

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI  
GRAND BUANA LESTARI HOTEL**

**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:  
NUDIA KHAIRIAH  
NIM/BP: 19135237/2019**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

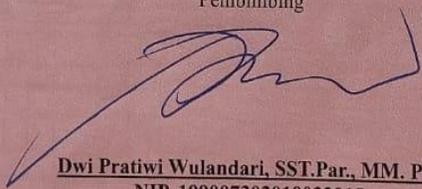
PENGARUH *PERCEIVED VALUE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI  
GRAND BUANA LESTARI HOTEL

Nama : Nudia Khairiah  
NIM/BP : 19135237 / 2019  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

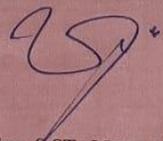
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par., MM. 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 *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Buana Lestari Hotel  
Nama : Nudia Khairiah  
NIM/BP : 19135237/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

Nama

Tanda Tangan

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

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

3. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M

2.

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 : Nudia Khairiah  
NIM/TM : 19135237 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Buana Lestari Hotel” 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,



Nudia Khairiah  
NIM. 19135237

## ABSTRAK

### **Nudia Khairiah (2024). “Pengaruh *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Buana Lestari Hotel ”**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa permasalahan yaitu masih terdapat ketidaksesuaian harapan tamu terhadap fasilitas yang disediakan, kurangnya minat tamu untuk berkunjung kembali, kurangnya kesediaan tamu untuk merekomendasikan hotel, masih terciptanya suasana *breakfast* yang kurang nyaman, masih kurangnya efisiensi waktu *roomboy* dalam memenuhi permintaan tamu. Tujuan penelitian ini Menganalisis pengaruh *perceived value* terhadap kepuasan tamu. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah tamu yang menginap di Grand Buana Lestari Hotel. Sampel penelitian berjumlah 122 orang konsumen dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived value* berada pada kategori cukup yaitu 47,54%. Selanjutnya pada variabel kepuasan tamu berada pada kategori cukup yaitu 45,08%. Pengaruh *perceived value* (X) berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Y), dengan skor 11,4% serta 88,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya hasil analisis regresi linear berganda diperoleh nilai F hitung 1.696 dengan sig.  $0,005 < 0,05$ , artinya variabel *perceived value* terhadap kepuasan tamu berpengaruh secara signifikan, serta diperoleh nilai t hitung 1.302 dengan sig.  $0,005 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** *Perceived Value*, Kepuasan Tamu, Hotel

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penelitidapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Buana Lestari Hotel”**. Skripsi penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis 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, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, M.M.Par selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan motivasi, saran, arahan serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M selaku penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M selaku penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Rian Surenda, S.EI, M.M selaku dosen pembimbing akademik.

7. Orang tua dan keluarga, terutama kakak saya yang telah memberikan dukungan material serta doa sehingga penulis mampu sampai pada tahap ini.
8. Yusril selaku teman saya yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dan berkah dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, Februari 2024

**Nudia Khairiah**  
**19135237/2019**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ivi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ivv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah .....	12
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian .....	13
F. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. Aspek Aspek Teoritis .....	15
1. <i>Perceived Value</i> .....	15
2. Kepuasan Tamu .....	17
B. Kerangka Konseptual.....	21
C. Hipotesis Penelitian .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Jenis Penelitian .....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
C. Variabel Penelitian.....	23
D. Definisi Operasional Variabel .....	24
E. Populasi dan Sampel.....	24
F. Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data .....	27
G. Instrimen Penelitian .....	28
H. Uji Coba Instrumen.....	30
I. Teknik Analisis Data .....	33
J. Uji Persyaratan Analisis .....	35
K. Pengujian Hipotesis .....	36

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Analisis Karakteristik Responden.....	38
B. Deskripsi Data .....	40
C. Uji Persyaratan Analisis .....	56
D. Pengujian Hipotesis .....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Tamu Menginap di Grand Buana Lestari Hotel Bulan Juli 2022- Juni 2023 .....	5
Tabel 2. Tingkat Hunian Kamar di Grand Buana Lestari Hotel Bulan Juli 2022 - Juni 2023 .....	25
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert pada Variabel X dan Y .....	28
Tabel 4. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
Tabel 5. Uji validotas .....	31
Tabel 6. Interpretasi Reliabilitas Instrumen .....	32
Tabel 7. Uji reliabilitas perceveid value .....	33
Tabel 8. Uji reliabilitas Kepuasan Tamu .....	33
Tabel 9. Klasifikasi Skor Responden .....	34
Tabel 10. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	38
Tabel 11. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	38
Tabel 12. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	39
Tabel 13. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi menginap .....	40
Tabel 14. Statistik variabel perceveid value .....	41
Tabel 15. Deskripsi penilaian responden tentang perceived value .....	41
Tabel 16. Statistik kualitas produk dan layanan.....	43
Tabel 17. Deskripsi penilaian responden tentang kualitas produk dan layanan ...	43
Tabel 18. Statistik harga yang sesuai .....	44
Tabel 19. Deskripsi penilaian responden tentang harga yang sesuai .....	45
Tabel 20. Statistik suasana yang nyaman .....	46
Tabel 21. Deskripsi penilaian responden tentang suasana yang nyaman.....	47
Tabel 22. Statistik kualitas pelayanan .....	48
Tabel 23. Deskripsi penilaian responden tentang kualitas pelayanan.....	48
Tabel 24. Statistik variabel kepuasan tamu.....	50
Tabel 25. Deskripsi penilaian responden tentang kepuasan tamu.....	50
Tabel 26. Statistik kesesuaian harapan.....	51
Tabel 27. Deskripsi penilaian responden tentang kesesuaian harapan .....	52
Tabel 28. Statistik minat berkunjung kembali .....	53

Tabel 29. Deskripsi penilaian responden tentang minat berkunjung kembali .....	54
Tabel 30. Statistik kesediaan merekomendasikan.....	55
Tabel 31. Deskripsi penilaian responden tentang kesediaan merekomendasikan.	56
Tabel 32. Hasil uji normalitas .....	57
Tabel 33. Hasil uji homogenitas.....	58
Tabel 34. Hasil uji linearitas .....	59
Tabel 35. Nilai signifikan.....	60
Tabel 36. Koefisien regresi variabel x dan y.....	60
Tabel 37. Koefisien determinasi .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Jumlah Akomodasi di Indonesia Tahun 2022 .....	3
Gambar 2. Ulasan Tamu Mengenai tidak Sesuainya Harga Kamar dengan Fasilitas yang Disediakan .....	6
Gambar 3. Kursi Pijat.....	7
Gambar 4. Tangga yang digunakan dalam operasioanal hotel .....	7
Gambar 5. Komentar tamu pada <i>guest comment</i> .....	8
Gambar 6. Komentar tamu pada <i>guest comment</i> .....	9
Gambar 7. Komentar tamu pada <i>guest comment</i> . .....	10
Gambar 8. Restoran Grand Buana Lestari Hotel .....	11
Gambar 9. Komentar tamu pada <i>guest comment</i> .....	11
Gambar 10. Kerangka konseptual .....	22

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sumatera Barat adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di Pulau Sumatera, dengan ibu kota Padang. Sumatera Barat diasosiasikan dengan etnis Minangkabau dan masakan khas yang umumnya dikenal sebagai masakan Padang. Provinsi Sumatera Barat terletak sepanjang pesisir barat Sumatera bagian tengah dan sejumlah pulau di lepas pantainya. Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu Provinsi dengan kunjungan wisata yang cukup tinggi dikarenakan letaknya yang strategis dengan berbagai potensi wisatanya. Pariwisata merupakan industri terbesar karena perkembangannya cukup besar dan terus meningkat setiap tahunnya. Menurut Prayogo (2018), “Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi”. Pariwisata memiliki keterkaitan yang cukup erat dengan hotel.

Menurut Chair dan Pramudia (2017), “Hotel adalah sebuah bisnis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan untuk umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan dan minuman, jasa *attendant room*, pencucian linen dan penggunaan *furniture* serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam kepuasan pemerintah”. Sedangkan menurut Sulastiyono dalam Maluto (2014:1), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh

pemilikinya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Samara (2018) menjelaskan bahwa “jenis-jenis hotel menurut (*size*) hotel yaitu: *small hotel*, *medium-average hotel*, *large hotel*”. Dan jenis-jenis hotel menurut lokasi hotel didirikan dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis yaitu: *city hotel*, *residential hotel*, *resort hotel*, dan *motel*. Berdasarkan hal itu, maka jenis hotel dapat dilihat dari lokasi-lokasi mana hotel tersebut dibangun. Sulastiyono (2012) juga menjelaskan, bahwa terdapat beberapa jenis hotel berdasarkan lama tamu menginap, salah satunya adalah hotel transit yang diperuntukkan bagi tamu yang menginap dalam waktu singkat.

Sebagai salah satu provinsi yang memiliki banyak pantai yang indah dan menarik untuk dikunjungi. Pantai-pantai di Sumatera Barat memiliki berbagai ciri khas dan daya tarik masing-masing, serta karakteristik berbeda seperti ombak yang cocok untuk *surfing* dan pemandangan alam yang menarik untuk dikunjungi. Potensi pariwisata pantai di Sumatera Barat dapat memberikan dampak positif secara sosial dan ekonomi bagi masyarakat setempat. Peningkatan kunjungan wisatawan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui industri pariwisata, perhotelan, restoran, dan berbagai usaha terkait lainnya, karna keindahan alam yang ditawarkan oleh pantai-pantai di Sumatera Barat bisa menjadi daya tarik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara.

Tingginya tingkat kunjungan masyarakat lokal ataupun mancanegara ke Sumatera Barat membuat kebutuhan akan transportasi udara yang menghubungkan berbagai kota dan negara secara efisienpun meningkat, disertai dengan tingginya tingkat kebutuhan akomodasi di sekitar bandara. Transit hotel adalah hotel yang dipergunakan sebagai tempat menginap tidak dalam waktu yang lama. Hotel transit ini biasanya diperlukan para *traveler*, yang melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan moda transportasi pesawat. Menurut Sujatno (2008) *airport hotel* adalah hotel yang terletak tidak jauh dari *airport*. Menurut Sujatno (2008) hotel transit adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.

Perkembangan hotel di Indonesia di setiap tahunnya mengalami peningkatan yang sangat pesat, terutama pada daerah-daerah yang berpotensi sebagai daerah destinasi pariwisata Indonesia. Seperti Provinsi Sumatera Barat yang memiliki usaha bidang perhotelan yang cukup berkembang pesat hingga saat ini. Berikut ini disajikan data akomodasi di Indonesia tahun 2022 dalam bentuk diagram



Gambar 1. Data jumlah akomodasi di Indonesia tahun 2022  
Sumber: [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)

Berdasarkan data pada diagram diatas dapat dilihat bahwa usaha akomodasi yang tercatat sampai tahun 2022 adalah sebanyak 29.742 yang terbagi atas dua golongan yaitu hotel berbintang dan usaha akomodasi lainnya. Dengan jumlah hotel berbintang sebanyak 3.763 yang terdiri dari hotel berbintang lima, hotel bintang empat, hotel bintang tiga, hotel bintang dua, dan hotel bintang satu. Serta jumlah usaha akomodasi jenis lainnya sebanyak 25.979 yang mencakup hotel non bintang/melati, pondok wisata(*homestay*), penginapan remaja (*youth hostel*), villa, *bungalow* dan *cottage*.

Bandara Internasional Minangkabau adalah bandara utama di Sumatera Barat dan melayani penerbangan domestik dan internasional. Bandara ini merupakan pintu gerbang utama bagi banyak wisatawan yang ingin mengunjungi kawasan wisata di Sumatera Barat. Dengan hadirnya Bandara Internasional Minangkabau, maka tingkat kebutuhan akomodasi hotelpun sangat dibutuhkan di area bandara, guna sebagai tempat persinggahan sementara bagi penumpang pesawat yang akan pergi dan pulang. Dengan tingkat kebutuhan hotel transit di area bandara, maka hadirilah sebuah hotel transit berbintang empat (\*\*\*\*) dengan nama Grand Buana Lestari Hotel yang terletak di Jalan Akses Bandara. Grand Buana Lestari Hotel memiliki 4 lantai dengan fasilitas 50 kamar, restoran yang terletak di lantai 1 dengan nama *Tiptop Cafe*, *swimming pool* yang terdapat di lantai 1, dan hotel ini mempunyai fasilitas *free* penjemputan dan pengantaran ke Bandara.

Grand Buana Lestari Hotel, sebagai hotel transit berbintang 4 dalam melakukan kegiataanya akan berusaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu hal yang diperhatikan dalam mencapai tujuan bagi hotel adalah *perceived value* atau nilai yang dirasakan oleh tamu. *Perceived value* sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan tamu dan loyalitas tamu terhadap produk atau layanan. Menurut Ariyanti dan Iriyani (2014), “persepsi nilai adalah keseluruhan penilaian konsumen terhadap kegunaan suatu produk atas apa yang diterima dan yang diberikan oleh produk itu”. Jika tamu merasa mendapatkan nilai yang tinggi dari produk atau layanan yang mereka gunakan, mereka cenderung lebih puas dan lebih mungkin untuk menjadi pelanggan yang loyal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah tamu yang menginap di Grand Buana Lestari Hotel yang tersaji dalam tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Jumlah Tamu Menginap di Grand Buana Lestari Hotel Bulan Juli 2022-Juni 2023**

No	Bulan	Jumlah Tamu yang Menginap
1	Juli	60
2	Agustus	74
3	September	88
4	Oktober	81
5	November	98
6	Desember	238
7	Januari	109
8	Februari	97
9	Maret	112
10	April	160
11	Mei	408
12	Juni	587

Sumber: *Front Office Department* Grand Buana Lestari Hotel, 2023

Dalam rentang waktu dari bulan Juli 2022 hingga Juni 2023, terdapat fluktuasi jumlah tamu yang menginap di Grand Buana Lestari Hotel. Tertinggi pada bulan Juni dengan 587 kamar terjual. Bulan dengan jumlah tamu yang

lebih rendah terjadi pada awal periode, seperti bulan Juli, Agustus, dan September, dengan angka berturut-turut 60, 74, dan 88 kamar terjual. Namun, dari Desember hingga Mei, terjadi lonjakan signifikan dalam jumlah tamu yang menginap, mencapai puncaknya pada bulan Mei dengan 408 kamar terjual. Hal tersebut menunjukkan peningkatan permintaan tamu selama periode tersebut.

Berdasarkan ulasan tamu di google *review*, penulis menemukan adanya *complain* terhadap ketidaksesuaian harapan tamu terhadap fasilitas yang disediakan oleh hotel, yang mengacu pada indikator kesesuaian harapan.

  
Grand Buana Lestari Hotel  
Bandara Internasional Minangkabau (BIM)  
Jl. Hutan Sembura, Kumpang, Km. 10, Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat, 26188

**Guest Comment**

Name : Pedra Adi S. Room Number : 308  
Guest Email : \_\_\_\_\_ Period Of Stay : 6 Februari 2023

Aspek / Keterangan	Bad	Fair	Good	Excellent
Courtesy Upon Arrival / Kersahmanan Saat Kedatangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accuracy of Reservation / Kecermatan Saat Reservasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Speed of Check-in / Kecepatan Saat Proses Check-in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room / Kamar	Bad	Fair	Good	Excellent
Cleanliness / Kebersihan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort & Layout / Kenyamanan dan Tata Ruang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenance / Perawatan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Food & Beverage / Makanan & Minuman	Bad	Fair	Good	Excellent
Variety of Food & Beverage / Ragam Makanan & Minuman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Food & Beverage / Kualitas Makanan & Minuman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Service / Kualitas Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficiency / Respon	Bad	Fair	Good	Excellent
Welcoming Smile / Senyum Saat Kedatangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsive to Your Needs / Respon terhadap Keluhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Service / Kualitas Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ADDITIONAL COMMENTS / KOMENTAR TAMBAHAN**

Persewaan按摩椅 di sini, di lobby disediakan kursi pijat  
maka tidak bisa digunakan dan kurang higienis saat check  
in di kamar di lantai 3 maka sudah lift jadi terpaksa  
menggunakan tangga. Tetapi pelayanan ~~baik~~  
check in baik.

Gambar 2. Komentar tamu mengenai kursi pijat yang terletak di *lobby* hotel dan *lift* yang belum disediakan  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

Terkait adanya komentar tersebut, penulis menemukan adanya kondisi fisik dari kursi pijat yang disediakan di *lobby* hotel dengan keadaan yang kurang layak untuk digunakan, kondisi yang kurang *hygienis* yang membuat tamu enggan untuk menggunakannya, serta dalam operasionalnya Grand Buana

Lestari Hotel masih menggunakan tangga untuk menuju lantai atas, karna belum disediakan fasilitas *lift* yang dapat mempermudah tamu yang menginap di lantai atas.



Gambar 3. Kursi pijat yang terletak di *lobby* Grand Buana Lestari Hotel  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 4. Tangga yang digunakan dalam operasional hotel  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

Selanjutnya penulis menemukan bahwa kurangnya minat tamu untuk berkunjung kembali, dikarenakan harga kamar yang cukup tinggi sehingga untuk kunjungan selanjutnya tamu lebih memilih mencari hotel dengan harga yang lebih murah. Hal tersebut dapat ditemukan pada komentar tamu yang terdapat pada *guest comment papper* pada gambar 5 berikut:

  
**Grand Buana Lestari Hotel**  
 Bandara Internasional Minang Kabau (BIM)  
Jl. Akers-Bandar, Kumpang, Kec. Binjai, Kota Kecamatan Pasing Parit, Sumatera Barat, 26188

**Guest Comment**

Name : Sonia Putri Room Number : 301  
 Guest Email : \_\_\_\_\_ Period Of Stay : 8/07/23

Arrival / Kedatangan	Bad	Fair	Good	Excellent
Courtesy Upon Arrival / Keramahan Saat Kedatangan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accuracy of Reservation / Keepatan Saat Reservasi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Speed of Check-in / Kecepatan Saat Proses Check-in	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Room / Kamar	Bad	Fair	Good	Excellent
Cleanliness / Kebersihan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort & Layout / Kenyamanan dan Tata Ruang	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenance / Perawatan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Food & Beverage / Makanan & Minuman	Bad	Fair	Good	Excellent
Variety of Food & Beverage / Ragam Makanan & Minuman	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Food & Beverage / Kualitas Makanan & Minuman	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Service / Kualitas Pelayanan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Friendliness / Keramahan	Bad	Fair	Good	Excellent
Welcoming Smile / Senyum Saat Kedatangan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsive to Your Needs / Responsif terhadap kebutuhan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Service / Kualitas Pelayanan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ADDITIONAL COMMENTS / KOMENTAR TAMBAHAN
Untuk kunjungan ke Padang selanjutnya Kemungkinan jika tidak mendesak lebih baik mencari hotel yang lebih murah harganya. Karena harga kamar terlalu tinggi tapi tidak sesuai dengan banyak fasilitas yang didapatkan.

Gambar 5. Komentar tamu pada *guest comment paper* mengenai kurangnya minat tamu untuk berkunjung kembali.  
 Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

Adapun permasalahan lain yang penulis temukan yaitu kurangnya kesediaan tamu untuk merekomendasikan hotel, dikarenakan fasilitas hotel yang kurang lengkap. Masalah tersebut mengacu pada indikator kesediaan merekomendasikan. Komentar tersebut dapat ditemukan pada *guest comment paper* pada gambar 6 berikut:

  
**Grand Buana Lestari Hotel**  
 Bandara Internasional Minang Kabau (BIM)  
Jl. Akses Bandara, Katumpang, Kec. Binang Aneel, Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat 25568

**Guest Comment**

Name : Heru Wibowo Room Number : 201  
 Guest Email : heru.wibowo@gmail.com Period Of Stay : 02 July 2023

Arrival / Kedatangan	Bad	Fair	Good	Excellent
Courtesy Upon Arrival / Keramahan Saat Kedatangan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accuracy of Reservation / Kecermatan Saat Reservasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Speed of Check-in / Kecepatan Saat Proses Check-in	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Room / Kamar	Bad	Fair	Good	Excellent
Cleanliness / Kebersihan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort & Layout / Kenyamanan dan Tata Ruangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenance / Perawatan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Food & Beverage / Makanan & Minuman	Bad	Fair	Good	Excellent
Variety of Food & Beverage / Ragam Makanan & Minuman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Food & Beverage / Kualitas Makanan & Minuman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Service / Kualitas Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Friendliness / Keramahan	Bad	Fair	Good	Excellent
Welcoming Smile / Senyum Saat Kedatangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsive to Your Needs / Responsif terhadap Kebutuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Service / Kualitas Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ADDITIONAL COMMENTS / KOMENTAR TAMBAHAN**

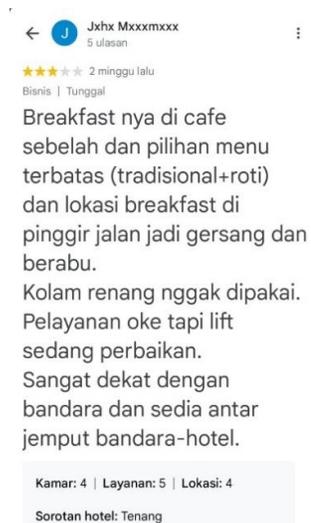
Hotel kurang cocok untuk direkomendasikan karena fasilitas kurang lengkap. Hair dryer tidak disediakan di kamar.

Gambar 6. Komentar tamu pada guest comment paper mengenai kurangnya minat tamu untuk merekomendasikan hotel.

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, hal ini mengacu pada kepuasan tamu di Grand Buana Lestari Hotel. Menurut Tjiptono (2014), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk *relative* bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya. Sedangkan menurut Sunyoto (2013), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014) adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Kemudian permasalahan lainnya yang penulis temukan yaitu berkaitan dengan *perceived value*. Penulis menemukan permasalahan adanya *complain* tamu terhadap letak restoran yang terdapat di pinggir jalan dan pilihan menu *breakfast* yang terbatas. Hal tersebut dapat ditemukan pada ulasan tamu yang terdapat di *google review* 2023.



Gambar 7. Ulasan tamu mengenai suasana *breakfast* yang gersang dan berdebu

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

Terkait hal ini, penulis melakukan observasi mengenai keadaan restoran tersebut. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis menemukan bahwa restoran di Grand Buana Lestari Hotel terletak di pinggir jalan. Pada gambar 8 berikut terdapat foto dokumentasi lokasi restoran yang digunakan untuk *breakfast*.



Gambar 8. Restoran Grand Buana Lestari Hotel yang terletak di pinggir jalan.  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023.

Kemudian berdasarkan ulasan tamu pada *guest commen paper*, penulis menemukan adanya *complain* yang dapat dilihat pada komentar tamu mengenai kinerja *roomboy*, hal ini mengacu pada indikator kualitas pelayanan.

**Grand Buana Lestari Hotel**  
Bandara Internasional Minangkabau (BIM)  
Jl. A. Yani Buana, Koto Panjang, Kec. Sungai Gadang, Kabupaten Pasiajahan, Sumatera Barat, 26098

**Guest Comment**

Name: Febby Ferdiansyah Room Number: 20 211  
Guest Email: ferdiansyahfebby@yahoo.com Period Of Stay: 17 Juni 23

Area / Kelembutan	Bad	Fair	Good	Excellent
Courtesy Upon Arrival / Keramahan Saat Kedatangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accuracy of Reservation / Keakuratan Saat Reservasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Speed of Check-in / Kecepatan Saat Proses Check-in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Room / Kamar	Bad	Fair	Good	Excellent
Cleanliness / Kebersihan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort & Layout / Kenyamanan dan Tata Ruang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenance / Perawatan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Food & Beverage / Makanan & Minuman	Bad	Fair	Good	Excellent
Variety of Food & Beverage / Ragam Makanan & Minuman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Food & Beverage / Kualitas Makanan & Minuman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Service / Kualitas Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficiency / Keramahan	Bad	Fair	Good	Excellent
Welcoming Smile / Senyum Saat Kedatangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsive to Your Needs / Responsif terhadap Kebutuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of Service / Kualitas Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ADDITIONAL COMMENTS / KOMENTAR TAMBAHAN**

mohon maaf, kinerja housekeepingnya tidak memuaskan. Berkali kali dipanggil untuk membersihkan kamar tidak juga datang, hingga saya minta tambahan mirial untuk saja masih lama datangnya. untuk fasilitas free ke bundan sangat bet man font

Gambar 9. *Guest comment* tamu mengenai kualitas pelayanan *roomboy*  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, hal tersebut terkait dengan *perceived value* di Grand Buana Lestari Hotel. Menurut Rajkumar, Vishwakarma, & Gangwani (2020), *perceived value* adalah penilaian terhadap manfaat yang didapatkan dengan pengorbanan yang harus dilakukan oleh konsumen sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian. Sedangkan

menurut Londoño, Prado, & Salazar (2017) *perceived value* merupakan keselarasan yang dirasakan oleh konsumen dari manfaat yang diterima dan pengorbanan yang dilakukannya.

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, maka penelitian ini penting dilakukan, apabila masalah tersebut diabaikan secara terus menerus, maka dikhawatirkan akan berdampak pada kepuasan tamu yang menginap di Grand Buana Lestari Hotel pada masa yang akan datang. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Perceived Value* terhadap Kepuasan Tamu di Grand Buana Lestari Hotel”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Masih terdapat ketidaksesuaian harapan tamu terhadap fasilitas yang disediakan
2. Kurangnya minat tamu untuk berkunjung kembali
3. Kurangnya kesediaan tamu untuk merekomendasikan hotel
4. Masih terciptanya suasana *breakfast* yang kurang nyaman
5. Masih kurangnya efisiensi waktu *roomboy* dalam memenuhi permintaan tamu

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, peneliti perlu membatasi masalah yang diteliti sehingga dapat terarahkan. Pada

penelitian ini penulis berfokus pada Pengaruh *Perceived Value* dengan Kepuasan Tamu di Grand Buana Lestari Hotel.

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

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *perceived value* di Grand Buana Lestari Hotel?
2. Bagaimana kepuasan tamu di Grand Buana Lestari Hotel?
3. Bagaimana Pengaruh *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Buana Lestari Hotel?

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

##### **Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pengaruh *perceived value* terhadap kepuasan tamu di Grand Buana Lestari Hotel.

##### **Tujuan Khusus**

1. Untuk mendeskripsikan *perceived value* di Grand Buana Lestari Hotel
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan tamu yang menginap di Grand Buana Lestari Hotel
3. Untuk menganalisis pengaruh *perceived value* terhadap kepuasan tamu yang menginap dan memberikan saran yang baik untuk Grand Buana Lestari Hotel.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Pihak Hotel

Bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan tamu di Grand Buana Lestari Hotel

### 2. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan tentang Pengaruh *Perceived Value* terhadap Kepuasan Tamu di Grand Buana Lestari Hotel.

### 3. Bagi Mahasiswa Manajemen Perhotelan

Diharapkan dapat menambah referensi bagi Mahasiswa Manajemen Perhotelan yang akan melakukan penelitian mengenai Pengaruh *Perceived Value* terhadap Kepuasan Tamu di Grand Buana Lestari Hotel.

### 4. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri pariwisata agar menjadi bahan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.