


## PENGARUH FASILITAS HOTEL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL BUKIK GADANG SIJUNJUNG

**Isal Ardiyansa**

 “Studi Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang”  
 isalardiyansa8@gmail.com

**Kurnia Illahi Manvi**

 “Studi Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang”  
 hakym\_@fpp.unp.ac.id

### Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas hotel dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Bukik Gadang Sijunjung. Latar belakang penelitian didasari oleh fluktuasi tingkat hunian dan keluhan yang disampaikan oleh tamu terkait fasilitas dan pelayanan di Hotel Bukik Gadang Sijunjung yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan tamu. Metode penelitian memakai pendekatan kuantitatif melalui teknik survei yang memanfaatkan kuesioner berskala *Likert* yang dibagikan kepada 120 responden dengan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan pengujian regresi linear berganda menggunakan bantuan SPSS versi 26. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa fasilitas hotel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu dengan koefisien regresi sebesar 0,565 dan nilai signifikan 0,000. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif signifikan dengan koefisien regresi 0,309 dan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 93,8% variasi kepuasan tamu. Temuan ini menekankan pentingnya penyediaan fasilitas yang lengkap dan pemberian kualitas pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Bukik Gadang Sijunjung.

**Kata Kunci : Fasilitas Hotel, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Hotel Bukik Gadang Sijunjung**

### Abstract

This study aims to analyze the influence of hotel facilities and service quality on guest satisfaction at Hotel Bukik Gadang Sijunjung. The background of this research is based on fluctuations in occupancy rates and complaints from guests related to facilities and services at Hotel Bukik Gadang Sijunjung, which impact the low level of guest satisfaction. The research method applies a quantitative approach through a survey technique that utilizes a Likert scale questionnaires distributed to 120 respondents using *purposive sampling*. The data were analyzed using multiple linear regression tests with the assistance of SPSS version 26. The findings indicate that hotel facilities have a significant positive effect on guest satisfaction with a regression coefficient of 0,565 and a significance value of 0,000. Service quality also has a positive and significant effect with a regression coefficient of 0,309 and a significance value of 0,000. Simultaneously, both variables explain 93,8% of the variance in guest satisfaction. These findings emphasize the importance of providing complete facilities and delivering excellent service quality in improving guest satisfaction at Hotel Bukik Gadang Sijunjung.

**Keywords: Hotel Facilities, Service Quality, Guest Satisfaction, Hotel Bukik Gadang Sijunjung**

---

---

## PENDAHULUAN

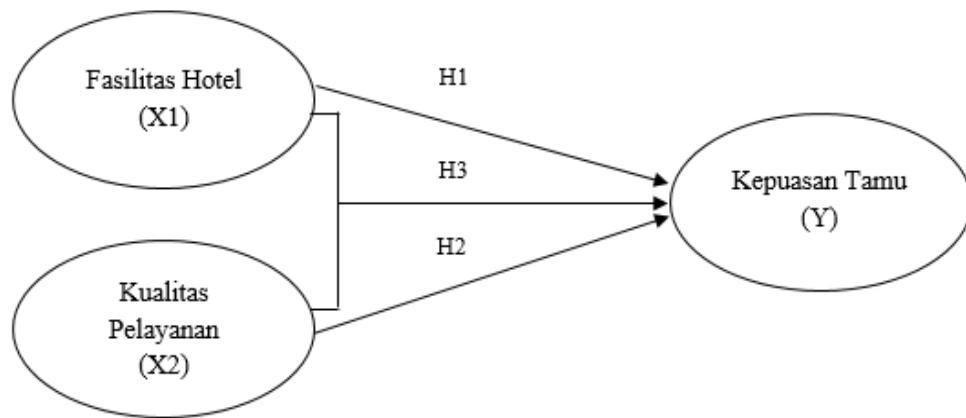
Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting yang menawarkan layanan akomodasi seperti hotel, motel, penginapan, vila, dan lain sebagainya bagi para tamu yang membutuhkan tempat tinggal sementara di lokasi tertentu dengan tujuan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para tamu (Jones & Comfort, 2020). Dalam industri perhotelan, kenyamanan dan kepuasan tamu menjadi elemen penting yang memengaruhi keberlangsungan dan keberlanjutan usaha. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu adalah ketersediaan dan kelengkapan fasilitas hotel. Fasilitas hotel merupakan unsur fisik yang dapat mendukung kenyamanan dan pengalaman menginap tamu, seperti kamar yang bersih, AC, *Wi-Fi*, TV, alat mandi, minibar, ruang pertemuan, restoran, *lift*, dan area parkir (Sugiyanto, 2019:1033).

Selain fasilitas hotel, kualitas pelayanan (*service quality*) juga memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan tamu. Kualitas pelayanan diukur dari sejauh mana hotel mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi tamu, yang tidak hanya mencakup kecepatan dan efisiensi layanan, tetapi juga keramahtamahan, kejelasan informasi, kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah, serta kesediaan melayani tamu dengan empati (Widyaningrum, 2020). Ketika pelayanan yang diberikan responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan tamu, maka akan meningkatkan persepsi positif tamu terhadap hotel. Hal ini sangat penting karena kualitas pelayanan bersifat *intangible* (tidak berwujud) namun sangat berpengaruh dalam membentuk pengalaman tamu secara keseluruhan.

Hotel Bukik Gadang merupakan hotel bintang 3 yang terletak di Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat. Dengan lokasi yang strategis dan mudah diakses dari berbagai tempat wisata di Kabupaten Sijunjung, berada lebih kurang 5 km dari *Geopark* Silokek dan 4 km dari perkampungan adat Sijunjung. Meskipun Hotel Bukik Gadang menawarkan berbagai fasilitas dan layanan, masih terdapat beberapa permasalahan operasional yang mempengaruhi kepuasan tamu, salah satunya adalah rendahnya tingkat kepuasan tamu yang menginap. Hal ini terlihat dari fluktuasi atau ketidakstabilan dalam tingkat hunian kamar. Ketidakstabilan ini ditunjukkan oleh penurunan dan kenaikan jumlah tamu yang menginap, serta adanya beberapa keluhan yang disampaikan oleh tamu selama mereka menginap di Hotel Bukik Gadang.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menawarkan panduan terstruktur dalam menjelaskan keterkaitan antara variabel yang diteliti. Variabel fasilitas hotel diukur menggunakan indikator: (1) Fasilitas fisik dan (2) Fasilitas non-fisik. Variabel kualitas pelayanan menggunakan indikator: (1) Berwujud, (2) Keandalan, (3) Daya tanggap, (4) Jaminan, dan (5) Empati. Sedangkan variabel kepuasan tamu diukur melalui indikator: (1) Kesesuaian harapan, (2) Minat berkunjung kembali, dan (3) Kesediaan merekomendasikan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, kerangka konseptual penelitian ini adalah:



## METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif ini menerapkan pendekatan asosiatif kausal. Dilakukan di Hotel Bukik Gadang Sijunjung yang beralamat di Jalan Profesor M. Yamin, SH, Muaro, Kab. Sijunjung, Sumatera Barat, Indonesia. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juli – Agustus 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap dan berkunjung serta menikmati fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan oleh Hotel Bukik Gadang Sijunjung sebanyak 1.368 orang. Sampel di hitung dengan rumus slovin dengan jumlah responden 120 orang. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas dan regresi linear berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

#### Deskripsi Variabel Fasilitas Hotel

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa nilai fasilitas hotel di Hotel Bukik Gadang Sijunjung dikategorikan baik dengan nilai Tingkat Capaian Responden sebesar 84,76%.

#### Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa nilai kualitas pelayanan di Hotel Bukik Gadang Sijunjung dikategorikan baik dengan nilai Tingkat Capaian Responden sebesar 84,37%.

#### Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa nilai kepuasan tamu di Hotel Bukik Gadang Sijunjung dikategorikan baik dengan nilai Tingkat Capaian Responden sebesar 84,85%.

## UJI PERSYARATAN ANALISIS

Analisis ini mensyaratkan pengujian normalitas dan keterokedastisitas. Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* untuk variabel fasilitas hotel, kualitas pelayanan dan kepuasan tamu sebesar  $0,200 > 0,05$ , yang menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Selanjutnya berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas tidak terdapat pola penyebaran titik yang melebar atau menyempit secara sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual relatif kosntan di seluruh rentang nilai prediksi, sehingga asumsi homokedastisitas terpenuhi dan dapat dianggap valid.

## UJI HIPOTESIS

### Uji Regresi Berganda

Uji ini dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil pengujian regresi linear berganda yang didapatkan melalui pemanfaatan program SPSS versi 26.00 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Analisis Linear Berganda

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3387.964	2	1693.982	884.791	.000 <sup>b</sup>
	Residual	224.003	117	1.915		
	Total	3611.967	119			
a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel						

Untuk menggali besarnya koefisien regresi antara variabel Fasilitas Hotel (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Tamu (Y) maka dapat dilihat pada persamaan berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 1,832 + 0,565 X_1 + 0,309 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan diatas, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,565 untuk variabel Fasilitas Hotel (X1) dan 0,309 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan nilai signifikan masing-masing  $0,000 < 0,05$ , artinya setiap kenaikan sebesar 1 satuan pada Fasilitas Hotel akan meningkatkan Kepuasan Tamu sebesar 0,565 satuan dan setiap kenaikan 1 satuan pada Kualitas Pelayanan akan menambah Kepuasan Tamu sebesar 0,309 satuan, dengan nilai dasar Kepuasan Tamu sebesar 1,832 saat kedua variabel bernilai nol.

## Uji F

Uji ini dilakukan dengan tujuan menilai sejauh mana variabel (X) berpengaruh terhadap variabel (Y). Hasilnya dapat disajikan dibawah ini:

Tabel 2 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3387.964	2	1693.982	884.791	.000 <sup>b</sup>
	Residual	224.003	117	1.915		
	Total	3611.967	119			
a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel						

Berdasarkan hasil uji F yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas Hotel (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y), dibuktikan dengan nilai signifikan uji F sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung sebesar  $884,791 > F$  tabel sebesar 3,070.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disajikan pembahasan mengenai pengaruh antara variable (X) terhadap variable (Y). berdasarkan uji analisis yang telah dilakukan, dapat dijelaskan :

### 1. Pengaruh Fasilitas hotel terhadap kepuasan tamu di Hotel Bukik Gadang Sijunjung

Hasil pengujian parsial (t-test) dengan SPSS versi 26.00 menyatakan bahwa fasilitas hotel (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Hotel Bukik Gadang Sijunjung. Bukti ini terlihat dari koefisien regresi mencapai 0,565 dan signifikansi  $0,000 (<0,05)$ , yang mengindikasikan bahwa kenaikan satu unit pada fasilitas hotel akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,565 unit. Koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas berbanding lurus dengan tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi. Fasilitas ini mencakup elemen fisik seperti restoran, tempat parkir, musholla, dan toilet umum, serta elemen non-fisik seperti kebersihan, kenyamanan lingkungan, dan estetika interior-eksterior hotel, yang secara total meningkatkan pengalaman menginap yang lebih memuaskan bagi para tamu.

Walaupun secara umum fasilitas telah dianggap baik, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan oleh manajemen, seperti tidak adanya beberapa amenities di kamar (contohnya coffee maker, hair dryer, dan sanitary bag) serta ketiadaan fasilitas tambahan seperti kolam renang dan gym. Kekurangan ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu dan penambahan sarana sangat krusial untuk lebih meningkatkan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, fasilitas hotel adalah faktor kunci dalam menciptakan kepuasan tamu dan berpotensi meningkatkan loyalitas tamu jika dikelola secara efektif menurut teori Ratnasari (2017), yang menegaskan bahwa kualitas fasilitas berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

### 2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Bukik Gadang Sijunjung

Hasil pengujian parsial (t-test) menggunakan SPSS versi 26.00 mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Hotel Bukik Gadang Sijunjung, dengan koefisien regresi sebesar 0,309 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya, setiap kenaikan satu unit dalam kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,309 unit. Koefisien positif ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan tamu. Kualitas pelayanan meliputi aspek fisik seperti penampilan staf dan fasilitas, keandalan dalam menepati janji layanan, kesigapan dalam melayani pengunjung, jaminan yang menimbulkan rasa aman dan kepercayaan, serta perhatian pribadi kepada tamu, yang semuanya berperan penting dalam kepuasan pengunjung. Penemuan ini sejalan dengan pandangan Tjiptono (2022) yang menekankan bahwa kualitas layanan adalah faktor utama dalam membangun kepuasan konsumen di sektor jasa, termasuk perhotelan.

Walaupun rata-rata TCR kualitas layanan dinilai baik pada angka 84,37%, ada beberapa aspek yang harus diperbaiki, terutama mengenai konsistensi sikap ramah di front office dan kecepatan pelayanan saat proses check-in dan check-out. Interaksi awal dengan staf sangat berpengaruh pada kesan pertama tamu terhadap layanan, sehingga perbaikan di aspek-aspek tersebut sangat krusial. Dengan meningkatkan konsistensi dalam layanan, Hotel Bukik Gadang dapat lebih efektif meningkatkan kepuasan pengunjung, yang pada akhirnya bisa mendorong loyalitas tamu serta rekomendasi positif dari para tamu.

### 3. Pengaruh Fasilitas Hotel dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Tamu di hotel bukik gadang sijunjung

Hasil pengujian hipotesis melalui analisis regresi linear berganda dengan SPSS versi 26.00 menunjukkan bahwa variabel fasilitas hotel (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap kepuasan tamu (Y) di Hotel Bukik Gadang Sijunjung. Ini terlihat dari nilai F hitung yang mencapai 884,791 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang mengindikasikan terdapat pengaruh gabungan yang signifikan antar kedua variabel tersebut terhadap kepuasan tamu. Nilai R Square yang mencapai 0,938 mengindikasikan bahwa 93,8% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel, sedangkan 6,2% selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti lokasi, harga, promosi, dan pengalaman pribadi tamu.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Susanti dan Wahyuni (2017) yang menekankan pentingnya keberadaan fasilitas dan mutu pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan di industri perhotelan. Fasilitas yang memadai — seperti restoran, area parkir, dan juga kebersihan serta kenyamanan lingkungan — memberikan nilai lebih yang penting bagi tamu. Di sisi lain, pelayanan yang bersahabat, tanggap, dan profesional membangun kepercayaan serta menghadirkan pengalaman menyenangkan selama menginap. Kolaborasi antara kedua faktor ini merupakan faktor penting mengapa tamu merasa puas, berpotensi untuk kembali menginap, dan merekomendasikan hotel kepada orang lain. Oleh karena itu, Hotel Bukik Gadang dapat memanfaatkan hasil ini untuk strategi peningkatan kualitas yang menekankan pada kelengkapan fasilitas dan konsistensi layanan demi menjaga kepuasan serta loyalitas pengunjung, seperti yang dijelaskan dalam teori Kotler & Keller (2016).

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, disimpulkan bahwa pengaruh fasilitas hotel dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Bukik Gadang Sijunjung sebagai berikut:

1. Fasilitas hotel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan nilai koefisien regresi 0,565 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini berarti setiap kenaikan satu satuan pada fasilitas hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,565 satuan. Nilai koefisien yang positif juga memperlihatkan bahwa semakin bagus fasilitas yang ditawarkan hotel, semakin tinggi tingkat kepuasan tamu yang dirasakan.
2. Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Bukik Gadang Sijunjung. Ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi **0,309** dengan tingkat signifikansi  **$0,000 < 0,05$** . Artinya, setiap kenaikan satu satuan pada kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,309 satuan.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26.00, diperoleh nilai **F hitung sebesar 884,791** dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Mengindikasikan bahwa variabel fasilitas hotel dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Bukik Gadang Sijunjung. Nilai **R Square sebesar 0,938** juga mengindikasikan bahwa 93,8% variasi kepuasan tamu dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 6,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Jones, P., & Comfort, D. (2020). The COVID-19 crisis and sustainability in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(10), 3037–3050. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0357>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15 ed.). Pearson Prentice Hall.
- Meilinda, M. A., & Ratnasari, S. R. L. (2019). Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hana Hotel Batam. *Zona Manajerial: Program Studi Manajemen (S1) Universitas Batam*, 9(3).
- Sugiyanto, E. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro, 4(3).
- Susanti, D., & Wahyuni, D. U. (2017). Pengaruh faktor kepercayaan, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kereta api. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(5).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima* (4th Ed.). Andi.
- Widyaningrum, I. D., Devi, & Effendi, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*. STEI Jakarta.