

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
FUNCTION ROOM HOTEL THE AXANA PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

**JEFILO ANDAS PRATAMA
15135127/2015**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI *FUNCTION ROOM* HOTEL THE AXANA PADANG

Nama : Jefilo Andas Pratama
NIM/BP : 15135127/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par
NIP. 19870520 201504 1001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah di pertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi
D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Tamu di *Function Room* Hotel The Axana Padang
Nama : Jefilo Andas Pratama
NIM/BP : 15135127/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

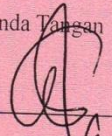
Padang, Juli 2019

Tim Penguji

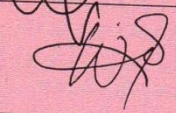
Nama

Tanda Tangan

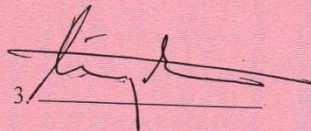
1. Ketua : Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par

1. 

2. Anggota : Waryono, S.Pd, MM. Par

2. 

: H. Trisna Putra, SS, M.Sc

3. 



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 di bawah ini

Nama : Jefilo Andas Pratama
NIM/TM : 15135127/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Tamu di *Function Room* Hotel The Axana 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 Jurusan Pariwisata

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

Saya yang menyatakan,



Jefilo Andas Pratama
NIM. 15135127

ABSTRAK

Jefilo Andas Pratama, 2019: Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Tamu di *Function Room* Hotel The Axana Padang

Penelitian ini berawal dari hasil pengalaman lapangan industri 2 beserta hasil observasi pra penelitian terhadap tamu yang menggunakan *function room* di Hotel Axana Padang, dimana masih terdapat keluhan dari tamu yang menggunakan *function room* seperti: adanya perbedaan fasilitas yang diharapkan oleh tamu dengan kenyataannya, karyawan yang bertugas menghandle *function room* sering tidak menghiraukan permintaan tamu, tamu yang merasa kesulitan akses jalan menuju *function room* apabila ada salah satu *lift* yang rusak, terdapatnya pengcahayaan *function room* yang kurang terang, terdapatnya fasilitas *function room* yang kurang memadai, desain interior *function room* sudah banyak yang rusak, *function room* yang tidak kedap suara, kurangnya kebersihan *function room*, ketika tamu mengadakan *event* tidak sesuai dengan kapasitas ruangan maka space antar meja menjadi sempit atau kecil, tanda petunjuk arah menuju *function room* kurang jelas. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mendeskripsikan *servicescape* di Hotel The Axana Padang, (2) Mendeskripsikan kepuasan tamu di Hotel The Axana Padang, (3) Menganalisis tentang pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan tamu di *function room* Hotel The Axana Padang.

Jenis penelitian ini digolongkan dalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan assosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah dan sedang menggunakan *function room* di Hotel The Axana Padang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang dengan teknik pengambilan sampelnya adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) dengan menggunakan metode *skala likert* yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS versi 16.00.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) *Servicescape function room* berada pada kategori sangat baik (89,90%), (2) Kepuasan tamu berada pada kategori sangat baik (71,43%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana dengan nilai konstanta sebesar 7,091 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, dan diperoleh nilai t sebesar 1,022 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel, kemudian diperoleh koefisien regresi sebesar Koefisien regresi sebesar 1,064 pada sig. $0,000 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan *servicescape* akan meningkatkan 1,064 satuan kepuasan tamu di *function room* Hotel The Axana Padang. Selanjutnya diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,398 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel *servicescape* terhadap kepuasan tamu di *function room* Hotel The Axana Padang adalah 39%, sedangkan 61% dipengaruhi oleh faktor lain seperti: kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, biaya dan kemudahan

Kata kunci: *Servicescape*, Kepuasan Tamu, *Function Room*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Tamu Di *Function Room* Hotel The Axana 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.
3. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M. selaku penasehat akademik yang telah membina penulis selama waktu perkuliahan.
4. Bapak Pasaribu, S.ST, Par, M.Si Par selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan.
5. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par, selaku tim penguji 1 ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

