

## **PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL PANGERAN *BEACH* PADANG**

**Yolanda Miranti<sup>1</sup>, Yuliana<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi D4 Manajemen Perhotelan,

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan,

Universitas Negeri Padang

e-mail: [yuliana@fpp.unp.ac.id](mailto:yuliana@fpp.unp.ac.id)

Submitted: 2020-04-18

Published: 2020-20-06

DOI: <https://doi.org/10.24036/jpk/vol12-iss01/751>

Accepted: 2020-05-30

URL: <http://jpk.ppi.unp.ac.id/index.php/jpk/article/view/751>

### **Abstrak**

Penelitian ini berawal dari hasil observasi pada saat pra penelitian terhadap tamu yang menginap di Hotel Pangeran Beach Padang, ditemukan adanya masalah kebutuhan tamu yang tidak terpenuhi dengan baik sehingga tamu tidak puas, diantaranya adalah tamu mengeluhkan tentang fasilitas kamar yang banyak mengalami kerusakan yang dinilai kurang memberikan kenyamanan bagi tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Pangeran Beach Padang. Jenis penelitian digolongkan kepada penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian yaitu tamu individu yang menginap dengan jumlah rata-rata perbulan sebanyak 1.707 orang. Sampel penelitian sebanyak 95 menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan alat bantu SPSS versi 16.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: fasilitas kamar tergolong baik (73,7%), dan kepuasan tamu tergolong baik (61,05%). Diperoleh nilai R square sebesar (10,3%), dan signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Artinya pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap sebesar 10,3% sedangkan 89,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Fasilitas Kamar, Kepuasan Tamu

### **Abstract**

This study began with observations during the pre-study of guests staying at the Prince Beach Hotel in Padang. It was found that there were problems with the needs of guests who were not properly met so that guests were dissatisfied, including those who complained about room facilities that were experiencing a lot of damage that were considered less provide comfort for guests. This study aims to analyze the effect of room facilities on guest satisfaction staying at the Prince Beach Hotel Padang. This type of research is classified as quantitative research with a causal associative approach. The study population was individual guests who stayed overnight with an average monthly rate of 1,707 people. The research sample of 95 using purposive sampling technique.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

Data collection is done by distributing questionnaires using a Likert scale that has been tested for validity and reliability. Data analysis using simple linear regression with SPSS version 16.00. The results showed that: room facilities were classified as good (73.7%), and guest satisfaction was classified as good (61.05%). R square values were obtained (10.3%), and the significance was  $0.002 < 0.05$ . This means that the influence of room facilities on guest satisfaction by 10.3% while 89.7% is influenced by other factors.

**Keywords: Room Facilities, Guest Satisfaction**

### **Pendahuluan**

Pariwisata merupakan sebuah aspek penting dan integral dari strategi pengembangan negara. Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor ekonomi penting yang diharapkan menjadi penghasil devisa nomor satu. Berkembangnya sektor pariwisata di Indonesia akan menarik sektor lain untuk berkembang karena produk-produknya diperlukan untuk menunjang industri pariwisata, seperti kerajinan rakyat dan peningkatan kesempatan kerja. Menurut Marpaung (2016:11) "Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan dengan tujuan rekreasi atau liburan, dan sebelumnya dilakukan persiapan. Berdasarkan Organisasi Pariwisata Dunia, wisatawan atau turis didefinisikan sebagai seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi". Salah satu sektor pendukung pariwisata adalah jasa perhotelan. 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". Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para tamu sehingga dapat menghasilkan kepuasan tamu dan terjadi pembelian ulang (Sulastiyono, 2011: 15)

Kebutuhan akan hotel bagi setiap orang berbeda-beda sesuai dengan tujuannya ke daerah tersebut, jika orang itu adalah pebisnis maka pebisnis tersebut ingin mendapatkan lokasi hotel yang mudah mengunjungi relasi dagangnya disekitar hotel. Oleh karena itu, seorang pengusaha memiliki hotel yang lokasinya ditengah kota, dekat perkantoran dan area pertokoan. Lain halnya dengan melakukan perjalanan, rekreasi dan *honeymoon* yang menginginkan tempat tempat yang sejuk, tidak ramai dan suasana tenang dengan terciptanya kepuasan yang diinginkan.

