

PENGARUH FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU DI KAWANA HOTEL PADANG

Muhammad Indra Rizki,

 “Studi Manajemen Perhotelan,
Universitas Negeri Padang,
Departemen Pariwisata”
Indraarizki24@gmail.com

Hijriyantomi Suyuthie,

 “Studi Manajemen Perhotelan,
Universitas Negeri Padang,
Departemen Pariwisata”

Abstract

Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata yang mendorong pertumbuhan industri perhotelan. Salah satu hotel yang turut berperan dalam menyediakan akomodasi adalah Kawana Hotel Padang, hotel bintang tiga dengan berbagai fasilitas pendukung. Namun, berdasarkan ulasan pelanggan dan data tingkat hunian yang fluktuatif, terdapat indikasi bahwa beberapa fasilitas belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu, seperti AC yang kurang dingin, kamar tanpa jendela, dan pelayanan yang kurang ramah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas hotel terhadap kepuasan tamu. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif kausal dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 tamu. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu ($R^2 = 0,218$; $p < 0,05$). Artinya, 21,8% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh fasilitas yang tersedia, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain. Semakin baik fasilitas yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu. Hasil ini dapat menjadi dasar evaluasi bagi hotel dalam meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Fasilitas Hotel, Kepuasan Tamu, Kawana Hotel Padang

Abstract

The city of Padang, as the capital of West Sumatra Province, has great potential in the tourism sector, which drives the growth of the hospitality industry. One of the hotels contributing to accommodation services is Kawana Hotel Padang, a three-star hotel with various supporting facilities. However, based on customer reviews and fluctuating occupancy rate data, there are indications that some facilities have not fully met guests' expectations, such as air conditioning that is not cool enough, windowless rooms, and less friendly service. This study aims to analyze the effect of hotel facilities on guest satisfaction. The research method used is a quantitative causal-associative approach, with data collected through questionnaires distributed to 100 guests. Data analysis was carried out using a simple linear regression test with the help of SPSS version 25.

The results show that hotel facilities have a positive and significant effect on guest satisfaction ($R^2 = 0.218$; $p < 0.05$). This means that 21.8% of the variation in guest satisfaction can be explained by the available facilities, while the remaining percentage is influenced by other factors. The better the facilities provided, the higher the level of guest satisfaction. These findings can serve as a basis for the hotel to evaluate and improve service quality in order to achieve customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Hotel Facilities, Guest Satisfaction, Kawana Hotel Padang

PENDAHULUAN

Kota Padang, sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat, dikenal memiliki beragam potensi pariwisata, mulai dari wisata alam seperti pantai dan pegunungan, wisata budaya, hingga wisata kuliner. Sebagai destinasi wisata unggulan, pemerintah Kota Padang terus berupaya mengembangkan sarana dan prasarana pendukung seperti penginapan, transportasi, serta fasilitas umum lainnya. Salah satu kebutuhan utama wisatawan selama berkunjung adalah akomodasi berupa hotel, yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai lokasi untuk kegiatan bisnis dan hiburan. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014, hotel adalah sarana akomodasi yang menyediakan layanan kamar, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya secara harian atau sementara. Dalam industri ini, fasilitas hotel merupakan aspek penting yang berpengaruh terhadap pengalaman menginap tamu. Fasilitas yang dimaksud mencakup infrastruktur fisik, layanan tambahan, keamanan, teknologi, hingga makanan dan minuman. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas yang lengkap dan berfungsi dengan baik berdampak positif terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas tamu.

Kepuasan tamu merupakan salah satu indikator utama keberhasilan layanan di industri perhotelan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan awal tamu dengan kinerja aktual yang dirasakan. Jika fasilitas dan layanan yang diberikan melebihi harapan, maka tamu cenderung merasa sangat puas dan bersedia merekomendasikan hotel tersebut. Sebaliknya, jika ekspektasi tidak terpenuhi, maka dapat menimbulkan keluhan dan berdampak negatif terhadap citra hotel. Penelitian oleh Widyaningrum dan Pranata menegaskan bahwa fasilitas hotel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kawana Hotel Padang merupakan salah satu hotel bintang tiga yang terletak strategis di pusat kota dan menyediakan berbagai fasilitas seperti kamar dengan tipe berbeda, restoran, ruang rapat, akses internet, area parkir, dan mushola. Namun, berdasarkan ulasan tamu di platform digital seperti Agoda, Traveloka, dan Tiket.com, ditemukan beberapa keluhan terkait kondisi fasilitas, seperti AC tidak dingin, pemanas air tidak berfungsi, serta parkir yang sempit. Selain itu, data okupansi dari bulan Juli–Desember 2024 menunjukkan fluktuasi jumlah tamu yang dapat menjadi indikator adanya ketidakpuasan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di Kawana Hotel Padang. Tidak seperti penelitian sebelumnya yang lebih umum, studi ini menekankan pada konteks spesifik hotel dan lokasi, serta mempertimbangkan data okupansi aktual dan ulasan tamu daring sebagai bahan analisis. Kontribusi baru dari penelitian ini terletak pada pendekatan integratif antara data kualitatif dan kuantitatif untuk memahami hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan tamu secara menyeluruh. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan strategis bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2019:36), penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah fasilitas hotel, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan tamu. Penelitian ini berlandaskan filsafat positivisme, yang berarti pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian, dan hasilnya dianalisis secara kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian dilaksanakan di Kawana Hotel Padang pada bulan Juli hingga Agustus 2025. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas (X), yaitu fasilitas hotel, yang mencakup aspek fasilitas fisik, layanan, teknologi, tambahan, keamanan, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya. Sementara itu, variabel terikat (Y) adalah kepuasan tamu, yang diukur melalui enam indikator, yaitu kualitas layanan, kualitas produk, pengalaman pelanggan, nilai yang diterima, emosi positif, serta keinginan untuk kembali dan merekomendasikan hotel.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Kawana Hotel Padang pada periode Maret hingga Agustus 2024, dengan jumlah rata-rata sebanyak 3.192 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 orang. Penentuan jumlah sampel ini dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error margin) sebesar 10%. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur. Instrumen pengumpulan data menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Untuk menguji kualitas instrumen, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan analisis korelasi Pearson Product Moment, di mana pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai signifikansi $\leq 0,05$. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Hasil uji menunjukkan nilai alpha sebesar 0,932 untuk variabel kepuasan tamu dan 0,917 untuk fasilitas hotel, yang keduanya termasuk dalam kategori sangat tinggi, sehingga instrumen dapat dianggap reliabel.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 25 dengan tahapan sebagai berikut: (1) analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan profil responden dan rata-rata masing-masing variabel; (2) uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov dan uji homogenitas menggunakan Levene's Test; (3) uji linearitas untuk memastikan adanya hubungan linier antara variabel bebas dan terikat; (4) uji regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh fasilitas hotel terhadap kepuasan tamu; dan (5) penghitungan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar kontribusi fasilitas terhadap kepuasan tamu. Kriteria pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka pengaruh fasilitas hotel terhadap kepuasan tamu dinyatakan

signifikan. Sebaliknya, jika nilai signifikansi > 0,05, maka pengaruhnya dinyatakan tidak signifikan. Persamaan regresi linear sederhana digunakan untuk memperkirakan hubungan antara variabel fasilitas (X) dan kepuasan tamu (Y), yang kemudian dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan terhadap hipotesis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Hasil

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 tamu yang menginap di Kawana Hotel Padang. Variabel fasilitas hotel diukur menggunakan 24 pertanyaan yang mewakili 6 indikator, sementara variabel kepuasan tamu terdiri dari 30 pertanyaan dengan 6 indikator. Seluruh tanggapan responden dinilai menggunakan skala likert. Data yang diperoleh menggunakan perangkat lunak SPSS.

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 100 orang tamu yang telah menggunakan layanan akomodasi di Kawana Hotel Padang. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 53 orang (53%), sedangkan perempuan sebanyak 47 orang (47%). Data ini menunjukkan bahwa tamu yang menginap di Kawana Hotel Padang lebih banyak didominasi oleh laki-laki, yang kemungkinan besar berkaitan dengan keperluan perjalanan bisnis atau dinas. Ditinjau dari kelompok usia, responden terbanyak berasal dari kelompok usia di atas 30 tahun sebanyak 52 orang (52%), diikuti oleh usia 26–30 tahun sebanyak 30 orang (30%), dan usia 20–25 tahun sebanyak 18 orang (18%). Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pelanggan hotel berasal dari kelompok usia produktif dan mapan, yang biasanya memiliki kebutuhan akomodasi untuk kegiatan profesional maupun pribadi.

Berdasarkan profesi, sebagian besar responden adalah pegawai negeri sebanyak 38 orang (38%), diikuti oleh wiraswasta sebanyak 27 orang (27%), karyawan swasta sebanyak 20 orang (20%), pelajar/mahasiswa sebanyak 12 orang (12%), dan profesi lainnya sebanyak 3 orang (3%). Hal ini menunjukkan bahwa tamu dari kalangan pemerintahan dan dunia usaha menjadi segmen utama pengguna layanan hotel. Dari sisi frekuensi menginap, sebagian besar responden menginap sebanyak 2–3 kali sebanyak 46 orang (46%), diikuti oleh yang baru menginap 1 kali sebanyak 31 orang (31%), sebanyak 18 orang (18%) telah menginap 4–5 kali, dan sisanya 5 orang (5%) pernah menginap lebih dari 5 kali. Fakta ini menggambarkan bahwa sebagian besar tamu memiliki pengalaman menginap berulang di Kawana Hotel Padang, yang menunjukkan adanya potensi loyalitas pelanggan.

Dilihat dari tujuan menginap, sebanyak 35 responden (35%) menyatakan bahwa tujuan mereka adalah untuk keperluan bisnis, diikuti oleh 28 orang (28%) untuk staycation, 23 orang (23%) untuk rekreasi, 11 orang (11%) untuk berwisata, dan 3 orang (3%) untuk keperluan lainnya. Data ini menunjukkan bahwa Kawana Hotel Padang telah menjadi pilihan utama bagi tamu yang membutuhkan akomodasi dalam rangka kegiatan bisnis maupun kebutuhan relaksasi di tengah kota. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi pihak hotel dalam menyusun strategi layanan dan pengembangan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik mayoritas tamu yang menginap.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	53	53
		Perempuan	37	37
2	Umur	20–25 tahun	18	18
		26–30 tahun	30	30
		>30 tahun	52	52
3	Pekerjaan	Karyawan Swasta	20	20
		Pegawai Negeri	38	38
		Wiraswasta	27	27
		Pelajar/Mahasiswa	12	12
		Guru Honorer	3	3
4	Frekuensi Menginap	1 kali	31	31
		2–3 kali	46	46
		4–5 kali	18	18
		>5 kali	5	5
5	Tujuan Menginap	Bisnis	35	35
		Rekreasi	23	23
		Berwisata	11	11
		Staycation	28	28
		Transit	3	3

Sumber: Diolah Penulis (2025)

2. Deskripsi Data Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu Fasilitas Hotel sebagai variabel independen dan Kepuasan Tamu sebagai variabel dependen. Pengukuran terhadap kedua variabel dilakukan berdasarkan total skor dan rata-rata

tanggapan dari 100 responden menggunakan skala Likert 1–5. Hasil deskriptif menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap Fasilitas Hotel di Kawana Hotel Padang berada dalam kategori “cukup baik”, dengan rata-rata total skor sebesar 100,00. Dari enam indikator yang dinilai, tiga indikator termasuk dalam kategori “baik”, yaitu fasilitas teknologi (16,69), fasilitas keamanan (12,30), dan fasilitas makanan dan minuman (14,63). Sementara tiga indikator lainnya berada dalam kategori “cukup”, yakni fasilitas fisik (22,06), fasilitas layanan (28,42), dan fasilitas tambahan/ekstra (5,90). Indikator dengan skor tertinggi adalah fasilitas layanan, yang mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu telah berjalan cukup baik. Sebaliknya, skor terendah terdapat pada fasilitas tambahan/ekstra, menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek seperti gym, atau layanan tambahan lainnya demi menunjang kenyamanan tamu secara menyeluruh.

Untuk variabel Kepuasan Tamu, rata-rata total skor mencapai 85,81, yang termasuk dalam kategori “baik”. Tiga dari enam indikator berada dalam kategori “baik”, yaitu kualitas layanan (27,44), kualitas produk (20,87), dan emosi dan perasaan positif (15,22). Dua indikator masuk kategori “sangat baik”, yaitu pengalaman pelanggan secara keseluruhan (7,05) dan keinginan untuk kembali atau merekomendasikan (8,59), mencerminkan bahwa sebagian besar tamu merasa puas dan ingin kembali menginap atau merekomendasikan hotel kepada orang lain. Namun, indikator nilai yang diterima (6,64) berada pada kategori “cukup”, yang mengindikasikan bahwa persepsi tamu terhadap kesesuaian antara harga dan manfaat yang diperoleh masih perlu ditingkatkan. Secara umum, data ini menunjukkan bahwa Kawana Hotel telah memberikan pengalaman menginap yang memuaskan, namun masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek nilai yang diterima dan fasilitas tambahan.

Tabel 2. Rata-Rata Indikator Fasilitas Hotel dan Kepuasan Tamu

Variabel	Indikator	Rata-rata (Mean)	Kategori
Fasilitas Hotel	Fasilitas Fisik	22,06	Cukup
	Fasilitas Layanan	28,42	Cukup
	Fasilitas Teknologi	16,69	Baik
	Fasilitas Tambahan/Ekstra	5,90	Cukup
	Fasilitas Keamanan	12,30	Baik
	Fasilitas Makanan dan Minuman	14,63	Baik
	Rata-rata total	100,00	Cukup
Kepuasan Tamu	Kualitas Layanan	27,44	Baik
	Kualitas Produk	20,87	Baik
	Pengalaman Pelanggan Secara Keseluruhan	7,05	Sangat Baik
	Nilai yang Diterima (Persepsi Nilai)	6,64	Cukup
	Emosi dan Perasaan Positif	15,22	Baik
	Keinginan Untuk Kembali atau Merekomendasikan	8,59	Sangat Baik
	Rata-rata Total	85,81	Baik

Sumber: Diolah Penulis (2025)

Uji Persyaratan Analisis

Analisis ini mensyaratkan pengujian normalitas, homogenitas, dan linearitas sebelum dilakukan pengujian regresi. Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai signifikan (Asymp. Sig. 2-tailed) pada variabel fasilitas sebesar 0,200 dan pada variabel kepuasan tamu sebesar 0,160. Karena nilai signifikan kedua variabel tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi dasar regresi. Uji normalitas ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa penyebaran data tidak menyimpang secara ekstrem dari distribusi normal yang dapat memengaruhi hasil analisis statistik.

Selanjutnya, hasil uji homogenitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,097 > 0,05$, yang berarti data berasal dari populasi yang memiliki varian yang sama atau homogen. Hal ini menunjukkan bahwa penyebaran data antar kelompok relatif konsisten, sehingga tidak terjadi perbedaan varians yang signifikan antar kelompok pengamatan. Dengan terpenuhinya asumsi homogenitas, maka hasil analisis dapat lebih dipercaya dan tidak bias.

Berdasarkan hasil uji linearitas, diperoleh nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar $0,732 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel fasilitas (X) dengan kepuasan tamu (Y) bersifat linear. Hubungan linear ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas yang disediakan oleh hotel cenderung sejalan dengan peningkatan kepuasan tamu. Oleh karena itu, data dalam penelitian ini telah memenuhi seluruh uji prasyarat analisis, sehingga layak untuk dilakukan pengujian regresi dan interpretasi hasil selanjutnya.

Pengujian Hipotesis
Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 3. Nilai Signifikansi ANOVA

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	970.205	1	970.205	27.328	.000 ^b
	Residual	3479.185	98	35.502		
	Total	4449.390	99			
a. <i>Dependent Variable:</i> Kepuasan Tamu						
b. <i>Predictors:</i> (Constant), Fasilitas Hotel						

Sumber: Diolah Penulis (2025)

Berdasarkan hasil uji ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 27,328 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (Ha) diterima, sedangkan hipotesis nol (Ho) ditolak. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau koefisien regresi antara variabel fasilitas hotel (X) terhadap kepuasan tamu (Y), dapat dilihat pada tabel koefisien regresi berikut ini.

Tabel 4. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Variabel Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	50.062	6.864		7.293	.000
	Fasilitas Hotel	.357	.068	.467	5.228	.000
a. <i>Dependent Variable:</i> Kepuasan Tamu						

Sumber: Diolah Penulis (2025)

Untuk mengidentifikasi nilai koefisien regresi antara variabel fasilitas hotel (X) dan kepuasan tamu (Y), dapat dirujuk pada persamaan regresi berikut.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 50,062 + 0,357X$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,357 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel fasilitas akan berdampak pada peningkatan kepuasan tamu sebesar 0,357 satuan.

Tabel 5. Koefisien Determinasi (R-Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.467 ^a	.218	.210	5.95835

Sumber: Diolah Penulis (2025)

Dari tabel diatas diperoleh nilai R-square sebesar 0,218 hal ini berarti variabel fasilitas berpengaruh sebesar 21,8% terhadap kepuasan tamu di Kawana Hotel Padang sedangkan 78,2% ditentukan oleh faktor lain.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas hotel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di Kawana Hotel Padang. Berdasarkan pengolahan data dari 100 responden menggunakan SPSS versi 25, diperoleh

bahwa skor rata-rata variabel fasilitas berada pada angka 100 dari skor maksimal 121, dengan klasifikasi dominan dalam kategori cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi tamu secara maksimal, meskipun beberapa aspek seperti layanan, teknologi, dan keamanan mendapat penilaian cukup baik hingga baik. Fasilitas yang memadai menjadi salah satu aspek krusial dalam membentuk kepuasan tamu. Sejalan dengan pendapat Ali, Kim, & Ryu (2016), kualitas fasilitas fisik, kenyamanan, estetika, dan kelengkapan secara langsung memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan hotel. Dalam konteks penelitian ini, fasilitas tambahan seperti gym atau kolam renang masih perlu ditingkatkan untuk menunjang aspek lainnya secara holistik.

Di sisi lain, variabel kepuasan tamu memperoleh skor rata-rata sebesar 85,81 dari skor maksimal 105, yang dikategorikan baik. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar tamu merasa puas terhadap pengalaman menginap mereka, terutama dalam aspek pelayanan, kenyamanan, kebersihan, serta pengalaman emosional selama berada di hotel. Menariknya, indikator "Keinginan untuk Kembali atau Merekomendasikan" memperoleh skor sangat tinggi, dengan 80% responden menyatakan kategori sangat baik. Ini mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas dinilai belum optimal, pengalaman menyeluruh tetap mampu menciptakan loyalitas tamu yang kuat. Lebih lanjut, hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai F hitung sebesar 27,328, serta koefisien regresi sebesar 0,357. Artinya, setiap peningkatan kualitas fasilitas akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan tamu. Hal ini diperkuat oleh nilai R Square sebesar 0,218, yang berarti bahwa 21,8% variasi dalam kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh fasilitas yang tersedia, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan, harga, preferensi personal, dan suasana lingkungan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Kotler & Keller (2018), yang menekankan bahwa fasilitas merupakan bagian dari atribut produk yang mampu menciptakan nilai tambah (added value) bagi pelanggan. Maka dari itu, meskipun kontribusi fasilitas tidak sepenuhnya dominan, peranannya tetap signifikan dan strategis dalam meningkatkan pengalaman tamu. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas dan kelengkapan fasilitas di Kawana Hotel Padang. Manajemen hotel disarankan untuk secara berkala melakukan evaluasi dan inovasi dalam pengembangan fasilitas, guna mendorong kepuasan yang lebih tinggi dan menciptakan loyalitas jangka panjang dari para tamu.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh fasilitas hotel terhadap kepuasan tamu di Kawana Hotel Padang. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

Fasilitas hotel di Kawana Hotel Padang secara umum dipersepsikan dalam kategori cukup baik, dengan 51% responden memberikan penilaian "cukup", 47% menyatakan "baik", 1% menyatakan "sangat baik", dan 1% menyatakan "buruk". Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas yang disediakan sudah memenuhi sebagian ekspektasi tamu, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada fasilitas tambahan atau pelengkap. Kepuasan tamu secara keseluruhan berada dalam kategori baik, dengan 77% responden memberikan penilaian "baik", 16% menyatakan "cukup", dan 7% menyatakan "sangat baik". Hasil ini mencerminkan bahwa sebagian besar tamu merasa puas dengan pengalaman menginapnya, terutama dalam aspek kualitas layanan, kualitas produk, serta pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil uji regresi, terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas hotel terhadap kepuasan tamu, dengan nilai R Square sebesar 0,218 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, 21,8% variasi kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas fasilitas yang tersedia, sementara 78,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut bisa mencakup aspek emosional, persepsi harga, interaksi dengan staf, kualitas digital, serta pengalaman tamu lainnya. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kawana Hotel Padang telah mampu memberikan pengalaman menginap yang cukup baik bagi tamunya. Namun demikian, peningkatan pada aspek fasilitas tambahan dan pendekatan emosional dalam layanan masih diperlukan agar kepuasan tamu dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Kim, W. G., & Ryu, K. (2016). The effect of physical environment on passenger delight and satisfaction: Moderating effect of national identity. *Tourism Management*, 57, 213–224. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.06.004>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, "Peraturan Menteri No. 2 Tahun 2014 tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Usaha Hotel," Jakarta, 2014.
- Samsidar. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Hotel Denpasar Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Tjiptono, F., & Candra, G., Service, Quality, and Satisfaction, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2020.
- Widyaningrum, I. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangrove Besar Jakarta Barat XX(Xx), 1–22. *Jurnal STEI Ekonomi*, XX(Xx), 1–22. [http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal Indo Ika Devi W.pdf](http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal%20Indo%20Ika%20Devi%20W.pdf)
- Adhitha Pranata, E. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Aston Inn Gideon. Universitas Putera Batam.

Kotler, dan Keller (2018). Manajemen Pemasaran Edisi 18. Jakarta: Erlangga.

Traveloka, Agoda, Tripadvisor, dan Tiket.com, “Ulasan tamu mengenai Kawana Hotel Padang,” [Daring]. Tersedia di: <https://www.traveloka.com>, <https://www.agoda.com>, <https://www.tripadvisor.com>, <https://www.tiket.com>. [Diakses: 5 Agustus 2025].