

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN TAMU
MEETING DI KYRIAD HOTEL BUMIMINANG PADANG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

**MUHAMAD IQBAL
18135289**

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

2023

ABSTRAK

MuhamadIqbal, 2023. Pengaruh *Physical Evidence* TerhadapKepuasanTamu Meeting Di KyriadHotalBumiminang Padang

Tujuan penelitian ini ialah menganalisis Pengaruh *Physical Evidence* Tehdap Kepuasan Tamu *Meeting* di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik purposiv sampling. Dimana penelitian ini dimaksudkan untuk membuktikan teori atau hipotesis mengenai pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan tamu dan hubungan antara variabel tersebut. Sampel yang digunakan yaitu tamu yang pernah dan melaksnakan meeting di Kyriad Hotel Bumiminang Padang, dengan menggunakan rumus *slovin*maka didapat untuk responden yang berjumlah 98 orang responden. Data yang diperoleh dideskripsikan, kemudian dilakukan deskripsi hasil penelitian menggunakan teknik Tingkat Capaian Responden dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 26.00.

Berdasarkanhasilpenelitian Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Tamu *Meeting* di Hotel Kyriad Bumiminang Padang dilihatdari: variabel *physical evidenc*edikategorikan cukup baikdenganhasil nilai rata-rata yang di dapat 3,09 dengan kategori tingkat capaian responden cukup baik, pada variabel kepuasan tamu dikategorikancukupbaikdenganhasil nilai rata-rata yang didapat 3,29 dengan kategori tingkat caaian responden cukup baik. Didapat persamaan regresi $Y= 37,765+ 0,115X$, serta Nilai uji F hitung dalam analisis regresi linier sederhana ini sebesar 7,042 dengan nilai Sig. 0,009 lebih kecil dari 0,05 (signifikan) dan nilai Adj.R square sebesar 0,059.

Kata Kunci : *Physical Evidence*, Kepuasan Tamu, Kyriad Hotel Bumiminang Padang

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

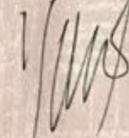
**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN TAMU
MEETING DI KYRIAD HOTEL BUMIMINANG PADANG**

Nama : Muhamad Iqbal
NIM/BP : 18135289/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian, S.E., M.M
NIP. 19821002 200812 1002

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

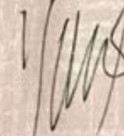
**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN TAMU
MEETING DI KYRIAD HOTEL BUMIMINANG PADANG**

Nama : Muhamad Iqbal
NIM/BP : 18135289/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian, S.E., M.M
NIP. 19821002 200812 1002

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini


Nama : Muhamad Iqbal
NIM/TM : 18135289/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Tamu *Meeting* Di Kyriad Hotel Bumiminang 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


Trisna Putra, SS/M.Sc
NIP.19761223 19803 1001

Saya yang menyatakan,


Muhamad Iqbal
NIM. 18135289

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT yang menguasai seluruh alam, tidak ada daya upaya maupun kekuatan kecuali hanya dari-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasul Muhammad SAW serta kepada para keluarganya yang suci, sahabat-sahabat serta para pengikutnya yang sholih. Skripsi ini disusun dalam rangka untuk melengkapi salah satu syarat guna menyelesaikan mata kuliah Skripsi program studi Diploma 4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan-kesalahan, untuk itu segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun sangat penulis perlukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Pelaksanaan dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.pd, P.hd selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par selaku Dosen Penasehat Akademik.

5. Seluruh senior dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
6. Kedua orang tua dan keluarga atas segala bantuannya baik secara materi maupun non materi.
7. Dan Semua pihak yang belum tercantum, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, saran serta bantuan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga amal kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya dalam penyusunan Skripsi ini akan mendapat pahala dari Allah SWT. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, 17 November 2022
Penulis,

