

PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP PADA HOTEL BERBINTANG DI PARAPAT KABUPATEN SIMALUNGUN SUMATERA UTARA

Robert Deffie ¹⁾, Booni Tauhid ²⁾, Abdul Kadir Ritonga ³⁾, Muhammad Hamdani ⁴⁾
Prodi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Medan, Medan, Indonesia ^{1,2,3,4)}

Corresponding Author :

robertdeffie@poltekparmedan.ac.id ¹⁾, boonitauhid@poltekparmedan.ac.id ²⁾,

abdulkadir@poltekparmedan.ac.id ³⁾, muhammadhamdani@poltekparmedan.ac.id ⁴⁾

Abstrak

Fasilitas kamar yang tersedia lengkap dan sesuai dengan keinginan wisatawan atau tamu yang menginap akan mendapatkan kepuasan tersendiri, sebaliknya ketidakpuasan atau kecewa oleh tamu yang menginap jika fasilitas kamar yang tersedia kurang lengkap. Disamping itu juga fasilitas kamar yang terdapat didalam kamar tamu dapat menimbulkan persepsi yang positif atau negatif. Kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh fasilitas kamar yang disediakan oleh hotel, apakah sesuai atau tidak sesuai dengan keinginan tamu yang menginap. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas kamar yang meliputi fasilitas kamar tidur dan fasilitas kamar mandi terhadap kepuasan tamu menginap pada hotel berbintang di Parapat Kabupaten Simalungun Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan berdasarkan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian menggunakan analisa statistik linier regresi berganda, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara teknik Purpose-sampling 52 orang dari Hotel Berbintang di Parapat Kabupaten Simalungun Sumatera Utara. Penelitian ini menghasilkan bahwa variabel fasilitas kamar tidur (X_1) terhadap kepuasan tamu menginap (Y) tidak berpengaruh signifikan sedangkan variabel fasilitas kamar mandi (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu menginap (Y) dikarenakan perlengkapan kamar mandi tersedia lengkap dan sesuai dengan harapan tamu sehingga tamu merasa puas pada saat menginap. Sedangkan variabel fasilitas kamar tidur (X_1) dan fasilitas kamar mandi (X_2) tidak terdapat pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap kepuasan tamu menginap (Y).

Kata Kunci: Fasilitas kamar, kepuasan tamu menginap

Abstract

The available room facilities are complete and in accordance with the wishes of tourists or guests who stay overnight will get their own satisfaction, otherwise dissatisfaction or disappointment by guests who stay if the available room facilities are incomplete. Besides that, the room facilities contained in the guest room can lead to positive and or negative perceptions. Guest satisfaction is greatly influenced by the room facilities provided by the hotel, whether they are suitable or not in accordance with the wishes of the guests who stay. This study was to determine the effect of room facilities which include bedroom facilities and bathroom facilities on guest satisfaction staying at star hotels in Parapat, Simalungun Regency, North Sumatra. The research method used is based on a quantitative approach with the type of research using multiple linear regression statistical analysis, using a sampling technique using the Purpose-sampling technique of 52 people from Star Hotels in Parapat, Simalungun Regency, North Sumatra. This

History:

Received : 20 Oktobrr 2023

Revised : 10 November 2023

Accepted : 23 Desember 2023

Published: 25 Desember 2023

Publisher: LPPM Universitas Darma Agung

Licensed: This work is licensed under

[Attribution-NonCommercial-No](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Derivatives 4.0 International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



study resulted that the bedroom facilities variable (X1) has no significant effect on guest satisfaction (Y) while the bathroom facilities variable (X2) has a positive effect on guest satisfaction (Y) because bathroom amenities are fully available and in accordance with guest expectations so that guests feel satisfied during their stay. While the variables of bedroom facilities (X1) and bathroom facilities (X2) have no simultaneous effect of X1 and X2 on guest satisfaction (Y).

Keywords: Room facilities, guest satisfaction

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel sebagai pendukung dari pariwisata, guna memfasilitasi tamu atau wisatawan yang akan menginap maupun singgah sebagai tempat peristirahatan, oleh karena itu dalam rangka menyambut tamu sudah seharusnya mempersiapkan segala sesuatunya termasuk fasilitas kamar, dan perlengkapan kamar mandi dari hotel tersebut, sehingga diharapkan nantinya tamu yang berkunjung dan mau menginap merasa puas (Ni Made, 2019).

Fasilitas kamar hotel yang tersedia lengkap akan mendapatkan kepuasan oleh wisatawan atau tamu, maka sebaliknya juga jika kamar hotel tidak lengkap maka tamu tidak merasa puas menginap sehingga akan mengakibatkan kekecewaan dari tamu tersebut (Hermawan et al., 2018).

Disamping itu juga fasilitas yang ada dikamar hotel dapat mengakibatkan analisa yang baik dan buruk. Kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh fasilitas kamar yang disediakan oleh hotel, apakah sesuai atau tidak sesuai dengan keinginan tamu.

Hotel berbintang yang berada di kabupaten Simalungun, bahwa fasilitas kamar yang disediakan pihak hotel yang lengkap dan sesuai keinginan tamu hotel yang menginap maka akan tercapai keinginan tamu, menimbulkan kepuasan tamu, dan datang ke hotel untuk menginap kembali, maka sebaliknya jika tamu hotel yang menginap mendapatkan kekecewaan, tidak puas, tidak nyaman / aman dikarenakan keinginannya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Keinginan yang tidak sesuai tersebut disebabkan oleh ketersediaan fasilitas kamar yang kurang lengkap, seperti pada kamar tidur (*bedroom*) dengan AC (*air conditioning*) yang tidak dingin, signal WiFi kurang kuat, furnitur kamar yang usang, linen kamar tidur yang tidak bersih dan menimbulkan gatal di badan saat bersitirahat, tempat lemari pakaian yang rusak dan tidak bersih atau kusam.

Pada kamar mandi didapatkan handuk mandi yang tidak bersih, halus, dan wangi, bahkan terkesan bernoda dan sobek, langit-langit dan dinding yang tidak cerah, bahkan terkesan buram, toilet yang tidak bersih dan berbau, dan fasilitas *bathtub/shower* dengan *hot/cold water* yang kurang berfungsi dengan baik, serta fasilitas kelengkapan kamar mandi seperti, asesori yang kurang lengkap (tempat sabun, shampoo, tempat handuk, pegangan tangan, lantai licin, dan lain lain).

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan analisa statistik linier regresi berganda, dan populasinya yaitu tamu yang sedang menginap dan mengambil sampel berjumlah 52 orang tamu, memakai teknik *Purpose-sampling* dalam pengambilan sampel:

Tabel 1. Jumlah Sampel Hotel Berbintang Di Parapat

No.	Nama Hotel berbintang	Sampel (n)	Persentase (%)
1.	Hotel Atsari Parapat	18	35
2.	Hotel Niagara Parapat	16	31
3.	Hotel Khas Parapat	10	19
4.	Hotel Siantar Parapat	8	1531
	Jumlah Sampel	52	100

KERANGKA KONSEP

A. Hotel

Pada hakekatnya hotel menjadi salah satu akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, fasilitas makakan dan minuman, serta fasilitas lainnya yang dikelola komersial dan dibuka untuk umum dalam 24 jam penuh tanpa adanya hari libur.

B. Fasilitas Kamar

Pada kamar tamu hotel berbintang sebaiknya terdapat berupa fasilitas kamar antara lain: furnitur, tempat tidur, perlengkapan meja samping tempat tidur, persediaan meja tengah, pakaian dan perawatan pakaian, baki, persediaan mini bar dan perlengkapan meja tulis.

C. Fasilitas Kamar Mandi

Dalam memenuhi kebutuhan tamu terhadap fasilitas yang tersedia di kamar mandi maka hotel diwajibkan mengadakan kelengkapan fasilitas tersebut, guna kepuasan dari pada tamu yang menginap. Para tamu diharapkan untuk menggunakan perbekalan ini atau membawanya pergi pada saat *check-out*. Staf housekeeping dapat menempatkan persedian yang standart pada kamar mandi sebagai berikut : handuk, *dustbin*, sandal, cermin, pengering rambut dan *vanity tray*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Dalam menentukan sampel berjumlah 52 orang pada penelitian ini yang mana kuisisioner didistribusikan brjumlah lebih dari 52 buah kuisisioner, dikarenakan cukup banyaknya kuisisioner yang tidak kembali karena tidak lengkap. Kuisisioner diberikan

kepada tamu yang sudah pernah menginap di hotel berbintang di Parapat Kabupaten Simalungun Sumatera Utara.

Pengambilan data perihal identitas responden dapat uraikan berdasarkan Umur, pekerjaan, jenis kelamin, dan berapa kali menginap atau kunjungan ke hotel.

B. Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin tidak dapat menimbulkan perbedaan dari kemampuan fisik seseorang terhadap pekerjaan apa yang akan dilakukan, maka jika pria mampu menangani masalah keluhan tamu pada saat menginap di hotel dengan baik, dan jika wanita mampu memimpin anggota pada suatu bagian yang mana mendapatkan jabatan sebagai manager dengan baik. Untuk melihat jenis kelamin dari responden atau tamu yang menginap di hotel dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LakiLaki	43	82.7	82.7	82.7
	Perempuan	9	17.3	17.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah data kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa responden terbesar yaitu laki- laki yaitu sebanyak 43 orang atau (82,7%) sedangkan responden perempuan sebanyak 9 orang atau 17,3%. Hal ini dikarenakan laki laki sering kali lebih aktif dibanding wanita.

C. Responden Menurut Umur

Terdapat tingkat usia atau umur dari tamu yang pernah menginap atau berkunjung di Hotel dapat dilihat pada table 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah Responden Menurut Umur

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31-35	5	9.6	9.6	9.6
	36-40	7	13.5	13.5	23.1
	>41	40	76.9	76.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah data kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa umur responden yang terbanyak adalah yang berumur > 41 tahun, yaitu sebanyak 40 orang atau 76.9 %, diikuti dengan usia responden 36 – 40 tahun yaitu sebanyak 7 orang atau 13.5 %. dan dengan usia responden 31 – 35 tahun, yaitu sebanyak 5 orang atau 9.6 %. Hal ini disebabkan karena pada usia > 40 tahun cenderung lebih sering berkeinginan menginap di hotel hanya sekedar liburan dengan melapaskan rileks sehabis bekerja setiap harinya.

D. Responden Menurut Pekerjaan

Perilaku membeli suatu produk oleh tamu dapat dicerminkan kepada jenis pekerjaan dari tamu atau responden tersebut. Oleh karena itu melihat apa dan bagaimana pekerjaan dari tamu atau responden:

Tabel 4. Jumlah Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	18	34.6	34.6	34.6
	Pns	8	15.4	15.4	50.0
	Karyawan Swasta	18	34.6	34.6	84.6
	Ibu Rumah Tanga	8	15.4	15.4	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah data kuesioner, 2023

Dapat dilihat bahwa pekerjaan sebagai wiraswasta, berjumlah 18 orang atau 34.6 %, hal ini juga mendapat peringkat yang sama pekrjaannya yaitu karyawan swasta sebanyak 18 orang atau 34.6 %, selanjutnya bekerja sebagai pegawai negeri sipil berjumlah 8 orang atau 15.4 %, dan pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 8 orang atau 15.4 %, maka dapat dijelaskan bahwa tamu yang menginap lebih dominan memiliki pekerjaan wiraswasta dan karyawan swasta.

E. Frekuensi Berapa Kali Tamu Menginap

Frekuensi kunjungan responden menginap atau mengunjungi hotel berbintang di Parapat Kabupaten Simalungun:

Tabel 5. Sudah Berapa Kali Menginap

Sudah Berapa Kali Menginap					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	33	63.5	63.5	63.5
	2	12	23.1	23.1	86.5
	3	4	7.7	7.7	94.2

	4	3	5.8	5.8	100.0
Total		52	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah data kuesioner, 2023

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian responden pernah menginap sebanyak 33 responden atau sebesar 63.5 % dan 12 responden sudah pernah mengunjungi atau menginap sebanyak 2 kali atau 23.1 % diikuti 4 orang tamu atau responden sebanyak 3 kali mengunjungi atau menginap atau 7.7 % dan sebanyak 3 orang tamu atau responden sudah menginap sebanyak 4 kali.

F. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk membuktikan hipotesis hal pengaruh fasilitas kamar secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu menginap dihotel berbintang yang ada di kabupaten simalungun, sumatera utara, maka dilakukan uji analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS:

Tabel 6. Analisis regresi linier berganda

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.171	1.479		2.820	.007		
	Fasilitas Kamar Tidur (X1)	.159	.153	.141	1.041	.303	1.000	1.000
	Fasilitas Kamar Mandi (X2)	.272	.135	.274	2.021	.049	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Menginap (Y)

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2023

G. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Nilai Signifikansi dari pengaruh fasilitas kamar tidur (X_1) terhadap kepuasan tamu menginap (Y) sebesar $0.303 > 0,05$ dan nilai t hitung $1.041 < t.tabel$, sehingga dapat disimpulkan H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh fasilitas kamar tidur (X_1) terhadap kepuasan tamu menginap (Y).

H. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Nilai Signifikansi dari pengaruh fasilitas kamar mandi (X_2) terhadap kepuasan tamu menginap (Y) sebesar $0.049 < 0,05$ dan nilai t hitung $2.021 > t.tabel$, sehingga dapat disimpulkan H₂ diterima yang berarti terdapat pengaruh fasilitas kamar mandi (X_2) terhadap kepuasan tamu menginap (Y).

I. Pengujian Hipotesis H3 dengan uji F

Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas kamar tidur dan fasilitas kamar mandi secara simultan terhadap kepuasan tamu menginap dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.396	2	6.198	2.612	.084 ^b
	Residual	116.277	49	2.373		
	Total	128.673	51			
a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Menginap (Y)						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas Kamar Mandi (X ₂) , Fasilitas Kamar Tidur (X ₁)						

Sumber: Hasil Olah data kuesioner, 2023

Dari data diatas dapat dianalisa bahwa pengaruh X₁ dan X₂ secara simultan terhadap Y mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,084 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H₃ ditolak artinya X₁ dan X₂ tidak berpengaruh secara simultan terhadap Y.

SIMPULAN

Dari hasil analisis diatas, bahwa variabel fasilitas kamar tidur (X₁) terhadap kepuasan tamu menginap (Y) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu menginap, sedangkan variabel fasilitas kamar mandi (X₂) berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu menginap (Y) dikarenakan perlengkapan kamar mandi tersedia lengkap dan sesuai dengan harapan tamu. Sedangkan variabel fasilitas kamar tidur (X₁) dan fasilitas kamar mandi (X₂) tidak terdapat pengaruh X₁ dan X₂ secara simultan terhadap kepuasan tamu menginap (Y).

Saran

Dapat disarankan bahwasanya untuk penelitian selanjutnya hendaknya dapat menguji diluar dan atau menambah dari variabel lainnya selain fasilitas kamar tidur dan fasilitas kamar mandi misalnya, efisiensi pelayanan dan kepedulian (*emphaty*),

REFERENCES

- Bagyono, 2012 Pariwisata dan Perhotelan . Alfabeta, Bandung.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Penerbit NEM.
- Irawan, Handi 2008 Membedah strategi Kepuasan pelanggan. Cetakan pertama: PT. Gramedia, Jakarta.

- Klára Morvay Karakas, 2019... *Importance and impact of guest satisfaction. Budapest Business School. APSTRACT Vol.8. Number 4. 2014. pages 31–37.*
- Kotler Philip, Armstrong Gary, 2013... Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler Phillip dan G Armstrong, 2016... Prinsip-prinsip pemasaran (Damos Sihombing: penerjemah), Erlangga, Jakarta.
- Ni Made, R. (2019). *Pengetahuan Pariwisata Bali*. Aseni.
- Permana, M.V, 2013. Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.4, No. 2,
- Rangkuti, Freddy, (2003),.. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. PT. Gramedia. Pustaka Utama Jakarta.
- Sulastiyono, Agus, 2010 Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel. Alfabeta, Bandung.