

Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Tamu di Truntum Hotel Padang

Gina Aprilia¹, Nidia Wulansari²

¹²Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Negeri Padang
e-mail: apriliagina9@gmail.com

Abstrak

Penelitian yang dilakukan dilatar belakangi adanya keluhan tamu terhadap fasilitas hotel. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh fasilitas hotel terhadap kepuasan tamu di Truntum Hotel Padang. Penelitian berjenis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. . Kriteria populasi yaitu tamu yang sudah menginap di Truntum Hotel Padang, berusia diatas 17 tahun. tidak termasuk tamu *corporate* atau *group tour*. Menggunakan teknik *purposive sampling* dengan 204 responden. Pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian yaitu: (1) Fasilitas Hotel dengan kategori cukup (40,2%) dan (2) Kepuasan Tamu dengan kategori cukup (32,4%). Skor F hitung sebanyak 216,778 dan signifikasi $0,000 < 0,05$ dimana variabel fasilitas hotel berpengaruh sig terhadap kepuasan tamu, dengan nilai Adjust R Square 0,518. Kontribusi variabel fasilitas hotel (X) pada variabel kepuasan tamu (Y) sebesar 51% dan 48,2 % terpengaruh fasktor lainnya.

Kata kunci: *Fasilitas Hotel dan Kepuasan Tamu*

Abstract

The research was conducted against the backdrop of guest complaints about hotel facilities. This research was conducted aiming to examine the effect of hotel facilities on guest satisfaction at Truntum Hotel Padang. This type of research is quantitative descriptive with a causal associative approach. . The population criteria are guests who have stayed at Truntum Hotel Padang, aged over 17 years. not including corporate or group tour guests. Using a purposive sampling technique with 204 respondents. Testing the hypothesis using a simple linear regression test. The results of the study are: (1) Hotel facilities in the sufficient category (40.2%) and (2) Guest Satisfaction in the sufficient category (32.4%). The calculated F score is 216.778 and the significance is $0.000 < 0.05$ where the hotel facilities variable has a significant effect on guest satisfaction, with an Adjust R Square value of 0.518. The contribution of the hotel facilities variable (X) to the guest satisfaction variable (Y) is 51% and 48.2% is influenced by other factors.

Keywords : *Hotel Facilities and Guest Satisfaction*

PENDAHULUAN

Melihat wilayah Indonesia yang begitu luas dengan keindahan pulaunya mengakibatkan banyak wisatawan mancanegara datang berkunjung ke Indonesia. Dengan kekayaan alam dan keberagaman budaya tersebut, pemerintah Indonesia memanfaatkan sektor pariwisata sebagai salah satu pemasok devisa terbesar Negara. Pulau Sumatra adalah daerah yang memiliki segudang keindahan alam dan keberagaman budaya terutama terletak pada provinsi Sumatra Barat, dengan ibukotanya yaitu kota Padang. Untuk meningkatkan sektor pariwisata kota Padang, diperlukan peningkatan kualitas dalam berbagai aspek, khususnya sarana dan prasarana. Seperti dengan pembangunan akomodasi perhotelan yang sudah dilengkapi dengan fasilitas standar hotel berbintang.

Persaingan sengit dalam industri perhotelan disebabkan oleh banyaknya minat wisatawan yang datang ke kota padang. terutama dalam hal berinovasi dan meningkatkan kualitas untuk membuat tamu merasa puas. Kepuasan merupakan poin penting dalam penilaian untuk meningkatkan jumlah tamu. Tamu merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui (Suwitho, 2015). Indikator dari kepuasan tamu yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan berkeinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa pada orang lain (Agustyn dan Suryono, 2013). Agar dapat menilai tingkat kepuasan tamu terdapat lima faktor yang harus diperhatikan, yaitu: 1) Kualitas Produk yang mencakup elemen seperti fasilitas, kebersihan, dan desain 2) Kualitas Pelayanan 3) Emosional 4) Harga dan 5) Biaya (Indrasari, 2019)

Fasilitas juga berdampak kepada kepuasan akan suatu produk atau jasa (Wedi dan Abrian, 2019). Defini fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selamatinggal di hotel (Sulasyiyono, 2018). Terdapat enam indikator fasilitas hotel yaitu: 1) kamar tidur dengan segala perlengkapannya, 2) restoran dengan pendukungnya 3) fasilitas tambahan (fasilitas olahraga, binatu, atau hiburan) 4) ballroom untuk acara tertentu 5) tempat parkir dan 6) sarana pendukung lainnya (Sulastiyono, 2011)

Truntum Hotel Padang ini berada di Jl. Gereja No. 34 Belakang Tangsi, Padang Barat. Selama Magang Bersertifikat di Truntum Hotel Padang, periode Juli hingga Desember 2022, peneliti menemukan adanya ulasan negatif yang menunjukkan ketidakpuasan tamu selama menginap di hotel tersebut. Selain itu, peneliti melakukan wawancara singkat kepada 10 orang yang pernah menginap di Truntum Hotel Padang. Sebagian besar responden menyatakan ketidakpuasan dan tidak merekomendasikan hotel kepada teman dan keluarga mereka. Berdasarkan ulasan diatas, penelitian ini penting dilakukan karena penyediaan fasilitas hotel sangat berpengaruh dan menjadi penentu dari puas atau tidaknya tamu menginap. Apabila fasilitas yang diberikan tidak sesuai harapan tamu tentu akan berdampak pada kepuasan tamu yang menginap di hotel tersebut. Berdasarkan penjabaran di atas, penulis ingin melakukan penelitian

mengenai hotel tersebut dengan judul "Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Tamu di Truntum Hotel Padang."

METODE

Pendekatan asosiatif kausal digunakan pada studi deskriptif kuantitatif pada penelitian ini. Terdapat dua variabel pada penelitian ini yaitu Fasilitas Hotel (X) dan Kepuasan Tamu (Y). Sampel penelitian menggunakan formula Jacob Cohen, dengan melibatkan 204 orang yang akan disurvei. Kuesioner yang berisi 49 pernyataan didistribusikan kepada responden dan disusun dengan skala likert dengan lima pilihan jawaban. (1) Uji Normalitas, (2) Uji Homogenitas, dan (3) Uji Linieritas digunakan untuk mengevaluasi persyaratan analisis. Uji regresi linier sederhana merupakan hipotesis penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Variabel Fasilitas Hotel (X)

Variabel Fasilitas Hotel (X) dengan 22 pernyataan yang disebarakan melalui Google Form kepada 204 responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Statistik Variabel Fasilitas Hotel

Statistics		
Fasilitas Hotel		
N	Valid	204
	Missing	0
Mean		75.05
Std. Error of Mean		.248
Median		75.00
Mode		75
Std. Deviation		3.536
Variance		12.504
Range		20
Minimum		67
Maximum		87
Sum		15311

Setelah perhitungan statistik dari masing-masing variabel di atas diperoleh, penelitian dapat dikategorikan berdasarkan nilai capaian responden. Runtutan penilaian dari hasil penelitian bisa dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Data Variabel X

Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	%
Sangat Baik	≥ 80	14	6,9 %
Baik	77 - < 80	34	16,7 %
Cukup	73 - < 77	82	40,2 %
Buruk	70 - < 73	66	32,4 %

Sangat Buruk	< 70	8	3,9 %
Total		204	100 %

Berdasarkan tabel mengenai data variabel Fasilitas Hotel di Truntum Hotel Padang dapat dilihat bahwa nilai mean sebesar 75,05 yang dimana nilai tersebut masuk ke dalam kategori cukup pada interval kelas 73-77 dengan presentase 40,2 % dan frekuensi sebanyak 82.

2. Variabel Kepuasan Tamu (Y)

Untuk mengumpulkan data variabel kepuasan tamu, pernyataan yang terdiri dari 27 pernyataan digunakan, dan pernyataan tersebut telah diuji untuk validitas dan relevansinya. Selanjutnya, angket disebarluaskan kepada 204 orang yang menjawab. Tabel statistik dan klasifikasi berikut menunjukkan hasil penelitian:

Tabel 3. Data Statistik Variabel Kepuasan Tamu

Statistics		
Kepuasan Tamu		
N	Valid	204
	Missing	0
Mean		99.72
Std. Error of Mean		.512
Median		100.00
Mode		91
Std. Deviation		7.306
Variance		53.385
Range		51
Minimum		82
Maximum		133
Sum		20343

Setelah perhitungan statistik dari masing-masing variabel di atas diperoleh, penelitian dapat dikategorikan berdasarkan nilai capaian responden. runtutan penilaian dari hasil penelitian bisa dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Data Variabel Y

Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	%
Sangat Baik	≥ 111	11	5,4 %
Baik	103 - < 111	65	31,9 %
Cukup	96 - < 103	66	32,4 %
Buruk	89 - < 96	57	27,9 %
Sangat Buruk	< 89	5	2,5 %
Total		204	100 %

Berdasarkan tabel mengenai data variabel kepuasan tamu di Truntum Hotel Padang dapat dilihat bahwa nilai mean sebesar 99,72 yang dimana nilai tersebut

masuk kedalam kategori cukup pada interval 96-103 dengan presentase 32,4% dan frekuensi sebanyak 66.

Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dibantu oleh bantuan SPSS versi 26.00, dilakukan dengan uji Kolmogorov- Smirnov. Dalam penelitian ini taraf signifikans yang digunakan sebagai dasar untuk menolak dan menerima keputusan normal atau tidaknya suatu distribusi adalah $> 0,05$. Untuk melihat hasil uji normalitas bisa dilihat di tabel berikut :

Table 5. Uji Normalitas

One - Sample Kolmogorov - Smirnov Test		Unstandadzed Residual
N		204
Normal Prameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.15453112
Most Extreeme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.037
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculted from data.		
c. Lilliefor Significan Correction.		
d. This is a lower bound of the true significan.		

Berdasarkan tabel tersebut, Asymp. Sig adalah 0,200. Bisa dilihat pada uji yang tlah dilakukan pada kedua nilai tersebut $> 0,05$ dan bisa dinyatakan bahwa data di atas terdistribus normal.

2. Uji Homogenitas

Agar bisa mengetahui varian dari beberapa populasi itu sama atau tidaknya diperlukan uji homogenitas.

Table 6. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.338	25	174	.142

Hasil dari analisis uji homogenitas diperoleh nila signifikans sebesar 0,142. Maka data dinyatakan $0,142 > 0,05$ dan dapat ditarik kesimpulan bahwa data dapat dianggap homogen atau berasal dari populasi dengan varian yang sama.

3. Uji Linearitas

Tujuan uji linearitas adalah untuk menentukan apakah hubungan antara dua variabel adalah linier atau tidak secara signifikan. Pengaruh dua variabel dianggap linear jika signifikansi lebih dari 0, 05.

Table 7. Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN TAMU (Y) * FASILITAS HOTEL (X)	Between Groups	(Combined)	1317.869	18	73.215	1.423	.125
		Linearity	446.048	1	446.048	8.669	.004
		Deviation from Linearity	871.821	17	51.284	.997	.464
	Within Groups		9519.204	185	51.455		
	Total		10837.074	203			

Hasil Uji diperoleh nilai sig. 0,464 dengan tarap signifiikansi $\geq 0, 05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel fasilitas hotel (X) dan kepuasan tamu (Y).

A. Pengujian Hipotesis

1. Uji Regresi Linier Sederhana

Table 8. Koefisien determinasi (R Square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.518	.515	1.43444

a. Predictors: (Constant), X

Hasil table di atas, R square = 0,518, variabel fasilitas hotel berkontribusi 51,8% terhadap kepuasan tamu, sedangkan faktor lain memengaruhi 48,2%.

Table 9. Signifikansi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	446.048	1	446.048	216.778	.000 ^b
	Residual	415.641	202	2.058		
	Total	861.689	203			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X

Tabel 10. Koefisen Regrsi Variabel X Terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	68.259	2.139		31.908	.000
	X	.419	.028	.719	14.723	.000

a. Dependent Variable: Y

Melalui hasil uji regresi linier sederhana diatas mem peroleh nilai F 216,778 dngan sig. $0,000 \leq 0,05$ dan memperoleh nilai t 14,723 dngan taraf sig. $0,000 < 0,05$, yang memiliki arti variabel fasilitas hotel (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y) berpengaruh scara signifikan. Maka hipotesis penelitian diterima.

Dari hasil persamaan diatas, koefisien regresi sebesar 0,419 diperoleh dngan nilai sig $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa setiap peningkatan satuan fasilitas hotel akan meningkat kan satuan kepuasan tamu sbesar 0,419.

Pembahasan

Fasilitas Hotel

Hasil akhir penelitian yang dilakukan, menjelaskan bahwa dari 204 responden, maka variabel fasilitas hotel dapat dikategorikan cukup dengan nilai total capaian responden sebesar 15.311 yang terletak diantara rentang 73 - 76 dengan presentase 40,2 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Truntum Hotel Padang sudah menyediakan fasilitas hotel yang cukup untuk tamu. Hal ini dapat ditinjau dari kamar tidur, restoran, fasilitas olahraga, binatu, hiburan, ballroom, tempat parker dan fasilitas pendukung lainnya.

Adapun rata-rata jawaban yang diberikan responden cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka selama menginap, dan responden merasa cukup atas tersedianya fasilitas yang sesuai dengan standar hotel bintang 4. Walaupun hasil penelitian cukup, peneliti menyarankan agar hotel meningkatkan kualitas fasilitasnya dengan melakukan perawatan rutin setiap enam bulan, agar fasilitas tetap baik dan mengantisipasi adanya tamu yang mengeluh.

Kepuasan Tamu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 204 responden, variabel kepuasan tamu dikategorikan cukup dengan nilai total capaian responden sebesar 20.343 yang terletak diantara rentang 96 – 102 dengan presentase 32,4 %. Sehingga bisa di tarik kesimpulan kepuasan tamu di Truntum Hotel Padang secara keseluruhan cukup. Hal ini di tinjau dari kesesuaian harapan dengan presentase 41,7 %, minat berkunjung kembali dengan presentase 35,8 %, dan kesediaan merekomendasikan dengan presentase 35,3 %.

Kepuasan tamu di Truntum Hotel Padang ditinjau dari hasil capaian responden yang dilihat dari fasilitas yang diberikan dapat memenuhi harapan tamu. Rata-rata responden sudah merasakan kepuasan yang diberikan oleh Truntum Hotel Padang dengan kategori cukup. Meskipun demikian, peneliti juga memberikan masukan pada pihak terkait agar lebih menjaga fasilitas yang sudah ada dan dapat meningkatkan fasilitas yang dirasa belum berfungsi sebagaimana mestinya, seperti dengan meningkatkan kualitas fasilitas laundry di Truntum Hotel Padang untuk memiliki jasa laundry sendiri dan tidak bergantung kepada pihak ketiga.

Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Di Truntum Hotel Padang

Dengan nilai hitung F sebesar 216,778 dan berdasarkan nilai signifikasi $0,000 < 0,05$, sehingga menyimpulkan dua variabel yaitu variabel X berpengaruh signifikan

terhadap variabel Y. Maka hipotesis penelitian diterima. Setelah itu di dapat nilai koefisien regresi atas variabel X berupa 0,419 nilai signifikan 0,000, yang menunjukkan bahwa kepuasan tamu akan meningkat sebesar 0,419 dengan setiap peningkatan satu satuan fasilitas hotel. Hasilnya menunjukkan kontribusi dari variabel X pada variabel Y sebesar 51,8%, akhir nilai kotak R square yang disesuaikan sebesar 0,518. Selain itu, faktor lain memengaruhi 48,2%. Jadi, melihat akhir hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan terkait fasilitas hotel dapat sangat signifikan memengaruhi tingkat kepuasan tamu.

Pada penelitian terdahulu (Ninik Srijani dan Achmad Sukma Hidayat, 2017) mengindikasikan bahwa apabila suatu perusahaan atau hotel khususnya Aston Madiun Hotel & Conference Center memperhatikan kelengkapan serta kenyamanan fasilitas yang tersedia, maka secara langsung atau tidak langsung akan menimbulkan rasa kepuasan dari pelanggan. Penelitian terdahulu (Purnomo, Sardanto & Muslih, 2021) menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai signifikan positif terhadap kepuasan tamu di Hotel Lotus Garden & Resort. Semakin banyak fasilitas yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

SIMPULAN

Fasilitas hotel di Truntum Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dari pernyataan 204 responden variabel fasilitas hotel memiliki nilai total capaian responden sebanyak 15.311 dan nilai mean sebesar 75,05 yang dimana nilai tersebut masuk ke dalam kategori cukup dengan presentase 40,2% dan frekuensi sebanyak 82 responden. Kepuasan tamu di Truntum Hotel padang menunjukkan secara keseluruhan dari pernyataan 204 responden, variabel kepuasan tamu memiliki nilai total capaian responden sebanyak 20.343 dan nilai mean sebesar 99,72 yang dimana nilai tersebut masuk ke dalam kategori cukup dengan presentase 32,4% dan frekuensi sebanyak 66 responden. Pengaruh antara fasilitas hotel terhadap kepuasan tamu di Truntum Hotel Padang dilakukan melalui bantuan SPSS versi 26.00. Dengan nilai hitung F sebesar 216,778 dan besaran nilai signifikans $0,000 < 0,05$, sehingga menyimpulkan variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Maka hipotesis penelitian diterima. Setelah itu nilai koefisien regresi diperoleh variabel X 0,419 dan signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa kepuasan tamu akan meningkat sebesar 0,419 dengan setiap peningkatan satu satuan fasilitas hotel. Hasilnya menunjukkan kontribusi variabel X terhadap variabel Y sebesar 51,8%, bersama nilai kotak R square yang disesuaikan sebesar 0,518. Selain itu, faktor lain memengaruhi 48,2%.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Wedi and Y. Abrian, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hannah Hotel Syariah Painan," *J. Pendidik. Dan Kel.*, vol. 11, no. 1, p. 68, 2019, doi: 10.24036/jpk/vol11-iss1/582.
- Agustyn, Renata Riskia dan Suryono Budi Santosa. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo). *Diponegoro Journal of Management* Volume 2, Nomor 2.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Purnomo, Sardanto, & Muslih. 2021. "Signifikansi Harga, fasilitas, dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel" *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis, & Manajemen*. Vol 11, Nomor 1 (Halaman 76). Kediri: Universitas Nusantara PGRI
- Srijani, ninik dan Hidayat, Achmad Sukma. 2017. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Comference Center" dalam *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*. Vol 7, (Halaman 31-38). Madiun: Universitas PGRI madiun.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Sulastiyono. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suwitho, R. W. K. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Rizal. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4, 1–17.