Muhamad Iqbal
18135289

DAFTAR ISI

Daftar Isi	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan	12
2. <i>Physical Evidence</i>	18
3. Pengaruh.....	21
B. Kerangka Konseptual.....	23
C. Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
C. Variabel Penelitian.....	26
D. Definisi Operasional Variabel	27
E. Populasi dan Sampel Penelitian	27
F. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data	30
G. Instrument Penelitian.....	31
H. Uji Coba Instrument	34
I. Teknik Analisis Data	37
J. Uji Persyaratan Analisis	40
K. Pengujian Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Deskripsi data variabel.....	45
a. Data Responden.....	45
2. Deskripsi Variabel Penelitian	48
3. Uji Persyaratan Analisis	58
B. Pembahasan	63
1. <i>Physical Evidence</i>	63
2. Kepuasan Tamu	65

3. Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Kepuasan Tamu <i>Meeting</i> di Kyriad Hotel Bumiminang Padang	66
BAB VPENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	72
1. Surat Balasan Uji Coba dan Penelitian Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang	72
2. Lampiran Kuesioner Penelitian	73
3. Lampiran Hasil Uji Coba Penelitian	80
4. Lampiran Hasil Penelitian	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Ulasan Tamu Mengenai Tidak Sesuai Dengan Harapan	5
Gambar 2 Ulasan Tamu Mengenai Kerusakan Hotel	6
Gambar 3 Ulasan Tamu Mengenai Fasilitas Hotel Yang Rusak	6
Gambar 4 Dinding Meeting Room Rusak.....	7
Gambar 5 Plafon Berjamur dan Rusak	7
Gambar 6 Kerangka Konseptual.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2 Jumlah Penjualan Paket Meeting Pada Bulan Mei-Oktober 20221 & 2022 .	28
Tabel 3 Pilihan Jawaban Berdasarkan Variabel	32
Tabel 4 Kisi – Kisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 5 Perbandingan Nilai Signifikansi Variabel <i>Physical Evidence</i>	35
Tabel 6 Perbandingan Nilai <i>r</i> Hitung dan <i>r</i> Tabel Variabel Kepuasan Tamu	36
Tabel 7 Hasil Uji Coba Validitas.....	36
Tabel 8 Hasil Uji Coba Reabilitas	37
Tabel 9 Kategori Berdasarkan Metode Garis.....	40
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	47
Tabel 14 Karakteristik Responden.....	48
Tabel 15 Hasil Olah Variabel <i>Physical Evidence</i>	49
Tabel 16 Deskripsi Data Variabel <i>Physical Evidence</i>	50
Tabel 17 Deskripsi Data Indikator Tampilan Luar	51
Tabel 18 Deskripsi Data Indikator Tampilan Dalam.....	52
Tabel 19 Deskripsi Data Indikator Wujud Lainnya.....	53

Tabel 20 Hasil Olah Data Variabel Kepuasan Tamu.....	54
Tabel 21 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu	55
Tabel 22 Deskripsi Data Indikator Kesesuaian Harapan	56
Tabel 23 Deskripsi Data Indikator MInat Berkunjung Kembali	57
Tabel 24 Deskripsi Data Indikator Kesiediaan Merekomendasi	58
Tabel 25 Uji Normalitas	59
Tabel 26 Uji Homogenitas	60
Tabel 27 Uji Linearitas	61
Tabel 28 Koefisien Determinan.....	62
Tabel 29 Koefisien Regresi Sederhana	62
Tabel 30 Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y	63

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan di Indonesia. Pariwisata sendiri sektor ekonomi penting di Indonesia yang menempati urutan ketiga dalam penerimaan devisa setelah komoditas minyak, gas bumi dan minyak kelapa sawit. Kekayaan alam merupakan komponen penting dalam dunia pariwisata di Indonesia. Menurut UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah”. Sementara itu pariwisata menurut A.J Burkat dalam Damanik (2006), “Pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan diluar tempat dimana mereka biasa hidup dan bekerja dan juga kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan”. Setiap provinsi di Indonesia memiliki potensi dan daya tarik wisata.

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini berkembang dikarenakan keanekaragaman budaya dan sumber daya alam yang dimiliki. Keberagaman ini dapat menarik wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia. Kunjungan wisatawan yang selalu mengalami peningkatan. Setiap provinsi di Indonesia memiliki potensi dan daya tarik wisata tersendiri. Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki daya tarik wisata adalah Provinsi Sumatera Barat.

