

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE*
TERHADAP *GUEST SATISFACTION*
DI *PARKSIDE NUANSA MANINJAU RESORT***

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Sebagai Salah
Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**OLEH:
ANDIKA ALFARIZKI ERMAN
NIM/TM: 19135002/2019**

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

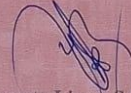
PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP *GUEST SATISFACTION* DI *PARKSIDE NUANSA MANINJAU RESORT*

Nama : Andika Alfarizki Erman
NIM/BP : 19135002/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Maret 2024

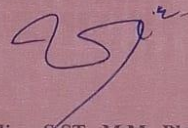
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Yuke Permata Lisna, S.ST., M.Par
NIDN. 0025108904

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 *Physical Evidence* Terhadap *Guest Satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*.
Nama : Andika Alfarizki Erman
NIM/BP : 19135002/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Maret 2024

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Yuke Permata Lisna, S.ST., M.Par

1. 

2. Anggota : Nidia Wulansari, M.M

2. 

3. Anggota : Rian Surenda, S.EI, 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

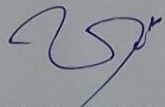
Nama : Andika Alfarizki Erman
NIM/TM : 19135002 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap *Guest Satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*” 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,



Andika Alfarizki Erman
NIM. 19135002

ABSTRAK

Andika Alfarizki Erman. 2024. Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap *Guest Satisfaction* Di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*.

Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Guest Satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*, dimana dilatar belakangi oleh keluhan tamu terhadap *Parkside Nuansa Maninjau Resort*. Adapun tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Guest Satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*. Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yang diterapkan sebanyak 264 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data terdiri dari deskripsi data, uji persyaratan analisis dengan uji normalitas, uji homogenitas dan uji linieritas serta pengujian hipotesis dengan uji regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS versi 23.00. Hasil penelitian yaitu *Physical Evidence* termasuk kedalam kategori baik dengan tingkat capaian responden 77,9% dan *Guest Satisfaction* dengan tingkat capaian responden 79,4% dengan kategori baik. Kontribusi *Physical Evidence* (X) terhadap *Guest Satisfaction* (Y) adalah sebesar 69,9% sedangkan sisanya 30,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Kata Kunci : *Physical Evidence, Guest Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Physical Evidence Terhadap Guest Satisfaction di Parkside Nuansa Maninjau Resort***”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan proposal ini banyak peneliti temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Oleh sebab itu melalui proposal 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 selaku Kepala Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan saran dan dorongan serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Yuke Permata Lisna, S.ST., M.Par selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penelitian ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Nidia Wulansari, M.M selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

6. Bapak Rian Surenda S.EI., M.M selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Terkhusus kedua orang tua dan keluarga besar tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tak terhingga sehingga peneliti bisa sampai di tahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
9. Sahabat dan seluruh rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Padang, Januari 2024



Andika Alfarizki Erman

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
1. Tujuan Umum	11
2. Tujuan Khusus	11
F. Manfaat Penelitian	11
1. Bagi Hotel	11
2. Bagi Departemen Pariwisata	11
3. Bagi Peneliti Lain.....	12
4. Bagi Peneliti	12
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Aspek – aspek teoritis	13
1. <i>Guest Satisfaction</i>	13
2. <i>Physical Evidence</i>	17

B. Kerangka Konseptual	20
C. Hipotesis.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Variabel Penelitian	23
D. Defenisi Operasional variabel	23
1. <i>Physical Evidence</i>	23
2. <i>Guest Satisfaction</i>	23
E. Populasi dan Sampel	24
1. Populasi Penelitian	24
2. Sampel Penelitian.....	25
F. Jenis Data dan Teknik Penelitian	27
G. Instrumen Penelitian.....	27
H. Uji Coba Instrumen	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	32
I. Teknik Analisis Data.....	33
J. Uji Persyaratan Analisis	35
1. Uji Normalitas.....	35
2. Uji Homogenitas	35
3. Uji Linieritas	36
K. Pengujian Hipotesis.....	36
1. Uji Regresi Linear Sederhana	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
2. Deskripsi Variabel.....	41
3. Uji Persyaratan Analisis	47

