

**PENGUKURAN KEPUASAN TAMU TENTANG FASILITAS KAMAR DI
HOTEL AXANA PADANG MELALUI METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

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



Oleh :

**OKI TRIATNA GIOVANTA
1306373/2013**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI


PENGUKURAN KEPUASAN TAMU TENTANG FASILITAS KAMAR DI
HOTEL AXANA PADANG MELALUI METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Nama : Oki Triatna Giovanta
NIM/BP : 1306373/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Januari 2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



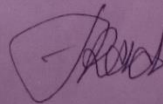
Dra. Ira Merina Chair, M.Pd
19620530 198803 2001

Pembimbing II



Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par
198705202015041001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



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

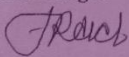
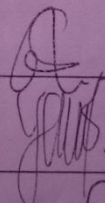
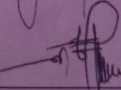
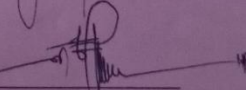
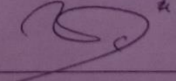
HALAMAN PENGESAHAN

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

Judul : Pengukuran Kepuasan Tamu Tentang Fasilitas Kamar Di
Hotel Axana Padang Melalui Metode *Importance
Performance Analysis* (IPA)
Nama : Oki Triatna Giovanta
NIM/BP : 1306373/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Januari 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Ira Merina Chair, M.Pd	1. 
Sekretaris	: Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par	2. 
Anggota	: Youmil Abrian, SE, MM	3. 
	Heru Pramudia, SST.Par, M.Sc	4. 
	Feri Ferdian, SST, MM	5. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Oki Triatna Giovanta
NIM/BP : 1306373/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,
"Pengukuran Kepuasan Tamu Tentang Fasilitas Kamar Di Hotel Axana Padang Melalui Metode
Importance Performance Analysis (IPA)" 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab
sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Parwisata

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

Saya yang menyatakan,



Oki Triatna Giovanta
NIM. 1306373

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Kusun jari jemari ku diatas keyboard laptop ku sebagai pembuka kalimat persembahan ku. Diikuti dengan Bismillahirrahmanirrahim sebagai awal setiap memulai pekerjaanku. Sembah sujud serta puji dan syukurku pada-Mu Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakanku dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Taburan cinta, kasih sayang, rahmat dan hidayat-Mu telah memberikan ku kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkatiku dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada disetiap ummat-Mu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu ku limpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, kupersembahkan dengan penuh rasa sayang dan rasa cinta, hasil goresan karya kecil ini kepada mama tercinta, yang tak kenal lelah dan putus asa untuk terus berjuang menyekolahkan anak-anaknya sampai tingkat sarjana. Semoga nantinya aku bisa membalas dan membuat mu bahagia, amin ya rabbal 'alamin.

Makasih banyak buat Bapak dan Ibu dosen atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini (terutama Buat Bu ira, Pak Ari) dan seluruh Bapak/ Ibu dosen serta staff dan karyawan Jurusan Pariwisata-FPP UNP. Terima kasih banyak atas bimbingan selama ini, semoga Allah membalas kebaikan Bapak/Ibu.

Kesuksesan bukan milik orang-orang tertentu, Kesuksesan dimiliki oleh orang-orang yang percaya bahwa mereka pasti menang. Jangan anggap diri kita lebih dari orang lain, karena kelebihan kita bisa jadi kekurangan bagi orang lain. Dan janganlah puas dengan apa yang engkau peroleh sekarang karena apa yang didapat sekarang, adalah awal dari kerja keras untuk mendapatkan yang terbaik. Melihat kebelakang agar lebih pintar, ke depan agar lebih dewasa, ke bawah agar lebih bijaksana dan ke atas agar lebih kuat.

Padang, Januari 2018

Oki Triatna Giovanta

ABSTRAK

Oki Triatna Giovanata, 2018: Pengukuran Kepuasan Tamu Tentang Fasilitas Kamar Di Hotel Axana Padang Melalui Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap keluhan tamu terhadap fasilitas kamar di Hotel Axana Padang, sementara itu fasilitas kamar merupakan sesuatu yang sangat penting dalam melihat kepuasan tamu yang menginap di sebuah Hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan tamu tentang fasilitas kamar di Hotel Axana Padang. Penelitian ini terdiri dari 3 indikator fasilitas kamar yaitu: fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi dan *guest supplies*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah tamu individual yang menginap di Hotel Axana Padang. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan pengkategorian tingkat berdasarkan empat kuadran diagram kartesius.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kondisi fasilitas kamar bagi tamu di Hotel Axana Padang dilihat dari kepuasan sebanyak 47,82% tamu menyatakan bahwa fasilitas kamar sangat memuaskan. Sedangkan berdasarkan sub indikator fasilitas kamar yaitu: 1) sebanyak 22,2% tamu menyatakan fasilitas kamar tidur merupakan fasilitas kamar yang sangat memuaskan dan sebanyak 77,7% tamu menyatakan kurang/tidak puas. 2) sebanyak 66,6% tamu menyatakan fasilitas kamar mandi dirasakan sangat puas dan sebanyak 33,3% tamu menyatakan kurang/tidak puas. 3) sebanyak 1,81% tamu menyatakan sangat puas terhadap fasilitas *guest supplies* dan 81,81% tamu menyatakan kurang/tidak puas.

Kata Kunci: Kepuasan, *Importance Performance Analysis* (IPA), Fasilitas kamar, Hotel Axana Padang

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmad dan Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Pengukuran Kepuasan Tamu Tentang Fasilitas Kamar Di Hotel Axana Padang Melalui Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*”**.

Skripsi ini merupakan salah satu tahap persyaratan 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, selaku Dekan FPP Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata FPP Universitas Negeri Padang sekaligus dosen penasehat akademik dan dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par selaku Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Youmil Abrian, SE., MM, Bapak Heru Pramudia, SST . Par, M.Sc, Bapak Feri Ferdian, S.ST, selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang untuk kesempurnaan skripsi ini.

5. Kedua orang tua serta Adik dan kakak tercinta terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2018

Oki Triatna Giovanta
1306373

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT KETERANGAN TIDAK PLAGIAT	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Identifikasi Masalah	7
3. Batasan Masalah.....	8
4. Rumusan Masalah	8
5. Tujuan Penelitian	8
6. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	10
1. Pengertian Pengukuran.....	10
2. Pengertian Kepuasan Tamu.....	11
3. Indikator Kepuasan Tamu	13
4. Pengertian <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
5. Fasilitas Kamar.....	18
B. Kerangka Konseptual	26
C. Pertanyaan Penelitian	27

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Variabel Penelitian	29
D. Definisi Operasional.....	29
E. Populasi Dan Sampel Penelitian	30
1. Populasi Penelitian	30
2. Sampel Penelitian.....	31
F. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data	32
1. Jenis Data	32
2. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Uji Coba Instrumen	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	37
I. Teknik Analisis Data	38
1. Tingkat Kesesuaian	39
2. Diagram Kartesius.....	40

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi umum Hotel Axana.....	43
B. Deskripsi Karakteristik Responden	44
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4. Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah menginap	46
C. Analisis Deskriptif Data Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Tamu Tentang Fasilitas Kamar di Hotel Axana Padang Melalui Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	46
D. Pembahasan.....	63

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 71
B. Saran 72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Data Tingkat Hunian Kamar	4
Tabel 2 Komentar tamu tentang fasilitas kamar di hotel Axana Padang	6
Tabel 3 Pilihan Jawaban Skala Likert	34
Tabel 4 Kisi-Kisi Penelitian	34
Tabel 5 Hasil Analisis Validitas Tingkat Kepentingan.....	37
Tabel 6 Hasil Analisis Validitas Tingkat Kinerja/Pelaksanaan	37
Tabel 7 Interpretasi Nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>).....	38
Tabel 8 Uji Reabilitas kepentingan	38
Tabel 9 Uji Reabilitas pelaksanaan/kinerja.....	38
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	46
Tabel 14 Penilaian Tingkat Kepentingan Fasilitas kamar Ditinjau Dari Fasilitas Kamar Tidur	47
Tabel 15 Penilaian Tingkat Pelaksanaan/Kinerja Fasilitas Kamar Ditinjau Dari Fasilitas Kamar Tidur.....	48
Tabel 16 Penilaian Tingkat Kepentingan Fasilitas Kamar Ditinjau Dari Fasilitas Kamar Mandi	50
Tabel 17 Penilaian Tingkat Pelaksanaan/Kinerja Fasilitas Kamar Ditinjau Dari Fasilitas Kamar Mandi	51
Tabel 18 Penilaian Tingkat Kepentingan Fasilitas Kamar Ditinjau Dari <i>Guest Supplies</i>	51
Tabel 19 Penilaian Tingkat Pelaksanaan/Kinerja Fasilitas Kamar Ditinjau Dari <i>Guest Supplies</i>	53

Tabel 20 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Atribut Fasilitas Kamar	55
Tabel 21 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Pelaksanaan Atribut Fasilitas Kamar	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 2 Diagram Kartesius	41
Gambar 3 Hotel Axana Padang.....	43
Gambar 4 Diagram Kartesius Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Tamu Tentang Fasilitas Kamar di Hotel Axana Padang.....	58
Gambar 5 Diagram Kartesius fasilitas kamar Hotel Axana Padang	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian.....	75
2. Uji Validitas Tingkat Kepentingan	81
3. Uji Validitas Tingkat Kinerja/Pelaksanaan.....	86
4. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja/pelaksanaan	91
5. Data Uji Coba Instrumen Tingkat Kepentingan.....	92
6. Data Uji Coba Instrumen Tingkat Kinerja/pelaksanaan	93
7. Kuisisioner Penelitian	94
8. Tabulasi Data Tingkat Kepentingan.....	101
9. Tabulasi Data Tingkat Kinerja/Pelaksanaan	103
10. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	106
11. Surat Balasan Dari Hotel Axana Padang	107
12. Surat Keterangan Bukti Telah Melakukan Penelitian.....	108
13. Kartu Konsultasi Dengan pembimbing I	109
14. Kartu Konsultasi Dengan Pembimbing II.....	111

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini didorong untuk menjadi salah satu sektor yang memberikan andil besar dalam pengembangan perekonomian dan peningkatan kesejahteraan rakyat. 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. Pada tingkat daerah, sektor ini diperkirakan akan menjadi penunjang pendapatan daerah yang kontribusinya di masa mendatang memiliki prospek yang menguntungkan. Secara ekonomi usaha pariwisata ini memeberikan dampak dalam perluasan usaha dan peluang kerja, serta meningkatkan devisa negara. Salah satu sektor pendukung usaha pariwisata adalah jasa perhotelan.

Hotel adalah penyedia akomodasi berupa kamar–kamar didalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman. Menurut Sulastiyono (2011: 15) Hotel 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”. Menurut Rumecko (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”.

Kepuasan tamu menurut Setiyawati (2009: 12) adalah, “Suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hal-hal yang menjadi penentu 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– perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktifitas–aktifitas atau kegiatan–kegiatannya”. Adapun indikator fasilitas standar kamar menurut Sulastiyono (2007: 231) adalah fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi, dan *guest supplies*.

Pada saat ini kepuasan atau ketidakpuasan dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan dalam daya saing hotel. Supranto (2006: 224) mengemukakan

bahwa, “Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan tamu berarti bahwa kinerja suatu jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan”.

Setiap hotel biasanya memperhatikan semua fasilitas yang dimiliki, termasuk juga hotel-hotel di Padang. Hotel memiliki fasilitas yang berbeda-beda berdasarkan bintang yang dimiliki masing-masing hotel tersebut. Salah satu Hotel bintang empat di Padang adalah Hotel Axana. Dengan lokasi yang strategis yaitu dekat dengan pantai Padang dan kantor-kantor pemerintah serta bank dan hanya membutuhkan waktu 45 menit menuju Bandara Internasional Minangkabau. Sehingga hotel tersebut menjadi alasan mengapa para wisatawan ataupun para pebisnis baik luar maupun dalam negeri berkunjung ke Padang untuk menginap disana. Stabil atau tidaknya sebuah hotel dapat dilihat dari tingkat hunian kamar nya. Begitupun juga dengan kepuasan yang dirasakan tamu setelah menginap di hotel, secara umum bisa terlihat pada stabilnya tingkat hunian hotel tersebut. Berikut data tingkat hunian kamar Hotel Axana Periode Januari-Juni 2017 yang menunjukkan ketidakstabilan, sebagai berikut:

Tabel 1. Data Tingkat Hunian Kamar Hotel Axana Periode Januari Juni 2017

Bulan	Jumlah Kamar Yang tersedia (Perhari)	Jumlah Kamar Yang terjual (Perbulan)	Jumlah Tamu Yang Menginap (Perbulan)	Persentase (%)
Januari	136 kamar	2070 kamar	4170 orang	50%
Februari	136 kamar	3039 kamar	6420 orang	74%
Maret	136 kamar	2820 kamar	5640 orang	69%
April	136 kamar	3600 kamar	7500 orang	85%
Mei	136 kamar	3480 kamar	6960 orang	85%
Juni	136 kamar	2250 kamar	4290 orang	55%
Jumlah			34.980 orang	

Sumber: *The Axana Hotel Padang, 2017*

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan salah satu metode untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan, dimana metode ini telah diterima secara umum dan dipakai pada berbagai bidang kajian, karena memiliki kemudahan untuk diterapkan (Martinez, dalam Nugroho, 2010). Secara ekstensif, *Importance Performance Analysis* (IPA) sudah digunakan dalam penelitian mahasiswa angkatan (2012) D4 Manajemen Perhotelan Ronaldi Saputra dengan judul, “ Pengukuran tingkat Kepuasan Pengunjung Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Tentang *Servicecape* di Objek Wisata Gua Ngalau Indah Kota Payakumbuh. Berlanjut pada mahasiswa angkatan (2013) program studi yang sama D4 Manajemen Perhotelan IPA juga digunakan sebagai metode penelitian dengan mengangkat judul, “Pengukuran Tingkat Kepentingan Sarana Wisata Bagi

Wisatawan Melalui Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Di Objek Wisata Pantai Ketaping Kabupaten Padang Pariaman”.

Adapun untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan tamu yang datang ke Hotel Axana yaitu salah satunya dengan cara mengetahui seberapa penting fasilitas hotel yang dibutuhkan oleh tamu dan bagaimana kinerja (*performance*) hotel Axana dalam penyediaan fasilitas kamar. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada tanggal 28/07/2017, yang peneliti amati di Trip Advisor, ditinjau dari indikator fasilitas kamar, yang pertama fasilitas kamar tidur diantaranya, di teras kamar terlihat barang-barang bekas tak terpakai dan sampah tak dibersihkan, jadi terkesan kotor, kamar bau apek dan kotor, terdapat bercak pada linen, *remote TV* yang rusak, interior kamar sudah banyak yang rusak seperti *curtain* yang kusam dan sobek, ketel pemanas yang berdebu didalamnya. Kedua ditinjau dari fasilitas kamar mandi yaitu, *shower* dan pintu kamar mandi yang rusak, serta terdapat *bath towel* yang sudah lusuh/usang. Ketiga ditinjau dari *guest suppliesnya* yaitu, *complimentary* yang kurang lengkap seperti gula atau teh yang kadang tidak tersedia. Kemudian wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 23 Agustus kepada tujuh (7) orang tamu yang menginap di hotel Axana mengatakan bahwa lima (5) diantaranya berpendapat tentang fasilitas kamar yang mana masih terdapat linen yang kurang bersih (bercak), *AC* yang tidak dingin, kamar tidak kedap suara sehingga mengganggu kenyamanan tamu. Berikut peneliti lampirkan pula beberapa komen tamu tentang fasilitas kamar di Hotel Axana Padang yang diambil dari Tripadvisor dalam bentuk tabel:

Tabel 2. Komen tamu tentang fasilitas kamar di Hotel Axana Padang.

No	Tanggal	Komentar Tamu
1.	05/02/2017	Kamar lembab dan bau, kamar mandi belum tersedia handuk. Bercak pada Seprai.
2.	06/03/2017	Kamar bau apak dan rokok. Handuk mandi sudah lusuh.
3.	29/04/2017	Ruangan kamar pengap, peralatan kamar yang tidak baik, tidak bersih, handuk yang sudah usang.
4.	17/05/2017	Secara umum cukup oke, tapi kebersihannya masih kurang memuaskan. Waktu saya mau memasak air panas, ternyata ketel air nya penuh debu dibagian dalam.
5.	07/06/2017	Interior kamar sudah banyak yang lusuh, tirai kusam dan sobek. Handuk lusuh/kumal
6.	11/07/2017	Kamar Hotel nya No 239, seperti sudah lama tak dihuni. Shower rusak, remot tv rusak. Di teras kamar terlihat barang-barang bekas tak terpakai dan sampah tak dibersihkan, jadi terkesan kotor.

Sumber: Tripadvisor, 2017

Dari komentar tamu diatas, dilihat bahwa terdapat keluhan mengenai fasilitas kamar hotel Axana padang. Mulai dari fasilitas kamar tidur, kamar mandi dan *guest supplies*.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “**Pengukuran Kepuasan Tamu Tentang Fasilitas kamar Hotel Axana Padang Melalui Metode *Importance Performance Analysis (IPA)***”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang peneliti kemukakan pada latar belakang, maka identifikasi masalah yang peneliti temukan adalah:

1. Adanya keluhan tamu karena di teras kamar terdapat barang-barang bekas tak terpakai dan sampah yang tak dibersihkan, jadi kamarnya terkesan kotor.
2. Adanya keluhan tamu karena terdapat bercak pada linen.
3. Adanya keluhan tamu karena *remote TV* yang rusak.
4. Adanya keluhan tamu karena beberapa interior kamar yang rusak, seperti *curtain* yang kusam dan sobek.
5. Ketel pemanas air yang memiliki debu didalamnya.
6. Adanya keluhan tamu karena *shower* dan pintu kamar mandi yang rusak.
7. Terdapat *bath towel* yang sudah lusuh/usang.
8. Adanya keluhan tamu karna *complimentary* yang kurang lengkap, seperti tidak tersedianya gula atau teh.
9. Adanya keluhan tamu karena *AC* kurang dingin.

10. Adanya keluhan tamu karena kamar tidak kedap suara sehingga mengganggu kenyamanan tamu.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang peneliti kemukakan diatas, maka penelitian ini dibatasi pada kepuasan tamu tentang fasilitas kamar di Hotel Axana Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah “Bagaimana kepuasan tamu tentang fasilitas kamar di Hotel Axana Padang.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan tamu tentang fasilitas kamar di Hotel Axana Padang.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengukur kepuasan tamu dilihat dari indikator fasilitas kamar tidur.

1. Untuk mengukur kepuasan tamu dilihat dari indikator fasilitas kamar mandi.
2. Untuk mengukur kepuasan tamu dilihat dari indikator *guest supplies*.

F. Manfaat Penelitian

a. Bagi manajemen Hotel Axana Padang

Diharapkan dapat memberikan informasi sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan tamu tentang fasilitas kamar, sehingga bisa diketahui atribut fasilitas kamar apa saja yang perlu diperbaiki oleh Hotel dan dianggap penting oleh tamu.

b. Bagi Prodi D4 Manajemen Perhotelan UNP

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi prodi perhotelan sebagai bahan referensi pada mata kuliah *house keeping*.

c. 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 di peroleh saat kuliah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan Hasil Penelitian

Berdasarkan uraian dan hasil pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan tamu tentang fasilitas kamar di Hotel Axana Padang dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan secara umum, sebanyak 43,4% tamu menyatakan fasilitas kamar sangat penting di di Hotel Axana Padang. Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas kamar ditinjau dari indikator fasilitas kamar tidur yaitu: sebanyak 22,2% tamu menyatakan fasilitas kamar tidur merupakan fasilitas kamar yang sangat memuaskan dan sebanyak 77,7% tamu menyatakan kurang/tidak puas.
2. Tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas kamar ditinjau dari fasilitas kamar mandi yaitu: sebanyak 66,6% tamu menyatakan fasilitas kamar mandi sangat puas dan sebanyak 33,3% tamu menyatakan kurang/tidak puas.
3. Tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas kamar ditinjau dari indikator *Guest supplies* yaitu: sebanyak 1,81% tamu menyatakan *guest supplies* sangat puas dan sebanyak 81,81% tamu menyatakan kurang/tidak puas.

B. Saran

Hal-hal yang dapat disarankan kepada beberapa pihak berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada pihak Hotel Axana Padang

Setelah dilakukan penelitian tentang fasilitas kamar di Hotel Axana Padang, maka peneliti menyarankan kepada pihak Hotel sebagai berikut:

a. Fasilitas kamar tidur

- 1) Almari pakaian dengan gantungan baju (*wardrobe*), sebaiknya pihak hotel memeriksa kondisinya secara berkala dan memastikan gantungan baju yang ada didalam lengkap.
- 2) Meja kecil disamping tempat tidur (*night table*), sebaiknya para *room boy/maid* memeriksa kondisinya secara berkala, dan memastikan kondisinya layak pakai.
- 3) Meja dengan kaca rias dan kursi (*dressing table*), sebaiknya pihak hotel memeriksa kondisinya, baik meja dan kursi harus dalam kondisi yang siap pakai.
- 4) Tempat rak koper (*luggage rack*), sebaiknya pihak hotel memeriksa kondisinya secara berkala.
- 5) Keranjang sampah (*waste basket*), disarankan kepada pihak hotel memeriksa kondisinya secara berkala apabila ada kerusakan sebaiknya pihak hotel mengganti dengan yang baru.
- 6) Radio dan televisi (*TV*), sebaiknya pihak hotel memeriksa kondisinya secara berkala, dan pastikan masih bisa dioperasikan.

b. Fasilitas kamar mandi

- 1) *Toilet bowl*, sebaiknya pihak hotel memeriksa kondisi keseluruhan secara berkala, apakah masih layak digunakan atau tidak oleh tamu.
- 2) *Shower*, sebaiknya pihak hotel memeriksa kondisinya secara berkala.

c. *Guest Supplies*,

- 1) Sabun mandi (*soap*), sebaiknya pihak hotel melakukan pengecekan secara berkala tentang daya guna dari sabun mandi.
- 2) *Shower cap*, sebaiknya pihak hotel memeriksa kondisinya secara berkala.
- 3) Perlengkapan jahit (*sewing kit*), sebaiknya pihak hotel memeriksa kondisinya secara berkala dan melakukan penggantian terhadap alat yang sudah tak layak pakai lagi.
- 4) Tisu toilet (*toilet paper*), sebaiknya pihak hotel memeriksa kondisinya secara berkala.
- 5) *Pillow case*, sebaiknya pihak hotel memeriksa kondisinya secara berkala dan mengganti yang sudah tak layak pakai dengan yang baru.

2. Kepada Jurusan Pariwisata

Disarankan agar penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta menjadi sumber informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran.

3. Kepada Peneliti lainnya

Kepada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut disarankan bisa melakukan penelitian pada departemen lain seperti *Food*

And Beverage Department dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* serta bias ditambahkan dengan metode lain seperti *Customer satisfaction index (CSI)*.

DAFTAR PUSTAKA.

- Arikunto. 2007. *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: RinekaCipta.
- Dirgantara, Harya Bima. 2015. *Penerapan Model Importance Performance Analysis (IPA) dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen Bhineka.com*. *Jurnal Kabiscentia*. Volume 2 No 1 (Februari 2015). Hlm. 52-62.
- Goncalves, Juliana Rocha. 2014. *Importance Performance Analysis: Revisiting a tool for the evaluation of clinical service*. *Jurnal Health*. Vol.6 No 5. Hlm. 1-8.
- Hotelier tanji. 170 *Hotel Managemenet Training Tutorials*.
- [Http://kotler.wordpress.com/2010/06/03/tentang-fasilitas-kamar/](http://kotler.wordpress.com/2010/06/03/tentang-fasilitas-kamar/)
diakses 25/08/2017/ 14.19 wib
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Masidjo, Ign. 1995. *Penilaian Hasil Belajar Siswa di Sekolah*. Yogyakarta: Kanisius.
- Moekijat. 2001. *Tata laksana kantor, Manajemen Perkantoran*, Bandung: Mandar Maju.
- Nugroho, Priyambodo Nur Ardi. 2010. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Industri Freight Forwarding Dan Integrasi IPA dan Taguchi*. Depok: Universitas Indonesia.
- Oriondo, L. L. Dkk. 1998. *Evaluating educational outcomes*. Florentini St: Rex Printing Company, Inc.
- Permana, dkk. 2013. "Pengaruh country of origin, brand image, dan persepsi kualitas terhadap intense pembelian". *Kertas kerja*. Salatiga: universitas Kristen Satya Wacana.
- Purwanti, Endang.2008. *Asesmen Pembelajaran SD*. Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta: Depdiknas.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping hotel*. Yogyakarta: CV Andy offset.