Sumatera Barat merupakan salah satu dari sebelas provinsi yang paling sering dikunjungi oleh para *tourist*. Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang kaya dengan sumber keanekaragaman hayati. Sumatera Barat dianugerahi keindahan alam dan budaya yang melekat serta kuliner yang lezat. Potensi ini memberikan daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal dan mancanegara. Sektor pariwisata di Sumatera Barat saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan makin meningkatnya kebutuhan akan pariwisata. Sehingga pariwisata merupakan sektor yang terdampak paling besar dari adanya aktivitas kegiatan wisata yang dimana wisatawan akan membutuhkan makan dan minum serta akomodasi.

Kota Padang adalah Kota terbesar di pantai barat Pulau Sumatera dan ibu Kota Provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Kota Padang yang terkenal akan legenda Siti Nurbaya dan Malin Kundang, yang saat ini sedang berbenah ke arah pembangunan kepariwisataan. Kota ini juga terkenal dengan masakannya yang sudah mendunia. Tidak hanya itu, terdapat juga daya tarik wisata lain di Kota Padang adalah keunggulan alam dan budaya masyarakat. Keunggulan lainnya yaitu jumlah kamar dan tempat *Meeting, Incentive, Convention and Exhibition (MICE)* yang tersedia diberbagai hotel bintang, yang tentu saja merupakan sarana yang sangat penting untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan bisnis. Kegiatan bisnis di Kota Padang mengalami perkembangan pembangunan yang sangat pesat khususnya hotel berbintang.

Hotel adalah sebagai sarana akomodasi tempat menginap sementara bagi para tamu yang datang dari berbagai tempat. Namun seiring dengan perkembangan zaman fungsi hotel tidak hanya sebagai penginapan saja, akan tetapi fungsi hotel pada zaman sekarang juga sebagai tempat melakukan pertemuan bisnis, seminar, tempat berlangsungnya pernikahan (*resepsi*), lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan penggunaan ruangan *meeting*. Hotel juga dijadikan tempat melakukan berbagai kegiatan karena memang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh para tamu. Peranan hotel dalam industri pariwisata sangat penting. Hotel termasuk sarana pokok (*main tourism superstructures*) yang berarti hidup dan kehidupannya tergantung banyak wisatawan yang datang. Selain industri pariwisata, hotel juga dapat membantu peranan penting dalam pembangunan negara yakni meningkatkan industri rakyat dan menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat.

Kyriad Hotel Bumiminang Padang merupakan hotel bintang empat pertama di Kota Padang didirikan pada 19 Desember 1991 yang berlokasi di Jalan Bundo Kandung No. 20-28 Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Kyriad Hotel Bumiminang Padang tidak hanya menjual *room package* tetapi juga berbenah dalam melakukan penjualan paket *Meeting, Incentive, Convention and Exhibition (MICE)* untuk meningkatkan pencapaian pendapatan hotel. Karena *Meeting, Incentive, Convention and Exhibition (MICE)* salah satu pendapatan yang sangat besar yang mempengaruhi pendapatan pada suatu hotel.

Dalam *Meeting, Incentive, Convention and Exhibition (MICE)* terdapat kepuasan tamu dan *physical evidence* yang akan berpengaruh konsumen dalam menggunakan produk yang ditawarkan. Maulana (2016) mendefinisikan bahwa, “Kepuasan pada dasarnya merupakan suatu harapan yang ingin diperoleh oleh pelanggan, baik dalam bentuk harga, pelayanan, kenyamanan, atau hal-hal lain yang secara langsung akan memberi kepuasan kepada pelanggannya”. Sementara itu terdapat Indikator kepuasan tamu yang dikemukakan menurut Indrasari (2019:92) “adalah: Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung dan Kesiediaan Merekomendasikan”.Tjiptono menyatakan bahwa “Kepuasan Pelanggan bisa dipengaruhi secara langsung oleh sejumlah faktor, yakni ekspektasi, diskonfirmasi subyektif, *perceived performance* dan sikap konsumen”. Sehingga Kepuasan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi *physical evidence*. Karena di dalam kepuasan terdapat kesesuaian produk dan merekomendasikan kepada teman atau saudara. Jika produk yang diterima tidak sesuai maka untuk merekomendasi ke teman tidak akan ada.

