

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAAN TAMU PADA KEGIATAN *MICE*  
DI PANGERAN BEACH HOTEL PADANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**RIZA BILL JANNAH  
NIM: 2020/20135034**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

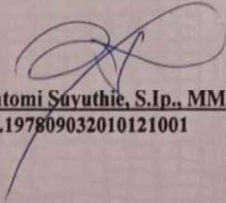
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN TAMU PADA KEGIATAN *MICE* DI PANGERAN BEACH  
HOTEL PADANG**

Nama : Riza Bill Jannah  
NIM/BP : 20135034/2020  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2024


Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM**  
NIP.197809032010121001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



**Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE**  
NIP.198705202015041001

## 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

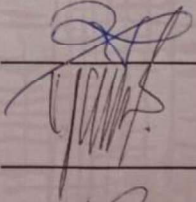
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan  
Tamu *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang  
Nama : Riza Bill jannah  
NIM/BP : 20135034/2020  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2024

Nama

Tanda Tangan

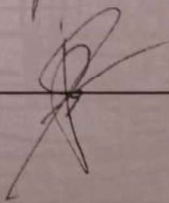
1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM

1. 

2. Anggota : Youmil Abrian S.E, 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](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
 Laman : <http://tourism.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Riza Bill Jannah  
 NIM/TM : 20135034 / 2020  
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
 Departemen : Pariwisata  
 Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses 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

**Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE**  
 NIP. 198705202015041001

Saya yang menyatakan,



**Riza Bill Jannah**  
 NIM. 20135034

## ABSTRAK

**Riza Bill Jannah, 2024. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kegiatan MICE di Pangeran Beach Hotel Padang”. Program Studi Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang.**

Tujuan dari riset yang dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan tamu yang mengikuti kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan. Dalam analisis ini memakai pendekatan asosiatif kausal dengan deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui komunikasi tidak langsung dengan menyebarkan kuesioner melalui formulir *Google Forms* dengan skala Likert kepada peserta kegiatan *MICE*. Selanjutnya, data diolah menggunakan program SPSS. Penelitian ini melibatkan orang-orang yang telah mengikuti kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang dari Januari hingga Juni 2024. Sampel berjumlah 130 orang, dan semua peserta berusia minimal 18 tahun. Pada riset ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan termasuk tingkatan baik adalah 4,03, fasilitas dalam kategori baik adalah 4,13, dan kepuasan tamu dalam kategori baik adalah 4,15%. Dengan nilai F hitung 129.962 dan mutu R square sebesar 0,672, ditemukan bahwa variabel X memiliki pengaruh signifikan pada variabel Y sejumlah 67,2%. Untuk variabel pelayanan, didapati mutu koefisien regresi sebanyak 0,525 dengan perolehan 0,000–0,05, yang berarti bahwa tiap terjadi peningkatan pelayanan akan meningkatkan kepuasan tamu sejumlah 0,525 satuan kepuasan. Untuk variabel fasilitas, ditemukan nilai koefisien regresi sejumlah 0,561 dengan perolehan 0,00.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Kegiatan MICE Di Pangeran Beach Hotel Padang”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, semangat dan dukungan 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 Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par. selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan,pemikiran, dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
4. Ibu Dr. Yuliana,SP, M.Si selaku dosen penasehat akademik.
5. Seluruh staf pengajar, teknisi, dan administrasi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2020 yang telah memberikan motivasi.

7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material serta doa sehingga penulis mampu sampai pada tahap ini.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dan berkah dari Allah SWT. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Padang, Mei 2024

Penulis

Riza Bill Jannah

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	13
1. <i>MICE</i> .....	13
2. Kualitas Pelayanan.....	15
3. Fasilitas Kegiatan <i>MICE</i> .....	17
4. Kepuasan Tamu.....	19
B. Kerangka Konseptual .....	23
C. Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Variabel Penelitian .....	25
D. Definisi Operasional Variabel.....	26
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Instrumen Penelitian.....	29



