

**PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN
TAMU MENGINAP DI HOTEL PESONA ALAM SANGIR**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata, Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Sebagai Salah Satu
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



OLEH:

NOVELLA YOLANDA SARI

NIM/BP : 19135035/2019

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

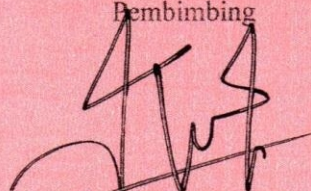
**PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI HOTEL PESONA ALAM SANGIR**

Nama : Novella Yolanda Sari
NIM/BP : 19135035/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Padang, November 2023

Disetujui Oleh:

Dembimbing


Kurkia Ilahij Manvi, SST.Par, M.Par
NIP. 19840621 201001 1014

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 : Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu
Menginap di Hotel Pesona Alam Sangir
Nama : Novella Yolanda Sari
NIM/BP : 19135035/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2023

Nama

Tanda Tangan

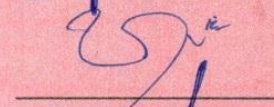
1. Ketua : Kurnia Illahi Manvi, S.ST.Par, M.Par

1.



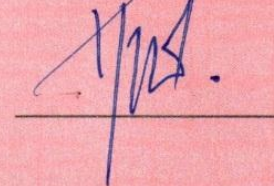
2. Anggota : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

2.



3. Anggota : Youmil Abrian., S.E., M.M.

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 : Novella Yolanda Sari
NIM/TM : 19135035 / 2019
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 Hotel Pesona Alam Sangir” 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,



Novella Yolanda Sari
NIM. 19135035

ABSTRAK

Novella Yolanda Sari, 2023. Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Pesona Alam Sangir

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di hotel Pesona Alam Sangir. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya tamu yang tidak puas terhadap fasilitas kamar di hotel Pesona Alam Sangir sehingga mempengaruhi kepuasan tamu menginap hotel Pesona Alam Sangir yang menyebabkan loyalitas tamu menjadi rendah, serta tingkat hunian kamar yang fluktuatif. Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan fasilitas kamar, Mendeskripsikan kepuasan tamu dan Menganalisis pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap dihotel Pesona Alam Sangir.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Pesona Alam Sangir yang berjumlah 470 orang dengan sampel 217 orang. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif kuantitatif, uji asumsi (uji normalitas, uji linearitas, dan uji koefisien determinasi). Sampel yang digunakan adalah tamu yang menginap dihotel Pesona Alam Sangir. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Fasilitas kamar berada pada kategori cukup baik secara keseluruhan dengan persentase (38%), (2) Kepuasan tamu berada pada kategori cukup baik secara keseluruhan dengan persentase (49%), (3) Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai F hitung 686,500 dengan sig 0,000 <0.05 maka regresi dapat dipakai. Artinya fasilitas kamar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Hasil persamaan koefisien regresi sebesar 0,854 dengan sig. 0,000 < 0,05, artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas kamar akan meningkatkan 1 satuan kepuasan tamu. Kemudian nilai R Square sebesar 0,762. Artinya fasilitas kamar mempengaruhi kepuasan tamu sebesar 76,2%, sedangkan 23,8% di pengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Fasilitas Kamar, Kepuasan tamu

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan tamu menginap di Hotel Pesona Alam Sangir”** dengan baik. skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan 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.SST, M.M, Ph.D, CHE selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan selaku Penguji 1
3. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan motivasi, saran, arahan serta bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
4. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, S.ST. Par., MM. Par selaku dosen penasehat akademik yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang

diperlukan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. Terkhusus kepada Keluarga yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Dan terima kasih kepada teman-teman yang banyak membantu selama penulisan proposal skripsi ini.

Penyusunan proposal skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalamnya, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, agar proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.

