

PENGARUH FASILITAS KAMAR DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI UNP HOTEL AND CONVENTION

Abstrak

M. Ariq Al Farroz
Universitas Negeri Padang
Departemen Pariwisata

Rian Surenda*
Universitas Negeri Padang
Departemen Pariwisata
E-mail

Tujuan - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention Padang. Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan pendekatan asosiatif kausal, penelitian ini melibatkan 313 responden yang dipilih melalui teknik non-probability sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kamar dan harga, baik secara parsial maupun simultan, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Fasilitas kamar dinilai baik dengan nilai TCR sebesar 74,3%, harga dinilai baik dengan nilai TCR sebesar 75,06%, dan kepuasan tamu dinilai baik dengan nilai TCR sebesar 76,89%. Analisis regresi menunjukkan bahwa kontribusi fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu adalah sebesar 26,2%, sedangkan 73,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Temuan ini mengkonfirmasi pentingnya peningkatan kualitas fasilitas kamar dan strategi penetapan harga yang kompetitif untuk meningkatkan kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention Padang.
Kata kunci: Pengaruh, Fasilitas Kamar, Kepuasan Tamu, UNP Hotel.

PENDAHULUAN

Hotel adalah tempat penginapan yang terdiri dari beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman bagi para tamunya (Hurdapaty, P. 2018). Bisnis perhotelan merupakan perusahaan jasa yang menggabungkan antara pelayanan dan produk. Contoh produk yang dijual antara lain makanan, minuman, bangunan, serta dekorasi interior dan eksterior kamar hotel dan segala fasilitasnya. Sebagai salah satu kota terbesar dan pusat kegiatan ekonomi dan pariwisata di Provinsi Sumatera Barat, terdapat berbagai macam hotel yang menawarkan berbagai macam fasilitas dan kenyamanan bagi para wisatawan dan pebisnis mulai dari hotel berbintang sampai dengan akomodasi melati. Dengan beragamnya hotel yang ada di Kota Padang, para pengusaha hotel harus memikirkan cara-cara untuk dapat bertahan dalam persaingan dalam menarik perhatian dan mendapatkan loyalitas konsumen atau pengunjung, mulai dari meningkatkan kualitas produk, variasi menu, fasilitas, cara promosi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pengusaha hotel harus memiliki ide-ide yang menarik agar dapat membuat tamu/konsumen untuk datang ke hotel sehingga dapat mencapai kepuasan tamu.

Menurut Lupiyoadi (2014:228), Kepuasan tamu adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Sedangkan menurut Kottler dan Keller (2016:153), menekankan secara umum bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Penelitian dari Deffie, R., Tauhid, B., Handoko (2022) menemukan bahwa fasilitas kamar dan harga berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Menurut Nawawi & Puspitowati (2015), fasilitas ruangan merupakan sarana penunjang yang meliputi berbagai barang, peralatan, dan perlengkapan yang memiliki peranan penting dalam menunjang aktivitas kerja. Fasilitas ini dapat dikategorikan menjadi fasilitas utama, pendukung, dan pelengkap. Penelitian Wang, X., & Xie, K (2018) menunjukkan bahwa fasilitas kamar yang berkualitas, seperti tempat tidur yang nyaman dan kebersihan yang baik, secara signifikan meningkatkan persepsi positif dan kepuasan tamu.

Menurut Sunyoto (2020; 130), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk tertentu. Perusahaan memiliki berbagai cara dalam menetapkan harga. Indikator harga meliputi keterjangkauan harga, penetapan harga berdasarkan kualitas produk, persaingan harga, dan penyesuaian harga dengan kebutuhan tamu. Kebijakan harga yang diterapkan oleh hotel terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga yang dianggap wajar oleh tamu dapat meningkatkan persepsi positif mereka terhadap hotel (Jawabreh et al, 2020).

Salah satu hotel yang menyediakan layanan dan jasa di Kota Padang adalah UNP Hotel & Convention.



