

# ANALISIS PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU: KUNCI DAYA SAING HOTEL DI TENGAH GLOBALISASI EKONOMI

*[Analysis of Room Facilities Impact on Guest Satisfaction: A Key Competitive Advantage for Hotels Amid Economic Globalization]*

Robiana<sup>1</sup>, Dina Mayasari Seoswoyo<sup>2</sup>, Sekti Rahardjo<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, dinamayasari3@gmail.com

## INFO ARTIKEL

## ABSTRACT

Diterima  
06 November 2024  
Disetujui  
17 Desember 2024  
Tersedia Secara  
Online  
30 Desember 2024

*In the context of economic globalization, intense competition in Indonesia's hospitality sector compels local companies to understand customer behavior. This research emphasizes the crucial role of room facilities in shaping guest satisfaction, a key factor in maintaining and enhancing competitiveness. A quantitative research method employing surveys, Likert scales, and statistical analysis was used to identify the influence of room facility quality at Hotel Soliga on guest satisfaction. Results indicate that the majority of respondents provided positive assessments of room facilities. Hypothesis testing suggests a positive and significant impact of room facilities into guest satisfaction, although the explained variance in guest satisfaction attributed to these variables is relatively low. In conclusion, room facilities have a tangible influence, and hotel management is advised to consider improvements to enhance guest satisfaction, potentially contributing to the hotel's reputation and sustainability.*

*Keywords : guest satisfaction, Hotel Soliga, room facilities*

## ABSTRAK

Dalam konteks globalisasi ekonomi, persaingan sengit di sektor perhotelan Indonesia mendorong perusahaan lokal untuk memahami perilaku pelanggan. Penelitian ini menekankan peran penting fasilitas kamar dalam membentuk kepuasan tamu, kunci utama untuk menjaga dan meningkatkan daya saing. Metode penelitian kuantitatif dengan survei, skala Likert, dan analisis statistik digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas fasilitas kamar di Hotel Soliga terhadap kepuasan tamu. Hasil menunjukkan mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap fasilitas kamar. Uji hipotesis mengindikasikan pengaruh positif dan signifikan fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu, meskipun variasi kepuasan tamu yang dijelaskan oleh variabel tersebut relatif rendah. Kesimpulannya, fasilitas kamar memiliki pengaruh yang nyata, dan manajemen hotel disarankan untuk mempertimbangkan peningkatan guna meningkatkan kepuasan tamu, yang dapat berkontribusi pada reputasi dan kelangsungan bisnis hotel.

Kata Kunci: fasilitas kamar, Hotel Soliga, kepuasan tamu.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan persaingan usaha di Indonesia saat ini menjadi fenomena yang memikat untuk dianalisis, terutama dalam konteks globalisasi ekonomi yang semakin memperluas peluang

bagi pengusaha dalam bersaing merebut pasar konsumen lokal (Dewi et al., 2022; Maghrifani, 2018). Dampak globalisasi mengilhami perkembangan cepat dalam sektor jasa, seperti telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan di Indonesia (Addas, 2023). Dalam konteks ini, perusahaan lokal dihadapkan pada tuntutan untuk lebih mendalam memahami perilaku pelanggan serta menyesuaikan strategi perusahaan mereka sesuai dengan kebutuhan konsumen. Untuk mempertahankan eksistensi dan bersaing, sebuah perusahaan harus mampu menghadirkan nilai tambah yang membedakannya dari pesaing-pesaingnya. Nilai tambah yang ditawarkan membangun kepercayaan pelanggan, baik pelanggan baru maupun pelanggan lama, yang kemudian dapat mendorong mereka untuk melakukan transaksi atau berinteraksi kembali dengan perusahaan tersebut (Al-shidhani, 2021). Oleh karena itu, penelitian tentang perilaku pelanggan dan kemampuan perusahaan untuk mengantisipasi perubahan perilaku ini menjadi esensial dalam perbaikan strategi pemasaran.

Tujuan pemasaran pada dasarnya adalah pemahaman yang mendalam terhadap sifat pelanggan agar produk atau layanan yang ditawarkan dapat mencapai tingkat penjualan yang optimal (Al-shidhani, 2021). Perilaku pelanggan mencakup berbagai aktivitas individu yang terlibat dalam proses pemilihan, pembelian, dan konsumsi barang atau jasa, termasuk pengambilan keputusan, persiapan, serta pelaksanaan aktivitas tersebut. Industri perhotelan, seperti industri lainnya, mengalami pertumbuhan yang pesat, terutama dengan meningkatnya jumlah akomodasi hotel di berbagai daerah, khususnya di kota-kota besar dan lokasi-lokasi wisata (Acampora et al., 2022). Seiring dengan peningkatan ini, fasilitas yang disediakan bagi penginap di hotel juga mengalami peningkatan.

