

**PENGARUH FASILITAS PENDUKUNG FISIK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI OCEAN  
BEACH HOTEL PADANG**

**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 :**

**Raisya Rasheka Ramadhanti**

**19135248/2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**

**DEPARTEMEN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

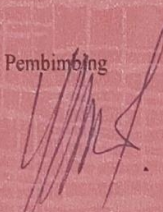
PENGARUH FASILITAS PENDUKUNG FISIK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI OCEAN  
BEACH HOTEL PADANG

Nama : Raisya Rasheka Ramadhanti  
NIM/BP : 19135248/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

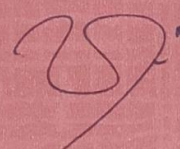
Padang, Oktober 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

  
Youmil Abrian., S.E., M.M  
NIP. 198210022008121002

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 Pendukung Fisik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Ocean Beach Hotel Padang  
Nama : Raisya Rasheka Ramadhanti  
NIM/BP : 19135248/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Oktober 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian., S.E., M.M.

1.

2. Anggota : Kurnia Illahi Marvi, S.ST.Par, M.Par

2.

3. Anggota : Rian Surenda, S.El, 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](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 : Raisya Rasheka Ramadhanti  
NIM/TM : 19135248 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Fasilitas Pendukung Fisik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Ocean Beach 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

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

Saya yang menyatakan,

**Raisya Rasheka Ramadhanti**  
NIM. 19135248

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi adanya fenomena terkait kepuasan tamu yang menginap di Ocean Beach Hotel Padang, dimana terdapat beberapa keluhan mengenai fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di Ocean Beach Hotel Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan data kuantitatif. Metode yang dilakukan dalam penelitian adalah metode survei dengan menyebarkan angket. Populasi penelitian ini adalah tamu yang sudah menginap minimal satu kali dengan jumlah sampel 240 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan lima pilihan jawaban. Penelitian ini diadaptasi dari penelitian terdahulu dan telah teruji secara validitas dan reliabel. Analisis data menggunakan analisis regresi liner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung fisik (X1) berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Y) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Y). Hal ini dapat dilihat dengan nilai sig yang kecil dari 0.05

**Kata Kunci** : Fasilitas Pendukung Fisik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu yang Menginap di Hotel Ocean Beach Padang” 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.ST., M.M., Ph.D., CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, SE., MM selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan motivasi, saran, arahan serta bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
4. Keluarga yang selalu mendo’akan, memberikan dukungan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis.
5. Dan terima kasih kepada teman-teman yang banyak membantu selama penulisan skripsi ini.

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

Padang, Maret 2023

Raisya Rasheka Ramadhanti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Aspek-aspek Teoritis.....	14
B. Hubungan Fasilitas Pendukung Fisik dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Tamu.....	20
C. Kerangka Konseptual .....	21
D. Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	24



C. Variabel Penelitian .....	24
D. Defenisi Operasional Variabel .....	25
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	27
G. Instrumen Penelitian.....	27
H. Uji Coba Instrumen .....	31
I. Teknik Analisis Data .....	34
J. Uji Persyaratan Analisis .....	36
K. Pengujian Hipotesis.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
B. Deskripsi Data Variabel .....	42
C. Uji Persyaratan Analisis .....	53
D. Pengujian Hipotesis.....	56
E. Pembahasan .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

1. Tingkat Hunian Kamar di Ocean Beach Hotel Padang .....	3
2. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> pada Variabel .....	28
3. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
4. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel X1.....	31
5. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel X2.....	32
6. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel Y.....	32
7. Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas Pendukung Fisik .....	33
8. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	33
9. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Tamu .....	34
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap .....	41
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Menginap .....	42
15. Deskripsi Statistik Variabel Fasilitas Pendukung Fisik.....	42
16. Hasil Rekapitulasi Deskripsi Statistik Berdasarkan Indikator Fasilitas Pendukung Fisik.....	44
17. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Fasilitas Pendukung Fisik.....	45
18. Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
19. Hasil Rekapitulasi Deskripsi Statistik Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan .....	48

20. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan .....	48
21. Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Tamu.....	50
22. Hasil Rekapitulasi Deskripsi Statistik Berdasarkan Indikator Kepuasan Tamu .....	52
23. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kepuasan Tamu .....	52
24. Hasil Uji Normalitas.....	54
25. Hasil Uji Multikolinearitas .....	55
26. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
27. Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
28. Koefisien Regresi Variabel Fasilitas Pendukung Fisik (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Tamu .....	57
29. Koefisien Determinan.....	58