Gambar 1. UNP HOTEL & CONVENTION

Sumber: Management UNP Hotel & Convention Center

UNP Hotel & Convention beralamat di JL Nusa Indah No.21, RT.04/RW.02, Air Tawar Barat, Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Lokasinya sangat strategis karena berada di pusat kota Padang, berada di dalam kompleks Universitas Negeri Padang, dan dekat dengan pusat perbelanjaan Grand Basko Mall. UNP Hotel & Convention merupakan perusahaan jasa yang berlokasi di Kota Padang, Sumatera Barat, dan saat ini menjadi salah satu bisnis kampus yang cukup sukses. Hotel ini didirikan pada tahun 2015 dan diresmikan oleh Wakil Presiden Jusuf Kalla. Hotel ini awalnya didirikan untuk mendukung mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan yang baru saja dibuka di UNP. Dengan berbagai fasilitas seperti kamar yang luas dan ballroom yang besar, UNP Hotel & Convention mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum. Hotel & Convention ini memiliki tagline "kami memberikan pelayanan ekstra untuk Anda".

Berdasarkan hasil pra riset dan wawancara dengan tamu yang peneliti lakukan pada tanggal 14 Juli 2024, peneliti menemukan beberapa masalah terkait fasilitas kamar, harga dan kepuasan tamu. Menurut Ridho yang merupakan salah satu tamu yang menginap di UNP Hotel & Convention, Ridho mengatakan bahwa selama menginap selalu terdapat genangan air yang tidak lancar di lantai kamar mandi, sehingga membuat Ridho merasa tidak nyaman dan terganggu dengan genangan air tersebut.

Firman berpendapat bahwa UNP Hotel & Convention harus memperbaiki kunci manual pintu yang tidak berfungsi dengan baik dan dinding antar kamar yang tidak kedap suara karena masih ada suara bising dengan kamar sebelah. Hal ini disampaikan Firman sebagai masukan untuk UNP Hotel & Convention agar dapat membuat tamu merasa nyaman dan puas ketika terpenuhinya ekspektasi tamu selama berada di UNP Hotel & Convention. Hal ini akan berdampak baik bagi UNP Hotel & Convention kedepannya.

Melihat fenomena yang terjadi, jika pihak hotel tidak segera melakukan perbaikan dan menangani masalah-masalah yang sering diutarakan oleh tamu, maka hal ini dapat mengakibatkan hilangnya loyalitas tamu dan bisa jadi mereka tidak akan menginap lagi di UNP Hotel & Convention Padang yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat hunian. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention Padang. Dengan demikian, peneliti dapat memberikan rekomendasi, seperti meningkatkan fasilitas kamar, sehingga UNP Hotel & Convention Padang dapat meningkatkan jumlah tamu yang menginap. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang "Pengaruh Fasilitas Kamar dan Harga Terhadap Kepuasan Tamu yang Menginap di UNP Hotel & Convention".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode asosiatif yang berfokus pada hubungan sebab akibat. Penelitian dilakukan di UNP Hotel & Convention Padang, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat, selama bulan Juli 2024 - Agustus 2024. Variabel yang diteliti meliputi Fasilitas Kamar (X1), Harga (X2), dan Kepuasan Tamu (Y). Populasi dari penelitian ini adalah rata-rata jumlah tamu yang menginap di UNP Hotel & Convention pada periode Agustus 2023 - Januari 2024. Sampel diambil dengan menggunakan teknik non-probability sampling. Data dikumpulkan melalui komunikasi tidak langsung dengan menyebarkan kuesioner atau angket. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan skala likert, yang harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji coba instrumen dilakukan pada tamu yang pernah menginap di UNP Hotel & Convention, sedangkan sampel uji coba instrumen diambil dari tingkat hunian kamar. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan distribusi frekuensi data, meliputi nilai maksimum, minimum, mean, median, dan standar deviasi, dengan bantuan Microsoft Excel dan SPSS 26.00.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Uji Persyaratan Analisis

1.Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan program SPSS 26.00, dengan kriteria bahwa nilai Sig./signifikansi atau probabilitas $\geq 0,05$ menunjukkan distribusi yang normal (sistematis). Berdasarkan hasil Uji Normalitas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,200 \geq 0,005$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi secara normal.

2.Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2016), uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menilai apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual variance dari residual untuk semua pengamatan yang berbeda dalam model regresi. Jika varians residual tetap untuk semua pengamatan, maka disebut homoskedastisitas; namun jika varians bervariasi, maka disebut heteroskedastisitas. Ghozali (2016) menunjukkan bahwa uji Glejser merupakan salah satu metode untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi dari uji Glejser untuk setiap variabel independen kurang dari 0,05, maka menunjukkan adanya heteroskedastisitas, yang mengindikasikan ketidaksamaan varians dari residual. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas, artinya varians residual sama. Pada hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi 0,05, menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas, seperti yang dijelaskan oleh Ghozali (2016:103), dirancang untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi. Jika terjadi korelasi, maka dapat mengganggu hubungan antara variabel independen dan dependen. Model regresi yang ideal harus bebas dari korelasi di antara variabel independen, sehingga penting untuk mendeteksi adanya multikolinearitas di dalam persamaan regresi dengan nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , yang menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas (korelasi yang tinggi) antar variabel independen.

Pengujian Hipotesis

Uji regresi linier berganda adalah model yang menggabungkan lebih dari satu variabel independen. Analisis ini dilakukan untuk menilai dampak simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F-statistik sebesar 55,141 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka menunjukkan bahwa fasilitas kamar dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Koefisien regresi yang menunjukkan pengaruh fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu disajikan pada tabel di bawah ini:

Dari hasil analisis regresi berganda di atas, dapat dilihat bahwa nilai t hitung sebesar 6,428 dan 5,451 lebih besar dari t tabel 1,96, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y secara parsial atau secara individual. Kesimpulannya, peningkatan fasilitas kamar dan harga akan meningkatkan kepuasan tamu, sedangkan penurunan fasilitas kamar dan harga akan menurunkan kepuasan tamu.

Selanjutnya determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen (fasilitas kamar dan harga) memberikan kontribusi terhadap variabel dependen (kepuasan tamu). Selain itu, nilai R digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dijelaskan mengenai pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu, harga terhadap kepuasan tamu, dan pengaruh kombinasi fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention. Penjelasan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

1.Fasilitas kamar

Fasilitas kamar meliputi segala sesuatu yang memudahkan tamu untuk merasakan kepuasan, karena jasa tidak dapat dilihat dicium, atau diraba, sehingga aspek fisik menjadi penting dalam mengukur tingkat pelayanan (Moha & Loindong, 2016). Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas kamar di UNP Hotel & Convention dinilai baik oleh pelanggan. Data dari 313 responden menunjukkan bahwa sebagian besar memberikan penilaian positif terhadap fasilitas kamar, dengan total skor 17.556, skor rata-rata 3,71, dan nilai rata-rata TCR sebesar 74,3.

Pada indikator fasilitas utama, responden memberikan penilaian yang baik dengan skor rata-rata 3,97, yang disebabkan oleh kondisi seprai (alas kasur) di tempat tidur kamar UNP Hotel & Convention yang dinilai baik (rapi, bersih, dan wangi). Untuk indikator fasilitas penunjang, responden juga memberikan penilaian yang baik dengan total nilai rata-rata 3,57. Hal ini disebabkan karena tamu menilai mini bar (kulkas kecil) yang ada di dalam kamar UNP Hotel & Convention dalam kondisi baik (dingin). Selain itu, pada indikator fasilitas pelengkap, responden memberikan penilaian yang baik dengan total mean score 3,60. Hal ini karena tamu menilai hanger (gantungan baju) yang ada di kamar UNP Hotel & Convention memiliki kualitas yang baik (praktis).

Namun, UNP Hotel & Convention perlu meningkatkan penilaian tamu dari baik menjadi sangat baik dengan memastikan konsistensi dalam segala aspek, terutama pada fasilitas kamar dan fasilitas pendukung lainnya. Hal ini akan membuat tamu merasa lebih puas dan senang.

2.Harga

Menurut Maupa (2019), harga adalah komponen yang paling fleksibel dalam strategi pemasaran, karena dapat disesuaikan dengan lebih cepat dibandingkan dengan fitur produk, saluran distribusi, dan komunikasi, yang membutuhkan lebih banyak waktu untuk modifikasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelanggan menganggap harga di UNP Hotel & Convention memuaskan. Dari 313 responden, mayoritas memberikan evaluasi yang baik terhadap penetapan harga, menghasilkan skor total 9.398, skor rata-rata 3.85, dan nilai rata-rata TCR sebesar 75.06. Pada indikator keterjangkauan

harga, responden memberikan penilaian yang baik dengan nilai mean skor 3,85, karena harga kamar di UNP Hotel & Convention di UNP Hotel & Convention dinilai terjangkau oleh tamu. Selanjutnya pada indikator kesesuaian harga dan kualitas memperoleh penilaian yang baik dengan nilai mean skor 3,66, karena harga kamar sesuai dengan kualitas produk yang diberikan.

Indikator kesesuaian harga dan manfaat juga dinilai baik dengan total mean skor 3,76, menunjukkan bahwa harga kamar yang ditawarkan oleh UNP Hotel & Convention sudah sepadan dengan kualitas yang diberikan. Terakhir, indikator harga sesuai dengan kemampuan atau daya beli responden mendapat penilaian baik dengan skor mean 3,73, karena harga kamar di UNP Hotel & Convention mampu bersaing dengan harga dari kompetitor.

Namun, UNP Hotel & Convention harus lebih memperhatikan harga yang kompetitif, dengan tetap memastikan bahwa hotel tetap menarik bagi Konsumen.

3. Kepuasan tamu

Kepuasan tamu merupakan sikap keseluruhan terhadap jasa atau barang setelah diterima dan digunakan, dengan pengertian bahwa kepuasan merupakan penilaian purnabeli evaluatif yang diperoleh dari proses pembelian tertentu (Tjiptono, 2019: 378). Setiap tamu memiliki harapan untuk mencapai tujuannya, dan harapan tersebut menjadi standar perbandingan dalam mengevaluasi produk dan jasa yang diberikan. Harapan tamu yang berhubungan dengan produk meliputi kesesuaian harga dengan pelayanan yang diterima, serta fasilitas yang diharapkan yang diharapkan sesuai dengan apa yang dibayarkan. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention dikategorikan baik. Data dari 313 responden menunjukkan bahwa sebagian besar memberikan penilaian positif terhadap kepuasan tamu di hotel ini, dengan total skor total skor sebesar 9.586, skor rata-rata sebesar 3,84, dan nilai TCR rata-rata sebesar 76,89.

Pada indikator kesesuaian dengan harapan, responden memberikan penilaian yang baik dengan total nilai rata-rata 4,01. Hal ini disebabkan karena banyak tamu yang memilih menginap di UNP Hotel & Convention karena pelayanannya baik dan sesuai dengan harapan mereka. Selanjutnya indikator minat untuk kembali juga dinilai baik dengan total mean skor 3,79, karena tamu menyatakan akan kembali menginap di UNP Hotel & Convention karena fasilitas dan harga yang memadai. Terakhir, indikator minat untuk merekomendasikan mendapat penilaian baik dengan total mean skor 3,71, karena tamu bersedia merekomendasikan UNP Hotel & Convention kepada orang lain berdasarkan fasilitas dan harga yang sesuai.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention sudah baik. Namun, diharapkan pihak hotel dapat lebih meningkatkan kepuasan dengan tetap menjaga kualitas fasilitas dan menawarkan harga yang kompetitif.

4. Pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu

Fasilitas kamar memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention, terlihat dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa indikator fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas pelengkap berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Selain itu, dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $6,42 > 1,96$ maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas kamar berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu, peningkatan fasilitas kamar akan meningkatkan kepuasan tamu, dan sebaliknya penurunan fasilitas kamar akan menurunkan kepuasan tamu. Pendapat ini sejalan dengan Wang, X., & Xie, K (2018) yang menyatakan bahwa fasilitas kamar yang berkualitas, seperti tempat tidur yang nyaman dan kebersihan yang terjaga secara signifikan meningkatkan persepsi positif dan kepuasan tamu. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Cica Wahyuni (2016) yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta", yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu sebesar 15,6%. Selain itu, penelitian Ferdian Sandy Putra (2016) yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Basko Hotel Padang" menunjukkan adanya pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu sebesar 37,6%.

5. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Tamu

Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti keterjangkauan harga, harga relatif terhadap kualitas, harga terhadap manfaat, dan harga dengan daya beli mempengaruhi kepuasan tamu. Lebih lanjut, nilai T_{hitung} sebesar $5,45 > T_{kritis}$ sebesar $1,96$ menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu; peningkatan harga akan meningkatkan kepuasan tamu, sedangkan penurunan menghasilkan kepuasan yang lebih rendah. Temuan ini konsisten dengan studi oleh Jawabreh dkk. (2020), yang menyatakan bahwa harga yang dianggap adil oleh tamu dapat meningkatkan persepsi positif mereka terhadap hotel.

Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ricky Hendra Susanto (2018) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Evora Surabaya," yang juga menunjukkan bahwa harga berperan signifikan dalam menentukan kepuasan pelanggan.

6. Pengaruh Fasilitas Kamar dan Harga terhadap Kepuasan Tamu

Berdasarkan analisis regresi berganda, fasilitas kamar dan harga secara bersama-sama menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa kedua variabel ini harus menjadi perhatian utama bagi UNP Hotel & Convention untuk meningkatkan tingkat hunian kamar. Pengaruh ini juga diperkuat dengan nilai korelasi R sebesar $0,512$ yang menunjukkan korelasi yang kuat, dan nilai Adjusted R Square sebesar $0,262$, yang berarti kontribusi pengaruh fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu sebesar 26,2%, sedangkan 73,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahril Aidil & Hijriyantomi Suyuthie (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "ANALISIS PENGARUH FASILITAS KAMAR DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI

HOTEL GRAND BUNDA BUKITTINGGI," yang menyimpulkan bahwa fasilitas kamar dan harga terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh fasilitas kamar dan harga terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention" sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan variabel fasilitas kamar di UNP Hotel & Convention dikategorikan baik berdasarkan analisis statistik dengan total skor 17.556 dan nilai rata-rata TCR sebesar 74,3.
2. Secara keseluruhan, variabel harga di UNP Hotel & Convention termasuk dalam kategori baik berdasarkan analisis statistik dengan total skor 9.398 dan nilai rata-rata TCR sebesar 75,06.
3. Secara keseluruhan, variabel Kepuasan Tamu di UNP Hotel & Convention tergolong dalam kategori baik berdasarkan perhitungan statistik, dengan total skor 9.586 dan nilai rata-rata TCR sebesar 76,89.
4. Variabel fasilitas kamar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas kamar, maka konsumen akan merasa semakin puas ketika menginap di UNP Hotel & Convention.
5. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik harga yang ditawarkan, maka konsumen akan merasa semakin puas ketika menginap di UNP Hotel & Convention.
6. Fasilitas Kamar dan Harga secara bersama-sama (simultan) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di UNP Hotel & Convention sebesar 26,2%

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, L. I. P., & Sunyoto, A. (2020, November). An implementation of C4. 5 classification algorithm to analyze student's performance. In *2020 3rd International Conference on Information and Communications Technology (ICOIACT)* (pp. 126-130). IEEE.
- Asmarani, R. L., & Maulana, L. A. (2021). Dasar-Dasar Manajemen Perhotelan: Layanan dan Operasional Hotel. Jurnal Studi Pariwisata
- Buchari, Alma, 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Deffie, R., Tauhid, B., Ritonga, A. K., & Hamdani, M. (2023). PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP PADA HOTEL BERBINTANG DI PARAPAT KABUPATEN SIMALUNGUN SUMATERA UTARA. *Jurnal Darma Agung*, 31(6), 63-70.
- Endang, E., & Sugiyanto, S. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Manajemen*, 4(3), 1031. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.269>
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S., & Wati, I. (2020). Analisis Peran Hotel dalam Pengembangan Pariwisata di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*
- Hurdapaty, P. (2018). Dasar-Dasar Manajemen Perhotelan: Fungsi, Layanan, dan Operasional Hotel dalam Industri Pariwisata. *Jurnal Perhotelan Indonesia*, 8(2), 95-108.
- Jawabreh et al. (2020). Pengaruh Kebijakan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Bintang Lima di Aqaba
- Kotler, Amstrong. 2016. Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition. England. Pearson Education Limited.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Maupa, dkk (2019). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse di Makassar. *JBMI*, Vol. 16, No. 2, Oktober 2019. ISSN: 3228-3255.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Nawawi, M. T., & Puspitowati, I. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan sebagai prediktor terhadap kepuasan civitas akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 320-334.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.4, No. 2, 115-131.
- Putra, F. S. (2019). *Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Basko Hotel Padang* (Doctoral dissertation, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan).
- Smith, J. A. (2018). Hotel Management and Operations: An Overview of Essential Functions and Services. *Journal of Hospitality Management*
- Spillane. 2015. Pariwisata Indonesia: Siasat Ekonomi dan Rekeyasa Kebudayaan. Yogyakarta: Kanisius.
- Susanto, R. H., & Budiarti, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Evora Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(11).
- Suwito, A.R., (2018), "Pengaruh Kualitas Layanan, Image, Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Kareb Bojonegoro", vol. 1, no. 1.
- Tjiptono. Fandy & Diana. Anastasia. 2019. Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi. Yogyakarta: ANDI. ISBN 978 – 623 – 01 – 0194 – 6.

- Wahyuni, C., Yuliana, Y., & Pramudia, H. (2016). Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Journal of Home Economics and Tourism*, 13(3).
- Wang, X., & Xie, K. (2018). Influence of Hotel Room Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Upscale Hotels in China