H. Uji Coba Instrumen .....	32
I. Teknik Analisis Data.....	35
J. Uji Persyaratan Analisis.....	37
K. Pengujian Hipotesis.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	40
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
2. Deskripsi Data Variabel .....	44
B. Uji Persyaratan Analisis.....	75
C. Pengujian Hipotesis.....	78
D. Pembahasan.....	80
1. Pelayanan .....	81
2. Fasilitas .....	82
3. Kepuasan Tamu Kegiatan <i>MICE</i> .....	83
4. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Kegiatan <i>MICE</i> Di Pangeran Beach Hotel Padang .....	84
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Data Tamu MICE di Pangeran Beach Hotel Padang .....	6
2. Pilihan Jawaban Skala Likert .....	30
3. Kisi- kisi Operasional Variabel.....	30
4. Hasil Analisis Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	33
5. Analisis Uji Validitas Instrumen Fasilitas.....	34
6. Analisis Validitas Instrumen Kepuasan Tamu .....	34
7. Reabilitas Kualitas Pelayanan .....	35
8. Reabilitas Fasilitas .....	35
9. Reabilitas Kepuasan Tamu.....	35
10. Batas Interval dan Kategori Pilihan .....	37
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	42
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	43
15. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kegiatan .....	43
16. Deskripsi Penilaian Responden Tentang.....	44
17. Klasifikasi Variabel Kualitas Pelayanan( $X_1$ ).....	45
18. Deskripsi Keandalan/ <i>Reability</i> .....	48
19. Klasifikasi Keandalan/ <i>Reability</i> .....	49
20. Deskripsi Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> .....	50
21. Klasifikasi Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> .....	50
22. Deskripsi Jaminan/ <i>Assurance</i> .....	51
23. Klasifikasi Daya Jaminan/ <i>Assurance</i> .....	52
24. Deskripsi Empati/ <i>Emphaty</i> .....	53
25. Klasifikasi Empati/ <i>Emphaty</i> .....	54
26. Deskripsi Bukti Fisik/Tangible .....	55
27. Klasifikasi Daya Bukti Fisik/Tangible.....	56

28. Deskripsi Penilaian Responden Tentang.....	57
29. Klasifikasi Daya Variabel Fasilitas.....	58
30. Deskripsi Fasilitas Utama .....	59
31. Klasifikasi Daya Fasilitas Utama .....	60
32. Deskripsi Fasilitas Pendukung .....	61
33. Klasifikasi Daya Fasilitas Pendukung.....	61
34. Deskripsi Fasilitas Penunjang .....	62
35. Klasifikasi Daya Fasilitas Penunjang.....	63
36. Deskripsi Penilaian Responden Tentang.....	64
37. Klasifikasi Variabel Kepuasan Tamu.....	65
38. Deskripsi Terpenuhi Harapan/Tujuan .....	67
39. Klasifikasi Terpenuhinya Harapan/Tujuan .....	68
40. Deskripsi Terpenuhi Kebutuhan.....	69
41. Klasifikasi Terpenuhi Kebutuhan.....	69
42. Deskripsi Tercapainya Keinginan .....	70
43. Klasifikasi Tercapainya Keinginan .....	71
44. Deskripsi Keinginan untuk Menggunakan Produk/Jasa Kembali.....	72
45. Klasifikasi Keinginan Untuk Menggunakan Produk/Jasa Kembali.....	73
46. Deskripsi Keinginan untuk Merekomendasikan Produk/Jasa Kepada Orang lain.....	74
47. Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/Jasa Kepada Orang Lain .	75
48. Uji Normalitas .....	76
49. Uji Multikolinearitas .....	77
50. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	78
51. Hasil Pengolahan.....	78
52. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji F.....	79
53. <i>Adjust R Square</i> .....	79
54. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji t.....	80

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Pangeran Beach Hotel Padang .....	3
2. Ulasan Tamu .....	6
3. Ulasan Tamu .....	7
4. Ulasan Tamu .....	7
5. Ulasan Tamu .....	8
6. Kerangka Konseptual .....	24

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata saat ini telah berkembang dan menjadi salah satu industri terbesar bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia, hal ini dapat dilihat pada kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara. Di era sekarang perkembangan pariwisata menjadi salah satu dari bagian pembangunan ekonomi agar dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dalam suatu negara Sutiarmo, (2018). Perkembangan sektor pariwisata dapat membantu perekonomian negara Indonesia. Menurut Undang-undang No. 10/2009, “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah”. Sektor pariwisata dapat didefinisikan sebagai upaya perjalanan maupun rekreasi untuk tujuan mencari kebahagiaan, kenyamanan, dan hiburan.

Pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia mengalami kemajuan yang cukup pesat dikarenakan dunia pariwisata merupakan dunia universal yang artinya siapa pun akan menyatakan bahwa pariwisata adalah kebutuhan manusia diseluruh dunia. Industri perhotelan merupakan salah satu bentuk sarana yang diperlukan oleh wisatawan. Dimana wisatawan dapat melakukan liburan ke suatu tempat objek wisata dengan menginap ke sebuah hotel agar kegiatan yang dilakukan wisatawan dapat dilakukan dengan waktu yang lama.

Hotel sebagai salah satu perusahaan pelaku industri pariwisata menawarkan berbagai produk untuk mencari keuntungan yang maksimal. Secara umum salah satu produk yang ditawarkan oleh hotel adalah pelayanan kegiatan *MICE*. Dengan adanya penawaran suatu produk oleh perusahaan, tidak hanya akan mendatangkan tambahan atau pemasukan. Akan tetapi juga dapat menimbulkan suatu serangan berupa *complaint* dari pasar yang dijadikan target jika produk tersebut tidak dikelola dengan baik. *Complaint* timbul akibat kekecewaan atas gagalnya suatu produk untuk memenuhi keinginan atau harapan seseorang yang membeli produk tersebut.

Komplain juga dapat memberi dampak yang kurang baik seperti mengurangi pelanggan yang baru dan bisa memicunya kehilangan pelanggan lama berpindah ke perusahaan lain. Maka dari itu kepuasan pelanggan perlu di perhatikan agar dapat meminimalisir timbulnya komplain atau keluhan. Industri perhotelan pun dituntut untuk lebih bersikap kreatif agar mampu menarik para tamu sehingga dapat menghasilkan kepuasan tamu. Menurut Mefri dan Setiyawati (2015: 5). “Kepuasan tamu adalah tanggapan perasaan seseorang akan kepuasan dan ketidakpuasan tamu sering terjadi ketika tamu melakukan evaluasi atas harapan atas kinerja atau hasil yang diterima dari produk dan jasa yang diberikan”. Fitriyana dan Dharmawan (2018: 3) mengemukakan bahwa “Kepuasan pelanggan yaitu seseorang yang memiliki sebuah perasaan senang maupun kecewa terhadap sesuatu yang diharapkannya dan apa yang diterimanya”. Adapun yang menjadi penentu dari kepuasan tamu terlihat dari lima indikator. Menurut Permana (2013:24) indikator kepuasan

tamu yaitu, “ Tercapainya harapan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk memakai produk jasa itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain”. Adapun yang menjadi penentu kepuasan tamu terlihat dari lima faktor menurut Tjiptono dan Candra (2017), 1).Produk, 2).Harga, 3).Promosi, 4).Lokasi, 5). Pelayanan karyawan, 6). Fasilitas, dan 7). Suasana.

Setiap perusahaan penyedia jasa seperti hotel biasanya sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki, termasuk Pangeran Beach Hotel Padang. Hotel ini berlokasi sangat strategis yang berada didekat pusat kota. Pangeran Beach Hotel Padang yang beralamat di di Jalan Ir.Juanda No.79 Padang.



**Gambar 1. Pangeran *Beach* Hotel Padang**  
Sumber : *Human Resources Department*,(2024)

Hotel Pangeran *Beach* oleh PT. Istano Pangeran adalah perluasan dari Hotel Pangeran City yang didirikan pada tanggal 17 April 1979. Perusahaan ini merupakan usaha swasta nasional pribumi dengan bentuk badan hukum

Perseroan Terbatas ( PT ). Pangeran *Beach* Hotel mulai beroperasi dengan kondisi kamar 65 kamar siap huni. Pada tanggal 7 Juli 1991 jumlah kamar tersedia 105 kamar, sedangkan untuk Full Operationnya jumlah kamar akan mencapai 139 Kamar. Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata dan kebutuhan akan kamar hotel, maka pada tahun 2006 diadakanlah penambahan kamar sehingga menjadi 176 kamar yang dibuat dengan penambahan bangunan satu tingkat ke lantai VI. Dengan penambahan kamar dan fasilitas pendukung lainnya, maka lengkaplah Hotel Pangeran *Beach* masuk kriteria klasifikasi Hotel berbintang empat yang resmi dikeluarkan oleh PHRI pada bulan Mei 2007. Tetapi karena makin banyaknya permintaan akan kamar, maka Hotel Pangeran *Beach* merobah / merenovasi Type Kamar *Suite* menjadi Type kamar Standart sehingga total kamar pada tahun 2018 menjadi 181 kamar.