Industri perhotelan dianggap sebagai sektor yang menguntungkan dan terus berkembang pesat, karena akomodasi hotel selalu menjadi kebutuhan mendasar bagi para pelancong yang berkunjung ke berbagai kota. Pemilik hotel berusaha untuk menciptakan pengalaman yang nyaman bagi tamu mereka, melebihi kenyamanan yang bisa mereka temukan di rumah mereka sendiri. Kenyamanan tidur yang baik adalah elemen kunci dalam mengatasi kelelahan perjalanan, sehingga kenyamanan menjadi faktor utama dalam operasional industri perhotelan. Konsep barang atau jasa yang memberikan kepuasan pelanggan melalui pemenuhan atau bahkan melebihi harapan mereka merupakan hal yang sangat penting dalam strategi operasional perusahaan (Rachmiate et al., 2022).

Secara konseptual, fasilitas merujuk pada sumber daya fisik yang harus tersedia sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas juga mencakup segala aspek yang memudahkan konsumen dalam mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan (Kuo, 2023). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen setelah melakukan perbandingan antara kualitas jasa atau produk yang diterima dengan harapan yang mereka miliki (Sann et al., 2023). Apabila kualitas jasa atau produk tersebut sesuai dengan harapan, maka hal ini memicu perasaan senang pada konsumen. Sebaliknya, jika jasa atau produk yang diterima tidak memenuhi harapan mereka, maka konsumen merasa tidak puas dan cenderung tidak melakukan pembelian ulang atau bahkan memberikan rekomendasi negatif. Dari situ, dapat disimpulkan bahwa menciptakan kepuasan pelanggan memiliki beberapa manfaat, seperti menjaga hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, menciptakan dasar yang kuat untuk pembelian ulang, membangun pelanggan yang loyal, dan menciptakan rekomendasi positif.

Data dalam Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Gunungsitoli belum memiliki hotel berbintang dalam kategorisasi penginapan. Informasi ini mengindikasikan bahwa Gunungsitoli memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas bisnis hotelnya. Artinya, bisnis di sektor ini masih menarik dan berpotensi untuk berkembang dalam beberapa tahun mendatang. Oleh karena itu, para pelaku bisnis perlu memahami cara menghadapi persaingan yang mungkin ada dengan cara menjaga dan meningkatkan kualitas produk dan layanan hotel. Tabel 1 memberikan gambaran mengenai jumlah penginapan di Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara.

Tabel 1. Jumlah Akomodasi Kota Gunungsitoli

Tahun	Hotel Bintang	Hotel Nonbintang	Restoran
2011	0	24	41
2012	0	25	52
2013	0	21	57

Tahun	Hotel Bintang	Hotel Nonbintang	Restoran
2014	0	23	59
2015	0	24	54
2016	0	22	98
2017	0	21	98
2018	0	21	147

Sumber: Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda, dan Olahraga Gunungsitoli, 2023

Industri perhotelan di Indonesia saat ini mengalami persaingan yang semakin sengit seiring dengan pertumbuhan jumlah hotel dan akomodasi lainnya. Keberhasilan Hotel Soliga Gunungsitoli sebagai salah satu pemain dalam industri perhotelan di Kota Gunungsitoli sangat terkait dengan upaya mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan tamu. Keberhasilan ini dapat dicapai melalui penyediaan fasilitas yang lengkap dan berkualitas. Fasilitas yang komprehensif, seperti kamar yang nyaman, pelayanan yang ramah, fasilitas rekreasi, dan kuliner yang bermutu, memiliki pengaruh besar terhadap persepsi dan pengalaman tamu selama menginap. Kesuksesan dalam menyediakan fasilitas yang memenuhi atau melebihi harapan tamu memiliki manfaat besar, seperti meningkatnya peluang tamu untuk kembali menginap di Hotel Soliga Gunungsitoli dan potensi memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, yang dapat menjadi pendorong pertumbuhan bisnis di masa mendatang.

Secara lebih luas, pemahaman mendalam tentang strategi pengembangan tingkat hunian kamar hotel menjadi esensial dalam konteks industri perhotelan di Indonesia. Tingkat hunian kamar yang tinggi merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan bisnis perhotelan. Oleh karena itu, Hotel Soliga Gunungsitoli dan pelaku industri perhotelan lainnya harus mendalami konsep ini dan menginvestasikan sumber daya dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar mereka. Peningkatan tingkat hunian kamar bukan sekadar masalah penyediaan fasilitas yang berkualitas, melainkan juga menyangkut aspek-aspek seperti strategi pemasaran yang efektif, kolaborasi dengan agen perjalanan dan platform pemesanan *online*, serta pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan preferensi pasar. Dengan pendekatan holistik terhadap strategi pengembangan tingkat hunian kamar, Hotel Soliga Gunungsitoli dan pemain industri perhotelan lainnya dapat meraih kesuksesan lebih besar di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri ini.

