

Pengaruh Fasilitas Hotel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Whiz Prime Padang

Salsa Nabila Edha Hidayatia^{1*}, Rahmi Fadilah²

program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, Indonesia

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Bar., Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat 25171

Korespondensi penulis: salsanabilaedha22@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the influence of hotel facilities and service quality on guest satisfaction at Hotel Whiz Prime Padang. The background of this study is based on the importance of maintaining and improving the quality of hotel services and facilities in order to meet guest expectations and maintain customer loyalty amidst the increasingly tight competition in the hotel industry. This study uses a quantitative approach with a causal associative descriptive method. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 379 respondents who had stayed at Hotel Whiz Prime Padang. The data analysis technique used was multiple linear regression with the help of SPSS version 22. The results showed that hotel facilities and service quality had a positive and significant effect on guest satisfaction. The coefficient of determination (R^2) value of 0.739 indicates that 73.9% of the variation in guest satisfaction can be explained by hotel facilities and service quality significantly, while the rest is influenced by other variables outside this study. This finding indicates that the better the quality of facilities and services provided by the hotel, the higher the level of guest satisfaction will be. Therefore, the management of Hotel Whiz Prime Padang needs to evaluate and improve aspects of physical facilities as well as staff competence and attitudes in providing services to maintain guest satisfaction and loyalty.*

Keywords: Hotel Facilities, Service Quality, Guest Satisfaction, Whiz Prime Padang.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas hotel dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Whiz Prime Padang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta fasilitas hotel guna memenuhi ekspektasi tamu dan mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif kausal. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 379 responden yang pernah menginap di Hotel Whiz Prime Padang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas hotel dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,739 menunjukkan bahwa 73,9% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh fasilitas hotel dan kualitas pelayanan secara signifikan, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh hotel, maka tingkat kepuasan tamu juga akan semakin tinggi. Oleh karena itu, manajemen Hotel Whiz Prime Padang perlu melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap aspek fasilitas fisik serta kompetensi dan sikap staf dalam memberikan layanan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas tamu.

Kata kunci: Fasilitas Hotel, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Whiz Prime Padang.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan sektor pariwisata di Kota Padang telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, termasuk dalam industri perhotelan. Industri perhotelan memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan pariwisata dan bisnis di Kota Padang. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat penginapan, tetapi juga sebagai penyedia berbagai fasilitas dan layanan yang dapat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan tamu. Menurut Hassan (2020), hotel adalah sebuah usaha yang menawarkan tempat tinggal

sementara dengan berbagai pilihan jenis kamar, serta memberikan layanan tambahan seperti makanan, fasilitas rekreasi, dan kenyamanan lainnya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.

Salah satu hotel yang menarik untuk diteliti dalam konteks kepuasan tamu adalah Hotel Whiz Prime Padang. Hotel ini merupakan hotel bintang 3 yang terletak di pusat Kota Padang, tepatnya di Jl. Khatib Sulaiman No.48 A, Ulak Karang Sel., Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat 25173. Lokasi strategisnya menjadikan hotel ini sebagai pilihan bagi wisatawan maupun pelaku bisnis yang menginap di Kota Padang. Namun, berdasarkan berbagai ulasan tamu yang ditemukan di platform online travel agent serta observasi awal, terdapat beberapa keluhan yang muncul terkait dengan fasilitas dan kualitas pelayanan di hotel ini. Beberapa tamu merasa bahwa harga yang dibayarkan tidak sebanding dengan fasilitas yang diperoleh, serta adanya beberapa aspek pelayanan yang dinilai perlu ditingkatkan. Fenomena ini menjadi dasar dalam penelitian ini untuk mengkaji lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu di Hotel Whiz Prime Padang.

Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, hotel harus memastikan bahwa fasilitas yang disediakan mampu memberikan kenyamanan bagi tamu, sekaligus didukung oleh layanan yang responsif dan profesional. Menurut Mayo (2018), fasilitas hotel mencakup seluruh elemen fisik dan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan serta pengalaman tamu selama menginap. Fasilitas ini tidak hanya terbatas pada kamar, tetapi juga mencakup area publik seperti lobi, restoran, pusat kebugaran, dan ruang pertemuan. Kualitas fasilitas yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi tamu dan berkontribusi terhadap citra hotel secara keseluruhan.

Namun, fasilitas yang memadai saja tidak cukup tanpa diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh staf hotel memiliki peran krusial dalam membentuk kesan pertama dan keseluruhan pengalaman tamu selama menginap. Rohman dan Hidayat (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi tamu terhadap layanan yang diterima, yang sangat dipengaruhi oleh ekspektasi dan pengalaman mereka sebelumnya. Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional akan meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, serta menciptakan keunggulan kompetitif bagi hotel di tengah persaingan industri yang semakin ketat. Berikut ini adalah data kunjungan tamu Hotel Whiz Prime Padang dari bulan Juli hingga Desember 2024:

Tabel 1. Data Kunjungan Tamu dan Occupancy

di Hotel Whiz Prime Padang pada periode bulan Juli-Desember 2024

No.	Bulan	Room Sold	Occupancy	Jumlah Tamu
1.	Juli	3.892	91,51%	7.784
2.	Agustus	3.969	93,32%	7.938
3.	September	3.968	96,53 %	7.936
4.	Oktober	4.103	97,00%	8.206
5.	November	3.971	96,93%	7.942
6.	Desember	3.734	89.84%	7.468

Sumber: Front Office Departement Hotel Whiz Prime Padang, 2024

Selama menjalani magang di Hotel Whiz Prime Padang selama enam bulan, penulis juga mengamati secara langsung berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan tamu. Dari pengamatan tersebut, ditemukan bahwa ketidakpuasan tamu dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti kualitas fasilitas hotel, pelayanan staf, harga yang ditawarkan, serta kualitas produk dan jasa yang diberikan. Jika salah satu dari faktor ini tidak sesuai dengan ekspektasi tamu, maka hal tersebut dapat menyebabkan penurunan kepuasan tamu dan berpotensi menurunkan loyalitas mereka terhadap hotel.

Penelitian terkait kepuasan tamu telah banyak dilakukan di berbagai sektor industri, seperti restoran, rumah sakit, dan sektor bisnis lainnya. Contohnya, penelitian yang dilakukan oleh Elen Estamarinda dkk. dalam studinya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hompizz Pizza Palembang," yang menyoroti kepuasan tamu di sektor kuliner. Penelitian lainnya oleh Jackson R.S. Weenas dalam studinya "Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian *Spring Bed Comfarta*" lebih berfokus pada industri manufaktur. Sementara itu, Mustika Putri Kustiyoasih dalam penelitiannya yang berjudul "Penyelenggaraan Makanan dan Kepuasan Tamu di Kantin Lantai 2 Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya," menyoroti aspek kepuasan pelanggan dalam sektor layanan kesehatan. Namun, penelitian terkait kepuasan tamu dalam industri perhotelan, khususnya di Hotel Whiz Prime Padang, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada "Pengaruh Fasilitas Hotel dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Whiz Prime Padang."

2. KAJIAN TEORITIS

A. Kepuasan Tamu

Menurut Oliver (2019) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Jika kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka individu tersebut akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Dalam konteks perhotelan, ini berarti bahwa tamu akan merasa puas jika layanan dan fasilitas yang diterima memenuhi atau melampaui harapan mereka.

B. Fasilitas Hotel

Fasilitas hotel merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. Menurut Nadianingrum & Asron (2020), fasilitas hotel adalah elemen dasar yang harus tersedia sebelum hotel menawarkan layanan kepada pelanggan. Fasilitas ini mencakup berbagai aspek mulai dari kamar tidur, restoran, hingga layanan tambahan seperti pusat kebugaran dan kolam renang. Fasilitas yang lengkap dan berkualitas akan memberikan kenyamanan bagi tamu serta meningkatkan loyalitas mereka terhadap hotel.

C. Kualitas Pelayanan

Menurut Rohimah & Siregar (2020), kualitas pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Dalam konteks industri perhotelan, hal ini meliputi keramahan staf, kebersihan lingkungan, ketepatan waktu layanan, serta kemudahan akses terhadap berbagai fasilitas. Penilaian terhadap kualitas pelayanan biasanya bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman pribadi tamu selama berinteraksi dengan layanan tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, yaitu untuk mengetahui pengaruh antara fasilitas hotel (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) di Hotel Whiz Prime Padang. Data dikumpulkan melalui survei dengan instrumen berupa kuesioner skala Likert, Populasi penelitian adalah tamu hotel selama periode Juli–Desember 2024 sebanyak 7.879 orang, dan sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 379 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria tamu berusia minimal 17 tahun dan pernah menginap setidaknya satu kali.

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi, mencakup uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji heteroskedastisitas (Glejser), dan uji multikolinearitas (VIF dan Tolerance). Untuk menguji hipotesis, digunakan uji regresi linear berganda dengan model $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ dan koefisien determinasi (R^2) untuk melihat kekuatan pengaruh. Hasil analisis signifikan jika nilai signifikansi $\leq 0,05$. Kategori penilaian responden diinterpretasikan melalui interval skor 1,00–5,00, dengan lima tingkatan dari "sangat tidak baik" hingga "sangat baik" untuk menilai persepsi responden terhadap fasilitas hotel, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu.

4. HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Variabel Fasilitas Hotel

Data Variabel Fasilitas Hotel di kumpulkan melalui 10 butir pernyataan yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya pernyataan tersebut disebarkan kepada 379 orang responden untuk dijawab. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel fasilitas hotel sebagai berikut:

Tabel 2. Data Hasil Perhitungan Statistic Fasilitas Hotel

Statistics		
fasilitas hotel		
N	Valid	379
	Missing	0
Mean		39.02
Median		41.00
Mode		44
Std. Deviation		7.312
Variance		53.465
Range		31
Minimum		19
Maximum		50
Sum		14787

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

Berdasarkan tabel 2. terlihat data mengenai variabel fasilitas hotel diambil melalui angket berjumlah 10 butir pernyataan yang diberikan kepada 379 orang responden diperoleh nilai *mean* 39.02, *median* 41.00 *mode* 44, standar deviasi 7.312, nilai minimum 19, nilai maksimum 50, dan total nilai sebesar 14787

2. Variabel Kualitas Pelayanan di Hotel Whiz Prime Padang

Data Variabel Kualitas Pelayanan di kumpulkan melalui 11 butir pernyataan yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya pernyataan tersebut disebarkan kepada 379 orang responden untuk dijawab. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan

Statistics		
kualitas pelayanan		
N	Valid	379
	Missing	0
Mean		38.41
Median		40.00
Mode		45
Std. Deviation		7.665
Variance		58.755
Range		32
Minimum		18
Maximum		50
Sum		14556

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

Berdasarkan tabel 3 terlihat data mengenai variabel kualitas pelayanan diambil melalui angket berjumlah 11 butir pernyataan yang diberikan kepada 379 orang responden diperoleh nilai *mean* 65.34, *median* 65, *mode* 60, standar deviasi 8,19364, nilai minimum 44, nilai maksimum 75, dan total nilai sebesar 6534

3. Variabel Kepuasan Tamu Di Hotel Whiz Prime Padang

Data variabel kepuasan tamu di kumpulkan melalui 8 butir pernyataan yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya pernyataan tersebut disebarkan kepada 379 orang responden untuk dijawab. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kepuasan tamu sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Tamu

Statistics		
kepuasan tamu		
N	Valid	379
	Missing	0
Mean		31.42
Median		33.00
Mode		37
Std. Deviation		5.729
Variance		32.826
Range		26
Minimum		14
Maximum		40
Sum		11908

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

Berdasarkan tabel di atas terlihat data mengenai variabel kualitas pelayanan diambil melalui angket berjumlah 8 butir pernyataan yang diberikan kepada 379 orang responden diperoleh nilai *mean* 31.42, *median* 33, *mode* 37, standar deviasi 5.729, nilai minimum 14, nilai maksimum 40, dan total nilai sebesar 11908.

Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan untuk variabel fasilitas hotel dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menggunakan uji kolmogorov-smirnov. Proses ini dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 22.00. Taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar untuk menolak atau menerima hipotesis mengenai distribusi data adalah 0,05. Hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada tabel yang disediakan:

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Variabel Fasilitas Hotel dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Predicted Value
N		379
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	31.4195251
	Std. Deviation	4.94867991
Most Extreme Differences	Absolute	.143
	Positive	.090
	Negative	-.19
Kolmogorov-Smirnov Z		2.798
Asymp. Sig. (2-tailed)		.094
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Hasil Olah SPSS 22.00

Berdasarkan tabel 5, nilai untuk hasil uji normalitas adalah 0,094. Karena nilai signifikansi ini lebih besar dari 0,05, kita dapat menyimpulkan bahwa variabel fasilitas hotel dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan uji glejser menggunakan program SPSS versi 22.00.

Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan uji glejser adalah jika nilai signifikan (sig) antara variabel independen dengan absolut residual besar dari 0,05 ($>0,05$), maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dan sebaliknya. Hasil heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas Melalui Uji Glejser Variabel Fasilitas Hotel Dan Kualitas Pelayanan Terhadapkepuasan Tamu

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.384	.477		.385	.
	fasilitas hotel	.204	.011	.301	1.936	.530
	kualitas pelayanan	.471	.061	.730	-1.889	.283
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: Hasil Olah SPSS 22.00

Dari hasil uji heteroskedastisitas di atas dapat ditarik 2 kesimpulan yaitu Nilai sig variable X1 0. 530 $>$ 0.05, maka dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada variable X1 dan Nilai sig variable X2 0. 283 $>$ 0.05, maka dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada variable X2.

3. Uji Multikoleniaritas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Fasilitas Hotel	.262	3.816
	Kualitas Pelayanan	.262	3.816
a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu			

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Dari hasil pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* pada X1 0.262 $>$ 0.100 dan VIF 2.816 $<$ 10.00 berkesimpulan tidak terjadi gejala multikoleniaritas dan nilai

tolerance pada X^2 $0.262 > 0.100$ dan VIF $2.816 < 10.00$ berkesimpulan tidak terjadi gejala multikoleniaritas

4. Hasil Uji Regresi

a) Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Whiz Prime Padang

Tabel 8. Uji Regresi Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Tamu

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.920	.955		7.245	.000
	Fasilitas Hotel	.628	.024	.802	26.113	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu						

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

Dari tabel diatas diketahui bahwa Nilai signifikasi $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $> t$ table ($26.113 > 2.589$) Dari 2 dasar pengambilan keputusan , nilai sig lebih kecil dari nilai 0.05 maka dapat di simpulkan bahwa fasilitas hotel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Dan nilai t hitung lebih besar dari nilai 2.589 artinya semakin tinggi tingkat fasilitas hotel maka akan semakin tinggi pula kepuasan tamu.

b) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Whiz Prime Padang

Tabel 9. Uji regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.915	.784		8.816	.000
	Kualitas Pelayanan	.638	.020	.853	31.876	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu						

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

Dari tabel diatas diketahui bahwa Nilai signifikasi $0.000 < 0.05$ dan Nilai t hitung $> t$ table ($31.876 > 2.589$). Dari 2 dasar pengambilan keputusan , nilai sig lebih kecil dari nilai 0.05 maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Dan nilai t hitung lebih besar dari nilai 31.876 artinya Semakin tinggi kuitas pelayanan hotel maka akan semakin tinggi pula kepuasan tamu.

c) Pengaruh Fasilitas Hotel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Whiz Prime Padang

Tabel 10. Uji Regresi Pengaruh Fasilitas Hotel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9280.686	2	4640.343	555.938	.000 ^b
	Residual	3155.115	378	8.347		
	Total	12435.801	380			
a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel						

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

Berdasarkan output spss tersebut diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 dan X2 secara Bersama – sama (signifikan) terhadap Y adalah sebesar $0.000 < 0,05$ dan nilai F -hitung $555.938 >$ dari F – table 2.03011, sehingga dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas hotel di terima berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara signifikan terhadap Y.

PEMBAHASAN

1) Fasilitas Hotel di Hotel Whiz Prime Padang

Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas yang dimiliki Hotel Whiz Prime Padang dinilai baik oleh para tamu. Nilai TCR yang diperoleh sebesar 3,90 menunjukkan bahwa mayoritas tamu merasa puas dengan fasilitas yang tersedia. Beberapa aspek yang dinilai meliputi kamar tidur yang nyaman dan bersih, kamar mandi yang memadai, fasilitas umum seperti restoran dan area parkir, aksesibilitas hotel yang mudah dijangkau, serta fasilitas makanan dan minuman yang cukup baik. Meskipun secara umum fasilitas mendapat penilaian positif, masih terdapat harapan peningkatan, khususnya pada kebersihan kamar mandi dan variasi menu makanan.

2) Kualitas Pelayanan di Hotel Whiz Prime Padang

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf hotel mendapat penilaian sangat baik, dengan nilai TCR sebesar 4,83. Hal ini menunjukkan bahwa para tamu merasa dilayani dengan baik. Pelayanan yang diberikan dianggap ramah, cepat, dan mampu memenuhi kebutuhan tamu secara efektif. Tamu juga merasa nyaman karena staf menunjukkan sikap profesional, tanggap, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Namun demikian, terdapat beberapa keluhan terkait keterlambatan pelayanan saat jam sibuk dan kurangnya staf di bagian resepsionis.

3) Kepuasan Tamu di Hotel Whiz Prime Padang

Kepuasan tamu berada dalam kategori sangat baik dengan nilai TCR sebesar 4,27. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum tamu merasa puas selama menginap di Hotel Whiz Prime Padang. Pengalaman positif tersebut dipengaruhi oleh kenyamanan fasilitas yang digunakan serta pelayanan yang diberikan oleh staf. Mulai dari proses check-in, masa menginap, hingga check-out berjalan lancar dan menyenangkan. Kepuasan ini juga dipengaruhi oleh kenyamanan suasana hotel dan sikap ramah staf.

4) Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Kepuasan Tamu

Dari hasil uji regresi parsial, diketahui bahwa fasilitas hotel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t-hitung yang tinggi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas fasilitas dengan tingkat kepuasan tamu. Artinya, semakin baik fasilitas yang disediakan hotel, maka tingkat kepuasan tamu juga akan meningkat. Fasilitas yang lengkap dan fungsional mampu menciptakan pengalaman menginap yang lebih menyenangkan.

5) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Kualitas pelayanan juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh staf hotel, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu. Hal ini terlihat dari sikap staf yang ramah, cepat tanggap, dan mampu menciptakan kenyamanan bagi tamu selama menginap. Pelayanan yang konsisten dan profesional sangat berkontribusi dalam membentuk kesan positif bagi tamu terhadap hotel.

6) Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,746 mengindikasikan bahwa sebagian besar variasi dalam kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Dengan kata lain, kombinasi antara fasilitas yang baik dan pelayanan yang memuaskan merupakan kunci utama dalam menciptakan kepuasan tamu secara menyeluruh.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas hotel di Hotel Whiz Prime Padang berada pada kategori sangat baik dengan nilai TCR sebesar 4,01, yang menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan telah memenuhi harapan mayoritas tamu.

Begitu pula dengan kualitas pelayanan, yang mendapat nilai TCR 4,03, mencerminkan kepuasan tamu terhadap sikap ramah, kesigapan, dan komunikasi staf selama proses pelayanan. Tingkat kepuasan tamu juga tergolong sangat baik, dengan nilai TCR mencapai 4,09, yang menunjukkan bahwa tamu merasa puas selama menginap. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa baik fasilitas hotel maupun kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, baik secara parsial maupun simultan. Artinya, semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh tamu.

B. Saran

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar manajemen Hotel Whiz Prime Padang terus menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas serta memberikan pelatihan berkelanjutan kepada karyawan dalam hal pelayanan prima. Peningkatan kualitas pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional akan mendukung loyalitas pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang juga mungkin mempengaruhi kepuasan tamu, seperti harga, lokasi, atau promosi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi dunia akademik, khususnya dalam pembelajaran pada bidang perhotelan dan pariwisata, sehingga memberikan wawasan praktis yang relevan dengan kondisi industri saat ini.

DAFTAR REFERENSI

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Andesta, W. (2019). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap di Hannah Hotel Syariah Painan. *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*, 11(1), 68–71.
- Cholis, M. N., Rahayu, E., Apriliyani, R., Widagdo, S., & Yuliamir, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas hotel dan harga terhadap kepuasan konsumen di Hotel Noormans Semarang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 19(2), 121–138. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v19i2.317>
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). Pengantar hotel dan restoran.
- Estamarinda, E., Akila, A., & Sinarti, T. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manajemen dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(1), 69–82. <https://doi.org/10.31851/jmanivestasi.v3i1.6407>
- Ghozali, I. (2006). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hasan, H. A. (2022). Pariwisata halal: Tantangan dan peluang di era new normal. *PILAR*, 13(1), 54–66.
- Hidayat, & Prasetyo. (2021). Fasilitas hotel dan kepuasan tamu. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.
- Irawan, I. C., & Wabiser, K. (2025). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan toko ritel modern di Nabire dimediasi kepuasan pelanggan. *Jurnal Maneksi (Manajemen Ekonomi dan Akuntansi)*, 14(1), 74–83. <https://doi.org/10.31959/jm.v14i1.2752>
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan J&T Express pada masa pandemi COVID-19. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 2101–2111.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Ang, S. H. (2018). *Marketing management: An Asian perspective*. Pearson.
- Kustiyoasih, M. P., Adriani, M., & Nindya, T. S. (2017). Penyelenggaraan makanan dan kepuasan konsumen di kantin lantai 2 Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. *Media Gizi Indonesia*, 11(1), 11.
- Mayo, E. J., & Jarvis, L. P. (1981). *The psychology of leisure travel: Effective marketing and selling of travel services* (p. 281).
- Mokodongan, A., & Bantulu, L. (2020). Membangun komunikasi efektif antara front office department dengan housekeeping department (Studi kasus di Hotel Eljie Syariah Gorontalo). *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 6(2), 191–202.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Palaba, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih hotel dan wisma di Kabupaten Pinrang. *Pusaka*, 2(1), 35–43.
- Prasetyo, T., & Saodin, S. (2025). Pengaruh promosi, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen D'sas Cafe & Resto Kalianda. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1–12. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v6i2.2225>
- Pujiastuti, R. R., & Samekto, P. A. (2019). Pemanfaatan transportasi laut untuk meningkatkan pertumbuhan sektor pariwisata. *Jurnal Sains dan Teknologi Maritim*, 19(2), 151–164.
- Rahmawati, Y., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh cita rasa, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada Resto Street Sushi Cabang Meruya Jakarta Barat). *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah dan Muamalah*, 1(3), 117–127.
- Utama, I. G. B. R. (2015). *Pengantar industri pariwisata*. Deepublish.

Weenas, J. R. (2013). Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4). <https://doi.org/10.35794/emba.1.4.2013.2741>