

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP  
*REVISIT INTENTION* YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN TAMU DI  
HARRIS RESORT BARELANG BATAM**

**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)*



**DISUSUN OLEH:**

**RESTI IRAWAN (19135041/2019)**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**

**DEPARTEMEN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN *PHYSICAL EVIDENCE*  
TERHADAP *REVISIT INTENTION* YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT BARELANG BATAM**

Nama : Resti Irawan  
NIM/BP : 19135041/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Padang, Februari 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing

  
**Dwi Pratiwi Wulandari, S.ST., Par., M.M., Par.**  
NIP. 199007302019032015

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 Persepsi Harga dan *Physical Evidence* Terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi Oleh Kepuasan Tamu di Harris Resort Barelang Batam  
Nama : Resti Irawan  
NIM/BP : 19135041/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, M.M. Par. 1

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

3. Anggota : Nidia Wulansari, S.E, MM



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 : Resti Irawan  
NIM/TM : 19135041 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Persepsi Harga dan *Physical Evidence* Terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi Oleh Kepuasan Tamu di *Harris Resort Bareleng Batam*” 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,

Resti Irawan  
NIM. 19135041

## ABSTRAK

**Resti Irawan, 2024 : Pengaruh Persepsi Harga dan Physical Evidence Terhadap Revisit Intention yang Dimediasi Oleh Kepuasan Tamu di Harris Resort Bareleng Batam. Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.**

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan karena adanya permasalahan terkait *Revisit Intention* di Harris Resort Bareleng Batam. Jadi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Persepsi Harga dan *Physical Evidence* Terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi Oleh Kepuasan Tamu di Harris Resort Bareleng Batam. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode Asosiatif Kausal. Populasi pada penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di Harris Resort Bareleng Batam, dengan jumlah sampel 150 responden, yang diperoleh dengan teknik sampel *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan Smart-PLS 3.0 dan hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel. Hasil penelitian ini menunjukkan Persepsi Harga (X1) berada pada kategori baik dengan persentase 3.79%, *Physical Evidence* (X2) berada pada kategori baik dengan persentase 3.87%, *Revisit Intention* (Y) berada pada kategori baik dengan persentase 3,83%, dan Kepuasan Tamu (M) berada pada kategori baik dengan persentase 3,78%. Berdasarkan pengujian hipotesis menggunakan *Bootstrapping* pada SmartPLS dengan  $\text{sig} < 0,05$  atau  $t\text{-value} > 1,96$  maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Persepsi Harga dan *Physical Evidence* terhadap *Revisit Intention* serta terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kepuasan Tamu yang memediasi Persepsi Harga dan *Physical Evidence* terhadap *Revisit Intention*.

**Kata Kunci : Persepsi Harga, *Physical Evidence*, *Revisit Intention*, Kepuasan Tamu**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Harga dan *Physical Evidence* terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi oleh Kepuasan Tamu di *Harris Resort Barelang Batam*” 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, menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan tenaga dan pikiran sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
2. Ibu Prof Dra. Asmar Yulastri, M.Ps., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Feri Ferdian, S.ST, M.M.Ph.D,CHE., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par selaku dosen penasehat akademik.
5. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par., MM.Par sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir.
6. Seluruh Dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

7. Pihak Harris Resort Barelang Batam yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua Orang tua yang sabar dan tulus telah banyak memberikan motivasi, dukungan, nasehat, dan do'a yang tak ternilai harganya.

Penyusunan 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 peneliti.

