulut (*word of mouth*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan *word of mouth* terhadap keputusan menginap di hotel al-istiqamah pasaman barat.

Jenis penelitian ini digolongkan dalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di hotel al-istiqamah. Sampel penelitian ini berjumlah 91 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) menggunakan skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25.00.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagai berikut : 1) Variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan menginap adalah variabel *word of mouth* dengan koefisien 0,420 kemudian di ikuti variabel fasilitas dengan koefisien 0,362. 2) Hasil uji t untuk variabel fasilitas (X1) diperoleh t hitung = 5,301 dengan tingkat signifikansi 0,05 didapat t tabel sebesar 0,2061 dan hasil uji t untuk variabel *word of mouth* (X2) diperoleh t hitung = 5,647 dengan signifikansi 0,05 didapat t tabel sebesar 1,987 ini berarti t hitung > t tabel, dengan demikian hipotesis pertama dapat diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan *word of mouth* terhadap keputusan menginap di hotel al-istiqamah.

**Kata kunci : Fasilitas, Word Of Mouth, Keputusan Menginap**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **Pengaruh Fasilitas Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Al-Istiqamah Di Pasaman Barat.** Shalawat beriring salam, penulis ucapkan untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke zaman yang penuh ilmu pengetahuan. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Pimpinan Universitas Negeri Padang beserta staf.
2. Ibu Dra. Ernawati, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Trisna Putra, Ss.,M.Sc., Selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Trisna Putra, Ss.,M.Sc., selaku Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Rian Surenda, S.E, M.M selaku dosen penasehat akademik.

6. Seluruh dosen dan pegawai tata usaha Departemen Pariwisata yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, nasihat, dorongan secara moril maupun materil, motivasi serta dukungan pada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat seperjuangan yang telah memberikan masukan, semangat dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Tiada kata yang dapat penulis persembahkan selain doa kepada Allah SWT mudah-mudahan segenap bantuan, bimbingan yang diberikan bernilai ibadah disisi Allah SWT dan mendapat balasan setimpal. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, diharapkan kritikan dan saran yang membangun dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini serta penelitian lanjutan untuk menyempurnakan segala kekurangan.

Padang, Februari 2023

Penulis,

Naufal Lorenzo  
NIM. 19135232

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
2.2 Identifikasi Masalah.....	5
2.3 Batasan Masalah .....	5
2.4 Rumusan Masalah.....	5
2.5 Tujuan Penelitian.....	5
2.6 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
1..... Fasilitas Pada Sebuah Hotel.....	7
2..... Word Of Mouth.....	12
3..... Keputusan Tamu dalam Menginap.....	17
4..... Hubungan Fasilitas terhadap keputusan menginap.....	20
5..... Hubungan <i>Word Of Mouth</i> terhadap keputusan menginap.....	20
6..... Hubungan Fasilitas dan <i>Word Of Mouth</i> terhadap keputusan menginap.....	21
2.2 Penelitian yang Relevan.....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	25
2.4 Hipotesis Tindakan.....	25
<b>BAB III METODOLOGI</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	31
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Instrumen Penelitian.....	34
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	44
3.9 Uji Persyaratan Analisis.....	45
3.10 Pengujian Hipotesis.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	51
4.2 Mentabulasi Data.....	52
4.3 Uji Persyaratan Analisis.....	65
4.4 Pengujian Hipotesis.....	68
4.5 Pembahasan.....	71



<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1. Jumlah Tamu Menginap 6 Bulan Terakhir.....</i>	<i>5</i>
<i>Tabel 2. Penelitian Yang Relevan.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabel 3. Jumlah Tamu Menginap Di Hotel Al-Istiqamah.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabel 4. Pilihan jawaban Skala Likers Pada Variabel.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabel 5. Kisi- Kisi Operasional Variabel Penelitian.....</i>	<i>38</i>
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Fasilitas.....	39
Tabel 7. Hasil Uji Validitas <i>Word Of Mouth</i> .....	40
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Keputusan Menginap.....	40
Tabel 9. Hasil Analisis validasi.....	41
Tabel 10. Interpretasi Nilai R.....	43
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas.....	43
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Word Of Mouth</i> .....	44
Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Menginap.....	44
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 17. Statistik Fasilitas.....	54
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Fasilitas.....	55
Tabel 19. Statistik <i>Word Of Mouth</i> .....	56
Tabel 20. Distribusi Frekuensi <i>Word Of Mouth</i> .....	57
Tabel 21. Statistik Keputusan Menginap.....	58
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Keputusan Menginap.....	58
Tabel 23. Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 24. Uji Normalitas.....	59
Tabel 25. Uji Homogenitas.....	61
Tabel 26. Uji Linearitas X1 Terhadap Y.....	62
Tabel 27. Uji Linearitas X2 Terhadap Y.....	62
Tabel 28. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 29. Hasil Uji T.....	64

Tabel 30. Hasil Uji F.....	65
----------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1 Kerangka Berfikir Hubungan Fasilitas Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Menginap.....</i>	<i>26</i>
<i>Gambar 3. Denah Lokasi Hotel Al-Istiqamah.....</i>	<i>28</i>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan bangunan yang menyediakan kamar untuk tempat menginap tamu, makanan, minuman dan fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan untuk mendapatkan keuntungan. Hotel juga diartikan sebagai suatu usaha dibidang akomodasi yang dikelola secara profesional yang menghasilkan keuntungan untuk menyediakan penginapan, makanan, minuman dan fasilitas lainnya.

Hotel dianggap sebagai bisnis usaha yang menjanjikan oleh banyak para pengusaha. Namun disisi lain semakin hari bisnis usaha ini semakin ketat ditambah munculnya hotel-hotel baru yang ikut meramaikan bisnis di dunia pariwisata atau akomodasi (hotel). Persaingan ketat inilah yang menyebabkan mereka berlomba-lomba meningkatkan *value* yang lebih sebagai daya tarik konsumen terhadap hotelnya.

Salah satu yang paling penting ditingkatkan oleh pengusaha bisnis hotel adalah fasilitas. Menurut Zakiah Daradjat (2012:230) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Suryo Subroto (2013 :22) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas dapat berupa sarana prasarana yang dibutuhkan oleh konsumen baik itu untuk kepentingan

pekerjaan, keluarga maupun liburan. Konsumen sebelum mengambil keputusan menginap akan mempertimbangkan dan memilih penginapan yang sesuai dengan kriteria atau fasilitas yang akan dibutuhkannya.

Selain fasilitas, aspek promosi juga menjadi strategi yang efektif dalam melewati persaingan bisnis usaha perhotelan. Aspek promosi bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen dengan cara mempengaruhi dan membujuk agar tertarik untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan oleh hotel. Oleh karena itu, promosi hotel perlu dilakukan sebagai salah satu cara untuk menarik tamu pelanggan atau pengunjung baru.

Semakin berkembangnya teknologi, promosi tidak hanya dilakukan secara langsung ataupun dari mulut ke mulut. Melainkan promosi dapat dilakukan melalui jejaring internet dengan memanfaatkan beberapa aplikasi. Aplikasi yang dapat dimanfaatkan untuk promosi hotel seperti Traveloka, Pegi-Pegi, RedDors, Agoda, dan masih banyak lagi. Namun, masih banyak pengusaha bisnis hotel yang tidak bisa memanfaatkan perkembangan teknologi ini, sehingga menyebabkan usahanya tertinggal dari hotel-hotel lainnya, salah satunya Hotel Al Istiqamah.

Hotel Al Istiqamah adalah salah satu hotel yang ada di Kabupaten Pasaman Barat yang beralamat di Simpang Ampek, Pasaman Barat yang berdiri sejak tahun 2000 dengan jumlah kamar sebanyak 45 kamar yang terdiri atas 3 type kamar yaitu, Superior sebanyak 10 kamar, Delux sebanyak 24 kamar dan VIP sebanyak 11 kamar. Hotel ini dikelola oleh

Bapak Pupung dan Ibu Rosmidar dan selaku pimpinan hotel. Saat ini pihak hotel selalu mengusahakan pembaruan-pembaruan hanya saja promosi yang digunakan hanya melalui dari mulut ke mulut atau *Word Of Mouth*, sehingga dianggap masih kurang efektif ditengah banyaknya saingan hotel-hotel baru yang memanfaatkan teknologi untuk promosi hotel nya.