Tabel 2. Jumlah Pemesanan Kamar Tahun 2022

No	Bulan	Pemesanan Kamar
1	Maret	136
2	April	147
3	Mei	108
4	Juni	212
5	Juli	197
6	Agustus	118
7	September	216
8	Oktober	263
9	Nopember	178
10	Desember	172

Sumber: Hotel Soliga (2023)

Dalam konteks tabel 2, identifikasi terhadap beberapa permasalahan teramati. Sebagai contoh, terdapat ketidaksesuaian antara harapan atau target jumlah tamu yang diinginkan oleh hotel selama bulan Mei yang diyakini lebih tinggi, dengan realisasi jumlah tamu yang hanya mencapai 108. Penemuan ini mencerminkan perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan hasil aktual kunjungan tamu.

Selanjutnya, permasalahan terdapat pada bulan Agustus, di mana harapan jumlah tamu yang diinginkan oleh hotel lebih tinggi daripada jumlah kunjungan tamu yang hanya mencapai 118. Hal ini juga menggambarkan ketidaksesuaian yang signifikan antara ekspektasi dan hasil aktual

kunjungan tamu.

Selain itu, permasalahan lain dapat teramati dalam peningkatan yang signifikan pada bulan Oktober, yang tidak diantisipasi sebelumnya oleh hotel. Lonjakan jumlah tamu ini dapat menimbulkan tantangan dalam manajemen fasilitas dan pelayanan untuk mengakomodasi jumlah tamu yang tinggi. Dengan mengidentifikasi permasalahan ini, manajemen hotel atau akomodasi dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk mengatasi perbedaan antara harapan dan realitas kunjungan tamu. Potensial tindakan koreksi melibatkan

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menginvestigasi pengaruh fasilitas kamar di Hotel Soliga Gunungsitoli terhadap tingkat kepuasan tamu yang menginap di hotel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana fasilitas kamar yang tersedia di hotel tersebut memengaruhi persepsi tamu terhadap tingkat kepuasan mereka, serta untuk memberikan rekomendasi perbaikan atau peningkatan fasilitas yang dapat membantu meningkatkan kepuasan tamu, menciptakan pengalaman yang lebih positif, dan mempertahankan daya saing Hotel Soliga Gunungsitoli di industri perhotelan

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Fasilitas Kamar**

Fasilitas kamar dalam konteks hotel mencakup layanan, perangkat, dan infrastruktur yang bertujuan memenuhi kebutuhan dan kenyamanan tamu. Ini termasuk kamar tidur, kamar mandi, fasilitas hiburan, restoran, kolam renang, pusat kebugaran, spa, layanan kamar, transportasi, dan layanan laundry (Ali et al., 2023).. Tujuannya adalah menciptakan pengalaman menginap yang positif sesuai dengan preferensi tamu.

Kualitas kamar tidur, kamar mandi, dan fasilitas umum seperti restoran dan kolam renang menjadi aspek utama fasilitas kamar. Hotel juga menyediakan layanan tambahan seperti layanan kamar, antar-jemput bandara, *concierge*, dan *laundry* untuk meningkatkan kenyamanan tamu (Ho et al., 2023).

Fasilitas kamar memiliki urgensi yang tinggi dalam industri perhotelan karena secara langsung memengaruhi kepuasan tamu (Damigos, 2023). Fasilitas yang baik dan beragam menciptakan nilai tambah, meningkatkan kepuasan tamu, dan dapat mempengaruhi keputusan tamu untuk kembali menginap atau merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Indikator fasilitas, seperti ketersediaan, kapasitas, kondisi fisik, keamanan, dan kepuasan pengguna, digunakan untuk mengukur kualitas dan efektivitas fasilitas (Kokkhangplu et al., 2023). Indikator ini membantu hotel mengidentifikasi area perbaikan, membuat keputusan, dan meningkatkan pengelolaan fasilitas. Oleh karena itu, urgensi fasilitas kamar yang memadai sangat penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis perhotelan dan membangun citra positif bagi hotel. (Ishak et al., 2024; Soeswoyo, 2023; Soeswoyo & Widodo, 2021).

### **Kepuasan Tamu**

Kepuasan tamu dalam konteks industri perhotelan merupakan ukuran evaluatif yang mencerminkan sejauh mana tamu merasa puas dan memuaskan secara emosional setelah mengalami layanan dan fasilitas yang disediakan oleh sebuah hotel selama masa kunjungan mereka (Amer et al., 2022). Secara esensial, ini adalah penilaian subjektif yang mencerminkan kecocokan antara harapan tamu sebelum kedatangan dan realitas pelayanan dan fasilitas yang mereka alami selama menginap.

