

## PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HANNAH HOTEL SYARIAH PAINAN

Wedi Andesta, Youmil Abrian

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

E-mail: wediandesta02@gmail.com

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of room facilities on guest satisfaction staying at Hannah Hotel Syariah Painan. This research is a quantitative descriptive study with a causal associative approach. The number of samples in this study were 82 samples. The sampling method is proportionate stratified random sampling. Data is collected by questionnaire using a Likert scale. The data analysis technique used in this study is descriptive analysis using simple linear regression analysis. The results of this study indicate that: (1) room facilities are in the good category 54.88%, (2) guest satisfaction is in the excellent category 40.24%, (3) there is a guest satisfaction value increased by 16.843 units, there is a positive influence and significant between room facilities to guest satisfaction staying at Hannah Hotel Syariah Painan. The R square value obtained is 0.174, this means that room facilities variables have an effect of 17.4%.*

**Keywords:** *Room Facilities and Guest Satisfaction*

### PENDAHULUAN

Hotel adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dilengkapi dengan jasa makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Salah satu hotel berbintang tiga di kota Painan adalah Hannah Hotel Syariah Painan, hotel ini beralamat di Jl. Ilyas Yakub No. 25 Painan, IV Jurai, Pesisir Selatan. Fasilitas kamar adalah suatu sarana yang dapat memperlancar dan memudahkan tamu dalam menikmati layanan penginapan di kamar hotel sehingga kepuasan dan harapan tamu dapat tercapai. Fasilitas kamar yang disediakan sangat berpengaruh pada penilaian tamu dan pengguna jasa sehingga pada akhirnya nama baik atau citra hotel tersebut akan tetap terjaga. Jika fasilitas kamar dalam kondisi baik maka tentu tamu akan merasa puas. Sedangkan jika fasilitas kamar yang disediakan tidak memadai maka

tamu yang berkunjung tidak akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, fasilitas kamar perlu diperhatikan dan dipenuhi sebagai mana mestinya dengan menerapkan strategi yang efektif oleh pihak pengelola hotel.

Permasalahan lain yang peneliti temukan yaitu setiap tipe kamar hotel belum menyediakan fasilitas seperti *coffee table*. Selanjutnya masalah lain yang ditemukan adalah pada fasilitas kamar mandi yang ada di *Hannah Hotel Syariah*, belum tersedianya fasilitas hairdryer dan berupa kaca rias pada tempat cuci tangan tempat gantungan handuk. Seharusnya pada kamar mandi disebuah hotel terdapat kaca dan juga tempat gantungan handuk. Pada saat penelitian dan atas dasar informasi yang didapat oleh peneliti *guest supplies* yang diberikan kepada tamu telah disediakan, tetapi untuk *guest supplies* yang tidak diberikan kepada tamu ada beberapa yang belum disediakan seperti: tisu toilet, gantungan baju, asbak, gelas minum,

handuk muka, dan handuk tangan di dalam toiletnya. Dan tamu merasa tidak mendapatkan layanan yang baik dengan fasilitas kurang lengkap, tamu juga merasa bosan dan kurang nyaman karena fasilitas banyak yang kurang di *Hannah Hotel Syariah* maka penulis mengambil judul: “Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hannah Syariah Hotel”.

**METODE**

Penelitian ini digolongkan kepada penelitian deskriptif kuantitatif yaitu dengan metode *assosiatif* bentuk hubungan kausal, dengan jumlah sampel 82 orang. Metode yang digunakan adalah teknik jenuh atau *total sampling*. Dengan koresponden seluruh tamu yang menginap di Hannah Hotel Syariah. Pengumpulan data melalui angket, dengan bantuan skala *likert*. Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Seterusnya uji persyaratan analisisnya adalah uji normalitas, homogenitas, linearitas serta pengujian hipotesis menggunakan regresi linear sederhana untuk melihat besaran pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Hasil**

**Analisis Deskriptif**

Berikut hasil penelitian tentang fasilitas kamar di kategorikan pada tabel berikut:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Fasilitas Kamar**

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	> 136.05	30	36,58
Baik	113.35 <= 154.05	45	54,88
Cukup	90.96 <= 90.67	7	8,53
Buruk	67.96 <= 90.67	0	0
Sangat Buruk	< 67.96	0	0
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel di atas, tentang deskripsi data variabel fasilitas kamar terdapat 36,58% responden termasuk kategori sangat baik, 54,88 % responden termasuk kategori baik, 8,53 0% responden termasuk kategori cukup, 0% responden termasuk kategori buruk, dan 0% responden termasuk kategori sangat buruk.

**Uji Persyaratan Analisis**

**1) Uji Normalitas**

Dengan hasil uji normalitas mengenai pengembangan karir dan kepuasan kerja dapat dikategorikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Fasilitas Kamar	Kepuasan Tamu
N		82	82
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	132.60	50.29
	Std. Deviation	10.339	4.775
Most Extreme Differences	Absolute	.109	.115
	Positive	.109	.053
	Negative	-.057	-.084
Test Statistic		.109	.115
Asymp. Sig. (2-tailed)		.095 <sup>c</sup>	.080 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Sig untuk fasilitas kamar dan kepuasan tamu berturut-turut adalah 0,95 dan 0,80 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa data kedua variabel terdistribusi normal.

**2) Uji Homogenitas**

Dari hasil uji homogenitas mengenai pengembangan karir, dan kepuasan kerja dapat dikategorikan pada tabel dibawah:

**Tabel 4. Hasil Uji Homogenitas**

ANOVA					
Fasilitas Kamar					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2695,447	20	134,772	1,379	,169
Within Groups	5962,272	61	97,742		
Total	8657,720	81			
Kepuasan Tamu					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	911,645	31	29,408	1,572	,076
Within Groups	935,331	50	18,707		
Total	1846,976	81			

Berdasarkan hasil analisis uji homogenitas pada tabel diatas diperoleh nilai Sig fasilitas kamar adalah 0,169 dan

kepuasan tamu adalah 0,076 dengan taraf signifikansi > 0,05. Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogeny.

**3) Uji Linearitas**

Uji linearitas mengenai pengembangan karir, dan kepuasan kerja dapat dikategorikan pada tabel berikut;

**Tabel 5. Hasil Uji Linearitas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan tamu	Between Groups	(Combined)	911.645	31	29.408	1.572	.076
		Linearity	321.226	1	321.226	17.172	.000
	Deviation from Linearity	590.419	30	19.681	1.052	.428	
fasilitas kamar	Within Groups		935.331	50	18.707		
	Total		1846.976	81			

Berdasarkan hasil analisis uji linearitas pada tabel diatas, diperoleh nilai *Deviation From Linearity* adalah 0,428 > 0,05. Ini artinya nilai kedua variabel mempunyai hubungan yang linear.

**c. Pengujian Hipotesis**

**Tabel 6. Regresi Linear Sederhana**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	321.226	1	321.226	16.843	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1525.750	80	19.072		
	Total	1846.976	81			

a. Dependent Variable: kepuasan tamu  
b. Predictors: (Constant), fasilitas kamar

Berdasarkan hasil uji regresi linear diatas diperoleh nilai F hitung 16.843 dengan sig. 0,000 < 0,05 artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan. Jadi variabel fasilitas kamar mempengaruhi variabel kepuasan tamu, maka Ha diterima dan Ho ditolak dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas kamar dengan kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah Painan.

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel X Terhadap**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.752	6.242		3.965	.000
	fasilitas kamar	.193	.047	.417	4.104	.000

a. Dependent Variable: kepuasan tamu

Berdasarkan tabel di atas di peroleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX = 24,752 + 0,193X$$

$$Y = a + b.X$$

Dimana: Y: Kepuasan Tamu

X: Fasilitas Kamar

a. Konstanta

b. Koefisien Regresi

Maka dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 hal ini menunjukkan fasilitas kamar berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan dapat di jelaskan untuk setiap peningkatan fasilitas sebesar 1 satuan maka dapat meningkatkan kepuasan sebesar 0,193.

**Tabel 8. Hasil Uji R Square Variabel X Terhadap Y**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.417 <sup>a</sup>	.174	.164	4.36714

a. Predictors: (Constant), fasilitas kamar

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai *R Square* 0,174 artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 17,4%. Sedangkan 82,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas di penelitian.

**2. PEMBAHASAN**

**a. Kompetensi Kerja**

Berdasarkan hasil penilaian dari 30 orang sampel, maka variabel Kompetensi dapat dikelompokan sebagai berikut: 100% responden termasuk kategori sangat baik, 0% responden termasuk kategori baik 0% responden termasuk kategori cukup, 0%

responden termasuk kategori buruk. 0% responden termasuk kategori sangat buruk. Artinya hampir seluruh karyawan Rocky Plaza Hotel Padang menilai kompetensi sangat baik.

#### b. Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penilaian dari 82 orang sampel, maka variabel kepuasan tamu dapat dikelompokkan sebagai berikut: 40,24% responden termasuk kategori sangat baik, 20,73% responden termasuk kategori baik, 24,39% responden termasuk kategori cukup, 14,63% responden termasuk kategori buruk, 0,0% responden termasuk kategori sangat buruk. Artinya penilaian terbesar pada kepuasan tamu di Hannah Hotel Syariah Painan masuk dalam kategori sangat baik. Walaupun demikian pada kategori cukup sebesar 24,39%.

#### c. Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hannah Hotel Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji regresi sederhana yang telah dilakukan, diperoleh nilai F hitung 16.843 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Fasilitas Kamar di Hannah Hotel Syariah secara keseluruhan diperoleh 30 responden (36,58%) dengan kategori sangat baik, 45 responden (54,88%) dengan kategori baik, 7 responden (8,53%) dengan kategori cukup. Kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah Painan secara keseluruhan diperoleh 33 responden

(40,24%) menyatakan sangat baik, 17 responden (20,73%) menyatakan baik, 20 responden (24,39%) menyatakan cukup, dan 12 responden (14,63%) menyatakan buruk. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah Painan, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji regresi sederhana yang telah dilakukan, diperoleh nilai F 16,843 dengan  $sig\ 0.000 < 0.05$ , sehingga dapat diambil kesimpulan bahwasannya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan dapat diartikan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah Painan. Nilai R square yang diperoleh sebesar 0,174 hal ini berarti variabel fasilitas kamar berpengaruh sebesar 17,4% terhadap kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah dan 82,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### Saran

Kepada manajemen hotel agar selalu memperhatikan kelayakan kualitas fasilitas kamar dan kekurangannya harus lebih ditingkatkan lagi, agar tidak adanya tamu yang merasa kurang puas terhadap fasilitas yang ada, misalnya mengadakan pembaruan dan penambahan fasilitas serta di sesuaikan standar hotel bintang\*\*\*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Suatno. & Priansa, D. 2011. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.