

**PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI FAVEHOTEL OLO PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan (D4) Universitas Negeri Padang*



Oleh:

OCVI PUAN MEDINA ADINDA

18135131/2018

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

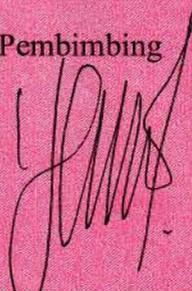
**PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI FAVEHOTEL OLO PADANG**

Nama : Oevi Puan Medina Adinda
NIM/BP : 18135131/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

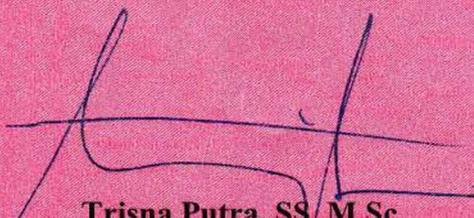
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian SE., M.M
NIP. 198210022008121002

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



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

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 Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu
Menginap Di Favehotel Olo Padang
Nama : Ocvi Puan Medina Adinda
NIM/BP : 18135131/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

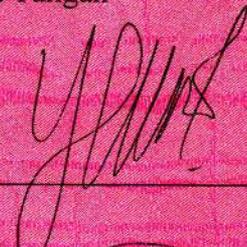
Padang, Agustus 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian SE., M.M

1. 

2. Anggota : Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE

2. 

3. Anggota : Waryono, S.Pd, MM.Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Oevi Puan Medina Adinda
NIM/TM : 18135131/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Favehotel Olo 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

Saya yang menyatakan,

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



Oevi Puan Medina Adinda
NIM. 18135131

ABSTRAK

Ocvi Puan Medina Adinda (2022) : Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Favehotel Olo Padang. Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini berawal dari hasil observasi saat pra penelitian selama penulis melakukan kegiatan praktek lapangan industri di Favehotel Olo Padang dan dilatar belakangi dari permasalahan keluhan tamu yang tidak puas terhadap fasilitas yang tersedia di hotel tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh fasilitas kamar (X) terhadap kepuasan tamu (Y) yang menginap di Favehotel Olo Padang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif digolongkan penelitian asosiatif kausal dengan metode survei. Penelitian ini dilakukan di Favehotel Olo Padang. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Favehotel Olo Padang dengan Jumlah sampel sebanyak 100 orang menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert* dan skala *guttman*. Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi logistik melalui program SPSS versi 25.00.

Hasil penelitian yang didapatkan sebagai berikut: (1) fasilitas kamar dalam kategori baik (56%), (2) kepuasan tamu diperoleh hasil jumlah “Ya” sebanyak 27 dengan persentase 27% dan memilih “Tidak” sebanyak 73 dengan persentase 73%. (3) berdasarkan dari uji regresi logistik yang dilakukan diperoleh bahwa $f_{hitung} (13,981) > f_{tabel} (3,84)$ dan $0,00 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap dan untuk nilai dari nagelkerke r square menunjukkan hasil sebesar 0,189 artinya pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap sebesar 0,189 atau 18,9% sedangkan 81,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata kunci: Fasilitas Kamar, Kepuasan Tamu

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Favehotel Olo Padang”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian SE, M.M, selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penyusunan skripsi, serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Terkhusus kedua orangtua serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan yang tak terhingga dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan D IV yang telah memberikan dorongan serta semangat kepada penulis.
7. Seluruh sahabat team di Pekanbaru yang turut memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Teman terdekat saya Sofia, Tia, Sindy, Dinda, Vina dan Puja yang telah membantu, menemani dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.
9. Seluruh pihak yang telah ikut serta memberikan bantuan kepada penulis yang tidak disebutkan di atas.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah di berikan. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Padang, Agustus 2022

Ocvi Puan Medina Adinda

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Kajian Teori.....	16
1. Definisi Fasilitas	16
2. Indikator Fasilitas.....	19
3. Jenis Kamar Berdasarkan Fasilitas.....	21
4. Definisi Kepuasan Tamu.....	24
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu	25
6. Manfaat Kepuasan Tamu	27
7. Indikator Kepuasan Tamu	28
8. Penelitian Terdahulu	30
B. Kerangka Konseptual.....	32
C. Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Variabel Penelitian	34

D. Definisi Operasional	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	38
G. Instrumen Penelitian.....	39
H. Uji Coba Instrumen	42
I. Teknik Analisa Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
B. Hasil Penelitian.....	52
C. Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	811
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Tamu Menginap di Favehotel Olo Padang Tahun 2021	3
2. Kondisi Fasilitas Kamar yang Dikeluhkan Oleh Tamu	5
3. Keluhan Tamu Mengenai Fasilitas di Favehotel Olo Padang	8
4. Jumlah Tamu Menginap di Favehotel Olo Padang Tahun 2021	36
5. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> pada Variabel X	39
6. Pilihan Jawaban Skala <i>Guttman</i> pada Variabel Y	39
7. Kisi–Kisi Instrumen Penelitian	40
8. Hasil Uji Validitas Variabel X	43
9. Reliabilitas Variabel X	43
10. Reliabilitas Variabel Y	44
11. Interpretasi Nilai r	44
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	52
14. Batas Interval Dan Kategori Pilihan	53
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	53
16. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap	53
17. Data Statistik Variabel Fasilitas Kamar	54
18. Deskripsi Data Variabel Fasilitas Kamar	55
19. Data Statistik Indikator Fasilitas Kamar Tidur	56
20. Deskripsi Data Indikator Fasilitas Kamar Tidur	57
21. Data Statistik Indikator Fasilitas Kamar Mandi	58

22. Deskripsi Data Indikator Fasilitas Kamar Mandi	59
23. Data Statistik Indikator Guest Supplies	60
24. Deskripsi Data Indikator Guest Supplies	61
25. Hasil Penilaian Tamu Mengenai Pertanyaan Kepuasan Tamu Menginap	62
26. Classification Tabel.....	64
27. Variables In The Equation Step 0	65
28. Uji Simultan F.....	65
29. Koefisien Determinasi.....	66
30. Uji Kelayakan Model Regresi (Goodness of Fit Test).....	67
31. Variables In The Equation Step 1 ^a	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	36
2. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kueisioner Penelitian	83
2. Lembar Kueisioner Sebelum Dilakukan Uji Coba.....	85
3. Lembar Kueisioner Setelah Dilakukan Uji Coba.....	90
4. Hasil Tabulasi Data Uji Kueisioner	95
5. Hasil Uji Validitas Variabel X Menggunakan Korelasi Person.....	99
6. Hasil Uji Validitas Variabel Y Menggunakan Korelasi Person.....	100
7. Surat Balasan Izin Penelitian dari Favehotel Olo Padang.....	102
8. Tabulasi Data Penelitian	103
9. Dokumentasi	113

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor terpenting di Indonesia, potensi kekayaan sumber daya alam yang dimiliki Indonesia dapat mendukung perkembangan pariwisata semakin lebih baik kedepannya dan mendukung sektor pariwisata menjadi salah satu bagian penting dalam perindustrian di Indonesia. Menurut Bagyono (2017) Industri Pariwisata yang berkembang baik akan membuka kesempatan terciptanya peluang usaha, kesempatan berwiraswasta, serta terbukanya lapangan kerja yang cukup luas bagi masyarakat setempat, bahkan masyarakat dari luar daerah. Dunia pariwisata selalu berkembang sehingga menjadikan sektor pariwisata menjadi luas dan dapat sebagai pemasukan bagi negara baik dalam bentuk penambahan devisa negara, pajak wisatawan, dan pemasukan bagi masyarakat di sekitar destinasi wisata berupa hasil perdagangan di destinasi wisata tersebut.

Industri pariwisata semakin pesat seiring berkembangnya dunia, oleh sebab itu banyak pengusaha mengembangkan bisnisnya dibidang pariwisata salah satunya adalah perhotelan. Hotel merupakan salah satu penunjang pariwisata karena sebagai penyedia jasa penginapan serta makan dan minum yang menjadi pendukung untuk kegiatan wisatawan selama melakukan aktifitas perjalanan wisata.

Menurut Sulastiyono (2011) salah satu sarana penting untuk memenuhi kebutuhan orang yang berpergian lebih dari sehari adalah hotel. Menurut Damardjati (2012) hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa-jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat kenyamanan dan bertujuan komersial.

Seiring berkembangnya zaman, industri perhotelan pun akan semakin pesat berkembang, oleh sebab itu pembisnis hotel akan bersaing untuk menjadikan hotel mereka yang terbaik di kelasnya, seperti hotel-hotel yang berada di kota Padang bersaing untuk menjadikan hotelnya menjadi pilihan utama untuk tamu-tamu yang ingin menginap, karena kota Padang terkenal dengan destinasi wisata sehingga banyak wisatawan yang datang berkunjung ke kota Padang. Hotel yang berada di kota Padang berbagai kelas sesuai dengan yang telah ditentukan mulai dari hotel berbintang 1, 2, 3, dan 4. Setiap hotel akan bersaing untuk menjadikan hotel mereka menjadi hotel terbaik yang menjadi pilihan pertama oleh tamu-tamu yang akan menginap.

Salah satu hotel di kota Padang yaitu Favehotel Olo Padang yang berlokasi di Jalan Belakang Olo no 46 Olo Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat, memiliki jumlah kamar sebanyak 91 kamar dengan 7 lantai bangunan gedung. Favehotel Olo Padang masih dikategorikan hotel berbintang 3 namun untuk tingkat hunian kamar terbilang cukup tinggi.

Dapat diketahui tingginya tingkat hunian kamar di Favehotel Olo

Padang melalui data berikut:

Tabel 1. Jumlah Tamu yang Menginap di Favehotel Olo Padang Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1.	Januari	4248
2.	Februari	4124
3.	Maret	5445
4.	April	4334
5.	Mei	4433
6.	Juni	5244
7.	Juli	4092
8.	Agustus	4526
9.	September	4265
10.	Oktober	5176
11.	November	5000
12.	Desember	5376
Total		55372

Sumber: *Front Office Manager* (2022)

Berdasarkan data hunian kamar tersebut dapat dilihat tingginya tingkat hunian kamar yang ada di Favehotel Olo Padang selama 1 tahun terakhir dan menjadikannya sebagai hotel yang banyak diminati. Agar hotel banyak diminati oleh tamu tentu ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pihak perhotelan seperti jasa, produk, fasilitas dan pelayanan yang mereka sediakan akan menjadi hal yang berpengaruh kepada tamu yang menginap untuk memberikan kenyamanan selama berada di hotel tersebut.

Favehotel Olo Padang juga merupakan hotel yang memperhatikan kenyamanan untuk tamu yang menginap, mulai dari pelayanan yang mereka berikan, produk yang mereka tawarkan, hingga fasilitas yang mereka sediakan sebagai pendukung kegiatan tamu-tamunya selama berada di Favehotel Olo Padang.

Tamu yang menginap di hotel tentu membutuhkan kenyamanan, yaitu kenyamanan baik dari pelayanan yang diberikan karyawan hotel ataupun kenyamanan dari fasilitas yang dimiliki hotel. Apabila tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hotel, maka tamu pun akan kembali untuk menginap di sebuah hotel tersebut. Oleh sebab itu kepuasan tamu menjadi hal penting yang harus diperhatikan perusahaan sebagai penyedia jasa, produk, maupun fasilitas yang terdapat di hotel.

Menurut Kotler dan Keller (2014) kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Kepuasan tamu dapat dilihat dari bagaimana perasaan tamu setelah menggunakan produk maupun fasilitas yang telah disediakan sebelumnya apakah dapat memenuhi harapan tamu setelah menggunakan produk, fasilitas maupun jasa tersebut.

Namun di Favehotel Olo Padang masih ditemuinya beberapa keluhan oleh tamu yang telah menginap di hotel tersebut, seperti keluhan tamu secara langsung kepada petugas hotel maupun disitus online *travel agent*, di mana

masih adanya keluhan tamu mengenai ketidakpuasan terhadap fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut. Pada saat penulis melakukan kegiatan magang periode Juli-Desember 2021 penulis menemukan keluhan langsung dari tamu-tamu yang menginap di hotel tersebut seperti AC yang tidak dingin dan bocor sehingga menetes ke lantai kamar dan juga menyebabkan *plaffon* kamar hancur, kondisi kamar mandi yang berlumut dan berkerak, *sheet* dan *pillow* berbau, beberapa *furniture* yang sudah tidak dalam keadaan baik dan juga keluhan terhadap *amenities* yang tidak lengkap seperti *memo pad*, *pencil*, *tissue*, *slippers*, *sugar*, *tea and coffee*, *toothbrush*, hal tersebut terjadi karena tidak lengkap nya proses pengisian *amenities* di kamar saat *room attendant* melakukan pembersihan kamar.

Berikut adalah beberapa bukti kondisi fasilitas kamar yang dikeluhkan oleh tamu:

Tabel 2. Kondisi Fasilitas Kamar yang Dikeluhkan Oleh Tamu

No	Kondisi Fasilitas Kamar	Keterangan
1.		Kondisi AC kamar bocor

Tabel 2. Kondisi Fasilitas Kamar yang Dikeluhkan Oleh Tamu (Lanjutan)

No	Kondisi Fasilitas Kamar	Keterangan
2.		Kondisi kamar mandi
3.		Kondisi tembok kamar
4.		<i>Sugar, tea and coffee</i> yang tidak lengkap
5.		<i>Slippers</i> yang tidak ada di dalam kamar

Tabel 2. Kondisi Fasilitas Kamar yang Dikeluhkan Oleh Tamu (Lanjutan)

No	Kondisi Fasilitas Kamar	Keterangan
6.		Toothbrush yang tidak lengkap
7.		Gelas kamar yang kotor

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2022)

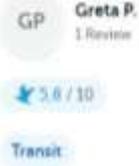
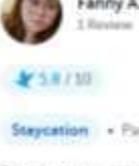
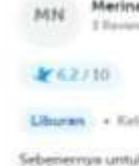
Penulis juga menemukan informasi dari *department housekeeping* bahwa masih ada beberapa tamu yang mengajukan keluhan di situs online *travel agent* karena tidak merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia di hotel tersebut. Diantaranya ada beberapa tamu yang merasa tidak puas terhadap fasilitas kamar seperti *furniture* yang sudah mulai rusak padahal masih dalam kategori hotel yang masih baru. Keluhan tamu terhadap kondisi kamar mandi mampet, lumut dimana-mana dan berbau tidak sedap. Tamu tidak puas dengan kondisi kebersihan kamar yang kurang. Tamu tidak puas karena beberapa fasilitas di kamar tidak bisa digunakan.

Berikut adalah beberapa ulasan keluhan tamu terhadap kondisi kamar di Favehotel Olo Padang pada online *travel agent*:

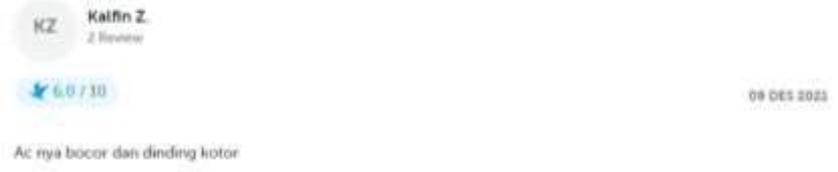
Tabel 3. Keluhan Tamu Mengenai Fasilitas Kamar di Favehotel Olo Padang

No	Komentar
1	<p> ahmad r. a. 1 Review</p> <p> 6,0 / 10</p> <p>16 AGU 2021</p> <p>Kamar ada kecoa, ac bocor, kamar mandi exhaust bunyi keras, saya mintak 1 bed malah twin, kamar dikasi connection, di sebelah kamar berisik.</p>
2	<p> Ovira F. 1 Review</p> <p> 6,0 / 10</p> <p>30 AGU 2021</p> <p>Liburan</p> <p>Plis. Kita bayar buat istirahat mencari kenyamanan. Seengganya bersih. Kamar mandi mampet. Lumut dimana-mana. Furniture udah layak diganti.</p>
3	<p> Sigit h. t. p. 1 Review</p> <p> 6,5 / 10</p> <p>04 SEP 2021</p> <p>Staycation • Pasangan</p> <p>Air panas mati. Hotel kategori baru, tp tidak terawat.</p>
4	<p> OZ official 10 Review</p> <p> 6,9 / 10</p> <p>10 SEP 2021</p> <p>Bisnis</p> <p>Malam 1 di kamar 312 shower rusak. 3 malam berikutnya pindah room ke 317 exhaust suaranya sudah gak karuan. Intinya tolong diperbaiki hal yang sudah rusak. So far hal lain ok. Makanan ok. Pelayanan ramah sip pokoknya.</p>
5	<p> imam w. u. 2 Review</p> <p> 5,5 / 10</p> <p>20 SEP 2021</p> <p>Remote tv dan ac rusak, gelas kotor.</p>

Tabel 3. Keluhan Tamu Mengenai Fasilitas Kamar di Favehotel Olo Padang (Lanjutan)

No	Komentar
6	 <p>Ga worth it. Tembok kotor cat ga rapih ac banjir pelayanannya kurang bagus. Kunci cuma 1, minta late check out sejam kena chargenya setengah harga kamar ga masuk akal. The worst hotel ive ever been.</p>
7	 <p>Pelayanan bagus, ruang kamar sempit dan kurang bersih, kamar mandi sangat sempit tidak seperti fave hotel dikalimantan, kamar ada hama kecoa, fasilitas setrika tidak ada.</p>
8	 <p>Security nya yang piket malam kurang ramah, masa mobil kita pas masuk atau keluar dilatin aja, tunggu dipanggil dulu baru dateng thupun dengan cara yang kurang ramah ke kita. Trus air panasnya agak krang panas. Sama dinding kamar krang rapi, agak kotor gitu, sprej sama bantalnya agak bau. Maaf ya atas komplek saya.</p>
9	 <p>Ok deh. Walaupun dikit ada fasilitas yang mulai rusak.</p>
10	 <p>Sebenemnya untuk pelayanannya, ya bagus-bagus saja. Hanya saja, di kamar yang saya pesan ada anak kecoa di kamar mandinya. Jelas itu membuat saya berpikir apakah kamar mandinya selalu rutin dibersihkan apa gimana itu saya tidak tahu 🙄</p>
11	 <p>Lokasi parkirnya sempit, sarapannya bolehlah, perabot di kamar sedikit berdebu, lanita kurang nyaman di kaki, tapi lokasinya tidak terlalu jauh dari pantai.</p>

Tabel 3. Keluhan Tamu Mengenai Fasilitas Kamar di Favehotel Olo Padang (Lanjutan)

No	Komentar
12	 <p>KZ Kalfin Z. 2 Reviewer ★ 6.0 / 10 09 DES 2023 Ac nya bocor dan dinding kotor</p>
13	 <p>SK Sabiqul K. 13 Reviewer ★ 8.5 / 10 18 DES 2023 Kebersihan kamar mandi tolong ditingkatkan. Agak sedikit pengap</p>

(Sumber: Traveloka)

Beberapa keluhan tersebut merupakan perasaan tamu setelah menginap dan menggunakan fasilitas kamar yang tersedia di Favehotel Olo Padang, di mana tamu merasa kurang puas terhadap fasilitas yang tersedia di hotel sehingga timbul keluhan dari tamu baik secara langsung kepada petugas hotel atau pun di situs online *travel agent*.

Dari teori yang telah dikemukakan tentang kepuasan tamu dan beberapa keluhan tamu yang telah disebutkan sebelumnya dapat diketahui bahwa kepuasan tamu merupakan perasaan tamu ketika harapan, kebutuhan, dan keinginannya terpenuhi setelah menggunakan jasa, produk ataupun fasilitas yang telah disediakan sehingga tamu akan kembali dan terus melakukan pembelian ulang.

Maka semakin baik fasilitas fisik kamar yang disediakan oleh hotel akan semakin memberikan kepuasan kepada tamu di hotel tersebut begitu pun sebaliknya, oleh sebab itu kondisi fasilitas kamar juga harus dalam keadaan yang baik dan terjaga sehingga kepuasan tamu ketika menggunakan fasilitas tersebut dapat terpenuhi.

Menurut Sulastiyono (2011) fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di hotel. Semakin baik fasilitas tentu akan menarik minat tamu untuk menggunakan fasilitas yang telah disediakan disebuah hotel, dan akan membuat tamu merasa semakin puas karena harapan tamu dapat terpenuhi. Fasilitas kamar merupakan salah satu fasilitas yang harus terjaga kebersihan dan kualitasnya agar tamu yang menginap di hotel dapat merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan.

Apabila fasilitas kamar yang disediakan hotel tidak sesuai dengan harapan tamu tentu akan membuat kepuasan tamu tidak terpenuhi dan tamu merasa kecewa memilih dan menggunakan fasilitas di hotel tersebut.

Jika kepuasan tamu tidak terpenuhi maka akan menyebabkan terjadinya beberapa hal seperti membuat tamu tidak mau lagi untuk kembali menggunakan atau memilih hotel tersebut, menyebabkan turunnya reputasi hotel kepada calon tamu yang akan menginap, terjadinya penurunan *occupancy* kamar ataupun berkurangnya pendapatan di hotel, bahkan lebih parah lagi apabila fasilitas kamar yang tersedia di hotel masih terus menerus tidak diperhatikan dan dijaga dapat menyebabkan berkurangnya tamu yang menginap dan dapat memberikan dampak buruk bagi hotel yaitu dapat menyebabkan hotel tutup karena terus-menerus kurangnya tamu yang menginap.

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap yang ditinjau dari lima indikator kepuasan menurut permana (2013) yaitu: tercapainya harapan tamu, tercapainya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali, adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain. Maka peneliti tertarik meneliti tentang **“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Favehotel Olo Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Ditemukannya permasalahan pada fasilitas kamar tidur seperti kondisi AC bocor yang menyebabkan menetes ke lantai, gelas kamar kotor, *sheet* dan *pillow* di kamar berbau, dan beberapa furniture sudah mulai rusak.
2. Tamu tidak puas karena kondisi kamar yang sempit tidak seperti favehotel di kota lainnya dan kondisi tembok kamar yang sudah mengelupas dan cat tembok yang kurang rapi padahal dalam kategori hotel yang masih baru.
3. Tamu tidak puas karena beberapa fasilitas di kamar tidak bisa digunakan seperti remot AC dan TV serta air panas di beberapa kamar mandi.
4. Ditemukannya fasilitas kamar mandi dalam kondisi kurang bersih seperti lumut di sudut kamar mandi, kerak yang menempel di lantai kamar mandi, dan kamar mandi mampet sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap.

5. Fasilitas *amenities* di dalam kamar yang tidak lengkap seperti *soap, shampoo, memo pad, pencil, slippers, sugar, tea and coffee, tissue, tooth brush*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka pada penelitian ini penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Fasilitas kamar di Favehotel Olo Padang.
2. Kepuasan tamu menginap di Favehotel Olo Padang.
3. Pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Favehotel Olo Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas kamar di Favehotel Olo Padang?
2. Bagaimana kepuasan tamu menginap di Favehotel Olo Padang?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Favehotel Olo Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh fasilitas kamar (X) terhadap kepuasan tamu (Y) yang menginap di Favehotel Olo Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan fasilitas kamar di Favehotel Olo Padang.
- b. Untuk mendeskripsikan kepuasan tamu menginap di Favehotel Olo Padang.
- c. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Favehotel Olo Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai saran dan pertimbangan bagi pihak hotel untuk mengevaluasi tentang fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu yang menginap sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Favehotel Olo Padang.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan pembelajaran dan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti

Agar dapat menerapkan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan ke dunia kerja dan juga sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana sains terapan.

4. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan untuk peneliti lain dan untuk penambahan informasi dan referensi pengetahuan dibidang perhotelan.