

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN TAMU DI KYRIAD
HOTEL BUMIMINANG PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



Oleh:

**DWI YULIA HARDIYANTI
NIM. 19135014**

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

BALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

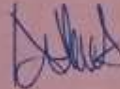
ANALISIS FAKTOR KEPUASAN TAMU DI KYRIAD HOTEL
BUMIMINANG PADANG

Nama	Dwi Yulia Hardiyanti
NIM/BP	19135014/2019
Program Studi	D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	Pariwisata
Fakultas	Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Nidia Wulansari, M.M.
NIP. 199111192019032018

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012

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 : Analisis Faktor Kepuasan Tamu Di Kyriad Hotel
Bumiminang Padang
Nama : Dwi Yulia Hardiyanti
NIM/HP : 191350142019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Nadia Wulansari, M.M.

1. 

2. Anggota : Trima Putra, SS, M.Sc

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisma, S. ST, 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 : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dwi Yulia Hardiyanti
NIM/TM : 19135014/ 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Faktor Kepuasan Tamu Di Kyriad Hotel Bumiminang 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

Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,

Dwi Yulia Hardiyanti
NIM. 19135014

ABSTRAK

Dwi Yulia Hardiyanti (2023). Analisis Faktor Kepuasan Tamu di Kyriad Bumiminang Padang. *Skripsi*. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Universitas Negeri Padang.

Kepuasan tamu hotel merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam berjalannya perkembangan hotel. Jika kepuasan tamu terpenuhi maka tujuan dari perusahaan akan tercapai. Namun sebaliknya, jika kepuasan tamu tidak dapat terpenuhi maka tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Oleh karena itu kepuasan tamu menjadi hal yang sangat penting didalam suatu perusahaan. Salah satu hotel yang menarik untuk diteliti adalah Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 orang diambil menggunakan teknik pengambilan sampling jenuh. Teknik pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang disusun menurut skala likert. Pengujian hipotesis menggunakan uji analisis faktor dengan bantuan program SPSS versi 25. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan tamu pada Kyriad Hotel Bumiminang Padang dan menganalisis faktor – faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan tamu pada Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

Hasil penelitian diperoleh nilai uji Kaiser Meyer Olkin (KMO) sebesar $0.724 > 0,5$ sehingga dapat dinyatakan bahwa analisis faktor tepat digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh. Sedangkan pada hasil uji Barlett's Test of Sphericity menyatakan hasil signifikansi pada $0,000 < 0.5$ sehingga dapat disimpulkan terdapat matrik korelasi yang signifikan dengan sejumlah faktor. Berdasarkan nilai total Variance Explained terdapat 6 faktor yang terbentuk dan memiliki nilai eigenvalues > 1 sehingga dapat disimpulkan dari penelitian ini terdapat 6 faktor yang terbentuk yang mempengaruhi kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Faktor Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang”**. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang. Dalam penelitian ini peneliti banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE, sebagai Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Nidia Wulan Sari, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan dukungan dan berkenaan membimbing dengan sabar.
4. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku dosen pembimbing akademik dan dosen penguji 1 yang telah meluangkan waktu nya untuk menguji dan memberi saran yang membangun.
5. Ibu Yuke Permata Lisna, S.ST., M.Par selaku dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberi saran yang membangun.
6. Pihak Kyriad Hotel Bumiminang Padang yang telah mengizinkan penelitian dan memberikan data. Terutama departemen *Front Office* yang selalu

mendukung proses pengerjaan skripsi penulis yang tiada henti selalu mengingatkan untuk proses pengerjaan skripsi.

7. Sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tua tercinta ayahanda Suhardi dan ibunda Sri Apriyanti yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tidak terhingga kepada penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. *I love you more.*
8. Kepada cinta kasih kedua saudara kandung saya, kakanda Wulan Fitri Utami dan adinda Feby Trydianita terimakasih atas segala do'a, usaha dan *support* yang telah diberikan kepada saya dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada saudara Andi Juniadi yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, motivasi, pengingat, dan menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. *You are the best support system.*
10. Sahabat terkasih yang selalu ada dari awal perkuliahan sampai saat ini yang setia mendengarkan keluh kesah selama masa perkuliahan melakukan hal-hal konyol dan pastinya persahabatan kita ada baik dan buruknya terimakasih kepada Helga Melosa Fauzana yang selalu ada dan terimakasih juga kepada Vani, Gia, Jihaen, Dika, Missil dan Gipa tanpa kalian masa perkuliahan saya hampa, dan bersama kalian membuat perkuliahan terasa bahagia.
11. Kepada sahabat- sahabat saya tercinta saudari Shifa, Dina Yulia, Selvina dan Mellya saya berterimakasih karena sudah memotivasi saya dalam

