

**PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN
TAMU MENGINAP DI BASKO HOTEL PADANG**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Ferdian Sandy Putra
1306383/2013**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENGINAP DI BASKO HOTEL PADANG

Nama : Ferdian Sandy Putra
Nim/BP : 1306383/2013
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2019

Disetujui Oleh

Pembimbing



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

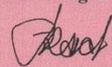
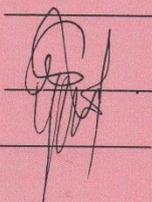
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**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 Basko Hotel Padang
Nama : Ferdian Sandy Putra
Nim/BP : 1306383/2013
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: <u>Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd</u>	
Anggota	: Pasaribu, S.ST. Par, M.Si.Par Youmil Abrian, SE., MM	



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
E-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ferdian Sandy Putra
NIM/TM : 1306383/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Basko Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik dari institusi 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 FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M. Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Ferdian Sandy Putra
NIM/BP. 1306383/2013

ABSTRAK

Ferdian Sandy Putra, 2019. Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Basko Hotel Padang.

Penelitian ini berawal dari tamu yang merasa kecewa dengan fasilitas kamar yang diberikan oleh Basko Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Basko Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Basko Hotel Padang Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang berjumlah 4829 orang (per bulan). Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diambil menggunakan teknik pengambilan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung melalui kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi dengan bantuan Program Komputer SPSS *versi* 16.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) Fasilitas Kamar berada pada kategori kurang baik (49%), (2) Kepuasan Tamu berada pada kategori kurang baik (56%), (3) Diperoleh koefisien regresi sebesar 0,765 dengan nilai *t* hitung 7,678 pada *sig.* $0,000 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan variabel fasilitas kamar akan meningkatkan 0,765 satuan kepuasan tamu. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh variabel fasilitas kamar terhadap variabel kepuasan tamu adalah sebesar 37,6%. Sedangkan 62,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Fasilitas Kamar, Kepuasan Tamu

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 skripsi yang berjudul “**Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Basko Hotel Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata 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 yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang, Penasehat Akademik dan sekaligus Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Youmil Abrian, SE, MM dan Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. Pihak Basko Hotel Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
6. Orang Tua dan Saudara sekeluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.
7. 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. Akhirnya, penulis juga berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Februari 2019
Penulis

Ferdian Sandy Putra
Nim. 1306383/2013

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Fasilitas Kamar	10
2. Indikator Fasilitas Kamar.....	11
3. Kepuasan Tamu.....	14
4. Faktor-Faktor Kepuasan Tamu	16
5. Pengukuran Kepuasan Tamu.....	18
6. Indikator Kepuasan Tamu	19

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.....	24
E. Populasi Dan Sampel Penelitian	25
1. Populasi Penelitian	25
2. Sampel Penelitian.....	26
F. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data	27
1. Jenis Data	27
2. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Instrumen Penelitian.....	28
H. Uji Coba Instrumen	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	33
I. Teknik Analisis Data.....	34
1. Mentabulasi Data	34
2. Deskripsi Data.....	34
J. Uji Persyaratan Analisis	36
1. Uji Normalitas	36
2. Uji Homogenitas	36
3. Uji Linearitas.....	37
K. Pengujian Hipotesis.....	37
1. Uji Regresi Linear Sederhana	37
2. Uji Koefisien Determinasi.....	38

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	39
1. Deskripsi Karakteristik Responden	39
2. Deskriptif Data	42
B. Uji Persyaratan Analisis	51
1. Uji Normalitas	51
2. Uji Homogenitas	52
3. Uji Linearitas.....	53
C. Uji Hipotesis	54
1. Uji Regresi Linear Sederhana	55
a. Uji Signifikan Linear Sederhana.....	55
b. Koefisien Determinasi.....	56
D. Pembahasan.....	57
1. Fasilitas Kamar (X).....	57
2. Kepuasan Tamu (Y).....	58
3. Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu	59

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah dan Tipe Kamar Basko Hotel Padang.....	4
2. Keluhan Tamu Tentang Fasilitas Kamar di Basko Hotel Padang.....	4
3. Jumlah Tamu yang Menginap di Basko Hotel Padang Tahun 2018.....	26
4. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> pada Variabel X dan varibel Y	29
5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
6. Hasil Analisis Validitas.....	32
7. Interpretasi Nilai r	33
8. Batas Interval dan Pilihan Kategori	35
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	40
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	42
13. Data Hasil Analisis Deskriptif Variabel X dan Y	43
14. Klasifikasi Skor Variabel Fasilitas Kamar (X)	44
15. Deskripsi Fasilitas Kamar dengan Indikator Fasilitas Kamar Tidur	45
16. Deskripsi Fasilitas Kamar dengan Indikator Fasilitas Kamar Mandi	45
17. Deskripsi Fasilitas Kamar dengan Indikator <i>Guest Supplies</i>	46
18. Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu (Y).....	47
19. Deskripsi Kepuasan Tamu dengan Indikator Tercapainya Harapan Tamu.....	48
20. Deskripsi Kepuasan Tamu dengan Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu.....	48
21. Deskripsi Kepuasan Tamu dengan Indikator Tercapainya Keinginan Tamu.....	49
22. Deskripsi Kepuasan Pelanggan dengan Indikator Keinginan Memakai Produk Kembali	50
23. Deskripsi Kepuasan Pelanggan dengan Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	51

24. Uji Normalitas	52
25. Uji Homogenitas	53
26. Uji Linearitas.....	54
27. Hasil Uji Signifikan Linear Sederhana	55
28. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y	56
29. R Square Variabel Fasilitas Kamar (X) terhadap Kepuasan Tamu (Y)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian	66
2. Surat Balasan Penelitian	67
3. Data Kuesioner Penelitian.....	68
4. Tabulasi Data Uji Validitas Variabel X	73
5. Tabulasi Data Uji Validitas Variabel Y	74
6. Data Uji Validitas X.....	75
7. Data Uji Validitas Y.....	77
8. Tabulasi Data Variabel X.....	80
9. Tabulasi Data Variabel Y.....	83
10. Analisis Data.....	86
11. Dokumentasi	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata pada saat sekarang ini sudah menjadi industri terbesar diberbagai negara belahan dunia, baik itu di negara maju maupun di negara berkembang seperti Indonesia. Berdasarkan berbagai indikator perkembangan dunia, ditahun-tahun mendatang peranan pariwisata diprediksi akan semakin meningkat. Indonesia sebagai salah satu tujuan wisata dikawasan Asia pasifik memiliki potensi cukup besar dalam kepariwisataan, baik potensi fisik maupun potensi sosial budaya yang merupakan modal besar bagi pengembangan pariwisata. Melalui sektor pariwisata ini, Pemerintah Republik Indonesia berusaha untuk menambah penghasilan atau devisa. Wisatawan yang datang dan berkunjung merupakan sumber devisa negara yang dapat meningkatkan pendapatan negara dan masyarakat yang ada disekitar lokasi obyek wisata. Salah satu sektor pendukung usaha pariwisata adalah jasa perhotelan. Tentunya usaha jasa akomodasi ini menunjang kegiatan pariwisata di Indonesia.

Hotel merupakan salah satu akomodasi bagi orang-orang yang melakukan perjalanan untuk berbagai tujuan. Perusahaan hotel terdiri dari bangunan yang dapat digunakan sebagian atau seluruhnya untuk menyelenggarakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya. Menurut

Rumekso (2001: 2), “Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar – kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas- fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan”.

Hotel menurut Sulastiyono (2011 : 15) adalah “Suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus”. Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para pelanggan sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan terjadi pembelian ulang.

Kepuasan pelanggan menurut Setuyawati (2009 : 12) adalah “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hal-hal yang jadi penentu kepuasan pelanggan terlihat dari lima indikator kepuasan pelanggan menurut Permana (2013 : 24) yaitu “Tercapainya harapan atau tujuan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa hotel kepada orang lain”.

Tingkat kepuasan pelanggan ini sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan sebuah hotel. Salah satu yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih tempat menginap adalah fasilitas dari hotel tersebut. Menurut Sulastiyono (2011: 28), Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatan, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di hotel. Adapun indikator fasilitas kamar menurut Sulastiyono (2007 : 231) adalah fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi, dan *guest supplies*.

Setiap hotel biasanya juga memperhatikan semua fasilitas yang dimiliki, termasuk juga hotel-hotel di Padang. Salah satunya adalah Premier Basko Hotel Padang yang dipimpin oleh pimpinan perusahaan Basko Grup, H. Basrizal Koto yang menempati lokasi lokasi strategis di pintu gerbang kota Padang. Sebagai salah satu hotel berbintang, Basko Hotel membidik semua segmen pasar, yaitu segmen pemerintah, travel, perusahaan, dan perorangan. Premier Basko Hotel Padang memiliki seratus delapan puluh kamar, dapat dilihat pada tabel satu di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah dan Tipe Kamar Basko Hotel Padang

No	Tipe Kamar	Jumlah Kamar Yang Tersedia
1.	<i>Superior</i>	127
2.	<i>Deluxe</i>	26
3.	<i>Studio Suite</i>	11
4.	<i>Executive Suite</i>	9
5.	<i>Family Suite</i>	4
6.	<i>Ambassador Suite</i>	2
7.	<i>President Suite</i>	1

Sumber: Basko Hotel Padang (2017)

Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Semakin lengkap dan menarik fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan tercapai keinginan tamu dan ada keinginan untuk datang ke hotel lagi. Namun dalam komentar di situs *online* ada beberapa tamu merasa keinginannya belum terpenuhi dengan baik. Keinginan yang sering tidak sesuai dengan harapan tamu tersebut, menjadikan tamu tidak puas dengan fasilitas kamar yang ada.

Tabel 2. Keluhan Tamu Tentang Fasilitas Kamar di Basko Hotel Padang

No.	Komentar	Tanggal	Sumber
1.	Tamu merasa tidak puas karena AC tidak berfungsi, sehingga udara di	3 Januari 2017	Agoda

	dalam kamar terasa cukup panas. Peralatan di kamar mandi seperti kran air yang rusak.		
2.	Tidak terpenuhinya harapan tamu karena hotel bintang 4 seperti hotel bintang 2.	18 Februari 2017	Traveloka
3.	Terdapat warna handuk yang sudah kumal kelihatan tidak bersih dan lantai kamar yang sudah kusam tidak terpelihara.	1 Mei 2017	Agoda
4.	Perawatan kamar yang kurang, karena beberapa benda di kamar mandi sudah berkarat dan berjamur. Lantai kamar mandi kurang bersih dan sudah keropos nampak tidak diperbaiki.	13 Mei 2017	TripAdvisor
5.	Kaca di dalam kamar mandi terdapat banyak jamur dan terdapat lantai kamar mandi yang kurang bersih.	4 Mei 2017	TripAdvisor

6.	Beberapa kamar tidak memiliki <i>view</i> , belum lagi di kamar tersebut tidak tersedia minibar atau kulkas.	23 Oktober 2017	Traveloka
7.	No recommended, hotel bintang 4 yang kusam dan kurang terurus.	27 Juli 2018	TripAdvisor

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu yang ditinjau dari lima indikator kepuasan: tercapainya harapan atau tujuan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa hotel kepada orang lain”. Maka peneliti tertarik meneliti tentang **“PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI BASKO HOTEL PADANG.”**

B. Identifikasi Masalah

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

1. Tamu merasa tidak puas karena AC tidak berfungsi, sehingga udara di dalam kamar terasa cukup panas. Peralatan di kamar mandi seperti kran air yang rusak.

2. Tidak terpenuhinya harapan tamu, karena hotel berbintang 4 yang tidak sesuai harapan.
3. Adanya keluhan terhadap warna handuk yang sudah kumal terlihat tidak bersih serta lantai kamar yang sudah kusam tidak terpelihara.
4. Adanya keluhan terhadap perawatan kamar yang kurang, karena beberapa benda di kamar mandi sudah berkarat dan berjamur.
5. Adanya keluhan terhadap kaca di dalam kamar mandi terdapat banyak jamur dan lantai kamar mandi yang kurang bersih.
6. Adanya beberapa kamar tidak memiliki *view*, belum lagi di kamar tersebut tidak tersedia minibar atau kulkas sehingga apa yang didapatkan tamu tidak sesuai dengan harapan.
7. Tamu tidak merekomendasikan hotel karena hotel yang kurang terurus.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Fasilitas kamar di Basko Hotel Padang.
2. Kepuasan tamu menginap di Basko Hotel Padang.
3. Pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Basko Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Menyimpulkan dari identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas kamar di Basko Hotel Padang?
2. Bagaimana kepuasan tamu di Basko Hotel Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas kamar dengan kepuasan tamu di Basko Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Basko Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan fasilitas kamar di Basko Hotel Padang.
- b. Mendeskripsikan kepuasan tamu di Basko Hotel Padang.
- c. Mendeskripsikan pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Basko Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi Hotel

Suatu bentuk evaluasi tentang fasilitas kamar di Basko Hotel Padang sehingga terjadi kepuasan bagi tamu dan sebagai acuan meningkatkan fasilitas yang lebih baik dari sebelumnya.

2. Bagi Jurusan

Sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek dalam pemberian perkuliahan untuk mahasiswa tahun berikutnya serta bisa memberi manfaat khususnya bagi Prodi Manajemen Perhotelan. Agar dapat memenuhi secara umum yaitu wawasan dan ilmu pengetahuan.

3. Bagi Peneliti

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 diperoleh saat kuliah.