

**PENGARUH FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP
DI GRAND TROPIC SUITE HOTEL JAKARTA**

SKRIPSI

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



**GILANG GEMILANG
15135040/2015**

**PROGRAM STUDI D IV MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gilang Gemilang
NIM/ BP : 15135040/ 2015
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat Negara.

Demikianlah surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui
Ketua Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2 001

Saya yang menyatakan,



Gilang Gemilang
NIM : 15135040/ 2014

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP
DI GRAND TROPIC SUITE HOTEL JAKARTA**

NAMA : GILANG GEMILANG
NIM/ BP : 15135040/2015
PRODI : MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN : PARIWISATA
FAKULTAS : PARIWISATA DAN PERHOTELAN

Padang, Agustus 2019

**Disetujui Oleh
Pembimbing**



Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par

NIP. 19870520 201504 1 003

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang**



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

NIP. 19620530 198803 2 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

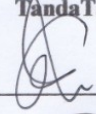
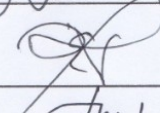
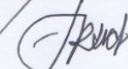
Judul : Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap
di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta
Nama : Gilang Gemilang
NIM / BP : 15135040/ 2015
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Pasaribu, S.ST.Par., M.Si.Par
Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.IP.,M.M
Anggota : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

ABSTRAK

Gilang Gemilang, 2019: Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta

Penelitian ini berawal dari observasi dan pengalaman peneliti sewaktu melaksanakan kegiatan pengalaman lapangan industri di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta, bahwa adanya penurunan tingkat hunian hotel dan banyak nya komplek dari tamu semasa peneliti praktek sebagai *receptionist* di hotel ini, seperti tahun 2016 tingkat hunian hotel mencapai 46,85%, di tahun 2017 terjadi penurunan mencapai 42,52%, dan di tahun 2018 mencapai 41,67%, berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan fasilitas hotel di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta, 2) Mendeskripsikan keputusan menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta, 3) Menganalisa pengaruh fasilitas hotel terhadap keputusan menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.

Jenis penelitian digolongkan kepada penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah atau sedang menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta. Sampel penelitian berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskripsi dan regresi linear sederhana dengan bantuan program komputer SPSS versi 16.00.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa: 1) Fasilitas hotel di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta berada pada kategori cukup baik (35%), 2) Keputusan menginap berada pada kategori buruk (50%), 3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh F hitung 204.681 dengan sig 0.000 < 0.05, maka variabel fasilitas hotel dapat menjelaskan variabel keputusan menginap secara signifikan dengan nilai *R square* sebesar 0.676, artinya fasilitas hotel mempengaruhi keputusan menginap sebesar 67.6% dan 32.4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti: produk, persepsi, harga, dan promosi. Selanjutnya diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 1.474 dengan nilai pada sig 0.000 < 0.05, artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas hotel akan meningkatkan 1.474 satuan keputusan menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.

Kata Kunci: Fasilitas Hotel, Keputusan Menginap

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap di Grand Tropic Suites Hotel Jakarta”. Proposal ini dibuat untuk persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, P.hD, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang dan sekaligus sebagai penguji I penulis.
3. Bapak Youmil Abrian, SE.,M.M, selaku Penasehat Akademik.
4. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, selaku pembimbing skripsi penulis
5. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP.,M.M selaku penguji II
6. Seluruh staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Pihak Grand Tropic Suites Hotel Jakarta yang telah memberikan izin dan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.

8. Kedua Orang Tua dan Saudara sekeluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.
9. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Perhotelan yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
10. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis juga berharap agar Skripsi ini dapat diterima sebagai penelitian penulis.

Padang, Agustus 2019
Penulis

Gilang Gemilang
NIM. 15135040/2015

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Peneltian.....	8
F. Manfaat Penelitian	9

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	11
1. Keputusan Menginap	11
a. Pengertian Keputusan Menginap	11
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menginap	12
c. Indikator-indikator Keputusan Menginap	13
2. Fasilitas Hotel	17
a. Pengertian Fasilitas Hotel	17
b. Indikator-indikator Fasilitas Hotel	18
3. Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap.....	22
B. Kerangka Konseptual.....	22
C. Hipotesis.....	23

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	24
--------------------------	----

B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Variabel Penelitian	24
D. Definisi Operasional Variabel	24
E. Populasi dan Sampel Penelitian	25
1. Populasi	25
2. Sampel Penelitian	26
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	27
1. Jenis Data	27
2. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Instrumen Penelitian	28
H. Uji Coba Instrumen	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas Angket	31
I. Teknik Analisis Data	33
1. Mentabulasi Data	33
2. Deskripsi Data	33
J. Uji Persyaratan Analisis	34
1. Uji Normalitas	34
2. Uji Homogenitas	35
3. Uji Linieritas	35
K. Pengujian hipotesis	36
1. Uji Regresi Linier Sederhana	36

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden	38
1. Kriteria Responden	38
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	39
a. Deskripsi Data Variabel Penelitian	40
b. Deskripsi Data Variabel Fasilitas Kamar	41
c. Deskripsi Data Variabel Keputusan Menginap	50

C. Uji Persyaratan Analisis	65
1. Uji Normalitas	65
2. Uji Homogenitas	66
3. Uji Linearitas.....	67
D. Uji Hipotesis	67
1. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	68
2. Koefisien Determinasi	69
E. Pembahasan.....	70
1. Fasilitas Hotel (X)	70
2. Keputusan Menginap (Y).....	71
3. Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.....	72
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

1. Jumlah <i>occupancy</i> tamu menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta tahun ..	29
2. Jumlah tamu menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta Agustus-Desember...	26
3. Pilihan jawaban skala <i>likert</i> pada variabel X dan Y	29
4. Kisi-kisi operasional variabel penelitian	29
5. Hasil analisis validitas angket	31
6. Interpretasi nilai <i>r Alpha Cronbach</i>	32
7. Reliabilitas fasilitas hotel	37
8. Reliabilitas keputusan menginap	32
9. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	38
10. Karakteristik berdasarkan umur	39
11. Analisa deskripsi data hasil perhitungan statistik variabel X dan Y	40
12. Data hasil perhitungan statistik variabel fasilitas hotel X.....	41
13. Klasifikasi skor variabel fasilitas	43
14. Data hasil perhitungan statistik indikator kamar tamu	44
15. Klasifikasi skor indikator kamar tamu	45
16. Data hasil perhitungan statistik indikator makanan dan minuman	46
17. Klasifikasi skor indikator makanan dan minuman.....	47
18. Data hasil perhitungan statistik indikator pelayanan penunjang lainnya	48
19. Klasifikasi skor indikator pelayanan penunjang lainnya	50
20. Data hasil perhitungan statistik variabel keputusan menginap Y	51
21. Klasifikasi skor variabel keputusan menginap.....	52
22. Data hasil perhitungan statistik indikator pengenalan kebutuhan.....	53
23. Klasifikasi skor indikator pengenalan kebutuhan	54
24. Data hasil perhitungan statistik indikator pencarian informasi.....	55
25. Klasifikasi skor indikator pencarian informasi	57
26. Data hasil perhitungan statistik indikator evaluasi alternatif	58
27. Klasifikasi skor indikator evaluasi alternatif	59
28. Data hasil perhitungan statistik indikator keputusan menginap.....	60
29. Klasifikasi skor indikator keputusan menginap	62

30. Data hasil perhitungan statistik indikator perilaku pasca menginap	63
31. Klasifikasi skor indikator perilaku pasca menginap	64
32. Hasil uji normalitas fasilitas hotel dan keputusan menginap	66
33. Hasil uji homogenitas fasilitas hotel dan keputusan menginap	66
34. Hasil uji hlinearitas fasilitas hotel dan keputusan menginap	67
35. Nilai signifikansi fasilitas hotel terhadap keputusan menginap	69
36. Koefisien regresi linear	69
37. Koefien determinasi R <i>square</i>	69

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Guest comment.....	5
2. Gambar 2. Guest comment.....	6
3. Gambar 3. Tahap-tahap pengambilan keputusan	12
4. Gambar 4. Kerangka konseptual	22
5. Gambar 5. Histogram sebaran data variabel fasilitas hotel.....	42
6. Gambar 6. Histogram sebaran data indikator kamar tamu.....	44
7. Gambar 7. Histogram sebaran data indikator makanan dan minuman	47
8. Gambar 8. Histogram sebaran data indikator pelayanan penunjang lainnya	49
9. Gambar 10. Histogram sebaran data variabel keputusan menginap	51
10. Gambar 12. Histogram sebaran data indikator pengenalan kebutuhan.....	54
11. Gambar 13. Histogram sebaran data indikator pencarian informasi.....	56
12. Gambar 14. Histogram sebaran data indikator evaluasi alternatif	59
13. Gambar 15. Histogram sebaran data indikator keputusan menginap	61
14. Gambar 16. Histogram sebaran data indikator perilaku pasca menginap	64

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner uji coba penelitian	80
2. Tabulasi data uji coba instrument penelitian variabel X	85
3. Tabulasi data uji coba instrument penelitian variabel Y	86
4. Hasil analisis data uji coba penelitian	87
5. Lampiran kusioner penelitian	94
6. Tabulasi data instrument penelitian variabel X	99
7. Tabulasi data instrument penelitian variabel Y	101
8. Hasil perhitungan klasifikasi skor data penelitian.....	103
9. Surat izin melakukan uji coba instrument penelitian dari fakultas	114
10.Surat balasan izin melakukan uji pra penlitian	115
11.Surat izin melakukan penelitian dari fakultas	116
12.Surat balasan melakukan penelitian	117
13.Foto responden saat pengisian angket.....	118
14. Kartu Konsultasi	119
15.Surat tugas pembimbing.....	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis dewasa ini sangat pesat seiring dengan perkembangan era globalisasi yang berpengaruh kuat terhadap perekonomian dunia, industri pariwisata adalah salah satu diantaranya. Kegiatan pariwisata diyakini dapat membawa dampak yang sangat besar terhadap devisa Negara. Kegiatan pariwisata juga bertujuan untuk mendorong kesadaran masyarakat internasional akan pentingnya pariwisata sebagai bagian dari pembangunan sosial, budaya, ekonomi yang berkelanjutan.

Indonesia sebagai salah satu Negara Asia-Pasifik sekaligus merupakan negara yang memiliki banyak keberagaman, mulai dari segi agama, adat, bahasa, suku maupun budaya serta ragam tempat wisata yang indah dan mempesona. Begitu juga dengan sumber daya alamnya yang melimpah. Jika dikelola dengan baik, maka sumber daya alam tersebut dapat dijadikan potensi untuk memakmurkan dan memajukan bangsa Indonesia. Salah satu bagian dari sektor pariwisata yang berkembang saat ini adalah industri perhotelan.

Industri perhotelan adalah salah satu industri yang bergerak dibidang jasa. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 1, Definisi hotel adalah “Penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan

hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Salah satu hotel yang mempunyai kategori tersebut adalah Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.

Grand Tropic Suites Hotel adalah salah satu hotel berbintang empat yang beralamat di Jalan S.Parman Kav.3 Jakarta Barat. Sebelum menjadi Grand Tropic Suites Hotel, hotel ini dikenal dengan nama Mercure Hotel dan Residence Slipi yang didirikan pada bulan Juni tahun 1996 oleh PT. Graha Hexindo, yang merupakan anak perusahaan dari PT. Indonesia Prima Property. Pada awalnya pembangunan apartemen tersebut direncanakan untuk dijual tetapi berdasarkan *survey* pasar, ditemukan adanya kebutuhan akan bentuk *Serviced Apartment*, yaitu apartemen yang memberikan pelayanan dan fasilitas seperti halnya sebuah hotel, maka ditunjuklah ACCOR sebagai pengelolanya.

Mercure Hotel dan Residence merupakan *pilot project* bagi ACCOR Indonesia karena untuk pertama kalinya mereka mengelola Hotel berbasis apartemen. Mercure Hotel dan Residence mulai beroperasi pada tanggal 15 Agustus 1996. Pada tanggal 1 Maret 2006 resmi keluar dari ACCOR dan dikelola oleh owning company PT. Graha Hexindo yang kemudian namanya berubah menjadi Grand Tropic Suites Hotel dibawah naungan PT. IPP (Indonesia Prima Property) dan merupakan juga perusahaan dari Gajah Tunggal Group. Fasilitas yang tersedia pada hotel ini selain kamar antara lain adalah *Meeting room* yang dapat digunakan untuk rapat, layanan *room service*, *laundry*, *Wi-Fi*, *mushalla*, *swimming*

pool, fitness centre, dan parking area.

Pada 3 tahun belakangan ini , Grand Tropic Suite Hotel mengalami penurunan tingkat hunian. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat hunian (*occupancy*) kamar tamu yang menginap di hotel tersebut.

Tabel 1. Data Tingkat Hunian Kamar di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta selama 3 Tahun Terakhir

Tahun	2016	2017	2018
Occupancy Tamu Menginap	46.85 %	42.52 %	41.67 %

Sumber: Grand Tropic Suite Hotel Jakarta, 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat jumlah tamu yang menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta mengalami penurunan tiap tahunnya, bahkan tidak mencapai target 50 % setiap tahunnya dimana pada tahun 2016 sampai 2017 telah terjadi penurunan sebanyak 4.33% jumlah tamu yang menginap dan rentang waktu 2017 sampai 2018 mengalami penurunan sebanyak 0.85% jumlah tamu yang menginap, hal tersebut dapat dikaitkan dengan keputusan pembelian atau menginapnya tamu di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.

Keputusan pembelian menurut Kotler & Keller (2009: 226) mendefinisikan “Keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian di mana konsumen benar-benar memilih tempat pembeliannya”. Sedangkan menurut Setiadi (2011: 14) mengatakan bahwa “Keputusan pembelian konsumen adalah suatu proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih alternatif, dan memilih salah satu

diantaranya”. Indikator atau tahap-tahap proses keputusan pembelian konsumen menurut Kotler & Amstrong (2012:184) sebagai berikut 1). Pengenalan Kebutuhan, 2). Pencarian Informasi, 3). Evaluasi Alternatif, 4). Keputusan Pembelian, 5). Perilaku Pasca Pembelian. Sedangkan menurut Sulastiyono (2011) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap.

Menurut Sulastiyono (2011:28) “Fasilitas Hotel adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel”. Adapun indikator Fasilitas Hotel menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi tahun 1986 (dalam Sulastiyono, 2011:11) adalah 1) Kamar tidur, 2) Makanan dan Minuman, 3) Pelayanan-pelayanan penunjang seperti: tempat-tempat rekreasi, fasilitas olah raga dan fasilitas *laundry*.

Berdasarkan pengamatan selama kegiatan pengalaman lapangan industri (PLI) pada bulan Juli- Desember 2018, peneliti mendapati keluhan dari tamu yang ditinjau dari indikator keputusan pembelian dan indikator perilaku pasca pembelian yang mana tamu mengatakan tidak akan kembali lagi untuk menginap dan tamu yang tidak ingin merokemendasikan untuk menjadi tujuan akomodasi. Berikut adalah ulasan tamu terkait masalah tersebut yang di liput dari *online travel agent* (OTA) dan dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1a. Guest Comment



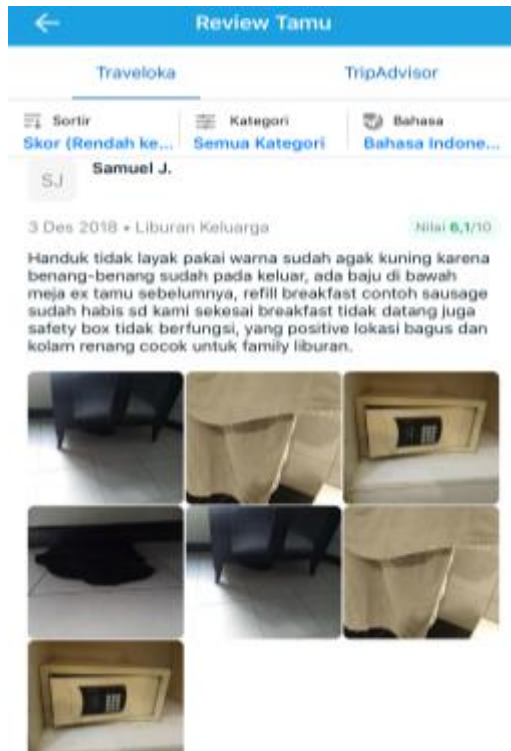
Gambar 1b. Guest Comment

Sumber: *Traveloka.com*, 2019

Pada keluhan tamu yang terdapat pada gambar 1a diatas, tamu atas nama Phang M.C.P (13 maret 2019) ia mengatakan bahwa “sprei yang berbau” terdapat di dalam kamar saat ia menginap dan pelayanan yang tidak ramah, sehingga ia memutuskan untuk tidak kembali lagi menginap serta tidak akan merekomendasikan sebagai tujuan tempat menginap.

Pada keluhan tamu yang terdapat pada gambar 1b diatas,tamu atas nama Yanti M (19 Juni 2018) dan Firman F.B (14 Mei 2018) ia juga mengeluh terkait fasilitas hotel yang sudah tua, fasilitas yang tidak ada didalam kamar, sehingga ia memutuskan untuk tidak merekomendasikan hotel tersebut sebagai tempat tujuan penginapan.

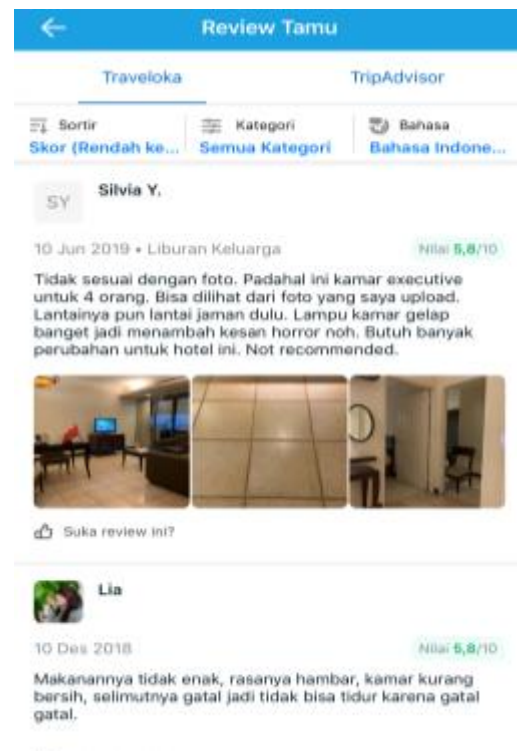
Kemudian, dilihat dari masalah variabel fasilitas hotel yang ditinjau dari segi indikator kamar tamu dan indikator makanan dan minuman terdapat juga beberapa keluhan tamu terkait hal tersebut, berikut ulasan yang diliput dari *online travel agent (OTA)*.



Gambar 2a. Guest Comment

Sumber: *Traveloka.com*, 2019

Pada keluhan tamu yang terdapat pada gambar 2a diatas, tamu atas nama Samuel J (3 Desember 2018) ia mengeluh karna handuk yang tidak layak pakai, warna yang udah agak kuning, benang-benang yang sudah keluar, serta saat sarapan pagi sosis yang sudah habis.



Gambar 2b. Guest Comment

Pada keluhan tamu yang terdapat pada gambar 2b diatas, tamu atas nama Silvia Y (10 Juni 2019) dan Lia (10 Desember 2018) ia juga mengeluh terkait kamar yang tidak sesuai foto, lantai yang jaman dulu

,lampu kamar yang gelap, makanan yang tidak enak dan rasanya hambar, serta selimut yang membuat ia gatal-gatal.

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka penulis merasa penting untuk melakukan penelitian ini agar tingkat hunian kamar dapat ditingkatkan melalui evaluasi bagi pihak hotel terkait keputusan tamu yang akan menginap dan terkait permasalahan yang telah penulis paparkan di dalam penelitian ini dan Raharjani (2005) menyatakan bahwa, “Apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa”. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mendapatkan identifikasi masalah antara lain :

1. Terjadinya penurunan Tingkat hunian (*Occupancy*) tamu yang menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta dari tahun 2016 - 2018
2. Terdapat tamu yang tidak ingin menginap kembali di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.
3. Terdapat tamu yang tidak ingin merekomendasikan Grand Tropic Suite Hotel Jakarta sebagai tempat menginap.

4. Adanya keluhan terkait kondisi kamar yang kondisi lantai sudah jaman dulu, handuk bau apek dan selimut yang membuat gatal-gatal.
5. Adanya keluhan terkait pesanan makanan oleh *room service* yang lama.

C. Batasan Masalah

Mengacu pada identifikasi penelitian di atas, maka peneliti membatasi penelitian ini hanya kepada tamu yang menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Fasilitas Hotel Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.
2. Keputusan Menginap Tamu di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.
3. Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Keputusan Menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Fasilitas Hotel di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta?
2. Bagaimana Keputusan Menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta?
3. Bagaimana Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Keputusan Menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menjelaskan pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Keputusan Menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan Fasilitas Hotel di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.
- b. Mendeskripsikan Keputusan Menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.
- c. Menganalisis pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Keputusan Menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dan pertimbangan dalam meningkatkan *occupancy* kamar secara maksimal dan juga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna untuk pengevaluasian khususnya pada fasilitas hotel di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika dan dapat memperoleh berbagai kasus yang berharga sehingga dapat digunakan sebagai contoh dalam memberikan materi perkuliahan.

3. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan

dan perbandingan terhadap teori-teori yang sudah diperoleh saat kuliah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian berikutnya.