Padang, Mei 2023

Novella Yolanda Sari

19135035 / 2019

DAFTAR ISI

COVER	1
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Aspek-Aspek Teoritis	12
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Konseptual	24
D. Hipotesis	26
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu penelitian	27
C. Variabel Penelitian	27
D. Defenisi Operasional Variabel	28
E. Populasi dan Sampel Penelitian	28
F. Jenis dan Teknik Pengemupulan Data	31
G. Instrumen Penelitian	32
H. Uji Coba Instrumen	35

I. Uji Persyaratan Analisis	39
J. Teknik Analisis Data	40
K. Pengujian Hipotensis	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Karakteristik Responden	43
B. Deskripsi Data	46
C. Pengujian Persyaratan Analisis	62
D. Pengujian Hipotesis	65
E. Pembahasan	67
BAB V	71
PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar di hotel Pesona Alam Sangir	3
Tabel 2. Tingkat Hunian Kamar di Hotel Pesona Alam Sangir	29
Tabel 3. Pilihan jawaban skala <i>Likert</i> pada Variabel.....	32
Tabel 4. Kisi-kisi Varibel Penelitian.....	33
Tabel 5. Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 6. Interpretasi nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>).....	38
Tabel 7. Realibility.....	38
Tabel 8. Realibility.....	38
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap.....	45
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Menginap	46
Tabel 14. Fasilitas Kamar	46
Tabel 15. Skor Jawaban Responden Tentang Fasilitas Kamar	47
Tabel 16. Fasilitas Kamar Tidur.....	48
Tabel 17. Skor Jawaban Responden Fasilitas Kamar Tidur	49
Tabel 18 Statistik Fasilitas Kamar Mandi.....	49
Tabel 19. Skor Jawaban Responden Tentang Fasilitas Kamar Mandi.....	50
Tabel 20. Statistik <i>Guest Supplies</i>	51
Tabel 21. Skor Jawaban Responden Tentang <i>Guest Supplies</i>	52
Tabel 22. Kepuasan Tamu.....	53
Tabel 23. Skor Jawaban Responden Kepuasan Tamu	53
Tabel 24. Statistik Tercapainya Harapan Tamu.....	54
Tabel 25 Skor Jawaban Responden Tentang Tercapainya Harapan Tamu.....	55
Tabel 26. Statistik Terpenuhinya Kebutuhan Tamu	56
Tabel 27. Skor Jawaban Responden Tentang Tercapainya Kebutuhan Tamu	57
Tabel 28 Statistik Tentang Tercapainya Keinginan Tamu.....	57
Tabel 29. Skor Jawaban Responden Tentang Tercapainya Keingina Tamu..	58

Tabel 30. Statistik Tentang Keinginan Untuk Memakai Jasa atau Produk itu Kembali	59
Tabel 31. Skor Jawaban Responde Tentang Keinginan Untuk Memakai Jasa atau Produk itu Kembali	60
Tabel 32. Statistik Tentang Adanya Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang dan Jasa Hotel kepada Orang Lain	61
Tabel 33. Skor Jawaban Responden Tentang Adanya Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang dan Jasa Hotel kepada Orang Lain.....	62
Tabel 34. Uji Normalitas.....	63
Tabel 35. Uji Homogenitas	63
Tabel 36. Uji Homogenitas	64
Tabel 37. Nilai Signifikansi	65
Tabel 38. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y.....	66
Tabel 39. Koefisien Determinasi (R square).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampak Depan Hotel Pesona Alam Sangir	3
Gambar 2. <i>Review</i> Konsumen	5
Gambar 3. <i>Review</i> Konsumen	6
Gambar 4. <i>Review</i> Konsumen	6
Gambar 5. <i>Review</i> Konsumen	7
Gambar 6. <i>Review</i> Konsumen	8
Gambar 7. Konsep Kepuasan pelanggan atau tamu.....	13
Gambar 8. Karangka Konseptual.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara.

Menurut Bagyono (2017) industri pariwisata yang berkembang baik akan membuka kesempatan terciptanya peluang usaha, kesempatan berwiraswasta, serta terbukanya lapangan kerja yang luas bagi masyarakat setempat, bahkan masyarakat dari luar daerah. Salah satu sektor pendukung pariwisata yaitu jasa perhotelan.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No 2 tahun 2014 pasal 1, "Hotel adalah sarana penyedia akomodasi berupa kamar-kamar dalam suatu bangunan yang dilengkapi dengan jasa makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian atau sementara dengan tujuan memperoleh keuntungan". Saat ini banyak para pengusaha menggunakan hotel sebagai bisnis usahanya. Bisnis hotel merupakan bisnis jasa yang menjual segala bentuk akomodasi yang di dalamnya terdapat unsur kenyamanan, pelayanan dan berbagai fasilitas

yang di peruntukan bagi mereka yang menghendaki sarana prasarana penginapan untuk kepentingan pekerjaan, keluarga maupun liburan.