Menurut Setiyawati (2009: 12) Kepuasan tamu 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 tamu 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". Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Jasfar (2012:20), terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut: "1) Aspek barang dan jasa, 2) Aspek emosi pelanggan, 3) Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa, 4) Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan, 5) Kepuasan tamu juga dipengaruhi oleh orang lain, seperti keluarga dan rekan kerja". Ketika tamu mendapatkan suatu produk/jasa sesuai dengan harapannya, maka tamu akan mempertahankan produk yang didapatkannya sehingga tercipta sikap loyal dari tamu itu sendiri. Maka dapat disimpulkan bila semakin besar harapan tamu yang terpenuhi maka semakin tinggi

tingkat kepuasan tamu, dan 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 dan melaksanakan aktifitas-aktifitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada dihotel”. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan hotel maka semakin tingginya keinginan tamu untuk datang lagi kehotel. Adapun indikator fasilitas standar kamar menurut Sulastiyono (2007: 231) adalah fasilitas kamar tidur, fasilitas kamar mandi, dan *guest supplies*. Setiap hotel biasanya memperhatikan semua fasilitas yang dimiliki, salah satunya adalah Hotel Pangeran *Beach* Padang. Hotel yang menempati lokasi sangat strategis yang berada di dekat pusat kota. Pangeran *Beach* Hotel beralamat di Jalan Ir. H. Juanda No.79 Padang 25115, Sumatera Barat, Indonesia. Lokasi hotel yang strategis sehingga mudah untuk menuju berbagai obyek wisata yang terdapat di Kota Padang dalam waktu yang singkat. Dengan arsitektur bangunan yang modern, Pangeran *Beach* Hotel juga memberikan pelayanan dengan standar internasional kepada tamu demi mencapai kepuasan tamu. Pangeran *Beach* Hotel memiliki seratus delapan puluh satu kamar.

Dalam hal ini Hotel Pangeran *Beach* Padang mempromosikan usaha jasanya secara *online* dan media brosur. Website dan brosur tersebut menginformasikan tentang fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati tamu sesuai dengan harga sewa yang telah ditetapkan. Namun fasilitas yang ditawarkan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, masih banyak tamu yang mengeluhkan tentang fasilitas-fasilitas yang didapatkannya selama menginap.

Selama melakukan observasi pada tanggal 2 Juli 2019 di Hotel Pangeran *Beach* Padang, penulis menemukan informasi dari karyawan *front office* adanya beberapa tamu yang keinginannya tidak terpenuhi dengan baik sehingga menjadikan tamu tidak puas dengan fasilitas kamar yang ada. Diantaranya adalah fasilitas *shower* sering tidak berfungsi dengan baik, adanya keluhan tamu karena kamar yang tidak dingin disebabkan karena AC yang rusak, rusaknya sajadah yang menyebabkan tamu tersebut tidak nyaman untuk melaksanakan ibadah. Selanjutnya, sering ditemukan bahwa linen yang digunakan merupakan linen yang telah dipakai tamu sebelumnya, kamar yang tidak bersih, fasilitas kamar yang buruk.

Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Semakin lengkap dan menarik fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin terpenuhi keinginan tamu tersebut akan terus memilih hotel tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Kadang kita temukan fasilitas yang di tawarkan tidak sesuai dengan kenyataan yang kita lihat, seperti terdapat di lihat pada brosur yang di berikan kepada tamu ataupun pada situs online pemesanan akomodasi seperti traveloka, agoda, dan lainnya.

Hotel harus mengetahui kebutuhan para tamunya dan hotel harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan tamu yang datang. Kepuasan maupun ketidakpuasan tamu mejadi hal utama yang sering dibicarakan didalam sebuah hotel. Kepuasan tamu ditentukan oleh fasilitas yang diberikan sehingga sesuai dengan apa mereka kehendaki, oleh karena itu jaminan fasilitas menjadi prioritas



utama bagi hotel. Berikut ini adalah analisis ulasan tentang permasalahan yang di ungkapkan tamu pada sistus online traveloka : handuk yang disediakan robek dan tidak layak, kamar yang tidak bersih, kunci kamar yang tidak berfungsi, Kamar yang catnya sudah terlihat pudar, terlihat seperti tidak terawat lagi. Perlengkapan sholat seperti sajadah yang robek di salah satu sisinya. Terdapat bagian kamar yang berkarat seperti ganggang pintu dan di bagian besi-besi di jendela, Mendapatkan kamar yang tidak bersih atau kotor, berdebu, dan kebocoran pada shower, Mendapatkan kamar yang AC nya tidak dingin, sudah diminta untuk dilakukan pengecekan dan pindah kamar. Tapi harus meminta secara berulang-ulang terlebih dahulu, Air dikamar mandi yang tidak bersi ketika mengisi bathtub, Interior hotel yang sudah lawas, handuk yang sudah usang, mendapatkan kamar mandi yang rusak, air shower yang kecil dan listrik kamar yang mati dalam beberapa kali. Berdasarkan permasalahan mengenai kepuasan tamu yang di pengaruhi oleh fasilitas kamar yang telah dijelaskan sebelumnya menyebabkan turunya tingkat hunian kamar di Hotel Pangeran *Beach* Padang, seperti yang dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

**Table 1** Tingkat Hunian Kamar di Hotel Pangeran *Beach* Padang

No	Bulan	Jumlah Kamar/ Hari	(Room Available) Satu Bulan	Kamar Terjual (Room Sold) Satu Bulan	Hunian %
1	Jan	181	5.611	909	16%
2	Feb	181	5.068	1172	23%
3	Mar	181	5.611	1153	20%
4	April	181	5.430	1364	25%
5	Mei	181	5.611	898	16%
6	Juni	181	5.430	1393	26%

Berdasarkan tabel di atas, permasalahan yang terlihat oleh penulis yaitu terjadinya penurunan tingkat hunian kamar selama periode bulan Januari-Juni 2019. Melihat fenomena yang ada, apabila pihak hotel atau manajemen tidak segera melakukan pembenahan dan memperhatikan permasalahan yang sering diungkapkan tamu. Akan berdampak tamu yang tidak loyal dan akan menyebabkan tamu memutuskan untuk tidak akan menginap di Hotel Pangeran *Beach* Padang kembali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Kamar (X) Terhadap Kepuasan Tamu (Y) menginap di Hotel Pangeran *Beach* Padang.

## Metode

Penelitian yang dilakukan tergolong pada kuantitatif. Populasi penelitian yaitu tamu yang menginap di Hotel Pangeran *Beach* padang yang merupakan tamu individu (FIT) berpedoman pada jumlah rata-rata tamu yang menginap di Hotel Pangeran *Beach* Padang dari bulan Januari 2019 sampai bulan Juni 2019.

**Table 2** Jumlah Tamu Yang Menginap di Hotel Pangeran *Beach* Padang Periode Januari-Juni 2019

No	Bulan	Jumlah Tamu Yang Menginap
1	Januari	1313 orang
2	Februari	1534 orang
3	Maret	1673 orang
4	April	2116 orang

5	Mei	1297 orang
6	Juni	2309 orang
<b>Jumlah</b>		<b>10.242 orang</b>

Sumber: HRD Hotel Pangeran *Beach* Padang (2019)

$$\begin{aligned} \text{Jumlah populasi} &= \frac{\text{Total jumlah tamu}}{\text{Total jumlah bulan}} \\ &= \frac{10.242}{6} \\ &= 1.707 \text{ orang} \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel diatas yang penulis peroleh dari HRD Hotel Pangeran *Beach* Padang mengenai jumlah tamu yang menginap pada periode bulan Juli-Desember 2019 dengan jumlah tamu rata-rata per bulan 1.707 orang. Teknik penentuan sampelnya menggunakan purposive sampling dengan responden dalam penelitian ini adalah tamu individu yang menginap di Hotel Pangeran *Beach* Padang. Kriteria dalam penentuan sampel adalah orang yang menetapkan keputusan pembelian kamar di Hotel Pangeran *Beach* Padang dengan syarat telah menginap di Hotel Pangeran *Beach* Padang. Jumlah populasi rata-rata perbulan ada sebanyak 1.707 tamu, maka teknik pengambilan sampel dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan rumus dari Riduwan dalam Ramadani (2016: 39), sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d<sup>2</sup> = Presisi yang diterapkan sebesar 10%.

Berdasarkan rumus tersebut dapat diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1.707}{1.707 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.707}{1.707 \times 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{1.707}{17,7 + 1}$$

$$n = \frac{1.707}{18,07}$$

$$n = 94,46$$

= digenapkan menjadi 95 orang.

Maka sampel dari penelitian ini sebanyak 95 orang responden yang dianggap sudah representatif karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel sebanyak 30 orang responden Data dalam penelitian menggunakan data primer untuk kedua variabel dengan menyebarkan kuesioner yang disusun sesuai skala likert, kemudian dilakukan uji validitas serta reliabilitasnya sebagai berikut:



**Table 3** Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	14

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas di atas, maka diperoleh nilai *Alpa Cronbach* dari variabel Fasilitas Kamar sebesar 0,690, dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner dinyatakan reliabel dan handal karena nilai *Alpa Cronbach* > 0,6, dan nilai *Alpa Cronbach* variabel Fasilitas Kamar dapat diinterpretasikan ke nilai r berada pada kategori tinggi.

**Table 4** Reliability Statistic

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	17

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas di atas, maka diperoleh nilai *Alpa Cronbach* dari variabel Kepuasan Tamu sebesar 0,697, dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner dinyatakan reliabel dan handal karena nilai *Alpa Cronbach* > 0,6, dan nilai *Alpa Cronbach* variabel Kepuasan Tamu dapat diinterpretasikan ke nilai r berada pada kategori tinggi. Analisis data kedua variabel dilakukan dengan regresi linear sederhana, serta menentukan besar kecilnya pengaruh dengan koefisien determinasi.

## Hasil dan Pembahasan

### *Deskripsi Data Variabel Fasilitas Kamar*

Data didapatkan dari jawaban pertanyaan sebanyak 14 soal yang di isi oleh seluruh responden. Hasilnya dijabarkan sebagai berikut:

**Table 5** Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Fasilitas Kamar

Kategori	Rentang skor	f	%
Sangat baik	$\geq 55,99$	4	4,2
<b>Baik</b>	<b>46,66- &lt; 55,99</b>	<b>70</b>	<b>73,7</b>
Cukup baik	37,33 - < 46,66	20	21,05
Buruk	28 - < 37,33	1	1,05
Sangat buruk	< 28	0	0
Jumlah		95	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas kamar tergolong kategori baik dengan persentase sebesar 73,7%.

### *Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu*

Data diperoleh dari 17 butir pertanyaan yang disebarakan kepada 95 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

**Table 6** Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang kepuasan Tamu

Kategori	Rentang skor	f	%
Sangat baik	$\geq 67,99$	5	5,26
<b>Baik</b>	<b>56,66 - &lt;67,99</b>	<b>58</b>	<b>61,05</b>
Cukup baik	45,33- <56,66	32	33,58
Buruk	34,00 - <45,33	0	0
Sangat buruk	<34,00	0	0
Jumlah		95	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu menginap tergolong baik dengan persentase sebesar 61,05%.

### *Uji Persyaratan Analisis*

Hasil uji persyaratan analisis yaitu data kedua variabel berdistribusi normal, selanjutnya data berasal dari varians yang sama atau homogen, kemudian terdapat pengaruh yang linear pada kedua variabel.

### *Uji Normalitas*

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Table 7** Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>			
		TX	TY
N		95	95
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	47.8000	57.9684
	Std. Deviation	3.61616	5.13323
Most Extreme Differences	Absolute	.125	.065
	Positive	.099	.065
	Negative	-.125	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		1.215	.634
Asymp. Sig. (2-tailed)		.104	.817

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 16.00, 2019

Tabel 7. Menunjukkan bahwa nilai Asymp Sig untuk variabel fasilitas kamar adalah 0.104 dan untuk kepuasan tamu menginap adalah 0,817 dengan nilai  $> 0.05$  maka dapat dikatakan bahwa kedua data terdistribusi normal.

### *Uji Homogenitas*

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data variabel homogen atau tidak. Hasil analisis uji homogenitas dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah ini:

**Table 8** Uji Homogenitas

<b>Test of Homogeneity of Variances</b>			
TY			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.023	11	78	.434

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 16.00, 2019



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan hasil analisis uji homogenitas pada Tabel 37 di atas, diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,434 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 homogen.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu. Hasil pengujian determinasi dapat dilihat dari nilai *R square* pada analisis regresi linear sederhana pada tabel berikut:

**Table 9** Koefisien Determinasi (*R square*)

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	
1	.321 <sup>a</sup>	.103	.094	4.88735	

a. Predictors: (Constant), TX

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 25.00, 2019

*R square* = 0,103 artinya kontribusi atau pengaruh variabel fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu adalah 10,3%, sedangkan 89,7% ditentukan oleh faktor lain.

### Uji Regresi Linear Sederhana

Uji Regresi Linear Sederhana dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel dengan variabel yang lainnya. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 10** Regresi Linear Sederhana (Signifikansi)

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	255.490	1	255.490	10.696	.002 <sup>a</sup>
	Residual	2221.415	93	23.886		
	Total	2476.905	94			

a. Predictors: (Constant), tX  
b. Dependent Variable: Ty

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 16.00, 2019

**Table 11** Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	36.176	6.682		5.414	.000
	TX	.456	.139	.321	3.270	.002

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 16.00, 2019



Berdasarkan hasil uji regresi linier diatas diperoleh nilai t hitung 3.270, artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan. Jadi variable fasilitas kamar mempengaruhi variabel kepuasan tamu, maka Ha diterima dan Ho ditolak.

Selanjutnya untuk mengetahui besar koefisien regresi antara variabel fasilitas kamar (X) terhadap kepuasan tamu (Y). Maka dapat dilihat pada persamaan berikut:

$$Y = a + b X$$
$$Y = 36.176 + 0,456 X$$

Berdasarkan persamaan diatas diperoleh koefisien regresi sebesar 0.456 dengan nilai sig.  $0.002 < 0.05$ . Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas kamar akan meningkatkan 0.456 satuan kepuasan tamu. Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh pengaruh 10,3%, kemudian 89,7% ditentukan hal yang lain. Selanjutnya didapatkan signifikansi sebanyak  $0,002 < 0,05$ , menunjukkan adanya pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Hotel Pangeran Beach Padang. Jadi hipotesisnya ialah  $H_a$  diterima.

## Pembahasan

### *Fasilitas Kamar*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dari 95 orang responden untuk variabel fasilitas kamar digolongkan pada kategori baik dengan persentase 73,3%. Artinya penilaian tamu tentang fasilitas kamar di Hotel Pangeran Beach Padang dinyatakan baik. Sedangkan Menurut Sulastiyono (2011: 28), "Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di Hotel". Selain itu Menurut Arikunto (2013: 6) "fasilitas adalah sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar usaha ini, dapat berupa benda-benda maupun uang".

### *Kepuasan Tamu*

Variabel kepuasan tamu menginap digolongkan pada kategori baik dengan persentase 61,05%. Artinya penilaian tamu terhadap variabel kepuasan tamu secara keseluruhan berada pada kategori baik Menurut Tjiptono (2014: 142), "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan". Sedangkan menurut Park dalam Hasan (2009: 57) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Pengaruh

### *Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pangeran Beach Padang*

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Pangeran Beach Padang, maka didapat hasil persamaan koefisien regresi sebesar 0,456 dengan nilai sig.  $0,002 < 0,05$ . Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas kamar akan meningkatkan 0,456 satuan kepuasan tamu menginap. Maka variabel fasilitas kamar (X) secara signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan tamu (Y). Kemudian diperoleh nilai R Square 0.103. Artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 10,3%, Sedangkan 89,7% dipengaruhi oleh faktor lain seperti: aspek emosi pelanggan, aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa, aspek persepsi atas persamaan atau keadilan,



pelanggan lain, keluarga dan rekan kerja. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Fasilitas Kamar yang ada di Hotel Pangeran *Beach* Padang berdasarkan hasil pernyataan responden sesuai dengan permasalahan yang ada pada identifikasi masalah yaitu masih minimnya fasilitas kamar dan berdasarkan hasil penelitian fasilitas kamar berpengaruh terhadap kepuasan tamu menginap, karena fasilitas kamar merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan tamu menginap di Hotel Pangeran *Beach* Padang, oleh karena itu dasarnya fasilitas kamar yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu menginap. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Pangeran *Beach* Hotel Padang berpengaruh secara signifikan. Fasilitas kamar dan kepuasan tamu menginap berpengaruh 10,3% dan 89,7% dipengaruhi oleh faktor lain seperti: aspek emosi pelanggan, aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa, aspek persepsi atas persamaan atau keadilan, pelanggan lain, keluarga dan rekan kerja.

### Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut: (1) Fasilitas kamar di Hotel Pangeran *Beach* Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 73,7% termasuk kategori baik. (2) Kepuasan tamu menginap di Hotel Pangeran *Beach* Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 61,05% termasuk kategori baik. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Pangeran *Beach* Padang dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,103. Artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 10,3% sedangkan 89,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa hal yang disarankan kepada beberapa pihak sebagai berikut: (1) Kepada Pihak Hotel dapat memperhatikan fasilitas kamar yaitu dengan cara mengecek kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat tamu secara langsung. Serta menyediakan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di hotel. Untuk kepuasan tamu diharapkan pihak hotel tetap mempertahankan dan lebih mementingkan kepuasan untuk tamu dengan cara memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh tamu yang menginap di hotel. (2) Kepada Jurusan Pariwisata dan Perhotelan dapat menjadi bahan wawasan materi dalam pelajaran kepada mahasiswa, dalam menambah ilmu pengetahuan dan informasi tentang fasilitas kamar dan kepuasan tamu menginap. (3) Kepada Peneliti lain dapat memperluas kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu, karena masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu seperti aspek emosi pelanggan, aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa, aspek persepsi atas persamaan atau keadilan, pelanggan lain keluarga dan rekan kerja.

### Rujukan

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi IV*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Happy, Marpaung. 2016. Pengetahuan Kepariwisata. Bandung: Cv. Arfino Raya.
- Hasan, Ali. 2009. Marketing. Edisi Baru. Yogyakarta: Med Press.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo. Permana. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta.
- Rumekso. 2002. Housekeeping hotel. Yogyakarta: CV Andy offset.
- Selviany, Desy. 2019. Human Resource Departement Pangeran Beach Hotel. Padang.
- Setiyawati. 2009. Optimalisasi peran wanita di keluarga dalam membentuk sumber daya manusia. Diakses 29 Juni 2019. <http://buletinlitbang.dephan.go.id>.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 2006. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono. Fandy. 2014. Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni, Cica; Yuliana, Yuliana; Pramudia, Heru. Pengaruh Fasilitas Kamar terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. E-Journal Home Economic and Tourism, 2016, 13.3. Diakses 30 Januari 2020. <https://scholar.google.com>.