Padang, Februari 2024

Resti Irawan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
A. Aspek Aspek Teoritis.....	17
B. Kerangka Konseptual.....	27
C. Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	31
C. Variabel Penelitian .....	32
D. Devinisi Operasional Variabel .....	33
E. Populasi dan Sampel.....	34
F. Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data.....	36
G. Instrumen Penelitian .....	37
H. Uji Coba Instrumen.....	40
I. Teknik Analisis Data.....	43
J. Metode Analisis Data dengan Structural Equation Model (PLS) .....	44



K.    Pengujian Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A.    Hasil Penelitian.....	49
B.    Pembahasan.....	73
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A.    Kesimpulan .....	84
B.    Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Harris <i>Resort</i> Barelang Batam.....	3
Gambar 2. Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 3. <i>Structural Model</i> .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data <i>Occupancy</i> Harris Resort Barelang Batam Tahun 2023 .....	4
Tabel 2. Tabel <i>Review</i> Tamu Harris Resort Barelang Batam.....	6
Tabel 3. Tingkat Hunian Kamar di Harris Resort Barelang Batam Periode Januari 2023-Juni 2023.....	35
Tabel 4. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X, Variabel Y dan Variabel Z	38
Tabel 5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
Tabel 6. Hasil Uji Validitas ( <i>Outer Loadings</i> ) .....	41
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas (R-Square) .....	43
Tabel 8. Kategori Interpretasi Skor Interval .....	44
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap .....	51
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Menginap .....	52
Tabel 13. Data Statistik Variabel Persepsi Harga.....	52
Tabel 14. Deskripsi Data Variabel Persepsi Harga .....	54
Tabel 15. Data Statistik Variabel <i>Physical Evidence</i> .....	55
Tabel 16. Deskripsi Data Variabel <i>Physical Evidence</i> .....	56
Tabel 17. Data Statistik Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	57
Tabel 18. Deskripsi Data Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	58
Tabel 19. Data Statistik Variabel Kepuasan Tamu.....	59
Tabel 20. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu.....	60
Tabel 21. Hasil <i>Outer Loading</i> .....	63
Tabel 22. <i>Construct Reliability and Validity</i> .....	65
Tabel 23. Nilai <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker)</i> .....	66
Tabel 24. Nilai <i>R-Square</i> .....	67
Tabel 25. Hasil Tabel <i>Path Coefficient</i> .....	68

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, kegiatan pariwisata banyak diminati oleh masyarakat. Hampir semua negara telah mengakui bahwa pariwisata saat ini menjadi sektor unggulan di berbagai negara, baik negara berkembang negara sedang berkembang ataupun negara maju. Selain itu pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan yang mempunyai manfaat ganda (*multiplier effect*) bagi semua sektor pembangunan. Putra, dkk (2017).

Pariwisata juga merupakan salah satu mesin penggerak perekonomian yang terbukti memberikan kontribusi terhadap kemakmuran suatu negara. Adapun keberhasilan yang paling mudah diamati yaitu bertambahnya jumlah kunjungan wisatawan dari periode ke periode. Pertambahan jumlah wisatawan dapat terwujud jika wisatawan tersebut puas terhadap destinasi dengan atribut yang di tawarkan oleh pengelolanya. Wisatawan yang puas akan cenderung loyal untuk kembali mengulangi liburannya di masa yang akan datang (Som Badaneh dalam Utama (2017).

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian dari industri pariwisata yang menyediakan produk atau jasa kepada konsumen yang berada jauh dari rumah atau sedang melakukan sebuah perjalanan. Menurut *American Hotel dan Motel Assosiation (AHMA)* dalam Sumarsono (2014) hotel didefinisikan

“sebagai suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan, dan minuman serta pelayanan lainnya untuk disewakan kepada konsumen yang tinggal untuk sementara waktu.” Berdasarkan fasilitas dan persyaratannya, hotel dapat digolongkan menjadi lima tingkat yaitu, hotel berbintang dua (\*\*), hotel berbintang tiga (\*\*\*), hotel berbintang empat (\*\*\*\*), dan hotel berbintang lima (\*\*\*\*\*), (Chair dan Pramudia , 2017:11).

Menurut Al Bataafi dalam Fadli (2021) berdasarkan lokasinya, hotel dibagi menjadi empat jenis yaitu, *City Hotel*, adalah hotel yang lokasinya terletak di kawasan perkotaan. *Residential Hotel*, yaitu hotel yang terletak di pinggir atau berdekatan dengan kota besar. *Motel*, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir atau di sepanjang jalan raya yang berhubungan antar kota besar dan memiliki penyediaan fasilitas parkir terpisah. *Resort hotel*, yaitu hotel yang terletak di daerah wisata, baik pegunungan atau pantai jenis hotel ini umumnya dimanfaatkan oleh para wisatawan yang datang untuk wisata atau rekreasi. *Beach Hotel*, yaitu hotel yang terletak di kawasan tepi pantai.