Menurut Chair dan Heru (2017), “Hotel adalah sebuah usaha bisnis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi *public* atau umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan dan minuman, jasa *attendant room*, layanan berseragam, pencucian linen, dan penggunkan furniture dan perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan pemerintah”. Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para pelanggan sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan terjadi pembelian ulang.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena pelanggan akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa (Adam, 2015). Hal-hal yang jadi penentu kepuasan pelanggan terlihat dari lima indikator kepuasan pelanggan menurut Permana (2013) yaitu “Tercapainya harapan atau tujuan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa hotel kepada orang lain.

Tingkat kepuasan ini sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan sebuah hotel. Salah satu yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih tempat menginap adalah fasilitas dari hotel

tersebut. Menurut Sulastiyono (2011) “fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melakukan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatan”.



Gambar 1. Tampak Depan Hotel Pesona Alam Sangir

Sumber: Instagram Hotel Pesona Alam Sangir (2023)

Setiap hotel biasanya juga memperhatikan semua fasilitas yang dimiliki, termasuk juga hotel di Solok Selatan yaitu Hotel Pesona Alam Sangir yang berlokasi Jalan Timbulun, Lubuk Gadang, Kecamatan Sangir, Kabupaten Solok Selatan. Hotel Pesona Alam Sangir memiliki jumlah kamar sebanyak 50 kamar dengan 23 kamar suite, 23 deluxe, 4 superior. Hotel Pesona Alam Sangir masih dikategorikan hotel berbintang 3 namun tingkat hunian kamar belum stabil, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar di hotel Pesona Alam Sangir Pada Bulan September 2022- Februari 2023

No	Tahun	Jumlah tamu
1.	September	456
2.	Oktober	521
3.	November	369

4.	Desember	489
5.	Januari	431
6.	Februari	551
Jumlah		2817

Sumber: Front Office Manager (2023)

Tamu yang menginap dihotel tentu membutuhkan kenyamanan, yaitu kenyamanan baik dari pelayanan yang diberikan karyawan hotel ataupun kenyamanan dari fasilitas yang dimiliki hotel. Apabila tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hotel, maka tamu pun akan kembali untuk menginap dihotel tersebut. Oleh karena itu kepuasan tamu menjadi hal penting yang harus diperhatikan perusahaan sebagai penyedia jasa, produk, maupun fasilitas yang terdapat dihotel.

Kotler dan Keller dalam Ummun Fariza (2019) kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (hasil) jasa yang dirasakan dengan harapan jika kinerja jauh dari harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika sesuai harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan kinerja dan harapan.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Kepuasan tamu dapat dilihat dari bagaimana perasaan tamu setelah menggunakan produk maupun fasilitas yang telah disediakan sebelumnya

apakah dapat memenuhi harapan tamu setelah menggunakan produk, fasilitas maupun jasa tersebut.

Fasilitas menjadi alasan penting untuk menjadi pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Semakin lengkap dan menarik fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan tercapai keinginan tamu dan ada keinginan untuk datang ke hotel lagi.

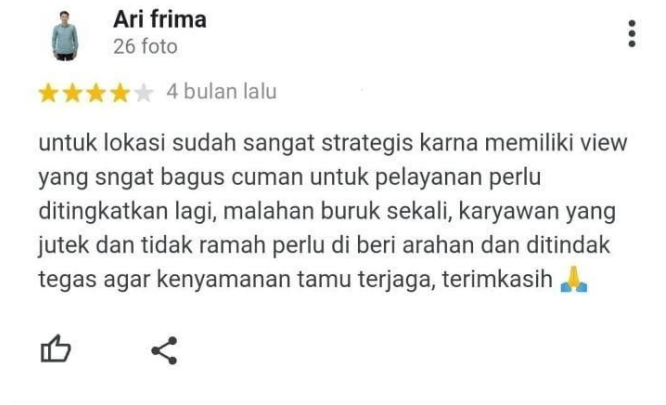
Namun di hotel Pesona Alam Sangir masih ditemuinya beberapa keluhan oleh tamu yang telah menginap di hotel tersebut, seperti keluhan dalam komentar google online review. Dimana masih ada beberapa tamu merasa keinginannya belum terpenuhi dengan baik. Keinginan yang sering tidak sesuai dengan harapan tamu tersebut, menjadikan tamu tidak puas dengan fasilitas kamar yang ada. Ulasan mengenai keluhan tamu di situs *online* di antaranya sebagai berikut:



Gambar 2. Review Konsumen
(Sumber: Google Review, 2023)

Pada gambar 2 Adanya keluhan tamu mengenai AC kamar yang tidak dingin menyebabkan kamar tidak sesuai harapan tamu. Masalah ini mengacu kepada indikator Tercapainya tujuan dan harapan tamu dimana setiap pelanggan pasti memiliki harapan agar tujuannya tercapai, bila

semakin besar harapan pelanggan terpenuhi maka semakin tinggi tingkat kepuasan begitupun sebaliknya.



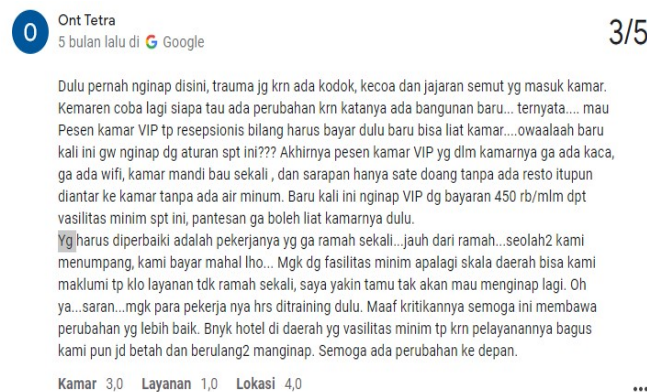
Gambar 3. Review Konsumen
(Sumber: Google Review, 2023)

pemasalahan yang penulis temukan berdasarkan ulasan Pada gambar 2 yaitu adanya keluhan tamu tidak ingin datang lagi kehotel kerana pelayanan dari karyawan yang tidak ramah. Masalah ini mengacu pada indikator keinginan untuk memakai produk dan jasa itu kembali dimana ketersediaan tamu untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang dikarenakan tamu merasa puas terhadap jasa, produk, ataupun fasilitas yang telah mereka rasakan tersebut.



Gambar 4. Review Konsumen
(Sumber: Google Review, 2023)

Permasalahan lainnya Pada gambar 3 yaitu penulis menemukan Adanya tamu yang menginap menyatakan tidak merekomendasikan hotel. Masalah ini mengacu pada indikator keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain dimana jika pelanggan tidak puas pada pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain sehingga orang lain tidak akan mencoba menggunakan layanan tersebut nantinya.



Gambar 5. Review Konsumen
(Sumber: Google Review, 2023)

Masalah lainnya dapat dilihat pada ulasan gambar 5 yaitu adanya keluhan tamu yang menginap menyatakan fasilitas hotel kurang lengkap serta perawatan kamar yang kurang. Masalah ini mengacu kepada indikator fasilitas kamar tidur dimana fasilitas dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan tamu yang ada hotel tersebut.



Gambar 6. Review Konsumen
(Sumber: Google Review, 2023)

Masalah lainnya dapat dilihat pada ulasan gambar no 6 yaitu adanya keluhan tamu yang menginap menyatakan fasilitas hotel yang tidak lengkap. Masalah ini mengacu pada indikator *guest supplies* dimana *guest supplies* merupakan perlengkapan yang disediakan hotel untuk digunakan oleh tamu selama menginap.

Beberapa keluhan tersebut merupakan perasaan tamu setelah menginap dan menggunakan fasilitas kamar yang tersedia di hotel Pesona Alam Sangir, dimana tamu merasa kurang puas terhadap fasilitas yang tersedia dihotel sehingga timbul komplek.