Ibu Rosmidar menerangkan bahwa beberapa bulan terakhir hotel ini mengalami penurunan jumlah pengunjung yang cukup signifikan. Beliau menjelaskan berkurangnya pengunjung hotel akibat dari kurangnya fasilitas dan akibat dari munculnya hotel-hotel baru yang memanfaatkan perkembangan teknologi dalam promosi hotelnya.

Beberapa hasil pengamatan penulis melakukan observasi terhadap tamu yang menginap di Hotel Al-Istiqamah terdapat keluhan tamu yang ingin menginap di Simpang Ampek dikarenakan hotel tersebut tidak melakukan promosi secara online melainkan dari mulut kemulut atau *Word Of Mouth* sehingga menyulitkan bagi tamu yang ingin menginap dan kurangnya fasilitas berupa tidak tersedianya telepon kamar sehingga menyulitkan tamu yang menginap untuk menghubungi petugas hotel,serta belum tersedianya room meeting bagi tamu yang memerlukan fasilitas ini.

Jika dihitung jumlah hunian pada saat full *occupancy*, maka dalam sebulan diperoleh tamu menginap sekitar 1.800 tamu. Namun dalam 6 (enam) bulan terakhir ini, hotel Al Istiqomah belum mencapai target penginap sebanyak 1.800 tamu. Adapun tamu yang menginap dari bulan Juli 2022 hingga Desember 2022, adalah sebagai berikut :



<b>BULAN</b>	<b>TOTAL PENGINAP</b>	<b>PERSENTASE PENURUNAN</b>
Juli 2022	1.280	28%
Agustus 2022	1.120	37%
September 2022	1024	43%
Oktober 2022	960	46%
November 2022	896	50%
Desember 2022	768	57%

***Tabel 2. Jumlah Tamu Menginap di Hotel Al Istiqomah  
Perbulan Pada Periode Juli-Desember 2022***

Pada bulan Juli 2022 tamu yang menginap sebanyak 1280 tamu, bulan Agustus sebanyak 1120 tamu, bulan September sebanyak 1024 tamu, bulan Oktober 960 tamu, pada bulan November sebanyak 896 tamu dan pada bulan Desember sebanyak 768 tamu. Artinya jumlah tamu yang menginap di Hotel Al Istiqomah mengalami penurunan pada setiap bulannya dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian dengan judul : **Pengaruh Fasilitas dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Al Istiqomah Pasaman Barat.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Tidak mencapai *Occupancy* yang seharusnya.
2. Tamu yang menginap mengalami penurunan.
3. Promosi yang dilakukan melalui *word of mouth*.
4. Fasilitas belum memenuhi sesuai dengan aturan standar hotel bintang dua.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka peneliti hanya membatasi pada pengaruh fasilitas dan *word of mouth* terhadap keputusan menginap pada hotel istiqamah di pasaman barat.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh fasilitas dan *word of mouth* terhadap keputusan menginap pada hotel istiqamah di pasaman barat ?.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut :

1. untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh fasilitas terhadap keputusan menginap pada Hotel Al Istiqamah di Pasaman Barat.
2. untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan menginap pada Hotel Al Istiqamah di Pasaman Barat.
3. untuk menganalisa dan mengkaji pengaruh fasilitas dan *word of mouth* terhadap keputusan menginap pada Hotel Al Istiqamah di Pasaman Barat.

## 1.6 Manfaat Penelitian

- 1) Dapat memberikan gambaran dan pengetahuan mengenai pengaruh komunikasi *word of mouth* terhadap keputusan menginap pada hotel istiqamah di pasaman barat.
- 2) Dapat dijadikan sebagai landasan kebijakan lebih lanjut bagi pemilik hotel.
- 3) Menambah ilmu pengetahuan sebagai bahan referensi penelitian lebih lanjut.
- 4) Dapat dijadikan bahan masukan untuk meningkatkan minat beli konsumen dan bahan evaluasi untuk melakukan komunikasi dengan baik serta menentukan strategi promosi.