*Resort* juga banyak diminati wisatawan karena *Resort* tidak hanya menyediakan penginapan tetapi juga banyak menyediakan fasilitas dan kegiatan rekreasi. Menurut Pendit (2019) *Resort* adalah tempat menginap yang mempunyai berbagai macam fasilitas khusus yang digunakan oleh wisatawan untuk kegiatan bersantai, berolah raga dan berkeliling sambil menikmati keindahan alam yang ada di sekitar resort tersebut. Contoh fasilitas tersebut adalah lapangan *golf*, *tennis*, *spa*, *jogging*, *tracking*, dan *hiking*. Menurut



Murdhanti (2019) Pengertian resort adalah hotel yang lokasinya berada di daerah pegunungan, di tepi aliran sungai, di tepi pantai, atau di tepi danau. Salah satu kota di Indonesia yang sedang memajukan sektor bagian pariwisata dan industri yaitu Kota Batam.

Batam merupakan kota yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Kedatangan turis ke suatu daerah dapat meningkatkan pendapatan ekonomi masyarakat setempat. Peningkatan ini juga ditunjukkan pada kesempatan kerja, karna lebih banyak turis berarti lebih banyak kegiatan pariwisata dan lebih banyak lapangan pekerjaan baru. Oleh karena itu agar tempat wisata dan akomodasi perhotelan mempertahankan minat kunjung kembali wisatawan.



**Gambar 1. Harris Resort Barelang Batam**  
*Sumber: HRD Harris Resort Barelang Batam, 2023*

Salah satu *Resort* di kota Batam adalah Harris *Resort* Barelang Batam, beralamat di Jl. Trans Barelang, Tembesi , Batam. Harris *Resort* Barelang Batam merupakan *resort* berbintang 4 yang menghadap kearah laut yang berdekatan dengan pusat wisata ikonik kota Batam yaitu *Barelang Bridge*, cukup 5-10 menit

dengan berjalan kaki dari *resort*. Harris mempunyai motto *simple, unique, dan friendly*.

Harris *Resort* Barelang memiliki luas keseluruhan 10 hektar dengan kapasitas 176 kamar yang dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan *viewnya*. Kamar-kamar tersebut di bagi menjadi kamar dengan *sea view* sebanyak 71 kamar, 16 kamar *pool view*, 81 kamar *garden view*, 6 kamar *suite*, dan 2 buah *villa*. Kalau dilihat dari udara, susunan kamar-kamar ini seperti membentuk huruf U dengan paduan warna merah dan hijau. Memiliki fasilitas seperti *Dino kids club, ballroom, 5 GYM, SPA, FB outlet, 4 swimming pool*, serta berbagai macam *land and water sport*.

Berikut ini adalah data *occupancy* di Harris *Resort* Barelang Batam:

**Tabel 1. Data *Occupancy* Harris *Resort* Barelang Batam Tahun 2023**

No	Bulan	Jumlah Tamu Menginap	Jumlah Repeater Guest	Target Repeater Guest
1	Januari	10.162	250	200
2	Februari	5.284	150	200
3	Maret	7.279	166	200
4	April	7.520	287	200
5	Mei	4.906	145	200
6	Juni	6.001	150	200

Sumber: *Front Office Department* Harris *Resort* Barelang Batam. 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah tamu yang melakukan pembelian ulang di Harris *resort* Barelang Batam perbulannya tidak stabil, dari bulan Januari 2023 sampai Februari 2023 mengalami penurunan tamu

yang melakukan pembelian ulang, dan pada bulan Maret 2023 sampai April 2023 mengalami peningkatan yang cukup tinggi dan kembali lagi menurun di bulan Mei, Namun pada bulan berikutnya yaitu Juni mengalami peningkatan kembali. Meskipun terjadi peningkatan, namun belum mencapai target yang ditetapkan yaitu 200 tamu perbulan.