Proses pengukuran kepuasan tamu dapat dilakukan melalui berbagai metode, termasuk survei kepuasan, ulasan *online*, dan umpan balik langsung dari tamu. Respon positif dari tamu, seperti memberikan ulasan yang baik, merekomendasikan hotel kepada orang lain, dan potensi kembali menginap di masa depan, dapat dianggap sebagai indikator kepuasan tamu (Haeruddin et al., 2022). Tingkat kepuasan tamu dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang kompleks. Kualitas layanan yang diberikan oleh staf hotel menjadi faktor utama, yang melibatkan responsif, ramah, dan profesionalitas staf. Faktor-faktor lain termasuk kualitas fasilitas kamar, termasuk kenyamanan dan kebersihan kamar tidur, restoran hotel, kolam renang, dan fasilitas umum lainnya (Simanihuruk et al., 2022). Kualitas

makanan dan minuman yang ditawarkan oleh hotel juga menjadi pertimbangan penting (Addas, 2023)

Ekspektasi tamu sebelum kedatangan juga berperan dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Jika layanan dan fasilitas yang diterima oleh tamu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi, kepuasan tamu cenderung tinggi (Singh et al., 2023). Selain itu, faktor-faktor seperti kecepatan dan efisiensi layanan, keamanan, dan kebersihan kamar dan area umum hotel juga dapat berkontribusi pada kepuasan tamu (Ishak et al., 2024; Simanihuruk et al., 2022; Soeswoyo, 2023). Harga dan nilai yang diberikan oleh hotel juga memainkan peran penting, dengan tamu mengharapkan nilai setara dengan biaya yang mereka bayar.

Mengenali pentingnya kepuasan tamu, hotel perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan berupaya untuk memenuhi atau melebihi harapan tamu. Kepuasan tamu tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi tamu individual, tetapi juga berperan penting dalam membangun citra dan reputasi hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, memahami dan merespon dengan baik terhadap kepuasan tamu merupakan strategi krusial dalam menjaga daya saing dan keberlanjutan bisnis perhotelan (Soeswoyo, 2023).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei sebagai metode utama pengumpulan data, difokuskan pada pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Hotel Soliga. Skala Likert digunakan dalam survei untuk mengukur tingkat persetujuan responden. Dengan populasi rata-rata 200 tamu per bulan, diambil sampel sebanyak 100 responden menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data melibatkan survei, observasi langsung terhadap fasilitas, dan analisis dokumen hotel. Variabel penelitian terdiri dari fasilitas kamar (variabel independen) dan kepuasan tamu (variabel dependen) dengan instrumen survei skala Likert, mencakup aspek-aspek konkret fasilitas dan tingkat kepuasan tamu.

Operasionalisasi variabel dilakukan dengan mengukur aspek ketersediaan, kapasitas, kondisi fisik, keamanan, dan kepuasan pelanggan dari fasilitas kamar. Pengukuran kepuasan tamu dilakukan melalui skala Likert dengan indikator tingkat kepuasan umum, kepuasan terhadap fasilitas, layanan, kualitas, persepsi keadilan, dan pengaruh orang lain. Analisis data melibatkan model analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis untuk mengidentifikasi pengaruh signifikan fasilitas kamar hotel terhadap kepuasan tamu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Variabel penelitian

Variabel penelitian ini mencakup dua aspek utama, yaitu Variabel Fasilitas Kamar (X) dan Variabel Kepuasan Tamu (Y). Variabel Fasilitas Kamar (X) diukur melalui nilai rata-rata dari berbagai komponen yang mencerminkan kualitas dan kenyamanan fasilitas yang disediakan oleh Hotel Soliga. Sementara itu, Variabel Kepuasan Tamu (Y) diukur melalui nilai rata-rata dari tingkat kepuasan yang dinyatakan oleh tamu Hotel Soliga. Dengan merinci nilai rata-rata dari variabel ini, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang seberapa baik fasilitas kamar di Hotel Soliga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan. Analisis statistik atas variabel ini menjadi kunci dalam menafsirkan dampak fasilitas kamar terhadap pengalaman menginap dan kepuasan para tamu hotel.

Tabel 3. Respon Terhadap Fasilitas kamar

<b>PERNYATAAN</b>	<b>N</b>	<b>MEAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
Fasilitas tipe kamar hotel selalu tersedia saat saya membutuhkannya.	100	3.49	tinggi
Fasilitas yang tersedia di kamar hotel cukup lengkap sesuai dengan kebutuhan dan tipe kamar yang saya pilih	100	3.56	tinggi

<b>PERNYATAAN</b>	<b>N</b>	<b>MEAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
Kapasitas kamar Hotel Soliga mampu menampung tamu dengan baik.	100	3.63	tinggi
Kapasitas kamar Hotel Soliga sesuai dengan kebutuhan.	100	3.59	tinggi
Kebersihan fasilitas kamar hotel dalam Kondisi fisik yang baik.	100	3.47	tinggi
Kondisi fisik fasilitas kamar hotel selalu terjaga dengan baik.	100	3.6	tinggi
Saya merasa aman ketika menggunakan fasilitas kamar Hotel Soliga	100	3.62	tinggi
Fasilitas kamar Hotel Soliga memiliki sistem keamanan yang baik.	100	3.58	tinggi
Saya puas dengan fasilitas yang terdapat di dalam kamar tidur dan kamar mandi Hotel Soliga	100	3.52	tinggi

Sumber :Olah data SPSS 20, 2023

Tabel ini menggambarkan hasil penilaian dari 100 responden terkait berbagai aspek fasilitas kamar di Hotel Soliga. Data pernyataan dalam tabel mencakup aspek ketersediaan fasilitas, kepuasan terhadap kapasitas kamar, tingkat kebersihan, kualitas kondisi fisik, dan rasa aman saat menggunakan fasilitas kamar Hotel Soliga. Nilai mean atau rata-rata yang tercatat memberikan gambaran menyeluruh tentang sejauh mana responden merasakan kepuasan atau persepsi mereka terhadap fasilitas kamar yang disediakan.

