

**PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP
DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
DI HOTEL MERSI BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



Oleh:

KHAFIFAH FAJARWATI

18135025/2018

PROGRAM STUDY D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

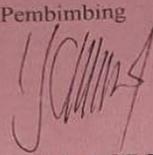
PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP
DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI
HOTEL MERSI BUKITTINGGI

Nama : Khafifah Fajarwati
NIM/BP : 18135025/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2022

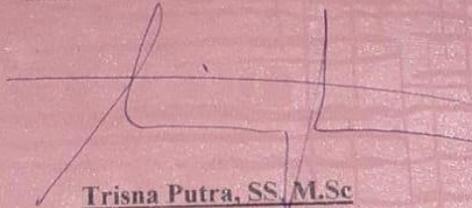
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Yumil Abrian, SE.M.M
NIP. 198210022008121002

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



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

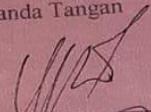
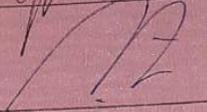
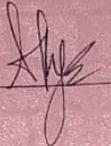
BALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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 Harga Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi Di Hotel Mersi Bukittinggi
Nama : Khafifah Fajarwati
NIM/BP : 18135025
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2022

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Ketua	: <u>Youmil Abrian, SE.M.M</u>	1. 
2. Anggota	: <u>Dr. Kasmita, S Pd, M.Si</u>	2. 
3. Anggota	: <u>Arif Adrian, SE.M.SM</u>	3. 



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

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : lkump.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Khafifah Fajarwati
NIM/TM : 18135025 / 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi Di Hotel Mersi Bukittinggi” 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 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,

Ketua Jurusan Pariwisata

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

Saya yang menyatakan,



Khafifah Fajarwati
NIM. 18135025

ABSTRAK

Khafifah Fajarwati.2022. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi di Hotel Mersi Bukittinggi

Penelitian ini dilatar belakang berdasarkan respon pengunjung hotel Mersi Bukittinggi yang terlihat dari respon yang lambat kepada tamu pada saat check-in maupun chek out, mendapatkan keluhan dari tamu karena kamar yang dipesan tidak sesuai dengan yang diinginkan, harga kamar yang tinggi saat high season. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi di Hotel Mersi Bukittinggi.

Jenis penelitian Path Analisis (Analisis Jalur).Populasi didalam penelitian ini berjumlah 698 orang dan sampel penelitian berjumlah sebanyak 88 orang.Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan skala Likert.Teknik analisis data terdiri dari data deskripsi, analisis jalur dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa Harga berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengunjung, secara deskriptif bahwa harga termasuk kategori baik dengan tingkat capaian sebesar 45,4%.Harga berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel ($2.627 > 1.67$), artinya bahwa harga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Mersi Bukittinggi. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, secara deskriptif bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu termasuk kategori sangat baik dengan tingkat capaian 59,09% dan harga melalui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu, artinya semakin baik harga diikuti dengan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan tamu.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi di Hotel Mersi Bukittinggi”** dengan baik. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan dan semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kemampuan berfikir kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Youmil Abrian, SE., M.M selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen Pensehat Akademik yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penulisan skripsi ini serta memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
5. Ibu Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si dan Bapak Arif Adrian, SE, M.SM selaku penguji yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi.

6. Seluruh dosen, tenaga administrasi, dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Terkhusus kepada orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materi selama penulisan skripsi ini.
8. Dan terimakasih kepada seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas dorongan dan semangatnya selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu penulis dengan senang hati menerima kritikan dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Padang, 3 Juni 2022