## DAFTAR GAMBAR

1. Ocean Beach Hotel Padang .....	2
2. <i>Review</i> tamu 1 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Fasilitas .....	5
3. <i>Review</i> tamu 2 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Fasilitas .....	6
4. <i>Review</i> tamu 3 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Fasilitas .....	6
5. <i>Review</i> tamu 4 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Kualitas .....	7
6. <i>Review</i> tamu 5 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Kualitas .....	8
7. <i>Review</i> tamu 6 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Kualitas .....	9
8. Kerangka Konseptual .....	22
9. Garis Kontinum Fasilitas Pendukung Fisik (X1) .....	44
10. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan (X2) .....	47
11. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan (Y) .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Observasi .....	72
2. Surat Izin Uji Coba dan Penelitian.....	73
3. Surat Balasan Izin Uji Coba dan Penelitian .....	74
4. Ulasan Tamu tentang Fasilitas Pendukung Fisik dan Kualitas Pelayanan .....	75
5. Lembar Isi Kuesioner.....	76
6. Tabulasi Data Uji Coba.....	82
7. Hasil Uji Coba.....	85
8. Tabulasi Data Penelitian .....	87
9. Uji Persyaratan Analisis.....	105
10. Hasil Uji Hipotesis.....	107
11. Deskripsi Data.....	108
12. Dokumentasi Peneliti .....	111



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah industri yang berkembang pesat di seluruh dunia, melibatkan perjalanan dan penginapan sementara orang-orang di tempat-tempat di luar lingkungan mereka sendiri. Menurut Nurdin Hidayah (2019) “pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan secara berkali-kali, baik direncanakan maupun tidak direncanakan yang dapat menghasilkan banyak pengalaman bagi pelakunya”. Bagian terpenting dari industri pariwisata adalah penginapan, di mana ketersediaan fasilitas dan kualitas penginapan yang baik akan mempengaruhi kunjungan wisatawan ke suatu destinasi pariwisata dan pada akhirnya mempengaruhi perkembangan pariwisata di suatu daerah.

Kota Padang, yang terletak di provinsi Sumatera Barat memiliki berbagai jenis hotel yang berbeda, dari hotel mewah hingga penginapan yang sederhana. Kebanyakan hotel di kota Padang berlokasi strategis di pusat kota atau dekat dengan pantai dan menawarkan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan para tamu.

Menurut Hurdawaty dan Parantika (2018;7) “hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya”. Salah satu hotel yang menyediakan jasa dan pelayanan tersebut adalah Hotel Ocean Beach Padang.



**Gambar 1.** Ocean Beach Hotel Padang

Sumber: Ocean Beach Hotel Padang, 2023

Ocean Beach Hotel Padang merupakan hotel berbintang tiga yang secara pribadi dimiliki oleh Bapak Hengky Sutanto. Hotel ini mulai beroperasi sejak 19 November 2021, yang beralamat di Jalan Wolter Mongonsidi No. 4 D/E, Belakang Tangsi, Kec. Padang Barat, Kota Padang. Memiliki 88 kamar dengan berbagai tipe yaitu *smart deluxe*, *prime sea view*, *executive prime*, dan *suite* serta menyediakan fasilitas *sky lounge* dan kolam renang di lantai 7 dengan luas 4x12 meter. Hotel ini juga menyediakan dua pilihan ruang rapat yang nyaman yaitu dengan kapasitas 40 orang serta ruang rapat dengan kapasitas 150 orang. Lokasi hotel ini dekat dengan pantai sehingga membuat tamu yang berkunjung merasa senang dan puas saat liburan.

Berikut disajikan data tamu yang menginap di Ocean Beach Hotel Padang, mulai dari periode Januari 2022 - Januari 2023

**Tabel 1.** Tingkat Hunian Kamar di Ocean Beach Hotel Padang

No	BULAN	JUMLAH KAMAR TERJUAL	JUMLAH TAMU	PERSENTASE
1	Januari 2022	1.502	2.980	55.92%
2	Februari 2022	1.376	2.740	56.72%
3	Maret 2022	1.827	2.010	67.7%
4	April 2022	873	1.754	33.5%
5	Januari 2023	1.152	2.303	42.71%

Sumber: Ocean Beach Hotel Padang, 2023

Berdasarkan hasil dari data tabel 1.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapatnya penurunan dan kenaikan di periode bulan Januari 2022 hingga Januari 2023. Pada bulan Januari 2022 yang menginap di hotel Ocean Beach Padang sebanyak 2.980 orang dengan persentase 55,92% mengalami kenaikan dibulan Februari hingga Maret. Namun kembali menurun pada bulan April sebanyak 1.754 orang dengan persentase 33,5%.