Secara keseluruhan, nilai mean yang berkisar antara 3.47 hingga 3.63 mengindikasikan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap berbagai aspek fasilitas kamar di Hotel Soliga. Keterangan "tinggi" menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atau persepsi yang dinyatakan oleh responden dapat dianggap positif atau memuaskan. Nilai rata-rata yang tercatat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang keunggulan fasilitas kamar Hotel Soliga. Penilaian tinggi terhadap ketersediaan fasilitas, kapasitas kamar, tingkat kebersihan, kondisi fisik, dan sistem keamanan mencerminkan kepuasan mayoritas responden terhadap pengalaman menginap di hotel tersebut.

Tabel 4. Respon Terhadap Kepuasan tamu

<b>PERNYATAAN</b>	<b>N</b>	<b>MEAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
Saya merasa sangat puas dengan pengalaman menginap saya Di Hotel Soliga.	100	3.58	tinggi
Saya puas dengan kualitas fasilitas yang tersedia di kamar Hotel Soliga	100	3.63	tinggi
Saya puas dengan kuantitas fasilitas yang tersedia di kamar tidur dan kamar mandi Hotel Soliga.	100	3.5	tinggi
Penilaian Terhadap Kepuasan Fasilitas Kamar Hotel Soliga Ini Dibuat Dalam Keadaan Emosi Saya Sangat Stabil Dan Senang.	100	3.62	tinggi
Saya Merasa Puas Dengan Tingkat Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Kamar Hotel Soliga	100	3.75	tinggi
Kualitas Pelayanan Kamar Yang Diberikan Oleh Hotel Soliga Sangat Baik.	100	3.62	tinggi
Saya Merasa Diperlakukan Secara Adil Dalam Fasilitas Dan Pelayanan Kamar Hotel Soliga Dibandingkan Dengan Tamu Lain.	100	3.43	tinggi

PERNYATAAN	N	MEAN	KETERANGAN
Perlakuan Yang Saya Terima Dalam Mendapatkan Fasilitas Dan Pelayanan Kamar Hotel Soliga Sebanding Dengan Biaya Yang Saya Bayar.	100	3.63	tinggi
Pendapat Dan Pengalaman Tamu Lain Memengaruhi Saya Dalam Menilai Kepuasan Saya Terhadap Fasilitas Kamar Hotel Soliga	100	3.27	tinggi

Sumber :Olah data SPSS, 2023

Tabel 5 mencerminkan penilaian dari 100 responden terkait dengan aspek kepuasan mereka terhadap pengalaman menginap di Hotel Soliga. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mengenai tingkat kepuasan terhadap fasilitas kamar, pelayanan, dan interaksi dengan petugas hotel. Nilai mean yang berkisar antara 3.27 hingga 3.75 menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kepuasan tinggi terhadap berbagai aspek tersebut.

Dalam konteks ini, keterangan "tinggi" mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian positif atau memuaskan terhadap aspek-aspek tersebut. Secara khusus, hasil menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan pengalaman menginap mereka di Hotel Soliga, dari kualitas fasilitas hingga pelayanan yang diberikan oleh petugas hotel. Meskipun terdapat variasi dalam skor, penilaian yang umumnya tinggi pada berbagai aspek tersebut mencerminkan bahwa Hotel Soliga mampu memenuhi harapan dan memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi para tamu.

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan 100 sampel pengunjung untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas pernyataan dalam kuesioner. Berdasarkan hasil uji validitas terlihat data sesuai dengan Tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Pernyataan Kuesioner

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	60.60	455.333	.904	.986
x1.2	60.53	454.555	.939	.986
x1.3	60.46	453.564	.934	.986
x1.4	60.50	453.889	.941	.986
x1.5	60.62	453.248	.941	.986
x1.6	60.49	454.071	.960	.986
x1.7	60.47	452.898	.940	.986
x1.8	60.51	459.949	.824	.987
x1.9	60.57	453.500	.941	.986
y1.1	60.51	453.263	.963	.986
y1.2	60.46	451.160	.971	.986
y1.3	60.59	454.749	.929	.986
y1.4	60.47	452.615	.921	.986
y1.5	60.34	454.328	.948	.986
y1.6	60.47	454.231	.948	.986
y1.7	60.66	472.792	.678	.988
y1.8	60.46	458.109	.945	.986
y1.9	60.82	479.846	.488	.990