4. Uji Hipotesis	49
B. Pembahasan.....	52
1. <i>Physical Evidence</i>	52
2. <i>Guest Satisfaction</i>	53
3. Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap <i>Guest Satisfaction</i>	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 dan 2. Gedung gedung yang berada di <i>Parkside Nuansa Maninjau Resort</i>	6
Gambar 3. Sofa yang berada di ruang tunggu lobby <i>Parkside Nuansa Maninjau Resort</i>	6
Gambar 4 dan 5. Review online tamu tentang fasilitas hotel.....	7
Gambar 6 dan 7 Review online tamu tentang pelayanan hotel.....	7
Gambar 8. Kerangka Konseptual	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tipe dan jumlah kamar <i>Parkside Nuansa Maninjau Resort</i>	3
Tabel 2. Jumlah kamar yang terjual di <i>Parkside Nuansa Maninjau Resort</i> periode Mei - Oktober 2023	4
Tabel 3. Jumlah tamu yang menginap di <i>Parkside Nuansa Maninjau Resort</i> Periode Mei-Oktober 2023.....	24
Tabel 4. Pilihan jawaban skala likert pada variable	28
Tabel 5. Kisi Kisi Operasional Variabel	28
Tabel 6. Hasil Uji Validitas X dan Y	31
Tabel 7. Interpretasi Reliabilitas Instrumen	33
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Physical Evidence</i>	33
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Guest Satisfaction</i>	33
Tabel 10. Tingkat Capaian Responden (TCR).....	35
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap	40
Tabel 15. Data Satatistik Variabel <i>Physical Evidence</i> (X)	41
Tabel 16. Tingkat Pencapaian Responden Variabel <i>Physical Evidence</i> (X) ...	42
Tabel 17. Data Satatistik Variabel <i>Guest Satisfaction</i> (Y).....	44
Tabel 18. Tingkat Pencapaian Responden Variabel <i>Guest Satisfaction</i> (Y)....	45
Tabel 19. Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 20. Hasil Uji Homogenitas.....	48

Tabel 21. Hasil Uji Linearitas	49
Tabel 22. Koefisien Determinasi (R square) Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap <i>Guest Satisfaction</i>	50
Tabel 23. Signifikansi Regresi Linear Sederhana	51
Tabel 24. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y	51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan aktivitas dan proses meluangkan waktu, jauh dari rumah dalam upaya melakukan aktivitas perjalanan, rekreasi, relaksasi, dan kesenangan sambil memanfaatkan penyediaan layanan fasilitas komersial (Eddyono 2021). Dalam konteks ini, *Parkside Nuansa Maninjau Resort* yang terletak di daerah Maninjau, Sumatra Barat, menjadi potensi besar sebagai destinasi pariwisata dengan pesona alamnya yang memukau. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, *resort* ini menghadapi sejumlah permasalahan yang signifikan, yang meliputi tidak tercapainya harapan tamu, keluhan mengenai fasilitas yang tidak memadai, serta masalah serangga dan dedaunan yang mengganggu kenyamanan tamu. Keseluruhan permasalahan ini berdampak negatif terhadap reputasi *resort*, menyebabkan penurunan jumlah kunjungan wisatawan, dan mengancam kelangsungan operasionalnya.

Ditengah pesatnya perkembangan pariwisata dunia saat ini, semua sektor ikut terseret dalam arus perkembangan zaman. Salah satunya dalam bidang akomodasi hotel. Hotel adalah tempat penginapan atau peristirahatan sementara yang akan di gunakan bagi para wisatawan yang berlibur ke suatu daerah wisata. Hotel juga merupakan salah satu akomodasi yang saat ini semakin menarik wisatawan asing maupun domestik (Sembiringet al., 2020).

Kepuasan tamu atau *Guest Satisfaction*, menurut Rusydi (2017:25) adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan konsumen. Menurut Lovelock dan Wright (Panjaitan dan Yulianti, 2016) menyatakan bahwa kepuasan tamu atau konsumen adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek tamu terhadap kinerja pelayanan tertentu. Indikator kepuasan tamu (*Guest satisfaction*) antara lain: 1) kesesuaian harapan, 2) minat berkunjung kembali, 3) kesediaan merekomendasi. Semua indikator ini terpengaruhi oleh *physical evidence*.

Menurut Zeithaml, dkk (dalam Sadiyah, dkk 2018) *Physical evidence* merupakan lingkungan dimana suatu perusahaan memberikan layanannya dan lokasi dimana perusahaan dapat berinteraksi dengan konsumen, serta berbagai komponen yang tampak (*tangible*) dalam menunjang kinerja dan kelancaran pelayanan. *Physical evidence* adalah bukti fisik dari benda-benda yang menghasilkan jasa tersebut. Diantaranya, fasilitas eksterior seperti bentuk bangunan, area parkir, signage, dan landscape sedangkan fasilitas interior seperti peralatan yang digunakan dan tata ruang. Semakin terencana bukti fisik yang diberikan perusahaan akan semakin menentukan kepuasan konsumen dan kepercayaan konsumen untuk selalu menggunakan jasa pelayanan yang diberikan hotel tersebut.

Salah satu daerah di Sumatera Barat yaitu kabupaten Agam yang saat ini mulai mengembangkan industri perhotelan. Kabupaten Agam juga memiliki berbagai destinasi wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan dan didukung dengan usaha akomodasi yaitu hotel. Salah satu hotel berbintang (***) yang terdapat di Kabupaten Agam yaitu *Parkside Nuansa Maninjau Resort*. Hotel ini merupakan hotel yang berbentuk *resort* yang terletak di jalan lintas Bukittinggi–Maninjau, Kelok 44, Embun Pagi, Matur Mudik, Matur, Kabupaten Agam, Sumatera Barat, Indonesia. Sejarah berdirinya *Parkside Nuansa Maninjau Resort* sebelumnya berdiri sebuah hotel kecil bernama Cottages Hotel diambil alih oleh PT Malaco Usaha Prima. Pada tanggal 15 Februari 1997. Mulai pelebaran /perluasan pembangunan hotel PNMR oleh beberapa unit. Keluarnya surat izin September 1996 yang sebelumnya sudah dipelajari tata ruang tata bangunan sesuai dengan peraturan lingkungan hidup seperti *membuilding* Lobby Rinuak, Sauna, Biliard, *Swimming Pool*, Fitnes, Spa dan bangunan baru yang lainnya selesai tahun 2000. *Parkside Nuansa Maninjau* memiliki 59 kamar yang dapat di lihat dari Tabel di bawah ini:

Tabel 1. Tipe dan jumlah kamar *Parkside Nuansa Maninjau Resort*

No	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1	<i>Cottage Room</i>	7
2	<i>Superior Room</i>	43
3	<i>Deluxe Room</i>	5

4	<i>Honeymoon Suite</i>	4
---	------------------------	---

Sumber: *Parkside Nuansa Maninjau Resort*, 2023

Di *Parkside Nuansa Maninjau Resort* juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai seperti *Swimming Pool*, Lapangan Basket, Lapangan Tenis, Spa dan Sauna, Mushola, Karaoke dan Pub, Billiard, *Meeting Room*, Restoran, Area Parkir, layanan Kamar, dan masih banyak lainnya.

Pemandangan alam dan kondisi cuaca yang nyaman *Parkside Nuansa Maninjau Resort* cukup diminati oleh pengunjung yang bertujuan untuk liburan keluarga atau refreasing. Dengan seiring perkembangan zaman yang pesat ini, banyak hotel yang berada tidak jauh dari hotel *Parkside Nuansa Maninjau Resort* yang menawarkan fasilitas yang sangat memadai untuk menarik minat tamu untuk menginap di hotel mereka sehingga menyebabkan rendahnya jumlah kamar yang terjual di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2. Jumlah kamar yang terjual di *Parkside Nuansa Maninjau Resort* periode Mei - Oktober 2023.

Bulan	Targel Kamar Terjual	Jumlah Kamar Terjual	Persentase
Mei	481	238	27%
Juni	564	493	32%
Juli	751	468	42%
Agustus	538	382	30%

September	646	261	37%
Oktober	762	363	42%

Sumber: Front Office *Parkside Nuansa Maninjau Resort* 2023

Berdasarkan tabel di atas, jumlah kamar yang terjual di *Parkside Nuansa Maninjau Resort* pada tahun 2023 tidak mencapai target yang telah ditentukan, kemungkinan hal ini terjadi karena *physical evidence* yang ditawarkan kurang memadai dan hotel yang sudah terlihat tua sehingga tamu merasa kurang puas.

Berdasarkan observasi saat penulis mengunjungi *Parkside Nuansa Maninjau Resort* pada bulan November 2023, ada beberapa fasilitas yang masih model lama seperti bangunan dengan model lama yang sudah memudar dan mengelupas, hal ini dapat dilihat dari Gambar 1 dan 2.





Gambar 1 dan 2. Gedung-gedung yang berada di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*, 2023

Berikutnya sofa yang berada di ruang tunggu lobby, ada beberapa dari sofa tersebut yang tampak sudah lama dan memudar, hal ini dapat dilihat dari Gambar 3.



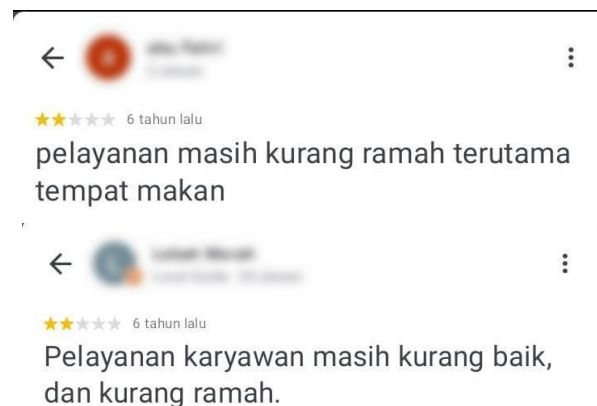
Gambar 3. Sofa yang berada di ruang tunggu lobby *Parkside Nuansa Maninjau Resort*, 2023

Selain itu, terdapat beberapa guest comment yang penulis temukan di online review google maps tentang keluhan tamu mengenai fasilitas yang ada di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*, hal ini dapat dilihat dari Gambar 4 dan 5.



Gambar 4 dan 5. Review online tamu tentang fasilitas hotel
Sumber: Ulasan Google Maps, 2023

Selanjutnya ada juga review tamu tentang kualitas pelayanan. Ini dapat dilihat dari Gambar 6 dan 7.



Gambar 6 dan 7. Review online tamu
tentang pelayanan hotel
Sumber: Ulasan Google Maps, 2023

Berdasarkan gambar di atas, penulis menemukan beberapa keluhan yang di alami oleh tamu yang menginap di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*, apabila fasilitas dan kualitas pelayanan tidak sesuai harapan tamu

maka tamu tidak akan merasa puas berkunjung di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*, sehingga nantinya hal ini akan berdampak terhadap turunnya pendapatan hotel serta citra dari *Parkside Nuansa Maninjau Resort* pun akan menurun.

Permasalahan utama yang harus diatasi adalah ketidakpuasan tamu akibat tidak terpenuhinya harapan mereka. Ketidakpuasan ini dapat muncul dari berbagai faktor, seperti pelayanan yang kurang memuaskan, fasilitas yang tidak sesuai dengan ekspektasi, serta masalah terkait kebersihan dan keamanan. Selanjutnya, fasilitas hotel yang tidak memadai, seperti kolam renang yang sempit atau restoran yang kurang memuaskan, telah menjadi keluhan berulang bagi para tamu *resort* ini. Terkait dengan fasilitas, masalah bangunan hotel yang kurang terawat juga menjadi permasalahan serius yang memengaruhi persepsi tamu terhadap *resort*. Selain itu, kebersihan area hotel, termasuk area umum dan kamar tamu, menjadi aspek penting yang perlu diperbaiki dalam upaya meningkatkan pengalaman tamu. Kemudian, keluhan berulang mengenai fasilitas spa dan sauna yang selalu rusak menunjukkan pentingnya pemeliharaan fasilitas.

Fasilitas ini menjadi daya tarik bagi tamu yang mencari relaksasi, dan ketidakberfungsian berulang dapat menyebabkan kekecewaan dan keluhan berlanjut. Terakhir, masalah kurangnya kebersihan kamar dan keluhan mengenai keberadaan serangga serta dedaunan yang mengganggu kenyamanan tamu merupakan permasalahan serius yang harus segera diatasi demi menjaga kualitas pengalaman menginap tamu.

Pelayanan yang diberikan di hotel tidak hanya terbatas pada makanan dan minuman yang dipesan atau pelayanan yang diberikan oleh para karyawannya, tetapi juga menyangkut fisik/fasilitas yang dimiliki hotel. *Physical evidence* (bukti fisik) tersebut memberikan pengaruh penting didalam memenuhi kebutuhan konsumen sehingga konsumen merasa terpuaskan.

Semua elemen ini bekerja bersama untuk menciptakan citra dan kesan keseluruhan tamu tentang hotel. Hotel yang memperhatikan dengan baik aspek fisik ini dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Sebaliknya, kondisi yang kurang baik dalam elemen-elemen ini dapat merusak citra dan meningkatkan risiko ketidakpuasan tamu. Oleh karena itu, manajemen hotel sering berusaha untuk memastikan bahwa aspek fisik hotel terjaga dengan baik untuk memenuhi harapan tamu.

Menurut Tryadi (2021) *physical evidence* (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Salah satu tujuan sebuah hotel adalah memberikan kesan yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan tamu. Cara meningkatkan kepuasan tamu yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk kepuasan tamu. Mengingat kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepuasan tamu maka dari itu hotel harus mempunyai kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai dan membuat tamu nyaman. Hal itulah yang mendasari penelitian ini dilakukan, sehingga penulis mengangkat judul

“PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP *GUEST SATISFACTION* DI *PARKSIDE NUANSA MANINJAU RESORT*”.

B. Identifikasi Masalah

1. Masih ditemukan keluhan tamu mengenai fasilitas hotel yang kurang memadai.
2. Masih ditemukan keluhan tamu mengenai bangunan hotel yang tidak terawat sehingga tamu merasa tidak nyaman.
3. Masih ditemukan keluhan tamu mengenai area hotel yang kotor.
4. Tidak terpenuhinya kebutuhan tamu terhadap fasilitas rekreasi, sehingga menimbulkan komplain dari tamu.
5. Kurangnya pelayanan karyawan yang juga menimbulkan complain dari tamu.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka peneliti akan membatasi penelitian ini pada *physical evidence* dan *guest satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *physical evidence* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*?
2. Bagaimana *guest satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*?
3. Bagaimana pengaruh *physical evidence* terhadap *guest satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *physical evidence* terhadap *guest satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui *physical evidence* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*.
2. Mengetahui *guest satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*.
3. Menganalisis pengaruh *physical evidence* terhadap *guest satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Resort

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi *resort* untuk mengevaluasi kembali pengaruh *physical evidence* untuk meningkatkan *guest satisfaction* di hotel *Parkside Nuansa Maninjau Resort*.

2. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan tentang pengaruh *physical evidence* terhadap *guest satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*.

3. Bagi Departemen Pariwisata

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi pembelajaran Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang tentang pengaruh *physical evidence* terhadap *guest satisfaction*.

4. Bagi Mahasiswa Manajemen Perhotelan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi Mahasiswa Manajemen Perhotelan yang akan melakukan penelitian tentang pengaruh *physical evidence* terhadap *guest satisfaction*.

5. Bagi Peneliti

Sebagai alat untuk mempraktekan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan dan juga sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Saint Terapan.