Dibandingkan pada bulan Januari di tahun 2022, di tahun 2023 nya malah mengalami penurunan sebanyak 2.303 orang yang menginap dengan persentase 42,71%. Dari fenomena yang ada, jika pihak hotel tidak segera melakukan perbaikan dan memperhatikan masalah yang sering diungkapkan tamu, maka tentu memiliki dampak bahwa tamu memutuskan untuk tidak akan menginap kembali di Hotel Ocean Beach Padang.

Kepuasan tamu sangat penting dalam bidang jasa, sehingga hal itu perlu menjadi perhatian khusus dari pelaku usaha dibidang jasa pada hotel. Menurut Sholeha, Djaja, dan Widodo (2018:18) kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja. Apabila harapan lebih tinggi sedangkan kinerja biasa saja maka kepuasan tidak tercapai, sebaliknya apabila kinerja

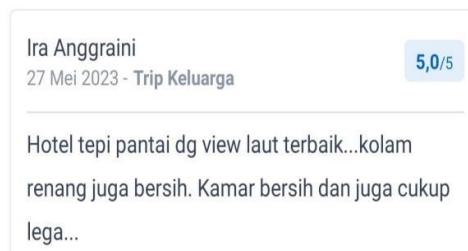
melebihi harapan maka kepuasan meningkat. Menurut Aswad (2018:80) “indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pelanggan adalah kinerja, harga dan ekspektasi”.

Hotel Ocean Beach Padang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan untuk tamu yang datang menginap agar mereka puas sesuai dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan tamu merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu hotel. Kepuasan yang diperoleh oleh tamu dapat meningkatkan intensitas membeli dari tamu tersebut (Setyo, 2017).

Kepuasan tamu merupakan tanggapan yang mencerminkan harapan yang dibangunnya. Jika hasil yang diperoleh tamu dari ketersediaan fasilitas dan pelayanan mencapai sesuai yang diinginkan, maka dari tanggapan tersebut dapat dijadikan pertimbangan bagi hotel untuk melakukan perbaikan dalam mengoptimalkan kepuasan tamu.

Tujuan utama pada kepuasan tamu yaitu harapan tamu yang diinginkan pada kinerja atau hasil yang berkualitas. Kepuasan tamu dapat dipenuhi jika proses penyampaian jasa sesuai dengan apa yang dirasakan oleh tamu. Dari hasil penelitian Siti Halimah (2016) yang dilakukan pada sebuah hotel di Malang menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dan positif serta memiliki pengaruh yang paling dominan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat *occupancy* bergantung pada bagaimana fasilitas dan kualitas pelayanan di hotel tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Annishia dan Prastiyo (2019) “fasilitas pendukung fisik adalah sarana yang tersedia di sebuah hotel sama artinya dengan sebuah faktor yang menentukan pilihan seseorang untuk menempati atau menyewa di sebuah hotel tersebut. Adapun indikator fasilitas menurut Desembrianita dan Ruslin (2016:348) yaitu bersihnya suatu kamar, rapi dan nyaman, *lobby* yang nyaman, titik lokasi yang strategis atau mudah untuk dijangkau, dekat dengan fasilitas umum. Berikut ulasan tamu mengenai fasilitas pendukung fisik yang telah disediakan di hotel Ocean Beach Hotel Padang yaitu sebagai berikut:



**Gambar 2.** *Review* tamu 1 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Fasilitas

Sumber: Ulasan tiket.com diakses 25 Juni 2023

Dari ulasan di atas menunjukkan, bahwa tamu merasa puas akan fasilitas yang telah disediakan di Ocean Beach Hotel Padang. Apalagi hotel ini dekat dengan pantai sehingga memberikan ketertarikan kepada tamu yang berkunjung.