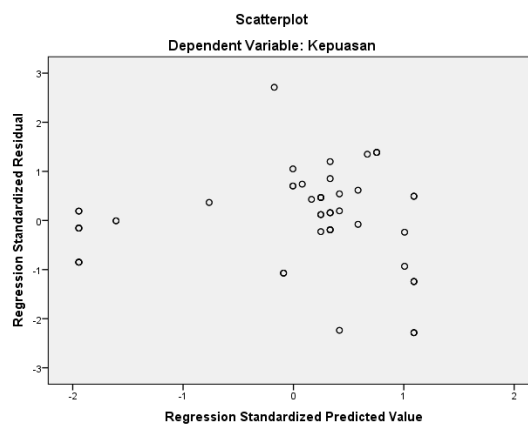
Berdasarkan hasil olah data, diperoleh nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,165 untuk  $N=100$ ), nilai  $r$  tabel dapat diperoleh melalui tabel  $r$  *product moment pearson* dengan  $df$  (*degree of freedom*)=  $n - 2 = 98$ . Dengan kata lain diperoleh gambaran bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hasil uji realibitas pada penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 6. berikut ini :

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Kuesioner

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.987	18

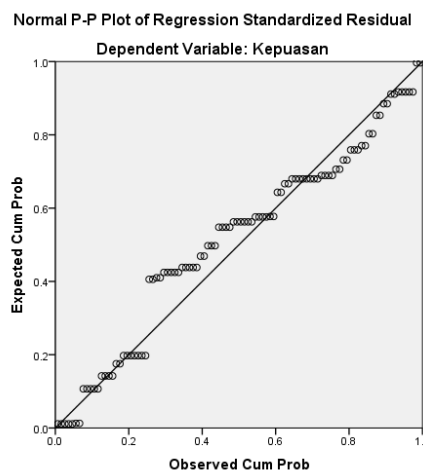
Berdasarkan Tabel 6 diatas diperoleh *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 (*Reliable*) dengan kata lain tiap variable memiliki konsistensi internal atau tiap butir variable yang diuji dapat menggambarkan realitas masalah yang diuji dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Asumsi Klasik



Gambar 1. Grafik *Scatter Plot*

Berdasarkan gambar 1 diatas titik titik pada Scatterplot tersebar tidak membentuk pola, hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun berdasarkan gambar 2 normal p-p plot dibawah, terlihat titik titik berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.



Gambar 2. Grafik Normal *P-P Plot*

## Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis ini dilihat dalam 2 aspek analisis yakni uji t dan koefisien determinan. Berikut hasil uji hipotesis dalam penelitian ini.

Tabel 7. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients			
1	(Constant)	3.416	.834		4.098	.000
	Fasilitas Kamar	.893	.024	.965	36.576	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan  
 Sumber: Olah Data SPSS 20

Tabel 7 memberikan hasil uji hipotesis dan persamaan linier untuk model yang telah diajukan. Model ini terdiri dari variabel independen (x) dan variabel dependen yang akan diprediksi. Hasil analisis menunjukkan bahwa konstanta (intercept) dari model ini adalah sekitar 3.416, dengan standard error sebesar 0.834 dan t-value sebesar 4.098. Nilai signifikansi (Sig.) yang sangat rendah, yaitu 0.000, memberikan indikasi bahwa model regresi memiliki kecenderungan untuk tidak melalui titik nol.

Selanjutnya, variabel independen (x) memiliki nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.000, yang kurang dari tingkat signifikansi yang umumnya dipilih (0.05), mengindikasikan bahwa variabel independen ini memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, kita dapat menolak hipotesis nol bahwa koefisien regresi variabel independen sama dengan nol, dan ini menunjukkan bahwa variabel independen memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel dependen.

Dari segi interpretasi, persamaan linier yang dihasilkan dari model ini dapat dirumuskan sebagai berikut:  $Y=3.416+0.893X$ . Artinya, nilai variabel dependen (Y) dapat diprediksi dengan menambahkan 3.416 dengan hasil perkalian 0.893 dan nilai variabel independen (X). Dengan demikian, hasil uji hipotesis dan persamaan linier ini menyiratkan bahwa variabel independen (x) memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel dependen (y), dan model regresi yang digunakan dapat dianggap sebagai model yang sesuai dengan data yang diamati.

Kesimpulannya, dapat dikatakan bahwa fasilitas kamar di Hotel Soliga memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan tamu. Dengan meningkatnya kualitas fasilitas kamar, kepuasan tamu juga cenderung meningkat. Oleh karena itu, manajemen hotel dapat mempertimbangkan peningkatan atau penyesuaian fasilitas kamar untuk mencapai tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada reputasi dan kelangsungan bisnis hotel.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinan

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.965 <sup>a</sup>	.932	.931	2.87875	1.429

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kamar

b. Dependent Variable: Kepuasan  
 Sumber: Olah Data SPSS 20

Hasil analisis statistik untuk model regresi menunjukkan beberapa parameter penting yang memberikan gambaran tentang kecocokan model dan seberapa baik model tersebut dapat menjelaskan variasi dalam data. Pertama, nilai R dan *R Square* dari model ini adalah 0.965 dan 0.932, Nilai R

*Square* mengindikasikan proporsi variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Dalam konteks ini, sekitar 93.2% dari variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R yang sebesar 0.965 menunjukkan kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel fasilitas kamar (*X*) terhadap variabel kepuasan tamu (*Y*) di Hotel Soliga. Hal ini diperkuat oleh nilai *t* dan signifikansi (*Sig.*) pada koefisien regresi yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara peningkatan kualitas fasilitas kamar dengan tingkat kepuasan tamu.