Khafifah Fajarwati

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Aspek-aspek Teoritis.....	13
1. Harga	13
2. Kualitas Pelayanan	16
3. Kepuasan Pelanggan.....	19
B. Hubungan harga Melalui kualitas pelayanan dengan kepuasan Tamu ..	22
C. Kerangka Konseptual	23
D. Hipotesis Penelitian.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
C. Variabel Penelitian.....	26
D. Definisi Operasional Variabel	26
E. Populasi dan Sampel Penelitian	28
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	30
G. Instrumen Penelitian	31
H. Uji Coba Instrumen.....	34
I. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden	44
2. Deskripsi data variabel penelitian	47
3. Analisis Jalur.....	70
4. Uji Hipotesis	76
B. Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Harga Kamar Pada Hotel Mersi Bukittinggi dan Grand Bunda Bukittinggi.....	5
2. Daftar Harga Kamar Pada Hotel Bintang 2 Di Bukittinggi.....	6
3. Jumlah Tamu yang Menginap di Hotel Mersi Bukittinggi Pada Periode Agustus 2021 – Januari 2022.....	6
4. Tamu Individual Menginap di Hotel Mersi Bukittinggi Perbulan Pada Periode Agustus 2021 – Januari 2022	28
5. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> Pada Variabel.....	31
6. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
7. Hasil Uji Validitas Uji Coba Penelitian Variabel Harga	35
8. Hasil Uji Validitas Uji Coba Penelitian Variabel Kualitas Layanan	35
9. Hasil Uji Validitas Uji Coba Penelitian Variabel Kepuasan Tamu	36
10. Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Penelitian Variabel Harga.....	37
11. Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Penelitian Variabel Kualitas Layanan	37
12. Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Penelitian Variabel Kepuasan Tamu	37
13. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	44
14. Distribusi Frekuensi Usia Responden	46
15. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	47
16. Distribusi Frekuensi Masa Kerja Responden	47
17. Variabel Harga	48
18. Deskripsi Data Variabel Harga.....	49
19. Indikator Keterjangkauan Harga	50
20. Deskripsi Data Indikator Keterjangkauan	50
21. Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk.....	51
22. Deskripsi Data Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk.....	52
23. Indikator Daya Saing.....	53

24. Deskripsi Data Indikator Daya Saing.....	53
25. Indikator Kesesuaian Harga dengan Manfaat.....	54
26. Deskripsi Data Indikator Kesesuaian Harga dengan Manfaat.....	55
27. Variabel Kualitas Pelayanan	56
28. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	56
29. Indikator Tangible	57
30. Deskripsi Data Indikator Tangible	58
31. Indikator Reliability	59
32. Deskripsi Data Indikator Reliability	59
33. Indikator Responsiveness	60
34. Deskripsi Data Indikator Responsiveness	61
35. Indikator Assurance.....	62
36. Deskripsi Data Indikator Assurance.....	62
37. Indikator Empaty	63
38. Deskripsi Data Indikator Empaty.....	64
39. Variabel Kepuasan Tamu	65
40. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung	65
41. Indikator Kesuaian dengan Harapan	66
42. Deskripsi Data Indikator Kesesuaian Harapan	67
43. Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	68
44. Deskripsi Data Indikator Minat Berkunjung Kembali	68
45. Indikator Kesiediaan Merekomendasikan	69
46. Deskripsi Data Indikator Minat Berkunjung Kembali	70
47. Hasil Koefisien Determinasi (R Square).....	71
48. Hasil Analisis Jalur Terhadap Kepuasan Tamu.....	73
49. Hasil Ouput SPSS Struktural I.....	75
50. Hasil Ouput SPSS Struktural II	77

51. Hasil Ouput SPSS Struktural III	79
52. Hasil Ouput SPSS Struktural IV	81
53. RIngkasan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Penelitian	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan Komentor, Keluhan di Hotel Mersi Bukittinggi	8
Gambar 2. Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 3. Diagram Analisis Jalur.....	41
Gambar 4. Struktur pengaruh harga terhadap kepuasan tamu.....	42
Gambar 5. Struktur hubungan/pengaruh harga terhadap kualitas layanan	42
Gamabr 6. Struktur hubungan/pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Tamu	43
Gambar 7. Diagram Jalur Struktural I.....	76
Gambar 8. Diagram Jalur Struktural II	78
Gambar 9. Diagram Jalur Struktural III	80
Gambar 10. Diagram Jalur Struktural IV ...	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumatera Barat dikenal dengan provinsi yang menyajikan berbagai macam objek wisata. Salah satu kota yang menyajikan objek wisata tersebut adalah Kota Bukittinggi. Maka dari itu pengunjung membutuhkan sarana akomodasi atau penginapan atau yang terpopuler disebut hotel. Menurut Mairina dan Pramudia (2017: 1), “Hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun pelayanan fasilitas jasa lainnya”.

Salah satu tempat menginap untuk para pengunjung objek wisata di Kota Bukittinggi yaitu Hotel Mersi Bukittinggi terletak di Jl. Tuanku Nan Renceh No. 30 Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia. Lokasinya yang strategis memudahkan tamu hotel dapat mengunjungi berbagai objek wisata, peninggalan sejarah, pusat kuliner dan kerajinan khas Bukittinggi. Hotel Mersi Bukittinggi adalah hotel bintang 2, hotel ini memiliki 46 kamar yang terdiri dari *Superior Rooms* 31, *Deluxe Rooms* 9, *Grand Deluxe Rooms* 5, *Mersi Suite Rooms* 1 dan juga memiliki 2 *meeting Room*. Hotel ini memiliki prinsip syariah serta peraturan dan SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen untuk dapat diterapkan dan

dilaksanakan oleh setiap karyawan yang bekerja. Pelayanan diberikan melalui peran sumber daya manusia didalamnya.

Pandemi COVID-19 telah menyebabkan hilangnya pendapatan bagi unit usaha pariwisata. Hal ini terjadi karena menurunnya jumlah mobilitas wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata. Sebanyak 100% pengelola unit usaha menyatakan persetujuan bahwa COVID-19 membawa dampak yang buruk bagi produk yang dijual. Penjualan yang minim, namun pengeluaran yang tetap membuat pengelola unit usaha pariwisata berusaha untuk dapat hidup minimal untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Sebanyak hampir 100% dari seluruh jumlah sampel juga menyatakan bahwa pekerjaan sebagai pengelola unit usaha pariwisata adalah pekerjaan utama dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari sehingga unit usaha tersebut adalah mata pencaharian utama (Yudha Eka Nugraha, 2021).

Usaha jasa perhotelan menawarkan banyak hal kepada tamu. Semua hal yang ditawarkan oleh jasa perhotelan merupakan produk hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk yaitu kamar hotel (*rooms*), layanan makanan dan minuman (*food and beverage*) restoran, dan fasilitas lainnya. Selain produk hotel yang menjadi faktor penentu kepuasan tamu adalah harga dan kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memuaskan tamu hotel. Tamu tidak hanya membutuhkan fasilitas hotel saja, melainkan tamu juga membutuhkan harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu. Hal ini sejalan

dengan pendapat *Zeithalm and Bitner* (2003), “Faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan adalah harga, kualitas pelayanan, produk, faktor situasi dan faktor personal”.

Kepuasan tamu menurut Kotler (2009, p.138) “Adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang diperoleh.” Suatu kepuasan dapat dikatakan apabila harapan tamu dapat terpenuhi atau bahkan melampaui harapan, maka tamu akan merasa senang dan sangat puas. Selain itu, harga menjadi faktor penting dalam menarik tamu untuk melakukan pembelian kamar pada hotel.

Harga merupakan jumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan layanan yang menyertai (Swastha, 2010:147). Menurut Tjiptono (2016:219) menyatakan bahwa, “Harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap perusahaan”. Sedangkan Kotler, Bowen, dan Makens (2003, p.445) menyatakan bahwa “Harga adalah jumlah uang yang dibebankan untuk produk atau layanan.”

Kualitas pelayanan yang bermutu juga termasuk faktor untuk membuat tamu merasa puas merupakan komitmen dan tanggung jawab dari manajemen dan seluruh karyawan hotel. Dalam industri jasa suatu kepuasan tamu dapat diukur tingkatannya berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh tamu selama menginap di hotel. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan “Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa

bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa tamu yang berkunjung ke Hotel Mersi Bukittinggi, peneliti menemukan fakta masalah yang terjadi diantaranya saat tamu meminta *request* penambahan *extrabed* pelayanannya terlalu lama dikarenakan kurang cekatannya karyawan saat *handle* tamu. Hal ini membuat tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan di Hotel Mersi Bukittinggi. Seharusnya hotel tersebut memberikan kepuasan kepada tamu, agar mereka berkunjung kembali karena apa yang mereka rasakan saat menginap membuat mereka puas (Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2005:101).

Berdasarkan pada saat peneliti melaksanakan PLI 2 di Hotel Mersi Bukittinggi, peneliti menemukan permasalahan seperti: Permasalahan pertama yaitu pada kepuasan tamu, peneliti melihat adanya masalah yang terjadi di Hotel Mersi Bukittinggi terkait dengan harga dan kualitas pelayanan di hotel tersebut. tamu merasa tidak puas dengan pelayanan karyawan pada hotel tersebut karena respon yang lambat kepada tamu pada saat *chek-in* maupun *chek-out* dapat dilihat dari beberapa tamu yang datang ke Hotel Mersi Bukittinggi tamu tersebut *compline*. Bukan hanya itu, pada saat tamu melakukan reservasi, ada pelanggan yang mengeluh karena kamar yang dipesan ternyata tidak sesuai dengan keinginannya, beberapa tamu tersebut *compline*, dan juga masalah

ketidaksiapan *bellboy* ketika membutuhkannya, beberapa tamu tersebut *compline*.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu perwakilan dari *staff Front Office Department* di Hotel Mersi Bukittinggi. Permasalahan kedua yang peneliti temui saat PLI 2 di Hotel Mersi Bukittinggi berkaitan dengan tingkat hunian kamar (*occupancy*). Berikut peneliti lampirkan perbedaan harga kamar yang ditawarkan oleh Hotel Mersi Bukittinggi dengan Hotel Grand Bunda Bukittinggi.

Tabel 1.
Daftar Harga Kamar Pada Hotel Mersi Bukittinggi dan Hotel Grand Bunda Bukittinggi

Jenis Kamar	Harga Hotel Mersi	Harga Hotel Grand Bunda
Suite Room	IDR 850.000.00	IDR 900.000.00
Grand Deluxe Room	IDR 750.000.00	IDR 850.000.00
Deluxe Room	IDR 695.000.00	IDR 800.000.00
Superior Room	IDR 550.000.00	IDR 750.000.00

Sumber: Hotel Mersi Bukittinggi dan Hotel Grand Bunda Bukittinggi

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa terdapat perbedaan yang tidak terlalu jauh antar hotel, padahal Hotel Mersi Bukittinggi dan Hotel Grand Bunda Bukittinggi memiliki perbedaan bintang dan jumlah fasilitas tentunya. Selisih harga yang tidak terlalu jauh namun konsumen akan memilih yang lebih murah dengan fasilitas yang cukup, di dukung oleh kualitas layanan yang berbeda yang memberikan kenyamanan kepada konsumen, harga yang ditawarkan lebih tinggi dari hotel-hotel lainnya tentu ini bisa menjadi catatan bagi pengunjung yang akan

menginap kembali. Berikut perbedaan harga kamar yang setara dengan Hotel Mersi Bukittinggi:

Tabel 2.
Daftar Harga Kamar Pada Hotel Bintang 2 Di Bukittinggi

Jenis Kamar	Harga Hotel Mersi	Harga Hotel Lima's
Deluxe Room	IDR 695.000.00	IDR 500.000.00
Superior Room	IDR 550.000.00	IDR 400.000.00

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Berikut adalah tabel tingkat hunian kamar rata-rata enam bulan terakhir yang diperoleh dari bagian *Front Office Department* Hotel Mersi Bukittinggi, dilihat dari kedua hotel bintang 2 tersebut ada beberapa jenis kamar yang harga lebih tinggi jika dibandingkan dengan hotel Lima's.

Tabel 3.
Jumlah Tamu Yang Menginap di Hotel Mersi Bukittinggi pada periode Agustus 2021 – Januari 2022

No	Bulan	Kamar terjual perbulan	Jumlah tamu menginap	%
1	Agustus	94	188	9,5%
2	September	214	398	20%
3	Oktober	410	647	33%
4	November	425	879	44%
5	Desember	579	1186	60%
6	Januari	433	891	45%

Sumber: Front Office Departement Hotel Mersi Bukittinggi

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tidak stabilnya tingkat hunian kamar yang mengakibatkan naik turunnya pendapatan (*revenue*) hotel. Dapat dilihat dari jumlah kamar yang terjual perbulannya di Hotel Mersi Bukittinggi pada bulan Agustus – Desember 2021 mengalami kenaikan, dari 94 kamar yang

terjual dibulan Agustus dengan jumlah tamu yang menginap 188 tamu atau dalam presentase 9,5%, pada bulan Desember menaik pesat sampai 579 kamar yang terjual dengan jumlah tamu yang menginap 1186 tamu atau dalam presentase 60%, namun pada bulan Januari 2022 tercatat bahwa jumlah kamar yang terjual mengalami penurunan sebanyak 433 kamar dengan jumlah tamu yang menginap 891 tamu atau dalam presentase 45%. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor sehingga mengalami penurunan jumlah kamar yang terjual.

Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap tabel diatas dengan tingkat hunian yang tidak tinggi, mestinya pelayanan dapat diberikan secara maksimal sehingga tidak menimbulkan keluhan dari tamu karena tamu yang dilayani masih terbilang minim.

Berikut review yang peneliti dapatkan dari *Google Review* oleh tamu yang menginap di Hotel Mersi Bukittinggi, terdapat keluhan tamu mengenai harga kamar yang lumayan mahal dengan fasilitas yang masih kurang. Selain itu tamu merasa kecewa dengan pelayanan *reception*, hal ini dapat dilihat dengan adanya tamu yang *compline* masalah *bookingan* kamar yang terjual padahal tamu tersebut sudah mem-*booking* kamar tapi pada saat reservasi diberitahu bahwa kamarnya sudah terjual dengan alasan tamu tersebut tidak ada konfirmasi dan pembayaran pada saat *booking*.



Gambar 1. Ulasan Komentar, Keluhan di Hotel Mersi Bukittinggi
Sumber : Google Review

Selain dari masalah di atas ada juga masalah yang terjadi pada harga kamar yang tinggi pada saat *high season* tapi pelayanan yang di berikan karyawan Hotel Mersi Bukittinggitidak sesuai dengan yang di harapkan oleh tamu, beberapa tamu tersebut *compline*. Bukan hanya itu, tamu merasa tidak puas terhadap fasilitas yang diberikan seperti *hot shower* sering tidak berfungsi dengan baik pada saat *high season* membuat tamu mengeluh dengan harga tersebut. Ketidak telitannya karyawan membuat tamu mengeluh dengan harga kamar yang mahal tetapi mendapatkan kamar yang belum siap untuk dijual. Dengan permasalahan yang ada peneliti merasa bahwa penelitian tentang harga dan kualitas pelayanan di Hotel Mersi Bukittinggi perlu dilakukan agar

tidak menimbulkan ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan dengan harga kamar yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul :”**Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi Di Hotel Mersi Bukittinggi**”.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Ketidakpuasannya tamu terhadap pelayanan Hotel Mersi Bukittinggi karena respon yang lambat kepada tamu pada saat *chek-in* maupun *chek-out*.
2. Mendapatkan keluhan dari tamu karena kamar yang dipesan tidak sesuai dengan yang diinginkannya, seperti tamu meminta kamar *kingbed* tetapi kamar yang diberikan oleh pihak hotel tersebut kamar yang *twinbed*.
3. Ketidaksiapannya *bellboy* saatmembutuhkannya, mengakibatkan tamu menunggu lama di*lobby*.
4. Pada saat terjadinya harga kamar yang tinggi saat *high season* pelayanan karyawan Hotel Mersi Bukittinggi terhadap tamu tidak sesuai dengan yang diinginkan tamu.
5. Ketidakpuasannya tamu terhadap fasilitas yang diberikan oleh Hotel Mersi Bukittinggi membuat tamu mengeluh akan harga dengan fasilitas yang tidak

memuaskan, seperti *hot shower* sering tidak berfungsi dengan baik pada saat *high season*.

6. Adanya ketidak telitiannya karyawan membuat tamu merasa tidak puasakan kamar yang mereka dapatkan dengan harga yang diberikan karena tamu mendapatkan kamar yang belum siap untuk dijual.

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak keluar dari konteks permasalahan dan berdasarkan latar belakang diatas, peneliti membatasinya dengan membahas pengaruh terhadap kepuasan tamu menginap dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi di Hotel Mersi Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana harga kamar di Hotel Mersi Bukittinggi?
2. Bagaimana kualitas pelayanandi Hotel Mersi Bukittinggi?
3. Bagaimana kepuasan tamu yang menginap di Hotel Mersi Bukittinggi?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Mersi Bukittinggi?
5. Bagaimana pengaruh harga terhadap kualitas pelayanan tamu menginap di Hotel Mersi Bukittinggi?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Mersi Bukittinggi?

7. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan Hotel Mersi Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian adalah untuk mendeskripsikan pengaruh harga terhadap kepuasan tamu menginap dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi di Hotel Mersi Bukittinggi.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan harga kamar di Hotel Mersi Bukittinggi.
- b. Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Hotel Mersi Bukittinggi.
- c. Mendeskripsikan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Mersi Bukittinggi.
- d. Mendeskripsikan pengaruh harga terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Mersi Bukittinggi.
- e. Mendeskripsikan pengaruh harga terhadap kualitas pelayanan tamu menginap di Hotel Mersi Bukittinggi.
- f. Mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Mersi Bukittinggi.
- g. Mendeskripsikan pengaruh harga terhadap kepuasan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan Hotel Mersi Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada pihak Hotel Mersi Bukittinggi dalam meningkatkan kepuasan tamu menginap dengan menjaga aspek harga dan kualitas pelayanan dengan baik.

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perhotelan dan merupakan satu kesempatan yang baik untuk mengetahui secara langsung masalah yang dihadapi oleh Hotel Mersi Bukittinggi mengenai harga melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

4. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya dan dijadikan sebagai bahan pembelajaran.