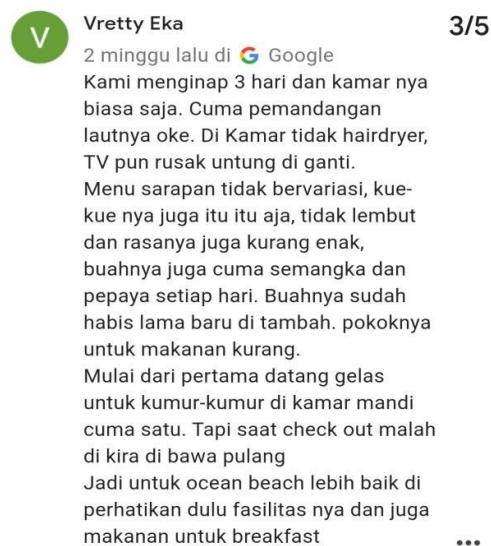
Adapun ulasan tamu tentang tidak kesesuaian terhadap fasilitas pendukung fisik yang telah tersedia di hotel Ocean Beach Padang sebagai berikut:





**Gambar 3.** *Review* tamu 2 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Fasilitas

Sumber: Ulasan tiket.com diakses 11 Maret 2023



**Gambar 4.** *Review* tamu 3 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Fasilitas

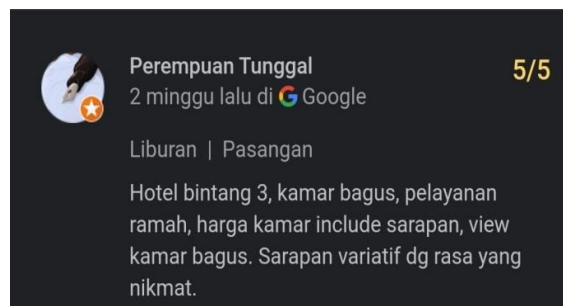
Sumber: Ulasan *Google* diakses 11 Maret 2023

Dari ulasan di atas menunjukkan, bahwa tamu tidak merasa puas dengan fasilitas kamar yang kurang tersedia seperti tidak adanya *hairdryer* dan sisir rambut. Tamu merasa kurang puas juga dengan fasilitas yang sudah disediakan seperti televisi dengan ketiga belas channelnya yang rusak serta menu *breakfast* yang tidak banyak bervariasi di hotel Ocean Beach Padang. Sebaiknya untuk meningkatkan kepuasan tamu, pihak hotel menambahkan

fasilitas kamar yang dirasa kurang disediakan. Lalu untuk fasilitas yang rusak, sebaiknya langsung diperbaiki.

Hotel ini berlokasi di kota Padang, maka dari itu untuk menu sarapan sebaiknya dibuat dengan banyak pilihan yang sesuai pula dengan menu sarapan khas minang seperti soto padang, lontong sayur, bubur kampiun, kacang padi, ketan dan pisang goreng, dsb. Dengan demikian tamu pasti akan tertarik dan puas untuk sarapan di hotel ini.

Menurut Syaifullah dan Mira (2018:87) “kualitas pelayanan yaitu tingkat kinerja yang diharapkan dan pengendalian tingkat kinerja untuk memenuhi keinginan tamu. Ada pula indikator yang penting dalam kualitas pelayanan menurut Aswad, Realize, dan Wangdra (2018:79) yaitu realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Berikut ulasan tamu mengenai bagaimana kualitas pelayanan di Ocean Beach Hotel Padang



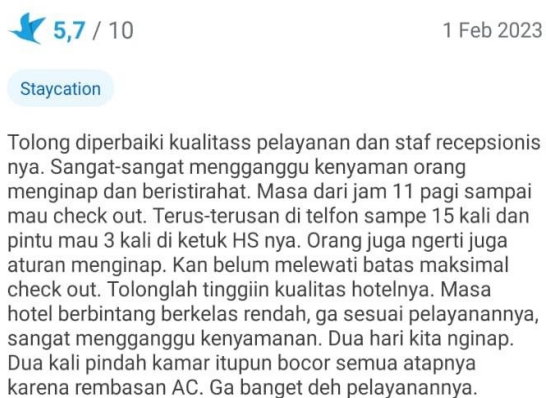
**Gambar 5.** *Review* tamu 4 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Kualitas Pelayanan

Sumber: Ulasan *Google* diakses 25 Juni 2023

Dari ulasan di atas menunjukkan bahwa tamu puas akan kualitas pelayanan yang diberikan di Ocean Beach Hotel Padang. Karyawan yang

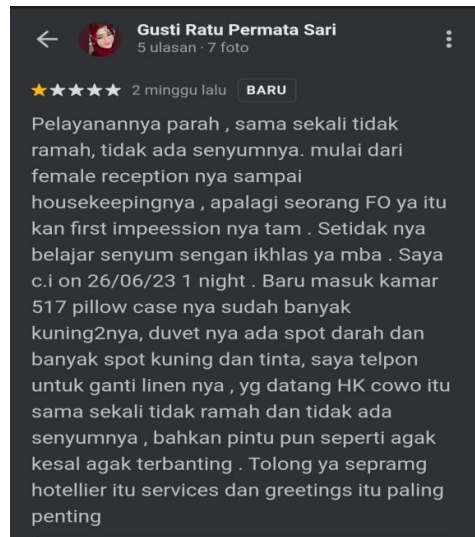
memberikan pelayanan dengan ramah, tentu akan membuat tamu merasa nyaman.