Dari teori yang telah dikemukakan tentang kepuasan tamu dan beberapa keluhan tamu yang telah disebutkan sebelumnya dapat diketahui bahwa kepuasan tamu merupakan perasaan tamu ketika harapan, kebutuhan, dan keinginannya terpenuhi setelah menunggunkan jasa, produk ataupun fasilitas yang telah sediakan sehingga tamu akan kembali dan terus melakukan pembelian ulang.

Maka semakin baik fasilitas fisik kamar yang disediakan oleh hotel akan semakin memberikan kepuasan kepada tamu dihotel tersebut begitu pun sebaliknya, oleh sebab itu kondisi fasilitas kamar juga harus dalam

keadaan yang baik dan terjaga sehingga kepuasan tamu ketika menggunakan fasilitas tersebut dapat terpenuhi.

Apabila fasilitas kamar yang disediakan hotel tidak sesuai dengan harapan tamu tentu akan membuat kepuasan tamu tidak terpenuhi dan tamu merasa kecewa memilih dan menggunakan fasilitas di hotel tersebut.

Jika kepuasan tamu tidak terpenuhi maka akan menyebabkan terjadinya beberapa hal seperti tamu tidak mau lagi untuk kembali menggunakan atau memilih hotel tersebut, menyebabkan terjadinya penurunan *occupancy* kamar, berkurangnya pendapatan di hotel, apabila fasilitas kamar terus menerus tidak diperhatikan dan dijaga akan menyebabkan berkurangnya tamu yang akan menginap dan dapat memberikan dampak buruk bagi hotel.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu yang ditinjau dari 5 indikator kepuasan: tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa hotel kepada orang lain. Maka peneliti tertarik meneliti tentang **“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Pesona Alam Sangir”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat didefinisikan masalah masalah sebagai berikut:

1. Adanya keluhan tamu mengenai kamar tidak sesuai harapan.

2. Adanya keluhan tamu tidak ingin datang lagi kehotel karena pelayanan dari karyawan yang tidak ramah.
3. Adanya tamu yang menginap menyatakan tidak merekomendasikan hotel.
4. Tamu merasa tidak puas karena AC tidak berfungsi, sehingga udara di dalam kamar terasa cukup panas.
5. Adanya keluhan terhadap perawatan kamar yang kurang, karena ada beberapa kamar kamar mandi yang bau
6. Adanya tamu yang menginap menyatakan fasilitas hotel kurang lengkap seperti tidak adanya kaca disala satu kamar.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Fasilitas Kamar di hotel Pesona Alam Sangir
2. Kepuasan Tamu di hotel Pesona Alam Sangir
3. Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di hotel Pesona Alam Sangir.

D. Rumusan Masalah

Menyimpulkan dari identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Fasilitas Kamar di hotel Pesona Alam Sangir?

2. Bagaimana Kepuasan Tamu di hotel Pesona Alam Sangir?
3. Apakah terdapat Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu menginap di hotel Pesona Alam Sangir?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh Fasilitas Kamar (X) Terhadap Kepuasan Tamu (Y) yang menginaap di hotel Pesona Alam Sangir.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan Fasilitas Kamar di hotel Pesona Alam Sangir.
- b. Mendeskripsikan Kepuasan Tamu menginap di hotel Pesona Alam Sangir.
- c. Menganalisis Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di hotel Pesona Alam Sangir.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel Pesona Alam Sangir

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai saran dan pertimbangan bagi pihak hotel untuk mengevaluasi tentang fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di hotel Pesona Alam Sangir

2. Bagi Departemen Pariwisata

Diharapkan Sebagai bahan acuan dan rujukan mahasiswa Universitas Negeri Padang terkhususnya pada Departemen Pariwisata Program Studi D4 Manajemen Perhotelan untuk memperoleh hasil penelitian terkait Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu menginap dihotel Pesona Alam Sangir.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan dapat menjadi acuan terutama mengenai penelitian yang berkaitan dengan fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di hotel.

4. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan baru bagi peneliti serta penelitian ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST), selain itu, agar penulis mengetahui tentang pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap dihotel Pesona Alam Sangir.