Menurut Zeithaml et., al, (2018) mendefinisikan *revisit intention* merupakan bentuk perilaku (*behavioral intention*) atau keinginan pelanggan untuk datang kembali, memberikan *word of mouth* yang positif, tinggal lebih lama dari perkiraan, berbelanja lebih banyak dari perkiraan. Dengan banyaknya konsumen yang datang membeli produk atau jasa. *Revisit intention* dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator yaitu *willingness to visit again*, *willingness to invite*, *willingness to place the visiting destination in priority*.

Menurut Liao et al (2016) beberapa hal yang diduga dapat mempengaruhi *revisit intention* salah satunya adalah harga, *satisfaction*, dan *physical evidence*. Pada penelitian terdahulu yaitu pada penelitian Khusnul Khotimah dan Prihartini Budi Astuti (2022) mengenai Pengaruh Aksesibilitas dan Physical Evidence Terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bocor di Kebumen, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *physical evidence* dan kepuasan tamu berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*.

Menurut Xia et al pada Lee dan Lawson-Body (2011) Persepsi Harga merupakan penilaian konsumen dan bentuk emosional yang terasosiasi mengenai

apakah harga yang ditawarkan oleh penjual dan harga yang dibandingkan dengan pihak lain masuk akal, dapat diterima atau dapat dijustifikasi.

Menurut Kotler & Keller (2012) *Physical Evidence* atau lingkungan fisik merupakan karakteristik yang menjadi nilai tambah bagi konsumen terhadap perusahaan jasa. Perhatian terhadap perlengkapan, bangunan, dan tata ruang yang lapang menjadi perhatian penting dan mempengaruhi kepuasan tamu.

Menurut Tjiptono (2020) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Berdasarkan *review* tamu dari berbagai sumber, peneliti menemukan beberapa permasalahan mengenai *revisit intention*, Harga, *Physical Evidence* dan Kepuasan Tamu di Harris *Resort* Barelang Batam, dapat dilihat pada tabel online review berikut :

**Tabel 2. Tabel *Review* Tamu Harris *Resort* Barelang Batam**

No	Review Tamu	Variabel	Sumber
1.	Ulasan pengalaman tamu yang mengatakan bahwa tidak akan berkunjungan kembali ke Harris <i>Resort</i> Barelang karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat buruk dan harus menunggu <i>buggy</i> untuk	Revisit Intention	Traveloka

	<p>jemputan selama 25 menit. Ini memprediksi bahwa ada GAP pada <i>willingness to visit again</i>, dimana tamu tidak mau untuk berkunjung lagi.</p>		
2	<p>Adanya keluhan tamu mengenai mobil <i>buggy</i> yang hanya diperuntukkan untuk <i>check in</i> dan <i>check out</i> saja, sehingga tamu tidak merekomendasikan Harris Resort Barelang untuk orang tua atau yang memiliki masalah lutut karena jarak kamar yang jauh dari akses lainnya yang ada di <i>resort</i>, masalah ini mengacu kepada indikator <i>willingness to invite</i> yaitu kesediaan tamu untuk mengundang, atau mengajak orang lain untuk berkunjung.</p>	<p>Revisit Intention</p>	<p>Traveloka</p>
3.	<p>Adanya ulasan tamu yang mengatakan bahwa tidak akan kembali lagi menginap di Harris Resort Barelang kecuali tidak ada hotel lain lagi di sekitarnya, masalah ini mengacu</p>	<p>Revisit Intention</p>	<p>Tripadvisor</p>



