

Pengaruh Fasilitas Pendukung Fisik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Ocean Beach Hotel Padang

Raisya Rasheka Ramadhanti

Universitas Negeri Padang

Youmil Abrian

Universitas Negeri Padang

Korespondensi penulis: raisya.rasheka@gmail.com

Abstract: This research is motivated by a phenomenon related to guest satisfaction stayed at Ocean Beach Hotel Padang, where there were several complaints regarding the physical evidence and quality of service. This research purpose to reveal the physical evidence and quality of service effect on the satisfaction from guest staying at Ocean Beach Hotel Padang. This research type is associative research using quantitative data. The method used in this research is a survey method by distributing questionnaires. The research population were guests who had stayed at least once with a sample of 240 respondents. The technique for sampling is non probability sampling through purposive sampling technique. Collecting data in this study using a questionnaire with five answer choices. This study was adapted from previous research and has been tested for validity and reliability. Data analysis used linear regression analysis. The research results indicate that physical evidence (X1) effect on guest satisfaction (Y) and quality of service (X2) has an effect on satisfaction from guest (Y). This can be seen with a small sig value of 0.05.

Keywords: Physical Evidence, Service Quality, Guest Satisfaction

Abstrak: Penelitian ini dilaksanakan dengan latar belakang keberadaan fenomena terkait kepuasan tamu yang menginap di Ocean Beach Hotel Padang, dimana terdapat beberapa keluhan mengenai fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dari tamu menginap di Ocean Beach Hotel Padang. Jenis penelitian ini termasuk pada penelitian asosiatif melalui penggunaan data kuantitatif. Metode yang dilaksanakan pada penelitian melalui metode survei lewat penyebaran angket. Populasi pada penelitian ini yakni tamu yang sudah menginap minimal satu kali dengan jumlah sampel 240 responden. Teknik dalam mengambil sampel melalui *non probability sampling* lewat teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan lima pilihan jawaban. Penelitian ini diadaptasi dari penelitian terdahulu dan telah teruji secara validitas dan reliabel. Analisis data melalui penggunaan analisis regresi linier. Hasil penelitian ini memperlihatkan dimana fasilitas pendukung fisik (X1) memberikan pengaruh pada kepuasan dari tamu (Y) dan Kualitas Pelayanan (X2) memberikan pengaruh pada kepuasan dari tamu (Y). Hal ini bisa diperhatikan dari nilai sig yang kecil dari 0.05

Kata kunci: Fasilitas Pendukung Fisik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

LATAR BELAKANG

Kota Padang, yang beralamat di provinsi Sumatera Barat memiliki berbagai jenis hotel yang berbeda, dari hotel mewah hingga penginapan yang sederhana. Kebanyakan hotel di kota Padang berlokasi strategis di pusat kota atau dekat dengan pantai dan menawarkan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan para tamu. Hotel adalah sebuah lokasi untuk bermalam yang memuat sebuah atau kamar yang banyak untuk disewakan terhadap pengunjung umum pada durasi tertentu dan memberikan penyediaan makanan dan minuman untuk para pengunjung (Hurdawaty dan Parantika, 2018). Satu diantara hotel yang menyediakan jasa dan pelayanan tersebut adalah Hotel Ocean Beach Padang.

Received Agustus 30, 2023; Revised September 30, 2023; Accepted Oktober 31, 2023

* Raisya Rasheka Ramadhanti, raisya.rasheka@gmail.com

Ocean Beach Hotel Padang merupakan hotel berbintang tiga yang mulai beroperasi sejak 19 November 2021. Lokasi hotel ini dekat dengan pantai sehingga membuat tamu yang berkunjung merasa senang dan puas saat liburan.

Kepuasan tamu ialah level dari perasaan tamu sesudah memberikan perbandingan kinerja dari layanan yang mereka dapatkan terhadap apa yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2016). Rasa puas dari tamu akan diraih ketika mereka mendapat apa yang mereka harapkan maka akan semakin meningkat loyalitas tamu. Kepuasan sama akan level dari perasaan sesudah melakukan perbandingan dari kinerja atau hasil yang diraih terhadap apa yang diinginkan (Sumarwan, 2012). Rasa puas yang diraih oleh tamu bisa menunjang peningkatan banyaknya pembeli dari tamu yang datang (Setyo, 2017). Indikator rasa puas dari tamu mencakup atas kesesuaian harapan sama artinya dengan kesesuaian atau hal yang berbeda dari apa yang diinginkan pelanggan dan kinerja sesungguhnya sebuah perusahaan bisa dipakai dalam menentukan kepuasan pelanggan, yang tidak dapat dinilai secara langsung. Untuk menentukan apakah konsumen bersedia menggunakan jasa perusahaan lagi, perlu diukur kesediaannya untuk melakukannya, (Tjiptono, 2004). Dengan hal tersebut suatu perusahaan mesti memusatkan perhatian pada hal yang diasumsikan berperan untuk para pelanggan, supaya mereka merasakan kepuasan contohnya bagaimana fasilitas dan kualitas pelayanan di hotel tersebut.

Fasilitas pendukung fisik adalah sarana yang tersedia di sebuah hotel sama artinya dengan sebuah hal yang menjadi penentu pilihan seseorang untuk menempati atau melakukan penyewaan pada sebuah hotel tersebut (Annishia dan Prastiyo, 2019). Kotler (2014) mengungkapkan, fasilitas pendukung fisik yakni semua hal yang memiliki sifat alat-alat nyata, yang diadakan oleh penjual jasa guna memberikan dukungan pada rasa nyaman dari pelanggan. Dengan hal tersebut dapat dipahami dimana semua hal yang bisa membuat lancar sebuah usaha untuk meraih sebuah tujuan bisa dinyatakan sebagai fasilitas. Indikator dari fasilitas pendukung fisik yang digunakan sebagai alat ukur adalah fasilitas eksterior ialah tampilan dari luar suatu perusahaan yang bisa memberikan daya tarik akan perhatian dari tamu dalam melaksanakan pembelian dan fasilitas interior sebagai penampilan pada sebuah perusahaan (Hoffman dan Bateson, 2015).

Menurut (Syarifullah dan Mira, 2018) kualitas pelayanan yakni taraf kinerja yang diinginkan dan upaya mengendalikan taraf guna memenuhi apa yang tamu inginkan. Kualitas pelayanan itu sama dengan keandalan dari perusahaan pada penyediaan layanan paing baik dan berkualitas dibanding akan lawan usahanya (Rusydi, 2017). Menurut (Parasuraman, *et al.*, 2008) indikator dari kualitas pelayanan yang digunakan sebagai alat ukur adalah realibilitas

yang berarti seberapa besar pelanggan dapat mengandalkan layanan yang ditawarkan. Ketergantungan diukur dari seberapa besar suatu layanan dapat diandalkan oleh pelanggan yang membutuhkan. Faktor lainnya mencakup daya tanggap, seberapa cepat penyedia layanan merespons kebutuhan pelanggan, jaminan, jaminan apa yang dapat diberikan kepada pelanggan, empati, bagaimana kita dapat berbagi perasaan pelanggan, dan bukti fisik, di mana suatu layanan perlu hadir agar dapat memberikan layanan kepada konsumen. dipercaya.

Penelitian ini sangat penting dilakukan karena jika semakin unggul fasilitas pendukung fisik di Ocean Beach Hotel Padang, maka semakin tinggi kemungkinan tamu untuk kembali menginap ke Ocean Beach Hotel Padang (Simangunsong Michael, 2018). Dan juga karena kualitas pelayanan yang baik tentunya dapat memenuhi keinginan tamu sejalan terhadap apa yang mereka harapkan dan inginkan (Lilik, 2017). Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Pendukung Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Ocean Beach Hotel Padang”.

KAJIAN TEORITIS

Fasilitas Pendukung Fisik

Fasilitas pendukung fisik adalah sumber daya fisik yang harus disediakan sebelum menawarkan suatu jasa kepada konsumen agar menjamin kenyamanan konsumen. Indikator yang dapat diukur dari fasilitas pendukung fisik yaitu fasilitas eksterior dan fasilitas interior.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi atau individu dalam memberikan suatu layanan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan atau pengguna. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cepat, akurat, dan ramah. Indikator yang dapat diukur dari kualitas pelayanan yaitu realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik.

Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu adalah suatu kondisi di mana tamu merasa puas karena produk atau layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan sesuai dengan harapannya. Untuk meningkatkan kepuasan tamu, sebuah perusahaan dapat melakukan berbagai strategi, seperti meningkatkan kualitas produk layanan dan meningkatkan komunikasi dengan pelanggan. Indikator yang dapat diukur dari kepuasan tamu yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

METODE PENELITIAN

Jenis dari penelitian ini termasuk pada penelitian asosiatif kausal dari hubungan sebab akibat dengan metode survei, pendekatan data kuantitatif (Sugiyono 2018). Penelitian ini mencakup atas dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Populasi pada penelitian ini yakni para konsumen yang sudah menginap di Hotel Ocean Beach Padang dengan kriteria minimal satu kali. Teknik dalam menetapkan sampel yakni teknik *purposive sampling* yang mencakup atas 240 responden. Teknik dalam meraih data yang dipakai yakni melalui penyebaran kuesioner lewat pilihan lima jawaban. Uji coba pada penelitian ini yakni pengujian validitas guna melakukan pengukuran kesahihan maupun kevalidan sebuah kuesioner (Ghozali, 2018) dan pengujian reliabilitas agar stabilnya data atau temuan (Sugiyono, 2018). Sedangkan uji prasyarat analisis pada penelitian ini mencakup atas pengujian normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Pengujian hipotesis penelitian ini memakai analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dipakai berguna melihat sebesar apa pengaruh dari fasilitas pendukung fisik (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan dari tamu (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Deskripsi Data Variabel

Berikut ini diperlihatkan deskripsi data per variabel :

Tabel 1. Deskripsi Data

NO	Variabel	Rata-rata Jawaban Responden	Kategori
1	Fasilitas Pendukung Fisik	4.28	Sangat Baik
2	Kualitas Pelayanan	4.40	Sangat Baik
3	Kepuasan Tamu	4.40	Sangat Baik

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1, maka diraih jawaban responden rata-rata pada variabel fasilitas pendukung fisik sebesar 4.28. Artinya fasilitas pendukung fisik di Ocean Beach Hotel Padang sudah dinilai baik oleh responden. Lalu diraih jawaban responden rata-rata pada variabel kualitas pelayanan pada angka 4.40. Artinya kualitas pelayanan di Ocean Beach Hotel Padang sudah dinilai baik oleh responden. Setelah itu diraih jawaban responden rata-rata pada variabel kepuasan tamu pada angka 4.40

b. Uji Prasyarat Analisis

Untuk menjamin persamaan regresi yang diturunkan mempunyai keakuratan dalam memperkirakan, tidak bias, dan konsisten, sebaiknya dilakukan uji analisis

persiapan sebelum melakukan analisis data. Uji normalitas merupakan salah satu uji persiapan analisis, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pada uji data pada penelitian ini dilakukan pengolahan melalui bantuan IBM SPSS 26.00

1. Uji Normalitas

Pengujian ini memiliki tujuan meraih informasi akan kenormalan distribusi dari data yang diraih (Ghozali, 2018). Uji ini dilaksanakan melalui penggunaan SPSS versi 26.00, uji normalitas penelitian ini dilakukan mengenai Fasilitas Pendukung Fisik, Kualitas Pelayanan, dan rasa puas dari Tamu Menginap di Ocean Beach Hotel Padang dilaksanakan melalui penggunaan uji Kolmogorov-Smirnov lewat taraf signifikan yang dipakai menjadi acuan penolakan dan penerimaan kenormalan distribusi dari data yakni 0.05. Hasil dari pengujian normalitas bisa diperhatikan pada tabel 2:

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		240
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,18033995
Most Extreme Differences	Absolute	,053
	Positive	,044
	Negative	-,053
Test Statistic		,053
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Berdasarkan dari data pada Tabel 2, nilai Asymp Sig untuk variabel Fasilitas Pendukung Fisik (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Rasa puas dari Tamu (Y) [pada angka 0.200. Berdasarkan uji yang sudah dilaksanakan, melalui nilai signifikan ≥ 0.05 maka bisa diraih hasil dimana kedua data memiliki distribusi yang normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas yakni meraih informasi akan keakuratan dalam memprediksi korelasi antar variabel independen (independen). Satu diantara teknik guna mencari tahu keberadaan multikolinearitas yakni melalui pemeriksaan variance inflasi faktor (VIF), yang sebagai ukuran dari toleransi. Untuk hasil pengujian multikolinearitas pada penelitian ini bisa diperhatikan pada Tabel 3:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fasilitas Pendukung Fisik	,624	1,602
	Kualitas Pelayanan	,624	1,602

Sumber: Hasil Olahan Data (2023)

Berdasarkan pada Tabel 3 bisa kita ketahui dimana hasil dari *tolerance* pada setiap variabel bebas $0.624 \geq 0.10$, namun untuk nilai *variance inflation factor* (VIF) $1.602 \leq 10$. Maka model regresi pada penelitian ini bukan sekedar korelasi antar variabel bebas (*independent*).

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas memiliki tujuan melakukan pengujian keberadaan regresi ketidaksamaan *variance* dari residual satu menuju pengamatan lainnya pada model regresi. Acuan dalam menetapkan keputusan dari pengujian heteroskedastisitas melalui pengujian glejser yakni ketika angka signifikans (Sig) dari variabel independen melalui absolut residual di atas 0.05 maka tidak ada heteroskedastisitas dan juga kebalikannya. Hasil dari pengujian heteroskedastisitas bisa diperhatikan pada tabel 4:

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		t	Sig.
1	(Constant)	,281	,779
	Fasilitas Pendukung Fisik	2,470	,140
	Kualitas Pelayanan	-1,279	,202

Sumber : Hasil Olahan Data (2023)

Berdasarkan pada hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser di atas diketahui bahwa pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas dibuktikan dengan perolehan nilai Sig $0.14 \geq 0.05$ untuk variabel fasilitas pendukung fisik dan nilai Sig $0.202 \geq 0.05$ untuk variabel kualitas pelayanan. Jadi, kesimpulannya tidak terdapat gejala heteroskedastisitas untuk variabel fasilitas pendukung fisik dan kualitas dari layanan terhadap variabel kepuasan tamu.

c. Uji Hipotesis

1. Uji F

Uji F dipakai dalam hal menilai secara simultan apakah variabel terikat signifikan atau tidak. Tabel 5 menampilkan temuan uji F..

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Berganda

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1253,005	2	626,503	130,685	,000 ^b
	Residual	1136,178	237	4,794		
	Total	2389,183	239			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pendukung Fisik

Sumber : Hasil Olahan Data (2023)

Berdasarkan pada Tabel 5 nilai dengan signifikansi $0.00 \leq 0.05$ dan nilai F hitung yang besarnya $130.685 \geq F$ tabel 3.03, maka penelitian ini dapat digolongkan signifikan karena taraf signifikan $0.00 < 0.05$ maknanya H1 diterima.

2. Uji T

Koefisien regresi dipakai dalam mencari tahu seberapa jauh variabel bebas berdampak yakni fasilitas pendukung fisik (X1), kualitas pelayanan (X2) dan terhadap kepuasan tamu (Y)(Sugiyono, 2017). Berdasarkan hasil pengujian yang menggunakan IBM SPSS 26.00 didapatkan hasil yang dibuatkan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Koefisien Regresi Variabel Fasilitas Pendukung Fisik (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Tamu

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,893	1,959		4,029	,000
	Fasilitas Pendukung Fisik	,096	,036	,149	2,620	,009
	Kualitas Pelayanan	,414	,038	,624	10,999	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber : Hasil Olahan Data (2023)

Persamaan regresi antara variabel fasilitas penunjang fisik, variabel kualitas pelayanan, dan variabel kepuasan tamu diamati pada Tabel 6 yaitu $Y = 7.893 + 0.096X_1 + 0.414X_2$, dimana Y= Kepuasan Tamu, X1= Fasilitas Pendukung Fisik dan X2= Kualitas Pelayanan. Setelah itu, tujuannya mungkin akan diperjelas bahwa nilai konstanta 7.893 memiliki arti bahwa apabila terdapat variabel fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan ketika variabelnya 0, maka kepuasan tamu sudah memiliki nilai sebesar 7.893. Koefisien regresi fasilitas pendukung fisik (X1) sebesar 0.096 maknanya setiap pertumbuhan satuan fasilitas pendukung fisik akan menambah 0.096 satuan tingkat puasanya tamu sehingga disimpulkan H2 diterima. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X2) yang besarnya 0.414 maknanya ketika satuan kualitas pelayanan meningkatkan sebanyak 0.414 satuan kepuasan tamu sehingga disimpulkan H3 diterima. Perubahan variabel fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan berdampak terhadap kepuasan

tamu. Perubahannya bernilai positif, maknanya apabila variabel fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan mengalami pertambahan maka variabel kepuasan tamu juga bertambah, demikian berlaku kebalikannya.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dipakai dalam mengamati besarnya pengaruh variabel fasilitas pendukung fisik dan kualitas dari layanan terhadap kepuasan tamu. Analisis regresi linier berganda yang ditunjukkan pada tabel 7 nilai Adjust R Square menunjukkan hasil uji determinasi.

Tabel 7. Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,724 ^a	,524	,520	2,190

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pendukung Fisik

Sumber : Hasil Olahan Data (2023)

Tabel 7 menunjukkan nilai Adjust R square (R^2) yang besarnya 0,520 yang menunjukkan bahwa variabel X1 (Fasilitas Penunjang Fisik) dan X2 (Kualitas Pelayanan) mempunyai pengaruh 52% terhadap variabel Y (Kepuasan Tamu), dengan faktor lainnya menyumbang 48% sisanya.

2. Pembahasan

Setelah melakukan analisis terhadap setiap temuan penelitian dari kuesioner, pengujian hipotesis khususnya penentuan kekuatan pengaruh tiga faktor linier dilakukan dengan memakai SPSS versi 26.00. Berdasarkan analisis terlihat bahwa variabel terikat (kepuasan tamu) dan variabel bebas (fasilitas penunjang fisik dan kualitas pelayanan) mempunyai korelasi yang cukup besar:

a. Fasilitas Pendukung Fisik

Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa SPSS versi 26.00 dipakai untuk melakukan pengolahan data dari 240 responden. Sarana Penunjang Fisik secara keseluruhan mempunyai rerata nilai yang besarnya 42,43 dengan rentang antara 42 sampai dengan 50 dengan kategori sangat baik, sebagaimana diketahui. Sehingga kesimpulannya Fasilitas Pendukung Fisik di Ocean Beach Hotel Padang secara keseluruhan sangat baik. Menurut Dewi (2018), berdasarkan analisis data penelitian, Ocean Beach Hotel Padang dapat diinformasikan bahwa fasilitas pendukung fisik menawarkan peluang unik bagi bisnis untuk berkomunikasi dengan segmen pasar sasarannya dengan cara yang menarik dan konsisten dengan sasaran mereka. Selain itu,

fasilitas pendukung fisik mempunyai peran penting dalam membentuk gambaran seseorang tentang suatu perusahaan karena memungkinkan pelanggan untuk mengidentifikasi dan membedakan satu penyedia layanan dengan penyedia layanan lainnya.

Hal ini sejalan dengan penelitian Edo (2021) bahwa fasilitas pendukung fisik itu berupa perangkat-perangkat yang diperlukan dalam menyokong penampilan suatu produk, sehingga kualitas produk langsung terlihat.

b. Kualitas Pelayanan

Saat menganalisis temuan penelitian, terlihat bahwa SPSS versi 26.00 digunakan untuk mengolah data dari 240 responden. Secara total, variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan rata-rata 65,66 pada kisaran 63 hingga 75 dengan kategori sangat baik, sebagaimana diketahui. Hasil pengolahan data penelitian ini dapat diberikan kepada Ocean Beach Hotel Padang. Ade (2016) menyatakan bahwa jika suatu perusahaan ingin menciptakan barang yang mampu bersaing di pasar dan memenuhi permintaan dan keinginan konsumen, maka kualitas pelayanan menjadi satu diantara hal utama yang harus dikejar.

Hal ini senada dengan temuan Idham (2018) yang mengemukakan bahwa, kualitas pelayanan berkaitan dengan semua inisiatif yang diambil oleh bisnis untuk memastikan bahwa klien mendapatkan keuntungan lebih banyak dari produk atau layanan yang mereka beli.

c. Kepuasan Tamu

Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa SPSS versi 26.00 digunakan untuk mengolah data dari 240 responden. Diketahui bahwa secara keseluruhan variabel kepuasan tamu menampilkan mean sebesar 39,14 pada rentang 37,8 hingga 45 dengan kategori sangat baik. Menurut Steven (2023), yang memaparkan temuan pengolahan data studi tersebut, kepuasan pelanggan hanyalah keadaan ketika konsumen membandingkan keinginan dan harapan mereka dengan kenyataan yang mereka temukan atau setelah menggunakan suatu produk. Walaupun hasil penelitian sangat memadai, peneliti memberikan masukan kepada pihak hotel untuk memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan tamu.

Hal ini senada dengan temuan Ubait (2022) yang menyampaikan dimana fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan tamu.

d. Pengaruh Fasilitas Pendukung Fisik Terhadap Kepuasan Tamu

Berdasarkan temuan uji hipotesis memakai SPSS versi 26.00 untuk mencari tahu pengaruh fasilitas penunjang fisik terhadap kepuasan tamu selama menginap di Ocean Beach Hotel Padang. Berdasarkan hasil temuan, korelasi X_1 dengan Y mempunyai koefisien regresi dengan besarnya 0,096 dan nilai sig sebesar 0,009 lebih rendah dari nilai sig sebesar 0,05. Artinya setiap peningkatan satuan fasilitas pendukung fisik sebesar 0.096 akan meningkatkan 0.096 kepuasan tamu. Jadi, berdasarkan penjelasan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa fasilitas pendukung fisik dengan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Aliami (2021) yang menemukan bahwa fasilitas pendukung fisik berdampak signifikan dan positif terhadap kesenangan tamu. Selain itu, penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh Simangunsong Michael (2018) yang menyatakan fasilitas pendukung fisik berdampak terhadap kesenangan tamu. Artinya semakin unggul fasilitas pendukung fisik di Ocean Beach Hotel Padang, maka semakin tinggi kemungkinan tamu untuk kembali menginap ke Ocean Beach Hotel Padang.

e. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu

Berdasarkan temuan uji hipotesis yang dilakukan dengan memakai program SPSS versi 26.00 untuk mencari tahu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu selama menginap di Ocean Beach Hotel Padang. Hasil penelitian menunjukkan X_2 berpengaruh terhadap Y karena koefisien regresi sebesar 0,414 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai sig sebesar 0,05. Dengan demikian, setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,414 unit akan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,414. Berdasarkan penjelasan temuan penelitian di atas, terbukti bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang baik dan besar terhadap kepuasan tamu.

Temuan penelitian ini senada dengan penelitian terdahulu oleh Abdul (2019) yang menemukan bahwa variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan mempunyai dampak positif dan besar akan kepuasan pelanggan. Selain itu, juga didukung oleh penelitian terdahulu oleh Lilik (2017) yang menemukan bahwa untuk memuaskan harapan dan keinginan pelanggan, bisnis harus bekerja keras dalam memahami secara akurat apa keinginan pelanggannya.

f. Pengaruh Fasilitas Pendukung Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan memakai analisis regresi dengan menggunakan nilai F hitung 130,685 F tabel 3,03 dengan sig 0,000 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X1 dan X2 serta variabel Y signifikan secara statistik. Saat ini, X1 dan X2 dapat berkomunikasi dengan H1 sambil bekerja sama untuk membantu Y. Koefisien regresi akhir untuk variabel X1 ialah sekitar 0,096, dengan koefisien tanda sebesar 0,009 kurang dari 0,05, sedangkan koefisien regresi akhir untuk variabel X2 kira-kira 0,414, dengan koefisien tanda 0,000 yang kurang dari 0,05, maknanya setiap penambahan satuan fasilitas pendukung fisik akan menambah 0.096 kepuasan tamu dan setiap penambahan satuan kualitas pelayanan akan menambah 0.414 kepuasan tamu. Kemudian berdasarkan perolehana analisis regresi linier berganda, sebesar 52% variabel kepuasan tamu (Y) dipengaruhi oleh fasilitas penunjang fisik (X1) dan kualitas pelayanan (X2), dan sisanya sebesar 48% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini sejalan dengan penelitian Yesinda sebelumnya (2018) yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan negatif oleh fasilitas pendukung fisik dan kualitas layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dari penelitian yang dilakukan dan analisis data serta pembahasan yang dipaparkan sebelumnya berkaitan dengan Pengaruh Fasilitas Pendukung Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Ocean Beach Hotel Padang, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap fasilitas pendukung fisik diperoleh mean skor sebesar 42.43 pada rentang 42-50 yang dikategorikan sangat baik. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan diperoleh mean skor sebesar 65.66 pada rentang 63 - 75. Tanggapan responden terhadap kepuasan tamu diperoleh mean skor sebesar 39.14 dengan rentang 37.8 - 45 yang dikategorikan sangat baik. Temuan penelitian ini ialah adanya dampak positif dan signifikan fasilitas pendukung fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di Ocean Beach Hotel Padang, mengacu dari nilai koefisien yang besarnya 52%.

2. Saran

Bagi pihak hotel disarankan untuk tetap meningkatkan fasilitas pendukung fisik seperti fasilitas kamar yang rapi dan bersih, meningkatkan kelengkapan fasilitas di kamar,

meningkatkan keamanan di area parkir, dan menjaga penataan meja dan kursi restaurant. Untuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel sudah cukup baik, untuk itu sebaiknya kualitas pelayanan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar menjadi baik kedepannya.

Diharapkan untuk departemen pariwisata agar dapat melengkapi buku referensi terbaru di perpustakaan departemen mengenai fasilitas pendukung fisik khususnya di bidang yang berkaitan dengan manajemen perhotelan.

Bagi peneliti lain diharapkan untuk meneliti pengaruh kepuasan tamu dengan variabel lain yang merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu seperti *relationship marketing*, *unconditional guarantees*, program *pay-for-performance*, dan lain-lain.

DAFTAR REFERENSI

- A Parasuraman, Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The free press, New York: NY
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Akuntansi. Hal: 750-760, Vol 1 No. 3
- Hidayah, Nurdin. 2019. *Pemasaran Destinasi Pariwisata*. Bandung: CV Alfabeta
- Hoffman, K. D., & Bateson J. E. G. 2011. *Services Marketing*. Australia: South Western Cengage Learning.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Lidyana, N., & Wulandari, I. 2018. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 4(1)
- Maulana, A. S.2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Setyo, Purnomo Edwin. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks*. Jurnal Manajemen. Hal: 755-764, Vol. 1
- Sholeha, dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Pendidikan Ekonomi. Hal: 15-25, Vol. 12 (1)
- Simangunsong, M.2018. *Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Brooklyn Barbershop Jln. Letjen S Parman No. 188 A/B Medan)* (Doctoral dissertation).

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Santa Yesinda, I., & Murnisari, R. (2018). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar*. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 3(2), 206-214.
- Swastha, B., dan Handoko, T. H. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Syaifullah, S., & Mira, M. 2018. *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam*. Batam: *Jurnal Manajemen*, Vol. 6 (2)
- Sumarwan. 2012. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Trianah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105-122