Berdasarkan hasil pra penelitian atau obeservasi yang dilakukan pada tanggal 27 September 2022, dengan mewawancara 10 orang tamu terdapat permasalahan mengenai kepuasan tamu dimana tidak sesuai apa yang di harapan oleh tamu. Seperti pada *buffet* yang disediakan untuk menu *lunch* tidak bersih, terdapat adanya sisa makanan yang sudah menempel keras (nasi yang sudah kering, adanya

bekas kuah makanan sudah kering dan cabe menempel) pada *buffet*, terlihat sekali untuk kebersihan pada *buffet* tidak dijaga dengan baik.

Ada juga komplain panitia *event*, salah satu bentuk komplain yang terjadi yaitu pada *buffet lunch* terlalu lama di reffil, sehingga mengakibatkan para tamu menunggu waktu yang lama *buffet lunch* makanan untuk tersedia lagi. Hal ini berdampak pada kepuasan tamu di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.



Gambar 1 Ulasan Tamu Mengenai Tidak Sesuai Dengan Harapan

Sumber :Ulasan Google Terhadap Kyriad Hotel Bumiminang, 2022

Bahwa tamu berekspektasi dan tidak puas dengan apa yang diharapkan karena ruangan *meeting* yang disediakan sangat jauh berbeda dari beberapa ruangan *meeting* yang ada pada hotel bintang empat lainnya di Kota Padang. Tetapi tamu tidak puas karena merasa ruangan *meeting* berbau lembab dan terdapat rembesan air yang begitu banyak.

Physical evidence terdapat juga beberapa keluhan tamu yang disampaikan. Dimana terdapat keluhan yang didapat pada ulasan yang disampaikan pada google

review mengenai *physical evidence* melaksanakan *meeting* di Kyriad Hotel Bumiminang Padang, berikut ulasan yang terdapat pada google :



Gambar 2 Ulasan Tamu Mengenai Kerusakan Hotel

Sumber :Ulasan Google Terhadap Kyriad Hotel Bumiminang, 2022

Pada gambar di atas dapat dilihat terdapat ulasan yang disampaikan oleh tamu yang melaksanakan *meeting* di Kyriad Hotel Bumiminang Padang mengenai saran untuk perbaikan terhadap bangunan yang mengalami kerusakan dan perlunya perawatan pada bangunan hotel di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.



Gambar 3 Ulasan Tamu Mengenai Fasilitas Hotel Yang Rusak

Sumber :Ulasan Google Terhadap Kyriad Hotel Bumiminang, 2022

Pada gambar diatas dapat dilihat terdapat ulasan yang disampaikan oleh tamu yang melaksanakan *meeting* di Kyriad Hotel Bumiminang Padang mengenai banyaknya fasilitas hotel yang kurang memadai dan fasilitas hotel banyak yang rusak

pada bangunan hotel di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Selain itu pada saat melakukan pra penelitian, peneliti juga melihat dari beberapa ruangan *meeting* yang rusak diantaranya:



Gambar 4 Dinding Meeting Room Rusak

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar di atas terdapat cat dinding yang mengelupas pada ruangan *meeting* dan juga tempat colokan listrik yang sudah copot dari posisi yang ditempel pada dinding. Hal ini juga dapat membuat ketidak puasan konsumen terhadap fasilitas yang ada pada di ruangan *meeting*.