mengerjakan skripsi ini dan selalu mengingatkan saya untuk selalu bimbingan dan tamat tepat waktu.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, Amin Ya Rabbal alamin. Peneliti menyadari bahwa pada penelitian ini penulis masih banyak kekurangan, untuk itu penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman	
ABSTRAK	v	
KATA PENGANTAR	iii	
DAFTAR ISI	iv	
DAFTAR TABEL	vi	
DAFTAR GAMBAR	viii	
DAFTAR LAMPIRAN	ix	
BAB I PENDAHULUAN		
A. Latar Belakang	1	
B. Identifikasi Masalah	6	
C. Batasan Masalah	7	
D. Rumusan Masalah	7	
E. Tujuan Penelitian	7	
F. Manfaat Penelitian	8	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		
A. Kajian Teori	9	
1. Kepuasan Tamu.....	9	
B. Penelitian yang Relevan.....	14	
C. Kerangka Konseptual.....	15	
D. Hipotesis.....	16	
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		17
A. Jenis Penelitian.....	17	
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18	
C. Defenisi Operasional Variabel	18	
D. Populasi dan Sampel	19	
E. Jenis dan Sumber Data.....	21	
F. Teknik Pengumpulan Data.....	21	
G. Instrumen Penelitian	22	
H. Metode Analisis Data.....	24	

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	30
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	30
2. Uji Persyaratan Analisis.....	33
3. Pembahasan Analisis Faktor.....	44
B. Pembahasan.....	58
1. Faktor Benefit Produk.....	58
2. Faktor <i>Facility Aesthetic</i>	59
3. Faktor <i>Service Excellent</i>	61
4. Faktor <i>After Sales Service</i>	61
5. Faktor Apresiasi Konsumen.....	62
6. Faktor <i>Supporting Facilities</i>	64

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA..... 67

LAMPIRAN..... 69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Kunjungan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang	3
Tabel 2. Tamu yang Berkunjung ke Kyriad Hotel Bumiminang Padang	20
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X.....	23
Tabel 4. Kisi – kisi Operasional Variabel Penelitian	23
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	31
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Profesi	31
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jumlah Kunjungan	32
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir.....	32
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Usia	33
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	34
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	35
Tabel 12. Produk yang berkualitas (P1)	36
Tabel 13. Puas dengan Produk (P2).....	36
Tabel 14. Pelayanan Sesuai Harapan (P4).....	37
Tabel 15. Cepat dan Tepat (P5).....	37
Tabel 16. Memberikan Saran (P12)	38
Tabel 17. Memberikan Guest Comment Mengenai	38
Tabel 18. Memberikan <i>Guest Comment</i> Mengenai Kelebihan Apa Saja yang Didapatkan (P17).....	39
Tabel 19. Dihubungi Kembali (P19)	40
Tabel 20. Potongan Harga (P21)	40
Tabel 21. Mendapatkan <i>Gift</i> (P22).....	41
Tabel 22. Lokasi Strategis (P23)	41
Tabel 23. Parkiran (P25)	42
Tabel 24. Meeting Room (P26).....	42
Tabel 25. <i>Swimming Pool</i> (P27).....	43
Tabel 26. <i>Toilet</i> (P29).....	43
Tabel 27. Nyaman (P32)	44

Tabel 28.	Nilai KMO dan Barlett Test.....	45
Tabel 29.	Uji <i>Measure of Sampling Adequacy</i> (MSA) Berdasarkan Anti Image Matrices	46
Tabel 30.	Nilai <i>Communalities</i>	47
Tabel 31.	<i>Total Variance Explained</i>	50
Tabel 32.	<i>Component Matrix</i>	51
Tabel 33.	<i>Rotated Component Matrix</i>	53
Tabel 34.	<i>Component Transformation Matrix</i>	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Penampakan Kyriad Hotel Bumiminang Padang.....	2
Gambar 2. <i>Guest Comment</i>	4
Gambar 3. <i>Guest Comment</i>	5
Gambar 4. <i>Guest Comment</i>	5
Gambar 5. <i>Guest Comment</i>	6
Gambar 6. Kerangka Konseptual	15
Gambar 7. Tahapan Exploratory Faktor Analysis Penelitian Analisis Faktor Kepuasan Tamu di Kyriad Bumiminang Padang.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Balasan Uji Coba dan Penelitian	69
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas	70
Lampiran 3. Tabulasi Uji Coba	72
Lampiran 4. Kuesioner Uji Coba dan Penelitian.....	73
Lampiran 5. Pembahasan Hasil	78
Lampiran 6. Pembahasan Analisis Faktor.....	82
Lampiran 7. Dokumentasi	88

BABI PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu Negara yang mempunyai potensi wisata yang beragam dengan berbagai suku bangsa yang berbeda-beda adalah Indonesia. Indonesia merupakan salah satu Negara tempat tujuan wisatawan untuk melakukan kegiatan pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Negara Indonesia. Pariwisata menurut Utama (2017:20) adalah “kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut”. Kegiatan pariwisata dilakukan untuk mencari hiburan yang belum pernah diperoleh, menghilangkan stress serta menemukan pengalaman baru. Semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke suatu objek wisata dan semakin berkembangnya suatu daerah dengan adanya pariwisata maka salah satu yang dibutuhkan wisatawan adalah akomodasi atau jasa penginapan seperti hotel.

Hotel merupakan salah satu jasa yang menawarkan tempat penyediaan tempat tinggal, yang sifatnya hanya sementara dalam waktu tertentu. Biasanya yang ingin menginap di hotel adalah orang-orang yang sedang bepergian pada suatu daerah tertentu, dimana orang-orang tersebut berasal dari daerah yang tidak sama dari tempat hotel tersebut. Hotel juga sebuah akomodasi yang diperuntukkan untuk para wisatawan. Menurut Chair dan Pramudia (2017:2), "Hotel adalah sebuah usaha bisnis akomodasi yang

menyediakan fasilitas penginapan bagi publik atau umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan dan minuman. Lain halnya dengan melakukan perjalanan, rekreasi dan *honeymoon* yang menginginkan tempat tempat yang sejuk, tidak ramai dan suasana tenang dengan terciptanya kepuasan yang diinginkan.

Menurut Tjiptono (2016:74), kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan saat setelah menggunakan produk atas jasa. Menurut Permana (2013:24) mengatakan bahwa indikator kepuasan diantaranya yaitu: Tercapainya harapan tamu, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, keinginan untuk memakai produk/jasa kembali serta keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain. Untuk meraih kepuasan tamu perlu diketahui bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan itu sendiri. Salah satu hotel di kota padang yang selalu berupaya untuk mencapai tujuan perusahaan melalui kepuasan tamu yang menginap adalah Kyriad Hotel Bumiminang Padang.



Gambar 1. Penampakan Kyriad Hotel Bumiminang Padang
Sumber : Dokumentasi (2023)

Kyriad Hotel Bumiminang Padang merupakan salah satu hotel bintang 4 (****) yang ada di Kota Padang. Hotel ini terletak di Jalan Bundo Kandung No. 20-28a Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini memiliki arsitektur yang megah dengan bangunannya yang berbentuk modern tanpa meninggalkan nilai-nilai dari tradisi ranah Minangkabau Sumatera Barat. Kyriad Hotel Bumiminang Padang adalah salah satu pilihan hotel yang ada di Kota Padang untuk dikunjungi oleh banyak masyarakat yang datang dari luar daerah, dikarenakan tempatnya yang strategis, konsep interior dan suasana yang nyaman, mewah, fasilitas yang disediakan seperti *swimming pool* yang banyak diminati tamu untuk membawa anak-anak mereka liburan. Agar tamu merasa puas dan ingin kembali menginap di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang

No	Bulan	Jumlah Tamu	Occupancy %
1	Januari	1.804	35,39
2	Februari	1.462	41,54
3	Maret	1.414	49,09
4	April	1.892	32,61
Jumlah		6.572	-

Sumber : Front Office (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi fluktuasi pada jumlah kunjungan tamu yang menginap di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Dimana pada bulan Januari ke Februari mengalami penurunan sebesar 342 tamu, lalu pada bulan Februari ke Maret mengalami penurunan kembali sebesar 48 tamu. Selanjutnya pada bulan maret ke April mengalami kenaikan sebesar 478 tamu.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan *guest comment* yang peneliti dapatkan adanya tamu yang kurang puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Kyriad Hotel Bumiminang Padang seperti AC yang sudah tidak dingin, dan Tv yang tidak bisa dipergunakan kembali. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini *guest comment* pada kyriad Hotel Bumiminang Padang:

Gambar 2. Guest Comment

Sumber: (guest comment Kyriad Bumiminang 2023)

Selanjutnya permasalahan yang peneliti dapatkan adalah pintu toilet yang sudah rusak, rak toilet yang sudah mau runtuh, toilet flush yang sudah tidak berfungsi, serta onity card yang tidak berfungsi dengan baik sehingga membuat banyak tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini *guest comment* pada kyriad Hotel Bumiminang Padang:

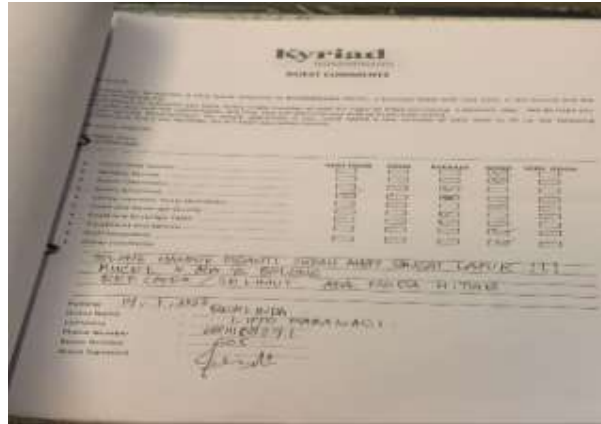
Gambar 3. Guest Comment

Sumber: (guest comment Kyriad Bumiminang 2023)

Selanjutnya permasalahan yang penulis dapatkan yaitu adanya tamu yang kurang puas dengan fasilitas yang diberikan seperti handuk yang disediakan sudah lapuk dan kotor, serta *bed cover* yang tidak dicuci dengan bersih sehingga masih menimbulkan noda hitam. Permasalahan terakhir yang penulis dapatkan yaitu adanya tamu yang merasa kurang nyaman yang disebabkan oleh kamar yang kurang terawat sehingga mengakibatkan banyaknya tamu yang *complaint*. Dapat dilihat pada gambar berikut ini *guest comment* pada kyriad Hotel Bumiminang Padang:

Gambar 4. Guest Comment

Sumber: (guest comment Kyriad Bumiminang 2023)



Gambar 5. Guest Comment

Sumber: (guest comment Kyriad Bumiminang 2023)

Urgensi dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pentingnya pengaruh dari faktor-faktor dari kepuasan tamu, jika dikaitkan dengan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu maka faktor yang paling berkaitan adalah faktor kualitas produk/fasilitas dan faktor pelayanan. Jika kualitas dari produk dan fasilitas baik dan dapat memenuhi kebutuhan tamu maka tamu akan merasa puas dengan pelayanan maupun fasilitas yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di kyriad Hotel Bumiminang Padang, apabila kepuasan tamu tidak di penuhi, maka akan merusak citra dari hotel tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “Analisis Faktor Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Adanya tamu yang kurang puas dengan fasilitas yang diberikan oleh

Kyriad Hotel Bumiminang Padang seperti AC yang sudah tidak dingin, dan Tv yang tidak bisa dipergunakan kembali.

2. Pintu toilet yang sudah rusak, rak toilet yang sudah mau runtuh, toilet flush yang sudah tidak berfungsi, serta onity card yang tidak berfungsi dengan baik.
3. Adanya tamu complain mengenai handuk yang disediakan sudah tidak layak pakai dan kotor, serta *bed cover* yang tidak dicuci dengan bersih sehingga masih menimbulkan noda hitam.
4. Adanya tamu yang merasa kurang nyaman yang disebabkan oleh kamar yang kurang tarawat.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah menganalisis Faktor kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah faktor kepuasan tamu yang menginap di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.
2. Faktor apakah yang dominan menjadi kepuasan tamu yang menginap di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan faktor kepuasan tamu yang menginap di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.
- b. Untuk mengetahui tentang faktor dominan menjadi Kepuasan tamu yang menginap di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan tentang pentingnya Kepuasan Tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

2. Bagi Departemen pariwisata

Dapat dijadikan sebagai referensi dan sebagai bahan pembelajaran serta memperkaya penelitian pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Departemen Pariwisata khususnya Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.

3. Bagi Penelitian

Sebagai bahan acuan guna menambah wawasan pengetahuan mengenai masalah yang ada kaitannya dengan Kepuasan Tamu.

4. Bagi Penulis

Sebagai dorongan untuk menambah dan mengembangkan pengetahuan serta sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan.