

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SKY LOUNGE THE
PREMIERE HOTEL PADANG**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh :
DIVA DWI FADHILLA
18135242**

**PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

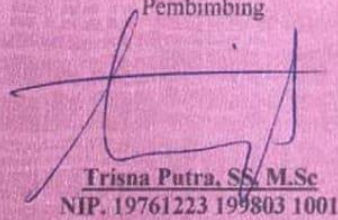
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI SKY LOUNGE THE PREMIERE HOTEL PADANG**

Nama	: Diva Dwi Fadhillah
NIM/BP	: 18135242/2018
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

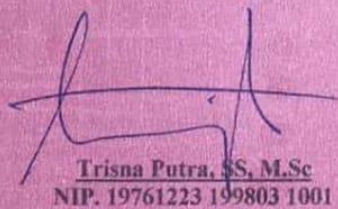
Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

Ketua 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 Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Tamu Di Sky Lounge The Premiere Hotel
Padang
Nama : Diva Dwi Fadhillah
NIM/BP : 18135242/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

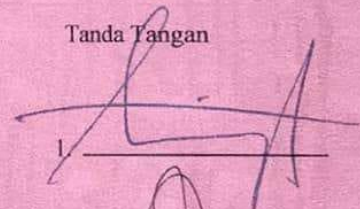
Padang, November 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

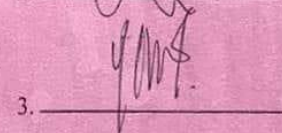
1. Ketua : Trisna Putra, SS, M.Sc

1. 

2. Anggota : Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par CHE

2. 

3. Anggota : Youmil Abriam, SE.,M.M

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 : Diva Dwi Fadhilla
NIM/TM : 18135242/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

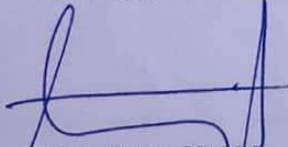
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di *Sky Lounge* The Premiere Hotel 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 Departemen Pariwisata


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

Saya yang menyatakan,


Divi Dwi Fadhilla
NIM. 18135242

ABSTRAK

Diva Dwi Fadhilla, 2022. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang.

Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Biaya yang dikeluarkan tamu hotel serta kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan tamu. Dalam pelaksanaannya terkadang hal ini luput dari perhatian manajemen hotel. Penelitian ini bertujuan melihat pengaruh harga serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Sky Lounge The Premiere Hotel. Penelitian ini tergolong ke dalam penelitian deskriptif kuantitatif berdasarkan metode asosiatif kausal. Populasi penelitian ini tamu yang mengunjungi Sky Lounge The Premiere Hotel Padang pada bulan September 2021 – Februari 2022. Berdasarkan jumlah populasi yang ada sebanyak 2.918 maka teknik pengambilan sampel di penelitian ini memakai rumus Slovin dengan sampel berjumlah 97 orang. Pengumpulan data dilaksanakan dengan berkomunikasi secara tidak langsung maupun dengan penyebaran angket. Instrumen penelitian memakai kuesioner (angket) dengan penyusunan berdasarkan skala likert. Uji coba instrumen dilaksanakan dengan cara uji validitas serta uji reabilitas. Hasil penelitian ini yakni pada variabel harga menunjukkan kategori cukup dengan persentase 42,3%, selanjutnya pada variabel selanjutnya pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan kategori cukup dengan persentase 44,3% serta pada variabel kepuasan tamu menunjukkan kategori cukup dengan persentase 50,5%. Didapat nilai R Square yakni 0,165, artinya pengaruh variabel X1, X2, serta Y sebanyak 16,5%. Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Alhamdulillahirabbila'lamin, Segala puji hanya bagi Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SKY LOUNGE THE PREMIERE HOTEL PADANG**”. Proposal penelitian ini disusun sebagai salah satu tahap penyelesaian penulisan skripsi Prodi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan proposal penelitian ini banyak penulis temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Oleh sebab itu, melalui proposal penelitian ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ernawati, M.Pd.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penulisan proposal ini serta telah

memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis agar menyelesaikan proposal penelitian ini.

4. Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh Dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Terimakasih terspesial untuk Ayah Misrizal dan Ibu Rosnelli yang telah memberikan *support* penuh kepada penulis serta keluarga yang telah banyak memberi dukungan kepada penulis berupa moril dan materil.
7. Terimakasih kepada diri sendiri yang sudah bertahan, berjuang dan bisa sampai ketahap saat ini. *Proud to myself*.
8. Terimakasih kepada Rizki Nurzamil Putra yang sudah menemani, membantu dan selalu ada dari awal memulai perkuliahan hingga sampai ke tahap ini.
9. Terimakasih kepada Moonel, Lingling dan Monie yang selalu menghibur dengan tingkah lucunya.
10. Dan terima kasih kepada seluruh teman-teman mahasiswa yang membantu dalam penulisan proposal penelitian ini, namun namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan.

Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk

perbaikan proposal penelitian ini. Semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi pembaca khususnya.

Padang, Mei 2022
Penulis

Diva Dwi Fadhilla
18135242 / 2018

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kerangka Konseptual	21
C. Hipotesis Penelitian	22
BAB III	23
METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Variabel Penelitian	24
D. Definisi Operasional Variabel	24
E. Populasi dan Sampel	26
F. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data	28
G. Instrumen Penelitian	29

H.	Uji Coba Instrumen.....	32
I.	Teknik Analisis Data	36
J.	Uji Persyaratan Analisis	38
K.	Pengujian Hipotesis	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A.	Hasil Penelitian	41
1.	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	41
2.	Deskripsi Data.....	44
3.	Uji Persyaratan Analisis	66
B.	Pembahasan	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	1
A.	Kesimpulan	1
B.	Saran.....	1

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah tamu yang berkunjung ke Sky Lounge The Premiere Hotel Padang September 2021-Februari 2022.....	26
Tabel 2. Skala Likert.....	29
Tabel 3. Kisi-Kisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	33
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu.....	34
Tabel 7. Hasil Uji Realibilitas Variabel Harga.....	35
Tabel 8. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 9. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Tamu.....	36
Tabel 10. Klasifikasi Skor.....	37
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Ke.....	42
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	44
Tabel 16. Data Statistik Variabel Harga.....	44
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Data Variabel Harga.....	45
Tabel 18. Data Statistik Indikator Keterjangkauan Harga.....	46
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Data Keterjangkauan Harga.....	47
Tabel 20. Data Statistik Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk.....	47
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Data Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk.....	48
Tabel 22. Data Statistik Daya Saing.....	49
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Data Daya Saing.....	49
Tabel 24. Data Statistik Kesesuaian Harga Dengan Manfaat.....	50
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat.....	51
Tabel 26. Data Statistik Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 28. Data Statistik Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	53
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	54
Tabel 30. Data Statistik Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	54
Tabel 31. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	55
Tabel 32. Data Statistik Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan).....	57
Tabel 33. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan).....	57
Tabel 34. Data Statistik Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	58
Tabel 35. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	59
Tabel 36. Data Statistik Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	59
Tabel 37. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	60
Tabel 38. Data Statistik Variabel Kepuasan Tamu.....	61
Tabel 39. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Tamu.....	62
Tabel 40. Data Statistik Indikator Kesesuaian Harapan.....	62
Tabel 41. Distribusi Frekuensi Indikator Kesesuaian Harapan.....	63

Tabel 42. Data Statistik Indikator Minat Berkunjung Kembali	64
Tabel 43. Distribusi Frekuensi Indikator Minat Berkunjung Kembali	65
Tabel 44. Data Statistik Indikator Ketersediaan Merekomendasikan	65
Tabel 45. Distribusi Frekuensi Indikator Ketersediaan Merekomendasikan	66
Tabel 46. Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 47. Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 48. Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 49. Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 50. Koefisien Determinan Variabel X1 dan X2 terhadap Variabel Y.....	71
Tabel 51. Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Variabel Y	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. The Premiere Hotel Padang	2
Gambar 2. Sky Lounge The Premiere Hotel Padang	4
Gambar 3. Ulasan tamu Sky Lounge The Premiere Hotel Padang	5

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Padang adalah kota terbesar di pantai barat pulau Sumatera, sekaligus ibukota dari Sumatera Barat. Padang merupakan salah satu kota dengan kunjungan wisatawan yang cukup tinggi dikarenakan letak kota yang strategis dengan berbagai wisata budaya yang tersimpan di daerah Padang. Di kalangan masyarakat Indonesia kota Padang diasosiasikan dengan etnis Minangkabau dengan makanan khas Rendang. Kota yang berbatasan langsung dengan laut dan perbukitan ini juga terkenal dengan legenda Malin Kundang dan Siti Nurbaya. Setiap tahunnya di kota Padang juga rutin dilakukan festival untuk menunjang sektor kepariwisataan kota Padang.

Pariwisata merupakan industri terbesar karena perkembangannya cukup besar dan terus meningkat setiap tahunnya. Menurut Prayogo (2018) Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi.. Pariwisata memiliki keterkaitan yang cukup erat dengan hotel. Padang merupakan kota wisata oleh karena itu pembangunan hotel di kota Padang merupakan pembangunan yang cukup cepat sehingga tidak sedikit hotel di kota

Padang dengan kualitas bintang 3-4, salah satunya yaitu The Premiere Padang.

The Premiere Hotel Padang terletak di jalan M.H. Thamrin no. 27 Alang Laweh, Padang Selatan. Hotel ini memfasilitasi para tamu yang menginap dengan pelayanan yang mewah, dan memanjakan tamu yang menginap dengan fasilitas-fasilitas yang menakjubkan sehingga tamu yang menginap dapat bersantai dengan nyaman. The Premiere Hotel Padang memiliki 15 lantai dengan fasilitas 202 kamar, restoran yang terletak di lantai 15 dengan nama Sky Lounge yang bergaya Maroko, kolam renang yang terdapat di lantai 12 dan Gym yang terletak di lantai 10, hotel ini juga difasilitasi dengan antar jemput tamu dan rental sepeda.



Gambar 1. The Premiere Hotel Padang
Sumber : Website ZHM Hotel (2022)

Hotel menerapkan berbagai strategi untuk menambah pelanggan yang baru dan mempertahankan pelanggan yang lama. Salah satu cara agar bisa lebih unggul dalam persaingan dengan hotel yaitu dengan memunculkan terobosan baru dan melayani segala kebutuhan pelanggan agar terpenuhi. Pelanggan adalah suatu aset untuk mendapatkan

keuntungan dari hasil penjualan. Setiap hotel berusaha menciptakan kepuasan pelanggan agar pelanggan tetap setia menggunakan jasa yang telah digunakan selama ini. Salah satu terobosan terbaru yang dilakukan The Premiere hotel Padang adalah dengan membangun restoran yang berada di lantai 15 yang diberi nama Sky Lounge. Sky Lounge adalah sebuah lounge yang didirikan di lantai tertinggi di sebuah hotel. Di sana, kamu bisa menikmati berbagai hidangan sekaligus pemandangan di sekitar hotel ditemani alunan music. Sky Lounge The Premiere hotel Padang memiliki konsep Maroko dan *glass floor section* yang mampu menarik minat tamu. Awalnya restoran ini hanya bisa dikunjungi oleh tamu yang menginap saja namun sekarang sudah dibuka untuk umum.

Berdasarkan dari observasi dan pengamatan selama PLI di Sky Lounge The Premiere hotel Padang periode Juni 2021 - Desember 2021 tidak semua tamu merasa puas, hal ini dikarenakan kurangnya tenaga staff sehingga pada saat tamu *full* pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan makanan yang dipesan datang terlambat. Harga makanan dan minuman yang ada di Sky Lounge cukup mahal dan terbatasnya *glass floor section* yang menjadi salah satu daya tarik Sky Lounge sehingga apabila tamu *full*, tamu yang datang tanpa reservasi tidak mendapatkan tempat di *glass floor section*.



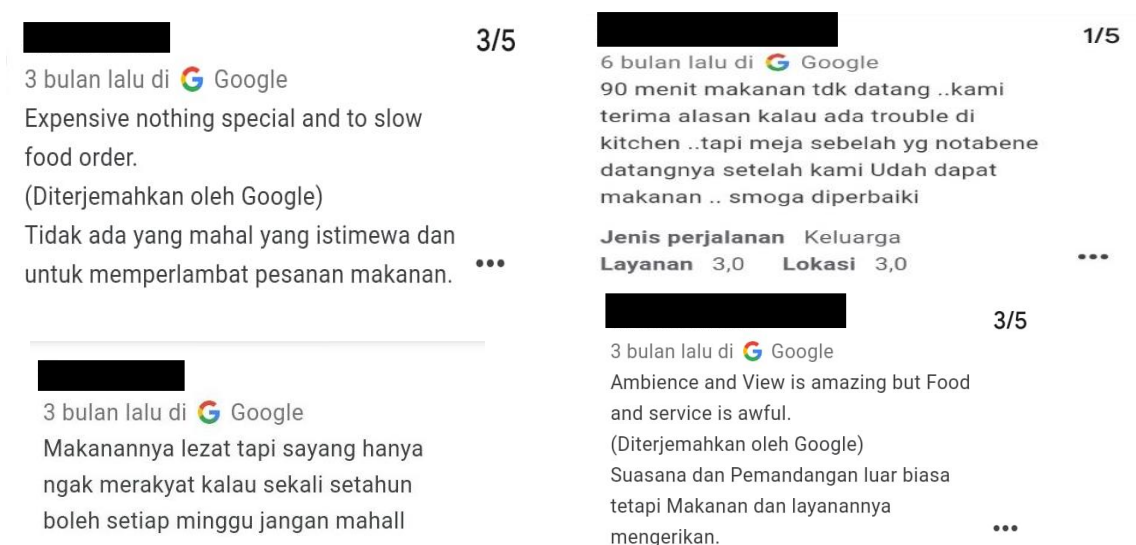
Gambar 2. Sky Lounge The Premiere Hotel Padang
 Sumber : Website ZHM Hotel (2022)

Kepuasan pelanggan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan dari banyak aspek. Zeithami dan Bitner (2009:111) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan lebih dipengaruhi oleh kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor manusia. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen, terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Cronin dan Taylor, dalam Prabowo 2002). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (*re-buying*), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Selain kualitas pelayanan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga, harga merupakan penting dalam penjualan, harga yang ditetapkan harus sesuai

dengan perekonomian konsumen agar konsumen dapat membeli barang tersebut.

Menurut Lupiyoadi (2013:136) harga memainkan peran yang sangat penting karena penentuan harga terkait langsung dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan, keputusan penentuan harga juga sangat penting dalam menentukan seberapa jauh layanan/jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam membangun citra. Kepuasan konsumen Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:182) kepuasan diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen, semakin terpenuhi harapan-harapan konsumen tentu konsumen akan semakin puas dan akan melakukan pembelian secara berulang-ulang hal ini akan membangun loyalitas konsumen.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan secara daring, penulis menemukan beberapa masalah diantaranya :



Gambar 3. Ulasan tamu Sky Lounge The Premiere Hotel Padang

Sumber : Google Review (2022)

Berdasarkan ulasan diatas banyaknya tamu yang meninggalkan respon negatif terkait harga yang sangat mahal dan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Sehingga tamu tidak merasa puas saat berkunjung ke Sky Lounge The Premiere hotel Padang. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian ini tentang **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Harga makanan dan minuman di Sky Lounge yang mahal
2. Terbatasnya meja di *glass floor section* sehingga tamu yang datang tanpa booking merasa kurang puas karena tidak mendapatkan tempat di *glass floor section*
3. Kurang maksimalnya pelayanan pada saat tamu *full*
4. Tamu komplain karena pengantaran pesanan yang lambat disaat ramai

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan tersebut, maka untuk terarahnya penelitian ini penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Harga
2. Kualitas Pelayanan
3. Kepuasan Tamu
4. Pengaruh Harga & Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana Harga makanan dan minuman di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang
3. Bagaimana Kepuasan tamu di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang
4. Bagaimana Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang
5. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang
6. Bagaimana Pengaruh Harga & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk menganalisis Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah ;

- a. Mendeskripsikan tentang harga makanan dan minuman yang ada di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang
- b. Mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang
- c. Mendeskripsikan tentang kepuasan tamu di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang
- d. Menganalisis tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan tamu di Sky Lounge The Premiere Hotel Padang.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Diharapkan dengan adanya penelitian dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang yang membaca dan

menjadi acuan bagi mahasiswa yang ingin menyelesaikan skripsi dengan wawasan mengenai Harga & Kualitas Pelayanan

3. Peneliti Lain

Dapat berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk peneliti selanjutnya dalam penyelesaian *study*.

4. Peneliti

- a. Manfaat yang diperoleh oleh peneliti adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman berharga serta bisa menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.