

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU
PADA YELLO HOTEL JAMBI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah Satu
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



Oleh :

**M. Shadaqta Ramadhan
NIM: 2018/18135278**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA YELLO
HOTEL JAMBI**

Nama : M. Shadaqta Ramadhan
NIM/BP : 18135278/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D
NIP. 199202262020121012

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 Terhadap Kepuasan Tamu
Pada Yello Hotel Jambi
Nama : M. Shadaqta Ramadhan
NIM/BP : 18135278/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2023

Tim Penguji

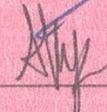
Nama

Tanda Tangan

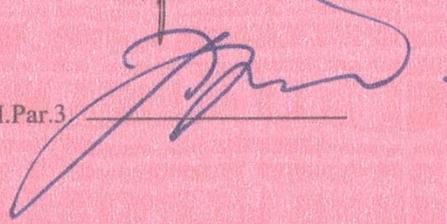
1. Ketua : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

1. 

2. Anggota : Arif Adrian, S.E, M.SM

2. 

3. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par., MM.Par.3

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : M. Shadaqta Ramadhan
NIM/TM : 18135278/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Yello Hotel Jambi” 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


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

Saya yang menyatakan,



M. Shadaqta Ramadhan
NIM. 18135078

ABSTRAK

M. Shadaqta Ramadhan (2023).“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Yello Hotel Jambi”.Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa permasalahan yaitu, terjadinya penurunan occupancy, adanya keluhan tamu tentang ukuran bed yang tidak sesuai, keluhan tamu mengenai kamar yang masih kotor, keluhan tamu dimana tentang toilet, fasilitas guest amenities yang tidak tersedia, fasilitas antar jemput bandara Tujuan penelitian ini Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah tamu menginap di Yello Hotel Jambi. Sampel penelitian berjumlah 193 orang konsumen dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berada pada kategori cukup baik yaitu 67,4%. Selanjutnya pada variabel kepuasan tamu berada pada kategori baik yaitu 69,6%. Pengaruh fasilitas (X) dan kepuasan tamu (Y) dengan skor 37% serta 6,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya hasil analisis regresi linear berganda diperoleh nilai F hitung 13.309 dengan sig. 0,000 < 0,05, artinya variabel fasilitas terhadap kepuasan tamu berpengaruh secara signifikan, serta diperoleh nilai t hitung 3.648 dengan sig. 0,000 < 0,05.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan, Tamu

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI YELLO HOTEL JAMBI”**. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan penelitian ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, sebagai Ketua Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE selaku dosen pembimbing.
4. Bapak Arif Adrian, SE, M.SM, selaku Penguji satu.
5. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par selaku penguji dua.
6. Seluruh pihak terkait yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melaksanakan penelitian di hotel tersebut.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, Amin Ya Rabbal’alamin. Penulis menyadari bahwa pada penelitian ini penulis masih banyak kekurangan, untuk itu penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Penulis

berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, 9 Februari 2023

M. Shadaqta Ramadhan
NIM: 2018/18135278

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BABI PENDAHULUAN	1
a. Latar Belakang	1
b. Identifikasi Masalah.....	3
c. Batasan Masalah	4
d. RumusanMasalah.....	5
e. Tujuan Penelitian	5
f. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Kajian Teori	11
B. Kerangka Konseptual.....	16
C. Hipotesis	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	18
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
F. Instrumen Penelitian	21
G. Uji Coba Instrumen.....	24
H. Teknik Analisis Data.....	28
I. Uji persyaratan analisis	29
J. Penguji Hipotesis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Analisis Karakteristik Responden.....	32
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	32
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	33
B. Deskripsi Data.....	34
1. Deskripsi Data Variabel Fasilitas.....	34

2. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu	45
C. Uji Pernyataan Analisis	56
1. Uji Normalitas	56
2. Uji Homogenitas	57
3. Uji Linearitas	57
D. Pengujian Hipotesis	58
E. Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

1. Data jumlah kunjungan tamu	3
2. Data jumlah kunjungan tamu	17
3. Pilihan Jawaban Skala Likert	20
4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	20
5. Interpretasi nilai	23
6. Klasifikasi skor.....	24

DAFTAR GAMBAR

1. Ulasan tamu yang menginap di yello hotel jambi.....	4
2. Ulasan tamu yang menginap di yello hotel jambi.....	4
3. Kerangka konseptual.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita simak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen lokal. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat.

Industri perhotelan yang bergerak di bidang akomodasi penginapan ini juga sama dengan industri lainnya. Sudah semakin berkembang dan semakin banyak bangunan perhotelan di setiap tempat. Baik di kota besar maupun di kota kecil. Hotel adalah salah satu akomodasi yang sangat penting bagi tamu maupun pebisnis yang sedang melakukan perjalanan. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI. NO. 2 Tahun 2014 Pasal 1 sebagai berikut: “Hotel adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dilengkapi dengan jasa makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”.

Kebutuhan akan hotel bagi setiap orang berbeda-beda sesuai dengan tujuannya ke daerah tersebut, jika orang itu adalah pebisnis maka pebisnis tersebut ingin mendapatkan lokasi hotel yang mudah mengunjungi relasi dagangnya disekitar hotel. Oleh karena itu, seorang pengusaha memiliki hotel

yang lokasinya ditengah kota, dekat perkantoran dan area pertokoan. Lain halnya dengan melakukan perjalanan, rekreasi dan *honeymoon* yang menginginkan tempat tempat yang sejuk, tidak ramai dan suasana tenang dengan terciptanya kepuasan yang diinginkan.

Menurut Tjiptono (2016:74), kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan saat setelah menggunakan produk atas jasa. Menurut Permana (2013:24) mengatakan bahwa indikator kepuasan diantaranya yaitu: Tercapainya harapan tamu, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, keinginan untuk memakai produk/jasa kembali serta keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain. Untuk meraih kepuasan tamu perlu diketahui bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan itu sendiri. Menurut Indrasari (2019:87) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi diantaranya: Kualitas produk/fasilitas, kualitas pelayanan, emosional, harga serta biaya.

Menurut Tjiptono (2014:317) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Menurut Sulastiyono (2011: 11) menyatakan bahwa indikator fasilitas dalam perusahaan hotel berupa : (1) kamar tidur dengan segala perlengkapannya, (2) restoran dengan pendukungnya, (3) fasilitas tambahan (fasilitas olahraga atau hiburan), (4) ballroom untuk acara tertentu, (5) tempat parkir, dan (6) sarana pendukung lainnya, dengan adanya fasilitas yang lengkap disebuah hotel, tentunya akan membuat tamu akan merasakan kenyamanan dengan hotel tersebut, serta memberikan dampak yang baik juga tentunya bagi hotel terkait kepuasan tamu

saat menginap. Salah satu hotel yang memiliki keinginan untuk memberikan kepuasan tersebut adalah Yello Hotel Jambi.

Yello Hotel Jambi merupakan salah satu hotel bintang 3 (***) yang berlokasi di kompleks transmart, Jalan Jendral Sudirman, Kel Tambak sari, Kec Jambi selatan, kota Jambi 15 menit dari airport kota Jambi. Yello Hotel Jambi terdiri dari 12 lantai dan memiliki 3 jenis kamar diantaranya yaitu: Yello Room, Yello Deluxe dan Yello Suite.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Tamu di Hotel Yello Jambi
Pada bulan Januari - Agustus 2022**

No	Bulan	Jumlah Tamu	Occupancy %
1	Januari	6.508	75,42
2	Februari	5.800	71,29
3	Maret	7.512	83,10
4	April	5.123	57,60
5	Mei	7.222	78,20
6	Juni	7.319	81,00
7	Juli	6.796	76,20
8	Agustus	5.911	66,80
Jumlah		52.191	-

Sumber: HRD Yello Hotel Jambi (2022).

Berdasarkan tabel diatas tingkat kunjungan tamu di Yello Hotel Jambi mengalami penurunan yang cukup besar pada bulan April sebanyak 25,50%, dimana pada bulan maret *occupancy* pada bulan maret sebanyak 83,10% sedangkan di bulan April 57,60%, selanjutnya pada bulan Agustus juga terdapat penurunan sebesar 9,4%, dimana pada bulan juli *occupancy* hotel 76,20% sedangkan pada bulan agustus *occupancy* hanya mencapai 66,80%.

Berdasarkan hasil dari observasi yang penulis temukan, salah satu staff Manager Hotel Yello Jambi, Ruswandi selaku Room Devison Manager mengatakan bahwa ai menduga hal tersebut berkaitan dengan keluhan tamu

tentang kepuasan tamu di Yello Hotel Jambi hingga berdampak terhadap *occupancy*. Berikut adalah beberapa permasalahan yang peneliti peroleh dari ulasan *online travel agent* terkait kepuasan tamu di Yello Hotel Jambi.

Dari hasil ulasan yang penulis temukan, terkait kepuasan tamu pada indikator tercapainya harapan tamu, yaitu masih adanya keluhan dimana tidak tercapainya harapan tamu saat meminta ukuran bed yang besar, akan tetapi bed yang didapati adalah bed yang ukuran twin yang di gabung menjadi satu, sehingga tamu merasa tidak nyaman saat tidur, serta berdampak kepada kepuasan tamu yang menginap di Yello Hotel Jambi. Adapun keluhan tamu tersebut dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Keluhan tamu terhadap kepuasan yang tidak sesuai harapan (Sumber: Traveloka, 29 September 2022)

Selain masalah diatas penulis mendapati keluhan tamu terkait dengan fasilitas hotel yaitu adanya keluhan tamu mengenai kamar, dimana tamu mengatakan bahwa keadaan kamar yang masih kotor serta masih ada meja yang masih yang belum dibersihkan secara maksimal. Adapun keluhan tamu tersebut dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Keluhan tamu tentang fasilitas Hotel
(Sumber: Traveloka, 29 September 2022)

Kemudian masalah yang penulis temui yaitu terkait fasilitas hotel yaitu keluhan tamu dimana tamu mengatakan bahwa kurang bersihnya toilet umum hotel, sehingga mengganggu kenyamanan tamu hotel yang menginap. Adapun keluhan tamu tersebut dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Keluhan tamu terhadap fasilitas Hotel.
(Sumber: Traveloka, 29 September 2022)

Berdasarkan hasil observasi penulis yang dilakukan tanggal 29 September 2022, penulis menemukan masalah terkait dengan fasilitas yang ada pada Yello Hotel Jambi, dimana untuk ukuran *bed* pada kamar tamu terbatas untuk yang berukuran *king size*, sehingga saat tamu meminta *bed* yang berukuran *king size* terkadang hotel kesulitan untuk memenuhi permintaan tersebut. Berikut hasil dokumentasi yang penulis dapatkan:



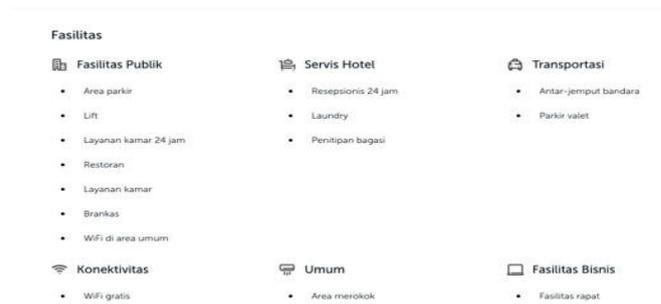
Gambar 4. Kondisi Bed kamar Hotel.
(Sumber: Hasil Dokumentasi, 29 September 2022)

Disisi lain penulis juga menemukan masalah *guest amenities* yang tidak tersedia dikamar mandi tamu, seperti tidak adanya *shower cap* dan *sanitary bag*, hal ini tentunya juga menjadi salah satu kebutuhan tamu saat mandi, terutama bagi tamu wanita yang menginap di hotel tersebut. Berikut hasil dokumentasi yang penulis dapatkan:



Gambar 5. Kondisi Bathroom kamar Hotel.
(Sumber: Hasil dokumentasi, 29 September 2022)

Kemudian penulis juga temukan masalah terkait dengan fasilitas antar jemput bandara, dimana fasilitas tersebut tidak ditemukan di hotel saat penulis melakukan observasi, sedangkan pada kenyataanya di *online travel agent* fasilitas tersebut dicantumkan, dan pada saat tamu meminta atau memerlukanya, pihak tidak dapat memenuhi permintaan tersebut. Sehingga berdampak pada kepuasan tamu yang menginap di Yello Hotel Jambi. Berikut hasil dokumentasi yang penulis dapatkan disalah satu *online travel agent*.



Gambar 6. Fasilitas yang tersedia di *online travel agent*.

(Sumber: Traveloka, 29 September 2022)

Urgensi dalam penelitian ini yaitu apabila fasilitas tidak terpenuhi maka tamu akan merasa tidak puas dan tidak terpenuhi keinginan tamu sehingga tamu akan *complain* dan jika itu di biarkan akan berdampak kepada citra hotel yang menjadi buruk, serta tamu tidak akan merekomendasikan ke teman-temannya untuk menginap di Yello Hotel. Upaya untuk meningkatkan antisipasi agar tamu tidak *complain*, maka pihak hotel harus memberikan fasilitas yang baik, dengan cara menggali informasi-informasi penting tentang fasilitas di Yello Hotel. Dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian, guna melihat pengaruh fasilitas dalam kepuasan tamu di Yello Hotel Jambi dengan bentuk skripsi yang berjudul “**Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu pada Yello Hotel Jambi**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun identifikasi masalah yang dapat disimpulkan penulis bahwa:

1. Terjadinya penurunan occupancy yang cukup besar di bulan April sebesar 25,50% dan bulan Agustus 9,4%.
2. Adanya keluhan tamu dimana tidak tercapainya harapan tamu saat meminta ukuran bed yang besar, akan tetapi bed yang didapati adalah bed yang

ukuran twin yang di gabung menjadi satu, sehingga tamu merasa tidak nyaman saat tidur.

3. Keluhan tamu mengenai kamar, dimana tamu mengatakan bahwa keadaan kamar yang masih kotor serta masih ada meja yang masih yang belum dibersihkan secara maksimal.
4. Keluhan keluhan tamu dimana tamu mengatakan bahwa kurang bersihnya toilet umum hotel, sehingga mengganggu kenyamanan tamu hotel yang menginap.
5. Ukuran *bed* pada kamar tamu terbatas untuk yang berukuran *king size*, sehingga saat tamu meminta *bed* yang berukuran *king size* terkadang hotel kesulitan untuk memenuhi permintaan tersebut.
6. Fasilitas *guest amenities* yang tidak tersedia dikamar mandi tamu, seperti tidak adanya *shower cap* dan *sanitary bag*, hal ini tentunya juga menjadi salah satu kebutuhan tamu saat mandi, terutama bagi tamu wanita yang menginap di hotel tersebut.
7. Fasilitas antar jemput bandara yang tidak tersedia di hotel, sedangkan pada online travel agent fasilitas tersebut dicantumkan..

C. Batasan Masalah

1. Fasilitas Hotel di Yello Hotel Jambi.
2. Kepuasan Tamu di Yello Hotel Jambi.
3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu di Yello Hotel Jambi.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Fasilitas di Yello Hotel Jambi?
2. Bagaimana Kepuasan Tamu di Yello Hotel Jambi?
3. Bagaimana Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu di Yello Hotel Jambi?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu di Yello Hotel Jambi?

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan Fasilitas di Yello Hotel Jambi.
- b. Mendeskripsikan Kepuasan Tamu di Yello Hotel Jambi
- c. Menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu menginap di Yello Hotel Jambi.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Departemen Pariwisata

Sebagai sumbangan pemikiran bagi Universitas selaku lembaga pendidikan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen perhotelan terutama mengenai Fasilitas terhadap Kepuasan tamu.

2. Bagi Penulis.

Sebagai tambahan pengetahuan bagi penulis agar dapat membandingkan

ilmu yang ada dalam perkuliahan atau teori dengan kenyataan dilapangan. Serta memberikan pengalaman dalam rangka mengimplementasikan pengetahuan penulis dibidang Fasilitas terhadap Kepuasan tamu.

3. Bagi Perusahaan.

Melalui penelitian ini, diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam pengambilan kebijakan terkait kepuasan tamu Hotel