Gambar 5 Plafon Berjamur dan Rusak

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar di atas terdapat plafon *meeting room* yang sudah berjamur. Kerusakan pada plafon tersebut perlu diatasi dan diganti secepatnya. Karena akan memberikan *complaint* yang bisa-bisa pada kegiatan meeting plafon tersebut bocor atau jatuh pada selama kegiatan. Yang dapat merugikan dan konsumen merasa kecewa terhadap fasilitas dan pelayanan yang mereka dapat dari pihak Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

Berdasarkan dari *physical evidence* yang berpengaruh kepuasan tamu maka peneliti ingin mengangkat masalah mengenai “**Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Tamu *Meeting* Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang**”. Akan memberikan dampak yang sangat buruk terhadap hotel jika masalah ini tidak diatasi. Kurangnya pendapatan hotel dan buruknya *image* hotel di kalangan masyarakat pada umumnya. Penjualan paket *meeting* juga merupakan penyumbang *revenue* dalam penjualan di hotel selain kamar dan *food & beverage*. Sehingga nantinya dapat bermanfaat dan berguna bagi banyak orang. Disamping itu pihak Kyriad Hotel Bumiminang Padang, juga dapat mengatasi dan mengevaluasi kembali permasalahan mengenai *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Tamu *Meeting*. Nantinya akan dapat mempengaruhi pendapatan hotel atau *occupancy* dan kepuasan tamu pada masa yang akan datang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti yaitu :

1. Permasalahan yang terdapat mengenai Kepuasan Tamu, bahwa *buffet* yang disediakan untuk menu *lunch* tidak bersih, seperti terdapat sisa makanan yang sudah menempel keras pada *buffet*.
2. Permasalahan yang terdapat mengenai Kepuasan Tamu, bahwa panitia *complaint* kepada sales yang *handel event*, terdapat pada saat *lunch buffet* mereka kosong, karena pada *refill* makanan yang begitu lambat dan lama.
3. Permasalahan yang terdapat mengenai Kepuasan Tamu, bahwa tamu berekspektasi, jika ruangan *meeting* yang disediakan tidak jauh beda dari beberapa ruangan *meeting* yang ada pada hotel bintang empat lainnya tetapi tamu merasa ruangan *meeting* berbau lembab karena terdapat rembesan air yang begitu banyak.
4. Permasalahan yang terdapat mengenai *Physical Evidence* bahwa begitu banyak kerusakan yang terjadi pada bangunan hotel.
5. Permasalahan yang terdapat mengenai *Physical Evidence* bahwa mengenai fasilitas hotel yang diberikan kepada tamu banyak rusak.
6. Permasalahan yang terdapat mengenai *Physical Evidence* bahwa terdapat cat dinding yang mengelupas pada ruangan *meeting* dan juga tempat colokan listrik yang sudah copot dari posisi yang ditempel pada dinding.
7. Permasalahan yang terdapat mengenai *Physical Evidence* yaitu terdapat plafon *meeting room* yang sudah berjamur.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dari *MeetingRoom* Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang, yang terdiri beberapa *venue* yaitu Puti Bungsu *Ballroom*, Pagaruyung *Meeting Room*, Mentawai *Meeting Room*, Gumarang *Meeting Room*, Binuang *Meeting Room*, Kinantan *Meeting Room*, *Lounge*, *Pool* dan Red Lado *Restaurant*.
2. Kepuasan Tamu *Meeting* Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.
3. Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Tamu *Meeting* Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan umum:

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur bagaimana Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Tamu *Meeting* Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

Tujuan khusus:

1. Mendeskripsikan Kepuasan Tamu *meeting* Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.
2. Mendeskripsikan *Physical Evidence Meeting* Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.
3. Menganalisis Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Tamu *Meeting* Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Hotel

Manfaat hasil dari penelitian ini bagi pihak hotel diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Kyriad Hotel Bumiminang Padang tentang bagaimana Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Tamu *Meeting* Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Manfaat penelitian ini untuk departemen pariwisata sebagai referensi mata kuliah Pengendalian Mutu, Desain *Interior* dan *Eksterior*, Pemasaran Hotel, Pelayanan Prima dan Komunikasi dan juga Manajemen Divisi Kamar.

3. Bagi Peneliti Lain

Manfaat penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat dijadikan sumber referensi untuk penelitian yang akan dilakukan berikutnya.

4. Bagi Peneliti

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini bagi peneliti adalah untuk memenuhi tugas akhir pada mata kuliah skripsi, departemen pariwisata sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST).