

**PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI HANNAH HOTEL SYARIAH PAINAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh:

**WEDI ANDESTA
NIM/BP/14135117/2014**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

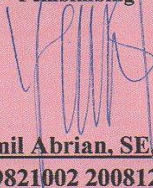
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI HANNAH HOTEL SYARIAH PAINAN

Nama	: Wedi Andesta
Nim/BP	: 14135117/2014
Prodi	: D4 Manajemen Perhotelan
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2019

Disetujui Oleh/

Pembimbing



Youmil Abrian, SE.,MM
NIP. 19821002 200812 1002

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang**

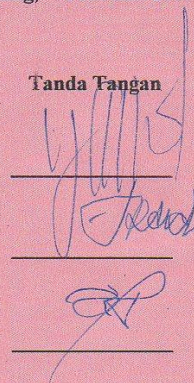
Judul : Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu
Menginap Di Hannah Hotel Syariah Painan
Nama : Wedi Andesta
Nim/BP : 14135117/2014
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2019

Tim Penguji

	Nama
Ketua	: Youmil Abrian, SE., MM
Anggota	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
	Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, M.M

Tanda Tangan





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
E-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wedi Andesta
NIM/TM : 14135117/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Mengginap Di Hannah Hotel Syariah Painan”

Adalah benar merupakan hasil karya saya 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 dari institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M. Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Wedi Andesta
NIM/BP. 14135117/2014

ABSTRAK

Wedi Andesta. Nim:14135117. Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Hannah Hotel Syariah

Penelitian ini di latar belakang oleh rendahnya tingkat hunian di Hannah Hotel Syariah Painan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengungkapkan serta menjelaskan tentang bagaimana fasilitas kamar dan kepuasan tamu menginap serta pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah dilihat dari 9 indikator yang terdiri dari : *amenity packages*, *guest essential*, *guest expendable*, *guest loan*, tercapainya harapan tamu, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, keputusan menginap, dan perilaku sesudah menginap

jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan metode penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal berguna untuk menganalisis pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lainnya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive random sampling* yaitu pengampilan anggota sampel yang dilakukan dengan kriteria khusus yang mendukung dan sesuai dengan penelitian dalam populasi tersebut populasi penelitian ini adalah semua tamu yang pernah menginap di Hannah Hotel Syariah Painan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner (angket) yang disusun menurut skala *likert*.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: (1) Fasilitas kamar berada pada kategori baik (54,88%), (2) Kepuasan tamu menginap berada pada posisi sangat baik (40,20%), (3) hasil uji regresi linear sederhana dengan taraf signifikan 17,4% menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah Painan dengan nilai F 16.843 dengan sig $0.000 < 0.05$, dengan nilai R square yang diperoleh sebesar 0.174 ini berarti variabel fasilitas kamar berpengaruh sebesar 17,4% terhadap kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah dan 82,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Maka hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap, maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Kata Kunci: pengaruh fasilitas, kepuasan tamu

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah. Pujian dari orang-orang yang bersyukur. Shalawat dan salam semoga senantiasa dicurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wassallam yang diutus sebagai rahmat untuk alam semesta. Juga kepada keluarga, para sahabat dan para pengikutnya yang mengikuti petunjuknya dan mengamalkan sunnahnya sampai hari pembalasan.

Sungguh satu keutamaan dari Allah, ketika penulis diberi kemudahan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hannah Hotel Syariah”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak.,Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Ketua Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Sekaligus dosen penguji 1 yang telah membimbing dan mengarahkan penulis kesempurnaan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP, MSi. Selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dari awal masa perkuliahan hingga sampai ke masa mata kuliah skripsi ini.

4. Bapak Youmil Abrian, S.E, MM. selaku Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis kearah yang lebih baik untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, MM, selaku tim penguji tim skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Hannah Hotel Syariah Painan yang telah memberikan kesempatan serta arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar tercinta serta teman-teman seperjuangan D4 Manajemen Perhotelan 2014, yang telah banyak memberikan semangat dan motivasi serta doa, sehingga penulis mendapatkan semangat dan motivasi yang sangat berguna demi menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca mau pun peneliti berikutnya.

Padang, November 2018

Wedi Andesta
NIM. 14135117/2014

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	iii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Tamu	12
2. Fasilitas Kamar	18
3. Jenis Kamar Berdasarkan Fasilitas Kamar	20
4. Indikator Fasilitas Kamar.....	22
B. Kerangka Konseptual.....	24
C. Hipotesis.....	24

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	25
--------------------------	----

B. Variabel Penelitian	25
C. Defenisi Operasional Variable	25
D. Populasi dan Sampel Penelitian	26
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Instrument Penelitian	29
G. Uji Coba Instrumen	32
H. Teknik Analisis Data.....	34
I. Uji Persyaratan Analisis	35
J. Pengujian Hipotesis.....	36

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Analisis Responden.....	38
B. Deskripsi Data.....	41
C. Uji Analisis Data.....	64
D. Pengujian Hipotesis.....	68
E. Pembahasan.....	71

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	76
--------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tipe Room.....	5
Tabel 2. Jumlah Tamu Menginap.....	27
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert.....	30
Tabel 4. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 5. Hasil Analisis Validitas.....	33
Tabel 6. Interpretasi Nilai R.....	35
Tabel 7. Reabilitas Fasilitas Kamar.....	35
Tabel 8, Reabilitas Kepuasan Tamu.....	35
Tabel 9. Responden Berdasarkan Asal.....	38
Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 11. Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 12. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 13. Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	41
Tabel 14. Deskripsi Tentang Fasilitas Kamar.....	42
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Fasilitas Kamar.....	43
Tabel 16. Fasilitas <i>Amenity Packages</i>	44
Tabel 17. Distribusi Frekuensi <i>Amenity Packages</i>	45
Tabel 18. Fasilitas <i>guest Essential</i>	46
Tabel 19. Distribusi Frekuensi <i>Guest Essential</i>	47
Tabel 20. Fasilitas <i>Guets Expendable</i>	48
Tabel 21. Distribusi <i>Guest Expendable</i>	48

Tabel 22. Fasilitas <i>Guest Loan</i>	49
Tabel 22. Distribusi Frekuensi <i>Guest loan</i>	50
Tabel 23. Deskripsi Kepuasan Tamu.....	51
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Kepuasan Tamu.....	51
Tabel 25. Deskripsi Tercapainya Harapan Tamu.....	52
Tabel 26. Distribusi Frekuensi Tercapainya Harapan Tamu.....	53
Tabel 27. Deskripsi Tercapainya Kebutuhan Tamu.....	54
Tabel 28. Distribusi Frekuensi Terpenuhinya Kebutuhan Tamu.....	55
Tabel 29. Deskripsi Tercapainya Keinginan Tamu.....	56
Tabel 30. Distribusi Frekuensi Tercapainya Keinginan Tamu.....	56
Tabel 31. Deskripsi Keputusan Tamu.....	57
Tabel 32. Distribusi Frekuensi Keputusan Tamu.....	58
Tabel 33. Deskripsi Prilaku Sesudah Menginap.....	59
Tabel 34. Distribusi Frekuensi Prilaku Sesudah Menginap.....	59
Tabel 35. Uji Normalitas.....	61
Tabel 36. Uji Homogenitas.....	62
Tabel 37. Linearitas.....	63
Tabel 38. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	64
Tabel 39. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y.....	65
Tabel 40. R Square Variabel X Terhadap Y.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Merupakan salah satu cara untuk mencapai neraca perdagangan luar negeri yang berimbang sebab sektor pariwisata memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang pembangunan nasional sekaligus merupakan salah satu faktor yang sangat strategis untuk meningkatkan pendapatan masyarakat dan devisa negara. Menurut Undang-Undang No.10/2009 tentang kepariwisataan, “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”.

Prospek pariwisata Indonesia sangat menjanjikan dan memberikan peluang besar dalam perekonomian masyarakat. Berdasarkan jumlah wisatawan internasional dan perkiraan WTO pada tahun 2010 sebanyak 1.046 milyar orang dan tahun 2020 sebanyak 1.602 milyar orang, diantaranya 231 juta dan 43 juta orang yang berada di kawasan Asia Timur dan Pasifik. Hal tersebut mampu menciptakan pendapatan dunia sebesar USD 2 triliun pada tahun 2020 (Zain & Taufik, 2011).

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi dengan banyak pilihan wisata pantai. Sumatera Barat terletak di sepanjang pesisir barat pulau Sumatera sehingga tidak mengherankan jika di daerah ini banyak ditemukan tempat wisata pantai yang indah seperti pantai Padang, pantai

Pariaman, pantai Carocok, Kawasan Wisata Mandeh serta banyak wisata pantai lainnya. Setiap kota dan kabupaten di Sumatra Barat memiliki potensi wisata yang bisa menambah pendapatan daerah sehingga dapat mendatangkan devisa bagi Negara.