Kedua, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.931 memberikan ukuran yang disesuaikan untuk *R Square*, yang memperhitungkan jumlah variabel independen dalam model. Nilai ini lebih rendah dari *R Square*, menunjukkan bahwa penambahan variabel independen mungkin tidak memberikan peningkatan yang signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Meskipun demikian, nilai yang lebih rendah ini dapat diharapkan dalam model dengan kompleksitas yang lebih rendah. Terakhir, nilai Standard Error of the Estimate sebesar 2.87875 mengindikasikan seberapa baik model ini memprediksi nilai variabel dependen. Nilai yang lebih rendah menunjukkan tingkat kesalahan prediksi yang lebih kecil. Dengan demikian, nilai standar kesalahan yang relatif rendah ini menunjukkan bahwa model ini dapat memberikan prediksi yang cukup akurat terhadap variabel dependen, meskipun *R Square* yang rendah mengingatkan kita untuk tetap berhati-hati dalam mengandalkan model ini untuk menjelaskan variasi data.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel fasilitas kamar (*X*) terhadap variabel kepuasan tamu (*Y*) di Hotel Soliga. Hasil uji hipotesis memberikan konfirmasi terhadap hubungan positif dan signifikan antara peningkatan kualitas fasilitas kamar dengan tingkat kepuasan tamu. Hal ini diperkuat oleh nilai *t* dan signifikansi (*Sig.*) pada koefisien regresi, yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara variabel independen (fasilitas kamar) dan variabel dependen (kepuasan tamu).

Dengan meningkatnya kualitas fasilitas kamar, tingkat kepuasan tamu juga cenderung meningkat. Oleh karena itu, manajemen Hotel Soliga dapat mempertimbangkan peningkatan atau penyesuaian fasilitas kamar untuk mencapai tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi. Temuan ini dapat berdampak positif pada reputasi dan kelangsungan bisnis hotel, mengingat kepuasan tamu merupakan faktor utama dalam membangun citra positif sebuah properti perhotelan.

Lebih lanjut, melalui korelasi data, dapat diidentifikasi bahwa setiap kamar di Hotel Soliga Nias didesain dengan perhatian khusus untuk kenyamanan tamu. Fasilitas yang disediakan, seperti balkon, ketel listrik, dan kamar mandi yang dilengkapi dengan perlengkapan berkualitas, menciptakan pengalaman menginap yang lengkap dan memuaskan. Gambaran rinci mengenai tipe-tipe kamar, seperti Kamar Deluxe, Kamar King 1, dan Kamar King 2, menunjukkan upaya hotel untuk menyediakan variasi pilihan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi tamu.

Karakteristik responden dalam penelitian ini juga menyoroti keberagaman aspek yang melibatkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dan durasi menginap. Dengan demikian, analisis karakteristik responden dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang siapa saja yang memberikan ulasan positif terhadap Hotel Soliga, mencakup berbagai lapisan masyarakat dengan rentang usia, pendidikan, pekerjaan, dan tingkat penghasilan yang beragam.

Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dan durasi menginap memberikan informasi tentang profil tamu hotel. Distribusi yang merata dari berbagai kelompok masyarakat menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dapat mewakili beragam perspektif dan preferensi. Sebagai hasilnya, kesimpulan yang diambil dari penelitian ini dapat dianggap lebih representatif terhadap populasi tamu Hotel Soliga secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang hubungan antara fasilitas kamar dan kepuasan tamu di Hotel Soliga. Kesimpulan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas hotel.

Dengan memahami dampak positif fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu, manajemen dapat mengimplementasikan strategi yang lebih terarah untuk meningkatkan pengalaman menginap dan

mempertahankan kepuasan pelanggan

Selanjutnya, Dalam konteks penelitian ini, fasilitas kamar di Hotel Soliga menjadi elemen integral dari kinerja aktual (P) yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu (Y). Pengalaman menginap tamu secara langsung terhubung dengan sejauh mana fasilitas kamar memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang mereka miliki sebelumnya (E). Pemahaman ini bersandar pada Teori Expectancy Disconfirmation, yang menyajikan pandangan bahwa perbandingan antara harapan dan kinerja aktual menjadi landasan bagi pembentukan kepuasan konsumen.

Dengan menguraikan hubungan antara ekspektasi (E) dan kinerja aktual (P) fasilitas kamar, studi ini menciptakan suatu dasar konseptual yang kokoh untuk menafsirkan temuan analisis regresi. Hasil penelitian menegaskan bahwa perbaikan atau peningkatan kualitas fasilitas kamar memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Soliga. Hal ini memvalidasi keyakinan bahwa investasi dalam fasilitas kamar yang lebih baik dapat memberikan pengalaman menginap yang lebih memuaskan, sesuai dengan harapan tamu.