6. H. Trisna Putra, SS, M.Sc, selaku tim penguji 2 ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Pihak Hotel The Axana Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat melakukan pra penelitian hingga penelitian.
9. Pihak Hotel Pangeran Beach Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat melakukan uji coba instrument penelitian.
10. Kedua orang tua dan Saudara sekeluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.
11. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
12. 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 menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juli 2019
Penulis

Jefilo Andas Pratama
Nim. 15135127/2015

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	13
1. Kepuasan	13
2. <i>Servicescape</i>	19
3. Definisi <i>Function Room</i>	23
4. Penelitian yang Relevan.....	24
B. Kerangka Konseptual.....	25
C. Hipotesis	26
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Variabel Penelitian.....	27
D. Definisi Operasional Variabel	28
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
1. Populasi Penelitian.....	29
2. Sampel Penelitian.....	30

F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	32
1. Jenis Data	32
2. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Instrumen Penelitian	33
H. Uji Coba Instrumen.....	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	38
I. Teknik Analisis Data	40
1. Mentabulasi Data	40
2. Deskripsi Data.....	40
J. Uji Persyaratan Analisis	41
1. Uji Normalitas.....	41
2. Uji Homogenitas	42
3. Uji Linearitas	42
K. Pengujian Hipotesis	42
1. Uji Regresi Linear Sederhana	43
2. Koefisien Determinasi	43

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden	45
1. Kriteria Responden	45
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Function Room</i>	47
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
1. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	49
2. Deskripsi Data Variabel <i>Servicescape (X)</i>	50
a. Deskripsi Data Variabel <i>Servicescape</i> yang di tinjau dari Indikator <i>Ambient Conditions</i>	52

b. Deskripsi Data Variabel <i>Servicescape</i> yang di tinjau dari Indikator <i>Spatial Layout and Functional</i>	55
c. Deskripsi Data Variabel <i>Servicescape</i> yang di tinjau dari Indikator <i>Signs, Symbols and Artifacts</i>	57
3. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu (Y)	60
a. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu yang di tinjau dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu	63
b. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu yang di tinjau dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu.....	65
c. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu yang di tinjau dari Indikator Tercapainya Keinginan Tamu	68
d. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu yang di tinjau dari Indikator Keinginan untuk memakai Produk/Jasa itu kembali	70
e. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu yang di tinjau dari Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Produk/Jasa kepada orang lain.....	73
C. Uji Persyaratan Analisis	76
1. Uji Normalitas.....	76
2. Uji Homogenitas	77
3. Uji Linearitas	78
D. Uji Hipotesis	79
1. Uji Regresi Linear Sederhana	79
2. Koefisien Determinan	80
E. Pembahasan	81
1. <i>Servicescape</i>	81
2. Kepuasan Tamu	82
3. Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang	84

BAB V. PENUTUP

1. Kesimpulan.....	86
2. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Volume Penggunaan <i>Function Room</i> di Hotel The Axana Padang bulan Juli-Desember 2018	5
2. Rekanan Tamu <i>Government</i> dan Rekanan Tamu <i>Corporate</i> yang menggunakan <i>Function Room</i> di Hotel The Axana Padang Tahun 2018.....	6
3. Jumlah Tamu yang Menggunakan <i>Function Room</i> di Hotel The Axana Padang (Juli-Desember 2018).....	7
4. Jumlah Tamu yang Menggunakan <i>Function Room</i> di Hotel The Axana Padang (Juli - Desember 2018).....	29
5. Pilihan Jawaban <i>Skala Likert</i> Variabel X dan Variabel Y	34
6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	34
7. Hasil Analisis Validitas.....	37
8. Interpretasi Nilai r (<i>Alpa Cronbach</i>)	39
9. Hasil Uji Reliabilitas <i>Servicescape</i> (X)	39
10. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Tamu (Y)	39
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Function Room</i>	48
16. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	49
17. Deskripsi Data Total Variabel <i>Servicescape</i>	50
18. Klasifikasi Skor Variabel <i>Servicescape</i>	52
19. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Servicescape</i> yang di tinjau dari Indikator <i>Ambient Conditions</i>	53
20. Klasifikasi Skor Variabel <i>Servicescape</i> yang di tinjau dari Indikator <i>Ambient Conditions</i>	54
21. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Servicescape</i> yang di tinjau dari Indikator <i>Spatial Layout and Functional</i>	55

22. Klasifikasi Skor Variabel <i>Servisescape</i> yang di tinjau dari Indikator <i>Spatial Layout and Functional</i>	57
23. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Servisescape</i> yang di tinjau dari Indikator <i>Signs, Symbols, and Artifacts</i>	58
24. Klasifikasi Skor Variabel <i>Servisescape</i> yang di tinjau dari Indikator <i>Signs, Symbols, and Artifacts</i>	60
25. Deskripsi Data Total Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang	61
26. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang	62
27. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di tinjau dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu.....	63
28. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di tinjau dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu	65
29. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di tinjau dari Indikator Terpenuhinya Harapan Tamu	66
30. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di tinjau dari indikator terpenuhinya kebutuhan tamu	67
31. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di tinjau dari Indikator Tercapainya Keinginan Tamu	68
32. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang yang di tinjau dari Indikator Tercapainya Keinginan Tamu..	70
33. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di tinjau dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa itu Kembali	71
34. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di tinjau dari Indikator Keinginan untuk Memakai Produk/Jasa itu Kembali.....	73

35. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di tinjau dari Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Produk/Jasa Kepada Orang Lain	74
36. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang yang di tinjau dari Indikator Kenginan Untuk Merekomendasikan Produk/Jasa Kepada Orang Lain	76
37. Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Servicescape</i> dan Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang	77
38. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Servicescape</i> dan Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang	78
39. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Servicescape Function Room</i> dan Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang	78
40. Nilai Signifikansi	79
41. Koefisien Regresi Variabel <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Tamu	80
42. Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual Penelitian	26
2. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel <i>Servicescape</i>	51
3. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel <i>Servicescape</i> di Tinjau dari Indikator Kondisi Sekitar (<i>Ambient Conditions</i>)	54
4. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel <i>Servicescape</i> di Tinjau dari Indikator Spasial Layout dan Fungsional (<i>Spatial Layout and functional</i>) ..	56
5. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel <i>Servicescape</i> di Tinjau dari Indikator Tanda, Simbol, dan Artefak (<i>Signs, Symbols, and Artifacts</i>)	59
6. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang	61
7. Histogram Kurva Normal sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di Tinjau dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu	64
8. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di Tinjau dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu	67
9. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di Tinjau dari Indikator Terpenuhinya Keinginan Tamu	69
10. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di Tinjau dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk /Jasa itu Kembali	72
11. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Tamu di <i>Function Room</i> Hotel The Axana Padang di Tinjau dari Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Produk/Jasa Kepada Orang Lain	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Bukti Hasil Wawancara Pada Saat Pra Penelitian	91
2. Kuesioer Uji Coba Instrumen Penelitian	93
3. Data Uji Coba Instrumen Penelitian Variabel <i>Servicescape</i>	98
4. Data Uji Coba Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Tamu	99
5. Rangkuman Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas	100
6. Kuesioner Penelitian	109
7. Tabulasi Data Instrumen Penelitian Variabel <i>Servicescape</i>	114
8. Tabulasi Data Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Tamu	117
9. Data Hasil Perhitungan Mi dan Sdi	120
10. Surat Balasan Izin Pra Penelitian dari Hotel The Axana Padang	130
11. Surat Izin Uji Coba Instrumen Penelitian dari Fakultas	131
12. Surat Balasan Izin Uji Coba Instrumen Penelitian	132
13. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	133
14. Surat Balasan Izin Penelitian dari Hotel The Axana Padang.....	134
15. Surat Balasan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian dari Hotel The Axana Padang.....	135
16. Dokumentasi Penelitian	136
17. Foto <i>Function Room</i> di Hotel The Axana Padang.....	137
18. Kartu Konsultasi	138

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dalam dunia industri pada saat ini, salah satunya yaitu industri pariwisata. Kondisi ini tentu berdampak kepada munculnya persaingan diantara industri-industri tersebut, disini peran pemerintah hanya dibutuhkan untuk memberi ide bagaimana cara mengembangkan serta memajukan industri yang ada terutama dibidang industri pariwisata dan perhotelan.

Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, "Pariwisata adalah berbagai kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha.

Salah satu provinsi yang memiliki potensi pariwisata adalah Sumatera Barat. Sumatera Barat merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi pariwisata yang banyak. Daerah di Sumatera Barat yang dijadikan untuk tujuan berwisata adalah kota Padang. Padang merupakan salah satu tujuan wisata yang dianggap akan tumbuh dan berkembang pesat, apalagi kota ini lagi berbenah untuk mengembangkan industri pariwisatanya, hal ini terlihat dari banyaknya tempat objek wisata yang ada di kota Padang. Pemerintah kota Padang mengharapkan dengan segala potensi yang dimiliki dapat menjadi daya tarik bagi para wisatawan untuk berkunjung dan menginap, pada akhirnya bisa

meningkatkan perekonomian kota ini. Salah satu jasa yang sangat dibutuhkan wisatawan adalah akomodasi hotel.

Menurut Permenparekraf Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013, “Usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Selain menginap tamu yang datang ke hotel juga mengadakan *meeting*, tamu *meeting* itu juga mengharapkan layanan *meeting* yang baik.

Function room adalah suatu ruangan yang multifungsi yang biasanya digunakan untuk menyelenggarakan rapat (*meeting*), bonus perjalanan (*incentive*), pertemuan (*convention*), Pemeran (*exhibition*), perjamuan (*function*) pada suatu periode dengan tujuan tertentu. Dalam sebuah *function room* diperlukan adanya fasilitas yang baik sebagai penunjang untuk kelancaran *event* yang dilakukan oleh tamu.

Hotel Axana Padang merupakan hotel yang berbintang empat (****) dan cukup berkembang yang berada di kota Padang. Hotel ini terletak di Jl. Bundo Kanduang No. 14-16, Kp.Pd, Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini terletak sangat strategis di pusat kota padang, hanya 5 menit berkendara menuju pasar raya dan plaza andalas, dan hanya 10 menit berkendara menuju pantai padang. Hotel ini memiliki 136 kamar yang terdiri dari 43 *Superior Room*, 77 *Deluxe Room*, 4 *Family Room*, 3 *Junior Suite Room*, dan 9 *Executive Room*. Hotel The Axana ini memiliki 13 *meeting room* yang sering digunakan oleh instansi pemerintah atau swasta. Dalam

menjalankan operasionalnya, hotel the axana ini mempunyai beberapa departemen yang saling berkaitan diantaranya: *Front Office Department, Sales & Marketing Department, Housekeeping Department, Accounting Department, HRD & Security Department, Food and Beverage Department, Engginering Department.*

Usaha perhotelan memiliki banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu. Semua yang ditawarkan itu merupakan produk, pelayanan dan jasa dari hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu yang datang. Hal ini sejalan dengan pendapat Irawan (2009: 130), “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu adalah kualitas produk, kualitas pelayanan dan jasa, harga, emosional faktor, biaya dan kemudahan”. Menurut Kotler dan Keller dalam Wardi (2016: 141), “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Selain faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu, terdapat juga indikator dari kepuasan tamu yang berperan penting adalah tercapainya harapan tamu atau tujuan tamu datang ke hotel, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan tamu untuk memakai produk atau jasa itu kembali, dan adanya keinginan tamu untuk merekomendasikan produk dan jasa hotel kepada orang lain.

Selain produk, fasilitas serta jasa hotel yang menjadi penentu kepuasan tamu, dibutuhkan juga *servicescape* yang baik yang bisa berperan penting dalam memuaskan tamu yang menggunakan *function room*. *Servicescape*

merupakan layanan berdasarkan lingkungan fisik atau layanan yang dikhususkan pada kepuasan panca indera konsumen baik melalui penglihatan, penciuman dan pendengaran. Pelayanannya tersebut meliputi penilaian terhadap desain interior, desain eksterior, simbol, tempat parkir, peralatan yang disediakan, denah layout, kualitas udara ataupun suhu udara yang ada pada fasilitas tersebut. Menurut Yazid dalam Masloman, Lumanauw dan Trang (2014), menjelaskan bahwa “*Servicescape* merupakan lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa dan bentuk komunikasi berwujud (*tangible*) lainnya”. Beberapa hal menjadi indikator *servicescape* adalah kondisi sekitar, pengaturan spasial layout dan fungsional, tanda atau simbol dan artefak.

Menurut McDonell dan Hall dalam Pratama dan Setyorini (2015), “Hubungan *Servicescape* dengan kepuasan konsumen sangat erat, karena konsep *servicescape* sangat mempengaruhi persepsi konsumen sehingga dapat membuat konsumen merasa puas”. Jika *servicescape* yang disediakan oleh pihak hotel tidak baik, maka tamu akan merasa tidak puas dengan fasilitas *function room* yang didapatkan, Sehingga berdampak pada turunnya tamu yang menggunakan *meeting room* pada hotel.

Menurut Tjiptono (2014: 155), ”Sejumlah riset menunjukkan bahwa *servicescape* mempengaruhi pilihan tamu, ekspektasi tamu, kepuasan tamu, dan perilaku lainnya”. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Pratama dan Setyorini (2015) tentang: “Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan

Bandung”, dari hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Pada tabel 1 berikut ini dapat di lihat data jumlah penggunaan *function room* di Hotel The Axana Padang bulan Juli – Desember 2018.

Tabel 1. Data volume penggunaan *function room* di Hotel The Axana Padang bulan Juli - Desember 2018.

No	Nama <i>Function Room</i>	Month (MICE Available 30 days)					
		Jul	Agus	Sep	Oct	Nov	Des
1	Diamond Ballroom	30	25	19	28	27	16
2	Sapphire Hall	19	14	17	19	21	13
3	Sapphire 1	19	29	24	26	30	23
4	Sapphire 2	31	21	26	27	25	15
5	Sapphire 3	18	19	16	24	28	13
6	Rubby 1	20	25	23	22	27	24
7	Rubby 2	13	19	21	20	26	25
8	Giok	0	0	2	4	2	0
9	Golden Line	23	22	18	24	27	21
10	Zamrud 1	4	8	4	6	0	0
11	Zamrud 2	0	2	2	4	0	0
12	Bacan 1	0	0	0	0	0	0
13	Bacan 2	0	0	0	0	0	0
Jumlah		177	184	172	204	213	150
Total		1.100					

Sumber: Sales And Marketing Department Hotel The Axana Padang 2019.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa terjadinya naik turun penggunaan *function room* setiap bulannya. Penggunaan *function room* tertinggi adalah pada bulan November dengan total 213, sedangkan penggunaan *function room* terendah adalah pada bulan Desember dengan total 150. Selanjutnya pada tabel 2 berikut ini dapat di lihat data rekanan tamu *government* dan rekanan tamu *corporate* yang menggunakan *function room* Hotel Axana Padang tahun 2018.

Tabel 2. Rekanan Tamu *Government* dan Rekanan Tamu *Corporate* yang Menggunakan *Function Room* di Hotel The Axana Padang Tahun 2018.

No	Nama <i>Government</i>	Nama <i>Corporate</i>
1	Koni Kota Padang	Andalas Institute
2	DPRD Kab.Agam	Melia Sehat Sejahtera
3	DPRD Pasaman Barat	PT. Panca Pilar Tangguh
4	Kementerian Agama Padang	PNM
5	Dinas Pendidikan Kota Padang	BRI Kota Bukittinggi
6	BPM Provinsi Sumbar	Asuransi AXA
7	DPMD Pasaman Barat	Dreamland Holiday
8	DISPERINDAG Kota Padang	Kopnus Kota Padang
9	Kementerian Sosial Kota Padang	PT. Armindo Tour
10	Dinas Pendidikan Provinsi Sumbar	Emi Rizam Tour And Travel
11	BKBN Kota Padang	PT. Semen Padang
12	Dinas Kesehatan Kota Padang	PT.Forwana
13	BNN Kota Padang	PPAB Politeknik Negeri Padang
14	DP3A Provinsi Sumbar	Bank BNI
15	DP3AP2KB Kota Padang	ENSEVAL
16	BPS Kota Padang	Amway
17	Kementerian Kehutanan Kota Medan	Ermi <i>Tour and Travel</i>
18	Dinas Pertanian Kota Padang	CIMB Niaga
19	Dinas Sosial Kota Padang	PLN
20	Badan Arsip dan Keperpustakaan Kota Padang	TOSHIO
21	Badan Pertahanan Nasional	ASDEKSI
22	Dinas Kelautan Kota Padang	PT. Walhi
23	Kementerian Hukum dan HAM Kota Padang	Mitshubishi
24	Wali Nagari Pasaman Barat	Auto 2000
25	SMK N 2 Bukittinggi	Forwana
26	SMK Cersa Pasaman Barat	Muhammadiyah
27	BPBD	Taman Darussalam

Sumber: *Sales and Marketing Department* Hotel The Axana Padang 2019.

Pada tabel 3 berikut ini dapat di lihat jumlah keseluruhan tamu yang menggunakan *function room* Hotel The Axana Padang pada bulan Juli – Desember 2018.

Tabel 3. Jumlah tamu yang menggunakan *function room* di Hotel The Axana Padang pada bulan Juli-Desember 2018

No	Bulan	Jumlah Tamu
1	Juli	5.217 orang
2	Agustus	4.032 orang
3	September	4.194 orang
4	Oktober	1.491 orang
5	November	4.657 orang
6	Desember	4.216 orang
	Jumlah	23.807 orang

Sumber : *Sales and Marketing Department* Hotel Axana Padang (2019)

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melakukan PLI 2 dan observasi beserta wawancara penulis di lapangan pada waktu pra penelitian tanggal 1 Februari - 11 Februari 2019 kepada 10 orang tamu yang sedang mengadakan *meeting* di Hotel The Axana Padang. Dari hasil wawancara penulis kepada 10 orang tamu tersebut, tujuh orang tamu tidak puas dengan fasilitas *servicescape function room*. Adapun keluhan-keluhan dari tamu yang sedang menggunakan fasilitas *function room* yang dilihat dari beberapa indikator kepuasan tamu. Diantaranya ditinjau dari indikator tercapainya harapan pelanggan, adalah sales dan marketing menjanjikan adanya fasilitas berupa sofa bulat yang bisa diputar tetapi kenyataannya sofa bulat tersebut tidak ada.

Selanjutnya ditinjau dari indikator terpenuhinya kebutuhan tamu, 6 dari 10 orang tamu tersebut mengatakan bahwa karyawan sering tidak memberikan apa yang diminta tolong oleh tamu, jika karyawan tidak memberikan apa yang diminta oleh tamu maka tamu merasa kurang dilayani. Dan ditinjau dari indikator tercapainya keinginan tamu, 5 dari 10 orang tamu tersebut merasa

kesulitan akses jalan untuk menuju ke tempat *meeting* dan terpaksa tamu harus lewat tangga darurat bila ada salah satu *lift* yang rusak.

Banyaknya keluhan-keluhan tamu tersebut yang menyebabkan ketidakpuasan, dapat di indikasikan karena *servicescape* di *function room* Hotel The Axana Padang yang dirasa belum disediakan oleh pihak hotel sebagaimana mestinya. Berdasarkan hasil pra penelitian dengan mewawancarai 10 orang tamu yang sedang *meeting* di Hotel The Axana Padang yang ditinjau dari indikator kondisi sekitar (*ambient conditions*), 7 dari 10 orang tamu mengeluhkan tentang suara bising yang terdengar dari luar ruangan yang dapat mengganggu, desain interior *function room* sudah banyak yang rusak dan karpet *function room* yang sudah banyak terdapat spot atau kotor, kurangnya kebersihan dari *function room*, pencahayaan pada *function room* kurang terang, fasilitas dari ruang *meeting* kurang memadai.

Selanjutnya ditinjau dari indikator spasial layout dan fungsional (*spatial layout and functionality*), keseluruhan tamu yang diwawancarai pada saat pra penelitian mengatakan bahwa tamu merasa kesulitan untuk keluar dan masuk dari tempat duduk mereka karena *space* antara meja terlalu kecil.

Kemudian ditinjau dari indikator tanda, simbol, dan artefak (*signs, symbols, and artifacts*), keseluruhan tamu yang diwawancarai pada saat pra penelitian mengatakan bahwa tamu sering bingung untuk mencari tempat ruang *meeting* karena tanda petunjuk untuk *function room* kurang jelas.

Pentingnya penelitian ini penulis lakukan adalah agar pihak hotel dapat mengevaluasi seberapa pentingnya *servicescape* yang selama ini sudah ada di

seluruh *function room* yang ada di Hotel The Axana Padang. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi lagi penurunan jumlah tamu yang mengadakan *meeting* di Hotel The Axana yang disebabkan oleh ketidakpuasan tamu dan penulis juga ingin melihat penilaian dari tamu terhadap *servicescape function room* yang disediakan oleh pihak hotel.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI FUNCTION ROOM HOTEL THE AXANA PADANG**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis membuat identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Adanya perbedaan fasilitas yang di harapkan oleh tamu dengan kenyataannya.
2. Karyawan yang bertugas *menghandle function room* sering tidak menghiraukan permintaan dari tamu yang melakukan *meeting*.
3. Tamu merasa kesulitan akses jalan untuk menuju *function room* apabila ada salah satu *lift* yang rusak atau bermasalah.
4. Terdapat pencahayaan *function room* yang kurang terang.
5. Terdapat fasilitas *function room* yang kurang memadai.
6. Desain interior *function room* sudah banyak yang rusak.
7. *Function room* tidak kedap suara.
8. Kurangnya kebersihan *function room*.

9. Ketika tamu mengadakan *event* yang tidak sesuai dengan kapasitas ruang meeting, maka *space* antar meja pada *function room* menjadi sempit.
10. Tanda petunjuk arah untuk *function room* kurang jelas.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis memberikan batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. *Servicescape* di Hotel The Axana Padang.
2. Kepuasan tamu di *function room* Hotel The Axana Padang.
3. Pengaruh *Servicescape* terhadap kepuasan tamu di *function room* Hotel The Axana Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah *servicescape* di Hotel The Axana Padang.
2. Bagaimanakah kepuasan tamu di *function room* Hotel The Axana Padang.
3. Bagaimanakah pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan tamu di *function room* Hotel The Axana Padang.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan tamu di *function room* Hotel The Axana Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan *servicescape* di Hotel The Axana Padang.
- b. Mendeskripsikan kepuasan tamu di *function room* Hotel The Axana Padang.
- c. Menganalisis tentang pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan tamu di *function room* Hotel The Axana Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel The Axana Padang

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi tentang informasi *servicescape* di keseluruhan *function room* yang di Hotel The Axana Padang agar dapat memberikan kepuasan kepada tamu.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk sumbangan pemikiran dan informasi, serta untuk 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. Khususnya mata kuliah pemasaran, manajemen divisi makanan dan minuman, dan desain interior dan eksterior.

3. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang *servicescape function room* yang baik, serta sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana sains terapan pada program studi D4 Manajemen Perhotelan.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan bacaan, bahan perbandingan, bahan untuk menambah ilmu pengetahuan, serta sebagai bahan studi keperpustakaan bagi yang membutuhkan.