

**PENGARUH HARGA KAMAR DAN FASILITAS KAMAR TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI ROCKY PLAZA 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:

**IVAN KOLIVANOF
19135095/2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

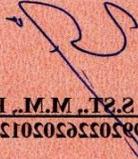
PENGARUH HARGA DAN FASILITAS KAMAR TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG

Nama : Ivan Koliyanof
NIM/BP : 191320922019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

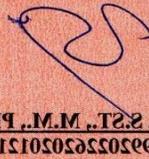
Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

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

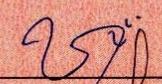
Judul : Pengaruh Harga dan Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Rocky Plaza Hotel Padang.
Nama : Ivan Kolivanof
NIM/BP : 19135095/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

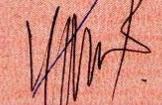
Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

1. 

2. Anggota : Youmil Abrian, SE., M.M

2. 

3. Anggota : Nidia Wulansari, 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 : Ivan Kolivanof
NIM/TM : 19135095 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Harga dan Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Rocky Plaza 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,

Ivan Kolivanof
NIM. 19135095

ABSTRAK

Ivan Kolivanof, 2024. Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Rocky Plaza Hotel Padang

Penelitian ini dilatar belakangi dengan ditemukannya permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh harga kamar, fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Rocky Hotel Padang. Penelitian bertujuan agar diketahui pengaruh harga kamar, fasilitas kamar, terhadap kepuasan tamu menginap di Rocky Hotel Padang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Jumlah sampel yang diteliti yaitu 354 orang.

Pengumpulan data pada penelitian kali ini adalah dengan penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Uji coba instrumen memakai dua cara yaitu dengan uji coba validitas dan uji coba reabilitas. Tahapan yang dilakukan untuk menganalisis data adalah statistik dasar hasil penelitian dan deskripsi data. Penelitian ini mengukur outer model yaitu uji validitas konvergen, uji validitas deksriminant dan uji validitas reabilitas serta inner model. Variabel independen yang diteliti pada penelitian kali ini adalah harga kamar dan fasilitas kamar, serta variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Smart PLS-SEM versi 4.

Hasil penelitian ini adalah harga kamar di Rocky Hotel Padang menunjukkan kategori baik dengan 67,57%, tingkat capaian responden pada variabel harga kamar berada pada angka 67,57% yang dikategorikan baik, yang mana sesuai pada tingkat capaian responden yang berada pada 66% - 85% ini dinyatakan kategori baik. Fasilitas kamar di Rocky Hotel Padang menunjukkan kategori baik dengan 66,28%, tingkat capaian responden pada variabel harga kamar berada pada angka 66,28% yang dikategorikan baik, yang mana sesuai pada tingkat capaian responden yang berada pada 66% - 85% ini dinyatakan kategori baik. Kepuasan tamu di Rocky Hotel Padang menunjukkan kategori cukup dengan 60,93%, tingkat capaian responden pada variabel kepuasan tamu berada

pada angka 60,93% yang dikategorikan baik, yang mana sesuai pada tingkat capaian responden yang berada pada 66%- 85% ini dinyatakan kategori baik. Harga kamar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Rocky Hotel Padang. Fasilitas kamar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di RockyPlaza Hotel Padang.

Kata kunci: pengaruh, harga kamar, fasilitas kamar

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga Kamar dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Tamu di Rocky Plaza Hotel Padang”**. Proposal skripsi ini dibuat untuk melengkapi tugas mata kuliah Tugas Akhir Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga 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 serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Bapak Youmil Abrian, SE,M.M selaku Penguji 1 yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penelitian ini
4. Ibu Nidia Wulansari, SE,M.M selaku Penguji 2 yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penelitian ini
5. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

6. Keluarga terutama kedua orangtua yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis, motivasi, dan saran untuk pemecahan masalah yang di hadapi oleh penulis.
7. Kepada seluruh sahabat Manajemen Perhotelan Angkatan 2019 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semogabantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Peneliti berharap Proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Identifikasi Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Masala	9
F. Manfaat Masalah	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Tamu.....	12
2. Harga Kamar	16
3. Fasilitas	18
B. Kerangka Konseptual	22
C. Hipotesis.....	22
BAB III METODOLOGI	
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Variabel Penelitian	24
D. Defenisi Operasional Variabel	25
1. Harga kamar	25
2. Fasilitas Kamar.....	25
3. Kepuasan Tamu.....	26
E. Populasi dan Sampel Penelitian	26

1. Populasi.....	27
2. Sampel.....	28
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
1. Jenis Data	28
2. Teknik Pengambilan Data	29
G. Instrumen Penelitian	30
H. Uji Coba Instrumen.....	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reabilitas.....	34
I. Teknik Analisis Data	35
1. Metabulasi Data	36
2. Deskripsi Data	36
3. Structural Equation Model (PLS-SEM).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Hasil Penelitian	41
1. Analisis Deskripsi Data Karakteristik Responden	41
2. Deskripsi Data Variabel Penelitian	45
3. Structural Equation Model (PLS-SEM).....	59
a. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	60
b. Evaluasi <i>Structural Model (Inner Model)</i>	63
c. Pengajian Hipotesis.....	68
B. Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah dan tipe kamar Rocky Hotel Padang	5
Tabel 2 Komen mengenai kepuasan tamu di Rocky Hotel Padang	6
Tabel 3 Tingkat Hunian Kamar di Rocky Hotel Padang	8
Tabel 4 Data jumlah tamu di Rocky Hotel Padang Januari-Juni 2023	44
Tabel 5 Pilihan jawaban skala likert	47
Tabel 6 Kisi-Kisi Instrumen penelitian	48
Tabel 7 Uji Coba Validitas X1, X2, Y	50
Tabel 8 Ujicoba Reabilitas Variabel X1	51
Tabel 9 Ujicoba Reabilitas Variabel X2	52
Tabel 10 Ujicoba Reabilitas Variabel Y	52
Tabel 11 Tingkat Capaian Responden	55
Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
Tabel 16 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	61
Tabel 17 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 18 Deskripsi Data Harga Kamar	62
Tabel 19 Tingkat Capaian Responden Harga kamar.....	63
Tabel 20 Deskripsi Data Fasilitas Kamar.....	67
Tabel 21 Tingkat Capaian Responden Harga kamar.....	69
Tabel 22 Deskripsi Data Kepuasan Tamu.....	72
Tabel 23 Tingkat Capaian Responden Kepuasan Tamu	74
Tabel 24 Outer loading.....	77
Tabel 25 Construct Reliability and validity	79
Tabel 26 Nilai Discriminant validity	81
Tabel 27 HTMT	81
Tabel 28 Cross Loading	82
Tabel 29 Nilai R-Square.....	84
Tabel 30 Hasil Path Coefficient	85

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Kerangka Konseptual	22
GAMBAR 2 Histogram Kurva Normal (2024)	46
GAMBAR 3 Histogram Kurva Normal (2024)	51
GAMBAR 4 Histogram Kurva Normal(2024)	56
GAMBAR 5 Structural Model	67

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuisisioner Ujicoba Penelitian	79
LAMPIRAN 2 Tabulasi Ujicoba Variabel X1	86
LAMPIRAN 3 Tabulasi Ujicoba Variabel X2.....	87
LAMPIRAN 4 Tabulasi Ujicoba Variabel Y	88
LAMPIRAN5 Hasil Ujicoba Variabel X1	89
LAMPIRAN6 Hasil Ujicoba Variabel X2	91
LAMPIRAN7 Hasil Ujicoba Variabel Y	92
LAMPIRAN8 Kuisisioner Penelitian	94
LAMPIRAN9 Tabulasi Penelitian Variabel X1	101
LAMPIRAN10 Tabulasi Penelitian Variabel X2	110
LAMPIRAN11 Tabulasi Penelitian Variabel X2i	119

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata di Indonesia ditempatkan sebagai salah satu sektor ekonomi yang terpenting yang diharapkan menjadi penghasil devisa yang utama bagi suatu daerah atau negara. Selain sebagai salah satu sumber pendapatan nasional maupun regional yang potensial. Peranan sector pariwisata juga membuka peluang kesempatan yang luas terciptanya lapangan pekerjaan. Menurut Spillane dalam Wahid (2015), pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu.

Sementara menurut Yoeti dalam Anindita (2015), pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi perpindahan orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beranekaragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap.

Unsur terpenting didalam kepariwisataan selain obyek wisata yang menjadi tujuan utama wisatawan adalah sarana akomodasi, sebagai tempat untuk beristirahat atau menginap di daerah tujuan wisata. Industri pariwisata

sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan karena hotel bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia (Agus Sulastiyono, 2016).

Industri perhotelan telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa decade terakhir sebagai respons terhadap perkembangan pariwisata global dan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Dalam konteks ini, kepuasan tamu menjadi focus utama bagi hotel-hotel dalam usaha mereka mempertahankan daya saing dan membangun reputasi yang kuat di pasar yang semakin kompetitif. Setiap perusahaan diharapkan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya dalam hal memberikan kualitas jasa dan produk untuk dapat memberikan kepuasan tamu secara maksimal. Kepuasan tamu dinyatakan jika kelengkapan perilaku yang ditunjukkan tamu atas jasa dan barang setelah tamu memakainya. Menurut (Erpurin, 2019: 183) Tingkat kepuasan dari tamu dapat diukur dari seberapa banyak harapan tamu terhadap kinerja jasa dan barang dalam mencukupi kebutuhan tamu. Menurut (Erpurin, 2019: 183) kepuasan tamu merupakan perasaan kecewaan dan kepuasan yang timbul oleh seseorang sesudah melakukan pertimbangan hasil yang dibandingkan dengan hasil yang dimaksud. Dua faktor yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan tamu dalam konteks pengalaman menginap di hotel adalah harga kamar dan fasilitas kamar (Purnomo, 2021).

Harga kamar memiliki peranan sentral dalam keputusan tamu dalam memilih tempat menginap (Rusmawati, 2019). Harga yang ditawarkan oleh hotel bukan hanya sekadar angka, tetapi mencerminkan nilai yang diharapkan

dan diterima oleh tamu dalam pertukaran layanan menginap. Harga yang wajar dan sesuai dengan kualitas serta fasilitas yang ditawarkan akan membangun persepsi positif terhadap nilai yang diberikan oleh hotel. Sebaliknya, harga yang terlalu tinggi dapat mengakibatkan tamu merasa tidak puas dengan nilai yang diterima.

Harga merupakan nilai barang atau jasa yang diungkapkan dalam satuan rupiah atau satuan mata uang lainnya. Dalam hal ini harga jual merupakan suatu yang digunakan untuk mendapatkan sejumlah barang dan jasa serta pelayanannya. Harga dapat diungkapkan menjadi berbagai istilah yaitu, iuran, tarif, sewa, bunga, premium, komisi, upah, gaji, honorarium, SPP, dan sebagainya. Menurut Tjiptono dalam Gofur (2019) Harga adalah sejumlah uang (dalam satuan moneter) dan aspek lain (non-moneter) yang mengandung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk. Sedangkan dilihat dari sudut pandang pemasaran, harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak dan kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Tujuan penentuan harga perlu ditentukan terlebih dahulu, agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Hal ini penting karena tujuan perusahaan merupakan dasar atau pedoman bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan pemasaran, termasuk kebijakan penentuan harga. Sebelum harga itu ditetapkan, manajer harus menetapkan tujuan penentuan harga tersebut.

Dalam lingkungan di mana tamu memiliki akses ke informasi melalui internet dan platform perbandingan harga, penetapan harga kamar yang tepat memiliki dampak yang signifikan terhadap citra dan reputasi hotel. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang bagaimana harga kamar mempengaruhi persepsi tamu terhadap nilai dan kepuasan mereka adalah esensial bagi hotel untuk merumuskan strategi penetapan harga yang efektif. Selain itu fasilitas kamar juga diduga menentukan kepuasan tamu (Annishia,2019)

Fasilitas merupakan bagian yang perlu untuk diperhatikan dalam bidang usaha jasa karena berkaitan dengan apa yang dirasakan tamu. Menurut (Meftahudin, 2018: 283) bertambah sempurnanya fasilitas yang tersedia di suatu perusahaan, akan membuat tamu lebih berminat dan langsung memutuskan perusahaan itu untuk menjadi pilihan utama berdasar pada persepsinya mengenai fasilitas yang disediakan. Setiap hotel biasanya juga memperhatikan semua fasilitas yang dimilikinya termasuk hotel-hotel di kota Padang yang ramai wisatawan. Salah satunya Rocky Plaza Hotel Padang yang beralamat di Jl. Permindo No. 40, 25124 Padang. Lokasi hotel yang sangat strategis sehingga akses untuk menuju berbagai objek wisata , pasar tradisional, dan pusat bisnis sangat mudah. Penulis menemui permasalahan ketika bekerja di Rocky Plaza Hotel Padang, mulai dari rasa yang kurang puas dari tamu mengenai fasilitas kamar, harga kamar, rasa terpenuhinya kebutuhan tamu, serta untuk datang kembali ataupun merekomendasikan kepada orang lain.

Tamu cenderung melihat fakta-fakta yang ada sebagai bukti dari kualitas jasa yang ditawarkan. Tamu akan merasa tertarik dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan bila perusahaan tersebut mempunyai fasilitas yang baik dari pesaing lainnya. Namun dalam komentar di situs *Online Travel Agent* ada beberapa tamu merasa keinginannya belum terpenuhi dengan harapan tamu tersebut, menjadikan tamu tidak puas dengan fasilitas kamar yang ada di Rocky Plaza Hotel Padang. Rocky Plaza Hotel Padang memiliki seratus tujuh puluh satu kamar, dapat dilihat tipenya pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah dan Tipe Kamar Rocky Plaza Hotel Padang

No.	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1	Superior Deluxe	46
2	Superior	44
3	Deluxe	82
4	Executive	3
5	Junior Suite Room	1
6	Rocky Suite	1
Jumlah		171

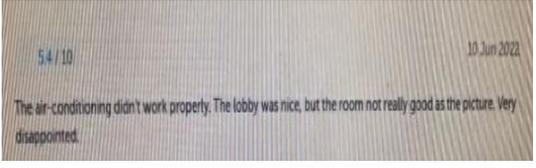
Sumber : Front Office Rocky Plaza Hotel Padang (2023)

Dalam persaingan yang semakin ketat di industry perhotelan, keunggulan kompetitif dapat diperoleh melalui fasilitas yang unik dan berkualitas tinggi. Fasilitas yang memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi tamu akan menciptakan pengalaman positif yang membedakan hotel dari pesaingnya. Oleh karena itu, pemahaman tentang bagaimana fasilitas kamar memengaruhi

kepuasan tamu dapat membantu manajemen hotel merancang strategi pengembangan fasilitas yang berfokus pada kebutuhan dan keinginan tamu.

Berikut ini adalah tabel ulasan tentang keluhan tamu di Rocky Plaza Hotel Padang :

Tabel 2. Komen Mengenai Kepuasan Tamu di Rocky Plaza Hotel Padang

No	Komentar	Tanggal	Sumber
1	 <p>Price is too high Hotel in central of Padang, the room price is too expensive for the quality, I pay about 850.000 Rupiah per night. An old hotel needs to renew. View from the room is good. Staff is very friendly, good food in walking distance. Read more ▾</p>	Agustus 2023	Tripadvisor
2	<p>"Di Atas Rata-Rata" ternyata dekat pasar tradisional. kebayang donk... dari checkin minta extra handuk n extra keset ga dianter? (kramik kamar mandi licin), ada 4 kali telpon. besok paginya telp lagi n bilang "sebenarnya saya mau dikasih extra handuk n keset ga sih?", baru deh diantar. Diulas pada 03 Mei 2023</p>	03-Mei-2023	Agoda
3	 <p>5.4 / 10 10 Jun 2022 The air-conditioning didn't work properly. The lobby was nice, but the room not really good as the picture. Very disappointed.</p>	10-Jun-2022	Traveloka

4	<p>5.4 / 10 15 Aug 2022</p> <p>My honest review 🤔. The female receptionist is not friendly, doesn't smile, maybe the one who owns the hotel, huh? But it was the guest gossips' turn to laugh (I heard the lady gossiping about a 35-year-old male imitating his guest's lip model, while telling his friends the proof of check-in/check-out). Then when I checked in, she explained up to 3 times that if I smoke a fine of 500 thousand. Ma'am, I'm not a kid who doesn't understand, there is also a paper I can read, anyways, I myself made a note that I am allergic to cigarette smoke, right in my order. For the room, it's not optimal enough to clean it, there is photo evidence, in the future I will repair room 220 at that time. Then for the ladies who made me an omelet, they are very friendly, they look good, I also say good morning to the guests. Oh yes, for the Superior room the view is a wall, don't expect more, just look for another type of room if you don't want to. Oh yes the porridge is so cold.</p> <p>Powered by Google</p>  <p>7 liked this review</p>	15-Agu-2022	Traveloka
5	<p>5.6 / 10 19 Feb 2022</p> <p>There are actually many and I have emailed the Rocky Plaza hotel and also wrote suggestions to the receptionist. This is a 4-star hotel but there are renters in the morning in my room right under the AC or next to the toilet. I don't know from the AC or seepage from the bathroom, but indeed when I take a shower the water doesn't recede quickly, aka flooding, but I don't complain because it's still receding. The mattress for this hotel is also very hard, especially since the edges really feel really hard. Very uncomfortable. Pillows are also small and no longer sweet. And for the receptionist there is someone who is not polite. When I arrived tired and hot, I followed the check-in process. And asked to sign a few sheets of paper and I asked which area to smoke but the answer was I wrong. "Just read yes", but the other I tells it well in this area and others. Even though I just arrived, I didn't want to check out :)</p> <p>Powered by Google</p> 	19-Feb-2022	Traveloka
6	<p>"Spektakuler"</p> <p>Sedikit masakan saja, ada bbrp keluhan ttg fasilitas kamar yaitu hair dryer yg tidak bisa hidup dan tutup teko pemanas air yg sudah patah sehingga rawan tumpah airnya. Selebihnya sudah ok.</p> <p>Diulas pada 09 Januari 2023</p>	09-Jan-2023	Traveloka

Sumber : Review Customer Online (2023)

Apabila fasilitas kamar tidak sesuai dengan ekspektasi tamu akan mengakibatkan ketidakpuasan pada tamu dan dampak buruk pada hotel yakni menurunnya tingkat hunian dan menyebabkan berkurangnya pendapatan hotel.

Berikut ini adalah tingkat hunian tamu yang menginap di Rocky Plaza Hotel Padang periode Januari-Juni 2023:

Tabel 3. Tingkat Hunian Kamar Rocky Plaza Hotel Padang

No	Bulan	Jumlah kamar tersedia dalam satu hari	Kamar terjual satu bulan	Presentase hunian
1	Januari	170	2609	49,50
2	Februari	170	2767	52,50
3	Maret	170	3109	58,99
4	April	170	3814	72,37
5	Mei	170	3814	72,37
6	Juni	170	3956	75,06

Sumber : Front Office Rocky Plaza Hotel Padang (2023)

Melihat fenomena yang ada, apabila pihak hotel tidak melakukan pembenahan dan memperhatikan masalah yang sering diungkapkan tamu. Akan membuat hilangnya kepuasan tamu dan tamu tidak akan menginap lagi di Rocky Plaza Hotel Padang sehingga menyebabkan tingkat hunian rendah. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti pengaruh harga kamar dan fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu. Untuk itu penulis membuat judul penelitian ini dengan "**Pengaruh Harga Kamar dan Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Rocky Plaza Hotel Padang**".

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dibatasi pada pengaruh harga kamar (X1) dan fasilitas kamar (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) di Rocky Plaza Hotel Padang.

C. Identifikasi Masalah

1. Tamu merasa kurang puas akan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel, karena masih ada beberapa fasilitas yang belum tersedia

2. Kurangnya kontrol dari manajemen hotel terhadap tamu baik secara langsung maupun tidak langsung
3. Harga yang terbilang mahal jika di bandingkan dengan kondisi dan fasilitas kamar
4. Manajemen hotel jarang memberikan potongan harga
5. Masalah dengan fasilitas AC, air panas, listrik atau perabotan yang rusak
6. Masalah dengan koneksi wifi yang lambat atau tidak stabil

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana harga kamar (X1) di Rocky Plaza Hotel Padang
2. Bagaimana fasilitas kerja (X2) di Rocky Plaza Hotel Padang
3. Bagaimana kepuasan tamu (Y) di Rocky Plaza Hotel Padang
4. Bagaimana pengaruh harga kamar (X1) terhadap kepuasan tamu (Y) di Rocky Plaza Hotel Padang.
5. Bagaimana pengaruh fasilitas kamar (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) di Rocky Plaza Hotel Padang.
6. Bagaimana pengaruh harga kamar (X1) dan fasilitas kamar (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) di Rocky Plaza Hotel Padang.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga kamar dan fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Rocky Plaza Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui harga kamar (X1) di Rocky Plaza Hotel Padang.
2. Mengetahui fasilitas kamar (X2) di Rocky Plaza Hotel Padang.
3. Mengetahui kepuasan tamu (Y) di Rocky Plaza Hotel Padang.
4. Mengetahui Pengaruh Harga Kamar (X1) terhadap Kepuasan Tamu (Y) di Rocky Plaza Padang
5. Mengetahui Pengaruh Fasilitas Kamar (X2) terhadap Kepuasan Tamu (Y) di Rocky Plaza Padang
6. Mengetahui Pengaruh Harga Kamar (X1) dan Fasilitas Kamar (X2) terhadap Kepuasan Tamu (Y) di Rocky Hotel Padang

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Hotel (Rocky Plaza Hotel Padang)

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Rocky Palza Hotel Padang sebagai bahan pertimbangan dan sebagaai bentuk evaluasi untuk bisa meningkatkan kepuasan karyawan.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Menambah dan memperkaya penelitian di Program Studi D4 Manajemen Perhotelan tentang pengaruh harga kamar dan fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Rocky Plaza Hotel Padang.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Serta peneliti mendapatkan tambahan pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian.

4. Bagi Peneliti lainnya

Menambah referensi untuk peneliti selanjutnya dan diharapkan mampu melihat masalah lain untuk menambah penelitian di kampus.