Adapun ulasan tamu tentang tidak kesesuaian dengan kualitas pelayanan di hotel Ocean Beach Padang sebagai berikut:



**Gambar 6.** *Review* tamu 5 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Kualitas Pelayanan

Sumber: Ulasan Traveloka diakses 28 Februari 2023



**Gambar 7.** *Review* tamu 6 di Ocean Beach Hotel Padang tentang Kualitas Pelayanan

Sumber: Ulasan *Google* diakses 11 Maret 2023

Dari ulasan di atas menunjukkan, bahwa tamu merasa tidak puas akan kualitas pelayanan tamu di hotel Ocean Beach Padang. Untuk staff *receptionist* yang mengingatkan tamu untuk segera *check out*, seharusnya itu dilakukan jika sudah lewat dari jam 12 siang. Dengan demikian tamu tidak merasa terganggu, karena sudah aturannya tamu untuk *check out* jika sudah jam 12 siang. Ditemukan juga bahwa tamu mengeluh tentang kurang ramahnya karyawan di sana.

Penelitian ini sangat perlu dilakukan karena apabila tamu merasa tidak puas dengan fasilitas yang belum memadai dan kualitas pelayanan yang kurang baik maka tentu saja akan merusak reputasi hotel tersebut. Ketika reputasi hotel sudah rusak, maka tentu saja hotel itu tidak ada lagi peminatnya.

Berdasarkan latar belakang pendahuluan di atas, memang diperlukan adanya penelitian di Ocean Beach Hotel Padang untuk mengatasi masalah yang sudah dijabarkan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang menginap. Sehingga judul penelitian yang akan diambil penulis adalah : **“Pengaruh Fasilitas Pendukung Fisik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Ocean Beach Padang”**

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diperoleh beberapa masalah, yaitu:

1. Keluhan tamu dengan fasilitas yang sudah disediakan, seperti channel tv yang rusak.
2. Keluhan tamu tentang air AC yang bocor di atap kamar hotel.
3. Kurangnya perawatan dan pemeliharaan fasilitas di kamar.
4. Pelayanan yang diberikan pihak hotel tidak sesuai dengan yang diharapkan tamu.
5. *Receptionist* mendesak tamu untuk segera *check out* padahal waktu masih menunjukkan jam 11.
6. Karyawan tidak ramah saat melayani tamu.

#### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti membatasi penelitian ini pada Fasilitas



Pendukung Fisik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Ocean Beach Hotel Padang.

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kepuasan tamu yang menginap di Ocean Beach Hotel Padang?
2. Bagaimana fasilitas pendukung fisik di Ocean Beach Hotel Padang?
3. Bagaimana kualitas pelayanan di Ocean Beach Hotel Padang?
4. Adakah pengaruh fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Ocean Beach Hotel Padang?
5. Sejauh mana pengaruh fasilitas pendukung fisik terhadap kepuasan tamu yang menginap di Ocean Beach Hotel Padang?
6. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Ocean Beach Hotel Padang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di Ocean Beach Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan fasilitas pendukung fisik di Ocean Beach Hotel Padang.
- b. Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Ocean Beach Hotel Padang.

- c. Mendeskripsikan kepuasan tamu menginap di Ocean Beach Hotel Padang.
- d. Menganalisis pengaruh fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di Ocean Beach Hotel Padang.
- e. Menganalisis pengaruh fasilitas pendukung fisik terhadap kepuasan tamu menginap di Ocean Beach Hotel Padang.
- f. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di Ocean Beach Hotel Padang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### 1. Secara Akademis:

Hasil penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di suatu hotel. Serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat dipelajari dibangku perkuliahan.

##### 2. Secara Praktis:

###### a. Bagi Hotel

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan sebuah gambaran seberapa besar pengaruh fasilitas pendukung fisik terhadap kepuasan tamu menginap dan seberapa besar juga pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang menginap.

###### b. Bagi FPP UNP

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian dan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran serta memperkaya penelitian pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan tentang pengaruh fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di suatu hotel.

c. Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peneliti terkait pengaruh fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang menginap di suatu hotel dengan menghubungkan teori yang sudah didapat selama menjalani perkuliahan. Serta peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana.