

**PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI WHIZ PRIME HOTEL KHATIB SULAIMAN PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

**YURI HILMA RAFIKA
17135320**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

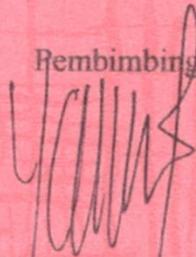
**PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI WHIZ PRIME HOTEL KHATIB SULAIMAN PADANG**

Nama : Yuri Hilma Rafika
NIM/BP : 17135320/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

Disetujui Oleh:

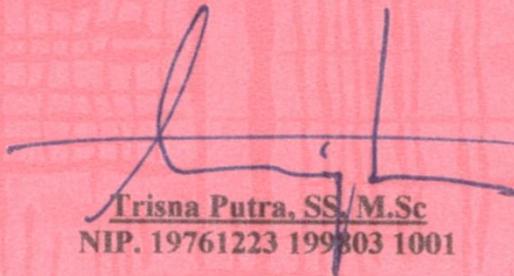
Rembimbing



Youmil Abrian, S.E, M.M

NIP.198210022008121002

Ketua Jurusan 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 Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan
Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu
Menginap Di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang
Nama : Yuri Hilma Rafika
NIM/BP : 17135320/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

Tim Penguji

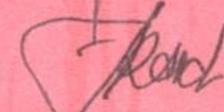
Nama

Tanda Tangan

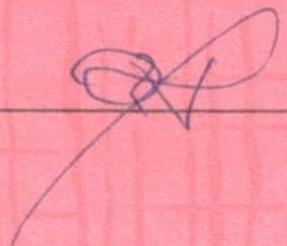
1. Ketua : Youmil Abrian, S.E, M.M

1. 

2. Anggota : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

2. 

3. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, M.M

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yuri Hilma Rafika
NIM/TM : 17135320 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

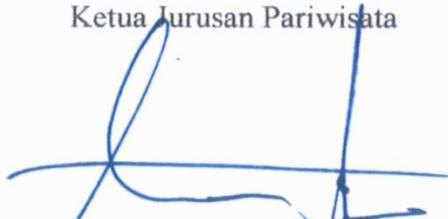
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman 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,

Ketua Jurusan Pariwisata


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

Saya yang menyatakan,


Yuri Hilma Rafika
NIM. 17135320

ABSTRAK

Yuri Hilma Rafika. 2021. Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang. Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Abstrak: Penelitian ini berawal dari hasil observasi pada saat pra penelitian terhadap tamu yang menginap di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, ditemukan adanya masalah kebutuhan tamu yang kurang terpenuhi dengan baik sehingga tamu merasa kurang puas, diantaranya adalah tamu yang mengeluh tentang fasilitas kamar yang banyak mengalami kerusakan yang di nilai kurang memberikan kenyamanan kepada tamu. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang. Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah semua tamu yang menginap di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang selama bulan Januari – Desember 2020. Total sampel pada penelitian ini adalah 100 orang. Uji prasyarat analisis yang digunakan pada penelitian ini ialah uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas. Untuk pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana.

Adapun hasil penelitian : Variabel X (Fasilitas Kamar) berada pada kategori baik dengan persentase 58%. Variabel Y (Kepuasan Tamu) berada pada kategori baik dengan persentase 57%. Berdasarkan dari uji regresi linier sederhana f hitung 24.328 dengan signifikan $0,000 < 0,05$ maka variabel fasilitas kamar bisa mempengaruhi kepuasan tamu dengan nilai R Square 0,199. Fasilitas kamar mempengaruhi kepuasan tamu secara signifikan sebesar 19,9 % dan dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 80,1 %. Berdasarkan dari hasil penelitian disarankan untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan fasilitas kamar terutama pada fasilitas kamar tidur dan fasilitas kamar mandi sehingga fasilitas kamar menjadi lebih baik.

Kata kunci : Fasilitas Kamar, Kepuasan Tamu

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis dalam menyusun skripsi penelitian yang berjudul *“Pengaruh Fasilitas Kamar terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Whiz Prime Hotel Padang”*.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, PhD, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian SE.,M.M, selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan proposal ini.
4. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Seluruh staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Mama Lili Iswari dan Papa Yulandrianto yang telah memberikan doa dan dukungan yang besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan dan kesejahteraan bagi Mama dan Papa tercinta.

7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan D4 yang telah memberikan dorongan serta semangat kepada penulis.
8. Seluruh pihak yang telah ikut serta memberikan bantuan kepada penulis yang tidak disebutkan di atas.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis diberkahi dan diberikan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap skripsi ini juga dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya bagi penulis sendiri.

Padang, 20 Agustus 2021
Penulis

Yuri Hilma Rafika
NIM: 17135320

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Defenisi Fasilitas	11
2. Jenis Kamar Berdasarkan Fasilitas Kamar	13
3. Indikator Fasilitas Kamar	15
4. Kepuasan Pelanggan/Tamu	16
5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Tamu	18
6. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan/Tamu	20
7. Indikator Kepuasan Pelanggan/Tamu	22
B. Kerangka Konseptual	25
C. Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Variabel Penelitian.....	27

D. Definisi Operasional	28
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	36
J. Uji Persyaratan Analisis.....	38
K. Pengujian Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
B. Hasil Penelitian	42
1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden	43
2. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	45
3. Uji Persyaratan Analisis.....	63
C. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah dan Tipe Kamar Whiz Prime Hotel Padang	4
2. Keluhan Tamu tentang Fasilitas Kamar di Whiz Prime Hotel Padang.....	5
3. Jumlah Tamu yang Menginap di Whiz Prime Hotel Padang Tahun 2020 ..	29
4. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> Pada Variabel X dan Variabel Y	32
5. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
6. Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	35
7. Realibilitas Variabel X.....	36
8. Realibilitas Variabel Y.....	36
9. Interpretasi Nilai <i>r</i>	36
10. Deskripsi Data.....	38
11. Batas Interval dan Pilihan Kategori	38
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
14. Karakteristik Responden Tujuan Menginap	44
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap	45
16. Data Statistik Variabel Fasilitas Kamar	46
17. Deskripsi Data Variabel Fasilitas Kamar	47
18. Data Statistik Indikator Fasilitas Utama	47
19. Deskripsi Data Indikator Fasilitas Utama	48
20. Data Statistik Indikator Fasilitas Penunjang	49
21. Deskripsi Data Indikator Fasilitas Penunjang	49
22. Data Statistik Indikator Fasilitas Pelengkap	50
23. Deskripsi Data Indikator Fasilitas Pelengkap	51
24. Data Statistik Variabel Kepuasan Tamu	52
25. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu	52
26. Data Statistik Indikator <i>Expectation</i> (Harapan).....	53
27. Deskripsi Data Indikator <i>Expectation</i> (Harapan).....	54
28. Data Statistik Indikator <i>Perfomance</i> (Kinerja)	55

29. Deskripsi Data Indikator <i>Perfomance</i> (Kinerja).....	55
30. Data Statistik Indikator <i>Comparison</i> (Perbandingan).....	56
31. Deskripsi Data Indikator <i>Comparison</i> (Perbandingan).....	57
32. Data Statistik Indikator <i>Confirmation</i> (Konfirmasi).....	58
33. Deskripsi Data Indikator <i>Confirmation</i> (Konfirmasi).....	58
34. Data Statistik Indikator <i>Discrepancy</i> (Ketidaksesuaian).....	59
35. Deskripsi Data Indikator <i>Discrepancy</i> (Ketidaksesuaian).....	60
36. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Kamar.....	61
37. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Tamu.....	62
38. Hasil Uji Normalitas.....	64
39. Hasil Uji Homogenitas.....	65
40. Uji Linearitas.....	66
41. Nilai Signifikansi.....	67
42. Koefisien Regresi.....	67
43. Variabel Kepuasan Tamu (X) terhadap Kepuasan Tamu (Y).....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.....	4
2. Kerangka Konseptual Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Tabulasi Deskripsi Data Responden	77
2. Kusioner Uji Coba Penelitian	80
3. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian.....	86
4. Hasil Uji Validitas Uji Coba	88
5. Hasil Uji Reabilitas Uji Coba	89
6. Kusioner Penelitian.....	30
7. Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	96
8. Klasifikasi Skor untuk Skor Fasilitas Kamar dan Kepuasan Tamu	102
9. Surat Uji Coba dan Penelitian	113
10. Surat Balasan Izin Penelitian	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini di dorong untuk menjadi salah satu sektor yang memberikan andil besar dalam pengembangan perekonomian dan peningkatan kesejahteraan rakyat. Indonesia sebagai salah satu tujuan wisata di kawasan Asia pasifik, memiliki potensi cukup besar dalam kepariwisataan, baik potensi fisik maupun potensi sosial budaya yang merupakan modal besar bagi pengembangan pariwisata.

Menurut Sinaga (2010) “Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari suatu tempat ketempat yang lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata”. Melalui sektor pariwisata ini, diperkirakan akan menjadi penunjang pendapatan daerah yang kontribusinya di masa mendatang memiliki prospek yang menguntungkan. Secara ekonomi usaha dan peluang kerja, serta meningkatkan devisa negara. Salah satu sektor pendukung usaha pariwisata adalah jasa perhotelan.

Perusahaan perhotelan di Indonesia terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha. Dengan perkembangan tersebut persaingan antar hotel akan semakin meningkat. Oleh sebab itu hotel harus didukung oleh berbagai aspek agar dapat bersaing dengan hotel lain, bukan hanya pelayanan yang baik, tetapi perlu adanya desain hotel yang tanggap terhadap kebutuhan

dan kenyamanan yang erat hubungannya dengan perilaku penghuni hotel. Hotel merupakan fasilitas akomodasi yang menyediakan sarana penginapan sekaligus pelayanan makanan dan minuman yang bersifat komersil. Secara umum, kegiatan utama yang terjadi pada sebuah hotel adalah kegiatan bermukim. Sehingga tuntutan ruangnya menyerupai pada rumah tinggal, seperti ruang tidur, ruang makan dan kamar mandi. Karena bersifat komersil, hotel dilengkapi dengan ruang-ruang fasilitas penunjang, seperti *lobby*, *restaurant*, kantor pengelola dan lain-lain.

Menurut Sulastiyono (2011: 5) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjajian khusus. Sedangkan Menurut Prakoso (2017:3) “Sebuah hotel dapat didefinisikan sebagai tempat tinggal atau bangunan yang memiliki usaha utama dalam menyediakan penginapan untuk *public* atau masyarakat secara umum dan memiliki jasa pelayanan makanan dan minuman dan lebih dari itu, jasa pelayanan kamar, pencucian dan penggunaan atau menikmati furnitur yang ada pada bangunan tersebut”. Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para pelanggan sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan terjadi pembelian ulang.

Menurut Thamrin dan Tantri (2013), Kepuasan Pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2004: 146) menyatakan bahwa kepuasan tamu adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya. Teori tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tamu akan menciptakan perasaan puas atau tidak puasnya atas fasilitas kamar yang dirasakan setelah membandingkan antara harapan sebelumnya dengan hasil yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut nirwana (2014: 47) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas dalam suatu jasa diantaranya adalah: 1. Desain fasilitas 2. Nilai fungsi 3. Estetika 4. Kondisi yang mendukung 5. Peralatan penunjang.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam menentukan pilihan, maka semakin lengkapnya fasilitas yang ada di hotel, tamu akan merasa puas dan akan kembali ke hotel lagi. Setiap hotel biasanya juga memperhatikan semua fasilitas yang dimilikinya, termasuk hotel-hotel di Kota Padang. Salah satunya adalah Whiz Prime Hotel Padang yang menempati lokasi strategis di pusat Kota Padang.



Gambar 1. Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang
 Sumber: (HRD Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang 2020)

Sebagai salah satu hotel berbintang *(tiga), Whiz Prime Hotel Padang memiliki 136 kamar, dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah dan Tipe Kamar Whiz Prime Hotel Padang

No	Tipe Kamar	Jumlah Kamar yang tersedia
1.	<i>Standar Room</i>	124
2.	<i>Superior Room</i>	5
3.	<i>Deluxe Room</i>	6
4.	<i>Junior Suite Room</i>	1
Total		136

Sumber : (*Front Office Departmen, 2020*)

Pada komentar situs online ada beberapa tamu merasa puas dan ada beberapa tamu keinginannya belum sesuai dengan yang di harapkan. Karena keinginannya tidak terpenuhi tamu menjadi tidak puas dengan fasilitas yang ada. Pada saat penulis melakukan tinjauan penelitian pada tanggal 10 Desember 2020, penulis menemukan informasi dari *ex trainee sales & marketing* dan sejumlah *Online Travel Agent* di Whiz Prime Hotel bahwa ada

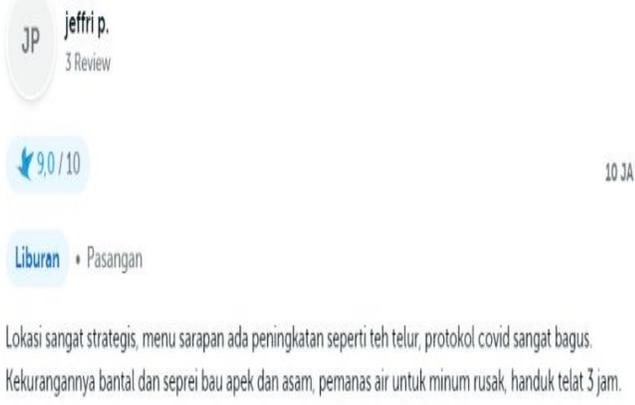
beberapa tamu yang keinginannya belum sesuai dengan yang di harapkan membuat tamu tidak puas dengan fasilitas kamar yang ada dan ada beberapa tamu merasa puas dengan fasilitas yang ada. Diantaranya adalah Adanya keluhan tamu kamarnya kecil dan tidak ada kulkas, adanya keluhan tamu AC kamar tidak merespon ke remot AC, tidak ada handuk kecil di kamar mandi dan TV rusak, adanya keluhan tamu kekurangan bantal, linen bau dan pemanas air untuk minum rusak, tamu merasa puas karena ruangan kamar nyaman dan viewnya rooftop bagus, tamu merasa puas dengan fasilitas yang bagus, tamu merasa puas karena hotel yang bersih dan ada bau melati yang khas, AC kamarnya dingin.

Berikut ini adalah tabel ulasan tetang keluhan tamu di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.

Tabel 2. Keluhan Tamu Tentang Fasilitas Kamar di Whiz Prime Hotel Padang

No	Komentar	Tanggal	Sumber
1.	 <p>6.0 Hotel kurang nyaman Aulia Ananda / Perjalanan bersama Pasangan 22-06-2020 Kenyamanan ★★★★★ 6,0 Kebersihan ★★☆☆☆ 4,0 Pelayanan ★★★★★ 6,0 Kamarnya ternyata kecil tidak ada kulkasnya dan spreinya kotor</p>	06 Juni 2020	Pegi-Pegi

2.	 <p>Nofrinaldi 0 Review</p> <p>9,7 / 10 03 DI</p> <p>Bisnis</p> <p>Kondisi ruangan kamar nyaman, view di rooftop restaurant nice sapat melihat pemandangan ke lautan dan sebahagian kota padang 🍷 Pelayanan ramah, sarapan enak 🍷</p>	03 Desember 2020	Traveloka
3.	 <p>Bambang p. 3 Review</p> <p>6,3 / 10 22 DES 20</p> <p>Staycation • Teman</p> <p>Suara suara dari lorong kamar bisa kedengaran ke kamar jadinya mengganggu. AC kamar tidak merespon ke remote AC-nya sudah lapor dan diperbaiki, Kata teknisinya si sudah bisa setelah teknisi pergi saya check-oh ternyata sama saja tidak bisa jadi stag di suhu tertentu saja. Tidak ada handuk kecil di kamar mandi. TVnya ntah rusak atau, gaman tidak enak saja dilihat kontrasnya.</p>	22 Desember 2020	Traveloka
4.	 <p>Putri C. 1 Review</p> <p>9,7 / 10 09 JAN 20</p> <p>Liburan • Pasangan</p> <p>Hotel favorit saya di padang, bersih, ada bau melati yang khas Whiz Prime, AC-nya dingin, kamar nyaman, Sering kesini cuma waktu menginap kemarin tidak dikasi sendal, tapi tidak apa-apa lah, next time saya akan kesini lagi.</p>	09 Januari 2021	Traveloka

5.		10 Januari 2021	Traveloka
6.		09 Maret 2021	Tiket.com

Apabila fasilitas kamar tidak sesuai dengan ekspektasi tamu, maka tamu tidak akan merasa puas dan akan berdampak buruk untuk hotel seperti menurunnya *occupancy* dan berkurangnya pendapatan hotel karena pendapatan utama hotel adalah penjualan dari kamar.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap yang ditinjau dari lima indikator kepuasan: *expectation* (harapan), *performance* (kinerja), *comparison* (perbandingan), *confirmation & disconfirmation*, *discrepancy* (ketidaksesuaian). Maka peneliti tertarik meneliti tentang **“PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU**

MENGINAP DI WHIZ PRIME HOTEL KHATIB SULAIMAN PADANG”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Tamu tidak puas karena kamarnya kecil dan tidak ada kulkas.
2. Tamu tidak puas AC kamar tidak merespon ke remot AC, tidak ada handuk kecil di kamar mandi dan TV rusak.
3. Tamu tidak puas karena kekurangan bantal, linen bau, pemanas air untuk minum rusak.
4. Tamu puas karena ruangan kamar nyaman dan *rooftop view* bagus.
5. Tamu merasa puas dengan fasilitas yang bagus.
6. Tamu puas karena hotel yang bersih dan ada bau melati yang khas, AC kamarnya dingin.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Fasilitas kamar di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.
2. Kepuasan tamu menginap di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.
3. Pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas kamar di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang ?
2. Bagaimana kepuasan tamu yang menginap di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang ?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan pengaruh fasilitas kamar (X) terhadap kepuasan tamu (Y) yang menginap di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan fasilitas kamar di Whiz prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.
- b. Mendeskripsikan kepuasan tamu di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.

- c. Menganalisis pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Suatu bentuk evaluasi tentang fasilitas kamar di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang sehingga terjadi kepuasan bagi tamu dan sebagai acuan meningkatkan pelayanan yang lebih dari sebelumnya.

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran di Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negri Padang.

3. Bagi Penulis

Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki, yang telah didapat di bangku perkuliahan dan salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan.

4. Bagi Penilai Lain

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