	kepada indikator <i>willingness to place the visiting destination in priority</i>		
4.	Adanya tamu yang mengeluh dikarenakan tamu harus meminta 3 sampai 4 kali untuk mendapat <i>extra bed</i> yang telah mereka bayar, dan pada saat <i>extra bed</i> datang dalam keadaan rusak dan tidak mendapat bantal dan selimut tambahan, masalah ini juga mengacu kepada indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk.	Persepsi Harga	Booking.com
5.	Adanya tamu merasa harga yang mereka keluarkan lebih tinggi tetapi mendapat pelayanan yang mengecewakan, harus menunggu waktu lebih dari 1 jam untuk memesan nasi goreng tetapi saat makanan tiba kondisi makanan telah dingin. masalah ini mengacu kepada indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk, jika harganya lebih tinggi tamu	Persepsi Harga	Tripadvisor

	cenderung berfikir bahwa kualitasnya juga baik.		
6.	Tamu merasa kecewa dan merasa harga tidak sesuai dengan kualitas makanan yang tamu dapatkan dikarenakan makanan yang disajikan pada saat sarapan tidak enak dan tidak panas	Persepsi Harga	Tripadvisor
7.	Keluhan tamu mengenai <i>lobby</i> dan parkirannya yang jaraknya sangat jauh, dan tamu merasa kecewa dikarenakan <i>buggy</i> hanya di prioritaskan hanya untuk <i>check in</i> dan <i>check out</i> saja.	Physical Evidence	Booking.com
8.	Makanan di <i>outlet</i> tidak memiliki pemanas dan banyak burung kecil yang memakan donat dan kue di <i>outlet</i>	Physical Evidence	Booking.com
9.	Adanya tamu yang kurang menyukai dekorasi dan penataan pada dinding kamar dan terdapat bekas cetakan di kamar mandi, tamu juga merasa kamar dengan <i>sea view</i> tetapi lebih mengarah	Physical Evidence	Booking.com

	ke tempat parkir dari pada mengarah ke laut		
10.	Ulasan pengalaman tamu mengenai <i>lobby</i> yang panas tetapi hanya ada kipas yang kecil dan juga terdapat komplain tamu mengenai halaman di depan kamar yang gersang	Physical Evidence	Tripadvisor
11.	Adanya keluhan tamu mengenai kurang lengkapnya fasilitas tambahan di <i>Harris Resort Bareleng</i> seperti payung di setiap kamar yang dapat digunakan pada saat turun hujan di area <i>resort</i>	Physical Evidence	Booking.com
12.	Adanya keluhan tamu mengenai kolam yang keruh, makanan dan layanan yang buruk, musik yang ada di restoran terlalu keras, terdapat sampah di pantai serta pelayanan dari karyawan yang tidak menyenangkan	Kepuasan Tamu	Agoda
13.	Tamu kecewa dikarenakan pantai yang tidak indah dan keseluruhan fasilitas	Kepuasan Tamu	Tripadvisor

	dan kamar tidak sesuai dengan yang di harapkan oleh tamu		
14.	Complain tamu mengenai kamaar yang berbau dan terdapat banyak kadal di sekitar balkon kamar sehingga tamu tidak akan kembali lagi menginap di <i>Harris Resort Bareleng</i>	Kepuasan Tamu	Agoda
15.	Tamu yang tidak merekomendasikan <i>Harris Resort Bareleng</i> kepada orang lain dikarenakan adanya pelayanan yang kurang baik dari karyawan dikarenakan adanya kesalahpahaman yaitu tamu tidak di izinkan untuk sarapan padahal sudah memberi uang deposit,	Kepuasan Tamu	Agoda
16.	Adanya tamu yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan <i>front office</i> tidak ramah, dan juga terdapat <i>complain</i> mengenai kolam renang dan pantai yang kotor	Kepuasan Tamu	Tripadvisor

Ulasan yang telah diuraikan diatas merupakan ancaman bagi hotel karena telah memberikan kesan serta pengalaman yang tidak menyenangkan bagi tamu dan menyebabkan tamu tidak ingin kembali menginap di *Harris Resort* Barelang. Hal ini diduga bahwa harga dan *physical evidence* berperan penting terhadap kepuasan tamu, dan dapat mempengaruhi *revisit intention* pada *Harris Resort* Barelang Batam.

Maka penelitian ini penting untuk di lakukan, karena jika masalah tersebut dibiarkan secara terus-menerus di khawatirkan akan berdampak bagi *Harris Resort* Barelang Batam di masa yang akan datang. Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga dan *Physical Evidence* Terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi Oleh Kepuasan Tamu di *Harris Resort* Barelang Batam”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari uraian pada latarbelakang dapat diperoleh identifikasi masalah, sebagai berikut :

1. Adanya tamu yang tidak bersedia berkunjung kembali ke *Harris Resort* Barelang Batam
2. Adanya Tamu yang tidak merekomendasikan untuk menginap di *Harris Resort* Barelang Batam
3. Adanya tamu yang tidak menjadikan *Harris Resort* Barelang Batam sebagai pilihan utama dari hotel lainnya



4. Harga yang tidak sesuai dengan fasilitas yang di berikan di Harris *Resort* Barelang Batam
5. Tamu mengeluhkan tentang biaya tambahan untuk fasilitas tambahan di Harris *Resort* Barelang Batam
6. Kamar yang terlalu jauh dari semua fasilitas dan tempat parkir
7. Adanya gangguan nyamuk dan burung di restoran
8. Dekorasi dan suasana yang kurang nyaman
9. Fasilitas payung tidak tersedia di setiap kamar
10. Pelayanan yang lambat dan kurang baik

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, peneliti perlu membatasi masalah yang diteliti sehingga dapat terarahkan. pada penelitian ini peneliti berfokus pada Pengaruh Harga dan *Physical Evidence* terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi Oleh Kepuasan Tamu di Harris *Resort* Barelang Batam.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Persepsi Harga di Harris *Resort* Barelang Batam ?
2. Bagaimana *Physical Evidence* di Harris *Resort* Barelang Batam?
3. Bagaimana *Revisit Intention* di Harris *Resort* Barelang Batam ?
4. Bagaimana Kepuasan Tamu di Harris *Resort* Barelang Batam ?

5. Bagaimana pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Tamu di Harris *Resort* Barelang Batam ?
6. Bagaimana pengaruh *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Tamu di Harris *Resort* Barelang Batam ?
7. Bagaimana pengaruh Kepuasan Tamu terhadap *Revisit Intention* di Harris *Resort* Barelang Batam ?
8. Apakah Kepuasan Tamu Memediasi pengaruh Harga terhadap *Revisit Intention* di Harris *Resort* Barelang Batam ?
9. Apakah Kepuasan Tamu Memediasi pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Revisit Intention* di Harris *Resort* Barelang Batam?

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Harga dan *Physical Evidence* Terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi Oleh Kepuasan Tamu di Harris *Resort* Barelang Batam

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mendeskripsikan Harga di Harris *Resort* Barelang Batam
- b. Mendeskripsikan *Physical Evidence* di Harris *Resort* Barelang Batam
- c. Mendeskripsikan *Revisit Intention* di Harris *Resort* Barelang Batam
- d. Menganalisis pengaruh Harga terhadap *Revisit Intention* di Harris *Resort* Barelang Batam

- e. Menganalisis pengaruh *Physical evidence* terhadap *Revisit Intention* di Harris Resort Barelang Batam
- f. Menganalisis pengaruh Harga dan *Physical Evidence* terhadap *Revisit Intention* di Harris Resort Barelang Batam

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Harris Resort Barelang Batam**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai saran dan pemahaman lebih mengenai Pengaruh Harga dan *Physical Evidence* Terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi Oleh Kepuasan Tamu di Harris Resort Barelang Batam serta sebagai acuan untuk meningkatkan jumlah *Revisit Intention* di Harris Resort Barelang Batam.

### **2. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang bagi Mahasiswa Universitas Negeri Padang.

### **3. Bagi Peneliti Lainnya**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi dalam menambah pengetahuan khususnya di bidang perhotelan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk penelitian berikutnya dan menambah teori-teori baru untuk penelitian sejenis.

#### **4. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media dalam mengaplikasikan dan membandingkan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang ditemukan di lapangan serta sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S .ST).