Industri Perhotelan adalah salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi dan dunia pariwisata di Indonesia. Sulastiyono (2011 :5), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya 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”. Setiap orang mempunyai aktifitas berpergian yang menjauhkan mereka untuk sementara dari rumah, baik dalam tujuan bisnis, dinas luar, wisata dan lain-lain. Semua dilakukan untuk mengisi liburan dan juga tanggung jawab yang biasa dilakukan sehari-hari. Maka untuk itu hotel dibuat sebagai rumah pengganti bagi siapapun dan dimanapun yang akan menjadikan mereka sebagai tamu.

Hotel memberikan jasa atau pelayanan yang dijalankan dengan bangunan yang menyediakan akomodasi yang dikelola secara komersial. Disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar penginapan, makan dan minum, serta fasilitas pelayanan jasa lainnya.

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga

terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan

Kota Painan juga merupakan ibukota dari Kabupaten Pesisir Selatan. Painan dikelilingi oleh pemandangan pantainya yang indah dan udara perbukitannya yang sejuk, diantaranya yang dijadikan sebagai

tempat wisata adalah Pantai Carocok Painan, pantai ini terletak disebelah barat kota Painan. Pantai ini telah dibangun jembatan wisata yang menghubungkan pantai carocok dengan pulau kereta. Obyek wisata ini sangat ramai dikunjungi oleh para wisatawan baik local maupun luar negeri. Hotel berkonsep syariah ini bertujuan menciptakan hotel beretika baik sesuai dengan konsep wisata halal.

Seiring dengan munculnya konsep wisata halal di Sumatera Barat terutama di daerah Kab. Pesisir Selatan demi menerapkan konsep wisata halal dan pariwisata, membuat bisnis perhotelan pun tumbuh di Kabupaten Pesisir Selatan. Seperti hadirnya Hannah Hotel Syariah di Jalan Ilyas Yakub.

Kehadiran hotel syariah ini menunjang sektor pariwisata Pesisir Selatan. Dengan konsep syariah, dapat memberikan kenyamanan lebih bagi tamu yang menginap, baik tamu beragama Islam maupun non muslim. Hannah Hotel Syariah berlokasi di pusat kota, dekat alun-alun kota Painan, Masjid Akbar Baiturrahman, dan *jogging track*. Kemudian, dekat sejumlah objek wisata Pesisir Selatan, yakni kawasan Pantai Carocok dan Bukit langkissau

Berdasarkan wawancara dengan pemilik Hannah Hotel Syariah, H. Meldian bangunan hotel setara bintang tiga tersebut berkonsep minimalis klasik dan Islami. Hotel ini memiliki 31 kamar, ada kamar *superior*, *deluxe room*, *junior suite* dan *executive family*. Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah

bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan dengan fasilitas yang memadai. Setiap hotel biasanya juga memperhatikan semua fasilitas yang dimiliki salah satunya adalah *Hannah Hotel Syariah*. Pada saat ini *Hannah Hotel Syariah* masih dalam tahap pengembangan untuk menjadikan sebagai hotel berbintang, maka dari itu diperlukannya strategi untuk pengembangan fasilitas yang ada di hotel tersebut.

Jenis-jenis kamar yang ada di hotel *Hannah Syariah Hotel* adalah *Deluxe room*, *Family room*, *Junior Suite room*, *Superior room*. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Termasuk juga pada fasilitas yang ada di kamar hotel, semakin lengkap dan menarik fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan tercapai kepuasan tamu sehingga adanya keinginan dari tamu untuk datang dan menginap kembali di hotel tersebut.

Tabel1. Type Room Hannah Hotel Syariah

No	Room Type	Publish Rate
1	<i>Superior</i>	300.000
2	<i>Deluxe</i>	400.000
3	<i>Junior Suite</i>	600.000
4	<i>Family Room</i>	800.000

Sumber : *Front Office* Hannah Hotel Syariah Tahun 2018

Fasilitas kamar adalah suatu sarana yang dapat memperlancar dan memudahkan tamu dalam menikmati layanan penginapan di kamar hotel

sehingga kepuasan dan harapan tamu dapat tercapai. Fasilitas kamar yang disediakan sangat berpengaruh pada penilaian tamu dan pengguna jasa sehingga pada akhirnya nama baik atau citra hotel tersebut akan tetap terjaga. Jika fasilitas kamar dalam kondisi baik maka tentu tamu akan merasa puas. Sedangkan jika fasilitas kamar yang disediakan tidak memadai maka tamu yang berkunjung tidak akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, fasilitas kamar perlu diperhatikan dan dipenuhi sebagai mana mestinya dengan menerapkan strategi yang efektif oleh pihak pengelola hotel.



Gambar 1. Superior Room
Sumber: Dokumentasi Penulis 2018



Gambar 2. Deluxe Room
Sumber: Dokumentasi Penulis 2018



Gambar 3. Junior Suite
Sumber: Dokumentasi Penulis 2018



Gambar 4. Family Room
Sumber: Dokumentasi Penulis 2018

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan pada tanggal 21 Februari 2018, ternyata ditemukan beberapa masalah mengenai fasilitas kamar yang disediakan di *Hannah Syariah Hotel* . Masalah-masalah yang ditemukan antara lain sebagai berikut:

Pada saat pra penelitian yang dilakukan, peneliti melihat belum melihat disediakan fasilitas seperti mini bar. Selanjutnya permasalahan lain yang ditemukan ialah belum tersedianya kursi pada meja rias. Pada saat penelitian yang dilakukan peneliti, telah tersedianya meja rias tetapi, untuk kursi meja rias tidak ditemukan, dan bisa di bilang kelengkapan untuk meja riasnya kurang.

Permasalahan selanjutnya pada saat penelitian, peneliti melihat pada setiap kamar yang ada di *Hannah Syariah Hotel* belum

disediakannya fasilitas seperti meja dengan dua buah kursi dan sofa. Fasilitas ini harusnya disediakan bertujuan untuk tempat bersantai bagi tamu.

Permasalahan lain yang peneliti temukan yaitu setiap tipe kamar hotel belum menyediakan fasilitas seperti *coffe table*. Selanjutnya masalah lain yang ditemukan adalah pada fasilitas kamar mandi yang ada di *Hannah Hotel Syariah*, belum tersedianya fasilitas hairdryer dan berupa kaca rias pada tempat cuci tangan tempat gantungan handuk. Seharusnya pada kamar mandi disebuah hotel terdapat kaca dan juga tempat gantungan handuk.

Pada saat penelitian dan atas dasar informasi yang didapat oleh peneliti *guest supplies* yang diberikan kepada tamu telah disediakan, tetapi untuk *guest supplies* yang tidak diberikan kepada tamu ada beberapa yang belum disediakan seperti: tisu toilet, gantungan baju, asbak, gelas minum, handuk muka, dan handuk tangan di dalam toiletnya. Dan tamu merasa tidak mendapatkan layanan yang baik dengan fasilitas kurang lengkap, tamu juga merasa bosan dan kurang nyaman karena fasilitas banyak yang kurang di *Hannah Hotel Syariah* maka penulis mengambil judul: **“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hannah Syariah Hotel”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa identifikasi masalah yang ditemukan pada, antara lain:

1. Tamu mengeluh tentang fasilitas room amenitis yang kurang lengkap seperti: *shower cup, pen, guest coment, body lotion dan shower cup*
2. Tamu merasa bosan dan kurang nyaman karena falitas banyak yang kurang
3. Tamu tidak puas dengan fasilitas kamar yang disediakan, yang mana untuk kelengkapannya kurang tersedia/tidak lengkap seperti: *hair dryer, coffee table*, meja rias di depan *bed* dan mini bar
4. Belum adanya *guest supplies* di berikan kepada tamu seperti: asbak, gelas minum, handuk muka, dan handuk tangan

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini fokus dan terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan tamu
2. Fasilitas kamar
3. Pengaruh kepuasan tamu terhadap fasilitas kamar

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas kamar di Hannah Hotel Syariah?
2. Bagaimana kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah?

3. Bagaimana pengaruh fasilitas kamar dengan kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah?

E. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Hannah Hotel syariah Painan.

2. Tujuan khusus

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan fasilitas kamar di Hannah Hotel Syariah Painan.
- b. Mendeskripsikan kepuasan tamu di Hannah Hotel Syariah Painan.
- c. Menganalisa pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Hannah Hotel Syariah Painan.

F. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Pengelola Hannah Hotel Syariah

Untuk bahan masukan di Hannah Hotel Syariah Painan agar menjadi lebih baik dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengajukan rekomendasi kepada pihak pengelola Hannah Hotel Syariah.

2. Bagi peneliti lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terutama mengenai pengembangan fasilitas kamar di Hannah Hotel Syariah.

Ketersediaan informasi ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak yang membutuhkan.

Menambah dan memperkaya penelitian serta menjadi referensi dalam perkuliahan Tata Graha di Universitas Negri Padang khususnya pada jurusan Pariwisata program studi Manajemen Perhotelan.

3. Bagi penulis

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Serjana Sains Terapan. Selain itu juga agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata, yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.