Pangeran Beach Hotel Padang merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Padang yang menawarkan pelayanan dan fasilitas *MICE* sebagai salah satu produknya. Menurut Kesrul dalam Rai Utama (2016:148), *MICE* sebagai suatu kegiatan kepariwisataan yang aktivitasnya merupakan perpaduan antara *leisure* dan *business*, biasanya melibatkan sekelompok orang secara bersama-sama, rangkaian kegiatannya dalam bentuk *meeting, incentive travels, conventions, congress, conference dan exhibiton*.

Kegiatan *MICE* yang ditawarkan Pangeran Beach Hotel meliputi fasilitas dan pelayanan penyelenggaraan kegiatan *MICE*. Menurut Tjiptono (2017:113) menyatakan service quality (kualitas pelayanan) merupakan upaya



pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan kegiatan *MICE* dapat ditinjau dari bagaimana staff melayani kebutuhan tamu kegiatan *MICE*. Perusahaan harus memberikan pengalaman layanan yang berkualitas kepada tamunya sehingga mereka akan membeli kembali dan loyal kepada perusahaan”. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah usaha dan harus dijaga oleh perusahaan demi keberlangsungan perusahaan serta dapat meningkatkan hubungan yang baik antara perusahaan penyedia jasa dengan para pelanggannya. Dalam penelitian ini peneliti mengutip indikator Kualitas Pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016 : 284) yaitu keandalan/*reability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*empathy*, dan bukti fisik/*tangible*.

Fasilitas merupakan alat yang wajib disediakan pada saat sebelum penawaran jasa diberikan pada pelanggan (Moha sartika & loindong sjendry, 2016:577). Fasilitas menjadi salah satu kebutuhan utama kehidupan manusia. Fasilitas untuk kegiatan *MICE* yang dimaksud adalah seperti ruangan, perlengkapan/perabotan, audiovisual, layanan internet, dan sebagainya. Indikator fasilitas menurut Spillane dalam Marhanah & Wahadi (2016) yang mana fasilitas dikelompokkan menjadi 3 bagian yaitu fasilitas umum, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang. Berikut data daftar tamu *MICE* di Pangeran Beach hotel Padang.

**Tabel 1. Daftar Tamu *MICE* Pangeran beach Hotel Padang Periode Januari – Juni 2024**

No.	Periode (2024)	Jumlah Peserta
1.	Januari	4.975
2.	Februari	6.928
3.	Maret	7.557
4.	April	4.640
5.	Mei	7.570
6.	Juni	7.112
Total		41.782

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwasannya di Pangeran Beach Hotel Padang terdapat banyak minat tamu untuk mengadakan kegiatan *MICE* tetapi setiap bulannya selalu terjadi kenaikan dan penurunan / ketidakstabilan jumlah tamu *MICE* di Pangeran Beach Hotel padang yang disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya berdasarkan hasil studi literatur pra-penelitian melalui situs *Google review* pada 12 Juli 2024, peneliti menemukan adanya ulasan tamu di *google review* mengeluhkan kekurangan fasilitas karena Pangeran Beach Hotel Padang gagal dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya untuk menggunakan fasilitas *wi-fi* di ruangan pertemuan yang disediakan. Berikut salah satu *review* dari tamu *MICE* yang menjelaskan kekurangan tersebut.



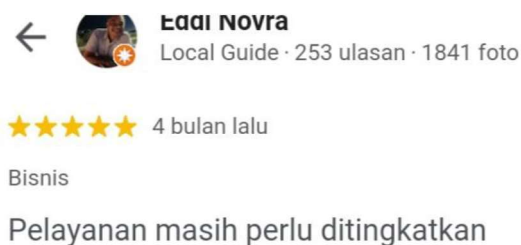
**Gambar 2. Ulasan Tamu  
Sumber : Google Juli (2024)**

Pada ulasan selanjutnya menunjukkan bahwa pengguna tersebut tidak puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan tidak sesuai harapan dan menyatakan tidak akan kembali lagi ke Pangeran Beach Hotel Padang. Pengguna yang enggan untuk kembali biasanya juga akan enggan untuk merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain.



**Gambar 3 Ulasan Tamu**  
Sumber : Google Juli (2024)

Pada Ulasan selanjutnya adapun pengguna merasa puas dengan pengalamannya di Pangeran Beach Hotel Padang. Walaupun mendapatkan pengalaman yang baik dan merasa puas, masih ada pengguna yang meninggalkan catatan untuk meningkatkan pelayanan di Pangeran Beach Hotel Padang. Seperti ulasan berikut ini :



**Gambar 4. Ulasan Tamu**  
Sumber : Google Juli (2024)

Pada ulasan lainnya terlihat pengguna memberikan nilai yang bagus terhadap Pangeran Hotel Padang, namun dari *review* yang diberikan tamu

terlihat adanya permintaan perbaikan dan peningkatan fasilitas di area *meeting room* di Pangeran Beach Hotel Padang. Hal ini juga memperlihatkan permasalahan yang sama yaitu fasilitas yang diberikan masih belum mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu tersebut.



**Gambar 5. Ulasan Tamu**  
**Sumber : Google Juli (2024)**

Dari beberapa ulasan yang ada diatas, dapat disimpulkan bahwasannya kepuasan tamu harus lebih diutamakan, karena tamu bisa saja komplek serta bisa mengakibatkan rendahnya citra hotel. Hal ini dapat disimpulkan bahwasannya fasilitas yang ada di *meeting room* hotel harusnya lebih sering di cek dan juga perlunya perhatian terhadap sarana dan prasarana di lingkungan Hotel agar sesuai dengan harapan tamu yang akan menciptakan rasa puas pada tamu dimana kepuasan ini mengakibatkan tamu kembali menggunakan jasa hotel dalam kegiatan *MICE*. Faktor kunci keberhasilan untuk bertahan dalam persaingan lingkungan yang sengit adalah strategi yang berfokus pada kualitas layanan dan fasilitas untuk membuat pelanggannya puas dan kembali menggunakan jasa tersebut.

Melihat fenomena yang ada di Pangeran Beach Hotel Padang, apabila pihak hotel atau manajemen perusahaan tidak segera melakukan perbaikan dan mengamati permasalahan yang sering muncul pada kegiatan *MICE* maka

akan berdampak negatif kepada kepuasan tamu dan dapat menyebabkan tamu tidak kembali melakukan kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang.

Berdasarkan hal tersebut maka kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian khusus bagi para pelaku bisnis perhotelan saat ini. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan karena memiliki pengaruh yang cukup besar untuk membuat tamu yang telah menggunakan jasa perusahaan kembali menggunakan jasa tersebut dan juga dapat digunakan untuk menarik perhatian kepada tamu baru agar menggunakan jasa yang sama di perusahaan tersebut.

Mengingat pentingnya peranan dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan hotel pada kegiatan *MICE* terhadap kepuasan tamu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, penulis mendapatkan identifikasi masalah seperti :

1. Adanya peserta kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang yang kurang puas terhadap fasilitas di Pangeran Beach Hotel Padang.
2. Adanya *complaint* atau keluhan dari peserta kegiatan *MICE* mengenai fasilitas yang tidak sesuai dengan yang diharapkan di Pangeran Beach Hotel Padang.
3. Terdapat ulasan mengenai pelayanan yang kurang baik di Pangeran Beach Hotel Padang.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis membatasi penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan
2. Fasilitas
3. Kepuasan Tamu
4. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu pada kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari batasan masalah yang peneliti kemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang?
2. Bagaimana Fasilitas *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang?
3. Bagaimana tingkat kepuasan tamu kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang?
4. Bagaimana pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Tingkat Kepuasan peserta kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang?
5. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan tamu kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang?
6. Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Tingkat Kepuasan tamu kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang?

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu pada kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini,yaitu :

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang
- b. Mendeskripsikan fasilitas *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang
- c. Mendeskripsikan kepuasan tamu *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang
- d. Menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu pada kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang.
- e. Menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada kegiatan *MICE* di Pangeran
- f. Menganalisis Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu pada kegiatan *MICE* di Pangeran Beach Hotel Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu pada kegiatan *MICE* di sebuah hotel serta

diharapkan juga sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari dibangku perkuliahan.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Hotel/Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan evaluasi untuk manajemen hotel khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai acuan untuk meningkatkan kepuasan tamu.

### b. Bagi FPP UNP

Penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu pada kegiatan *MICE* dalam bisnis perhotelan.

### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan peneliti dapat berfikir ilmiah dan sistematis dalam melihat, mengidentifikasi, dan memecahkan masalah dengan teori yang ada, dan sebagai salah satu syarat menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar Sarjana Dains Terapan (S.ST)

### d. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas masalah yang sama dimasa yang akan mendatang.