Sebaliknya, studi ini juga menyoroti bahwa ketidaksesuaian antara ekspektasi tamu (E) dan kinerja aktual fasilitas kamar (P) dapat mengakibatkan penurunan kepuasan tamu. Jika fasilitas kamar tidak memenuhi standar atau ekspektasi yang diharapkan tamu, hal ini dapat menciptakan kesenjangan negatif yang berkontribusi pada persepsi buruk terhadap layanan hotel secara keseluruhan. Dengan memahami dinamika kompleks ini, manajemen Hotel Soliga dapat mengidentifikasi area-area spesifik yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan tamu dan memperkuat reputasi mereka dalam industri perhotelan.

Penelitian ini dapat dikaitkan dengan hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh berbagai peneliti, yang sebagian besar fokus pada pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di industri perhotelan. (Castillo et al., 2018; Rosita et al., 2016) yang melakukan penelitian tentang fasilitas wisata di destinasi wisata, menemukan bahwa fasilitas wisata (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y). Hasil ini sejalan dengan penelitian ini, di mana fasilitas kamar (X) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Hotel Soliga.

Penelitian Harahap (2018) tentang loyalitas tamu di Hotel Dhaksani Medan menemukan bahwa kepuasan dan fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas tamu. Meskipun tidak secara langsung terkait dengan kepuasan tamu, temuan ini dapat mendukung ide bahwa fasilitas berkontribusi pada pengalaman positif tamu, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan. Beberapa hasil dari penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu, menyatakan bahwa variabel fasilitas kamar memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Adinda & Abrian, 2022; Deffie et al., 2023; Evanka, 2022; Ishak et al., 2024). Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Hotel Soliga, memperkuat kesimpulan bahwa perbaikan fasilitas kamar dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu di hotel-hotel tersebut.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini bersifat konsisten dan sejalan dengan temuan-temuan sebelumnya, memperkuat argumen bahwa fasilitas kamar memainkan peran krusial dalam membentuk tingkat kepuasan tamu di berbagai jenis hotel dan akomodasi.

## SIMPULAN

Penelitian ini menemukan adanya pengaruh signifikan antara kualitas fasilitas kamar di Hotel Soliga dan kepuasan tamu, yaitu sekitar 93.2%. Temuan ini memberikan wawasan mendalam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu dalam konteks perhotelan. Implikasi praktisnya menekankan pentingnya manajemen hotel untuk terus meningkatkan dan memelihara standar fasilitas kamar guna memenuhi ekspektasi tamu, yang dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan secara keseluruhan. Penelitian ini juga konsisten dengan literatur sebelumnya, menyoroti peran krusial fasilitas kamar dalam membentuk persepsi dan kepuasan tamu. Pemahaman mendalam ini dapat menjadi dasar bagi kebijakan dan strategi manajemen hotel untuk meningkatkan daya saing dan mempertahankan loyalitas tamu melalui peningkatan kualitas fasilitas kamar.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran diajukan kepada manajemen Hotel Soliga, termasuk peningkatan kualitas fasilitas kamar, penyelarasan ekspektasi dan komunikasi, serta implementasi monitoring dan respons terhadap umpan balik tamu sebagai upaya meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan.

## REFERENSI

- Acampora, A., Preziosi, M., Lucchetti, M. C., & Merli, R. (2022). *The Role of Hotel Environmental Communication and Guests 'Environmental Concern in Determining Guests ' Behavioral Intentions.*
- Addas, A. (2023). Influence of Urban Green Spaces on Quality of Life and Health with Smart City Design. *Land, 12*(960).
- Adinda, O. P. M., & Abrian, Y. (2022). Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Favehotel Olo Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 6*(2), 15104–15112.
- Al-shidhani, S. S. S. (2021). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Luxury Hotels in Muscat. 13*(3), 245–258.
- Ali, U., Arasli, H., Arasli, F., Saydam, M. B., Capkiner, E., Aksoy, E., & Atai, G. (2023). *Determinants and Impacts of Quality Attributes on Guest Perceptions in Norwegian Green Hotels. 1–30.*
- Amer, S. M., Rakha, S. A., & Foroudi, P. (2022). How servicescape unleash customer engagement behaviors through place attachment : an investigation in a non-Western context. *Cogent Business & Management, 00*(00). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2055443>
- Castillo, C., Del-Río, A. M. J., & Antonio, J. (2018). Quality, satisfaction and loyalty indices. *Journal of Place Management and Development, 11*(4), 428–446. <https://doi.org/10.1108/JPMD-05-2017-0040>
- Damigos, D. (2023). *How Much Are Consumers Willing to Pay for a Greener Hotel Industry ? A Systematic Literature Review.*
- 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.
- Dewi, E. P., Budilaksono, S., Febrianty, F., Nurzaman, F., & Rosadi, A. (2022). Public Preferences For Implementation of Sharia Hotel Facilities. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation, 5*(1), 103–114. <https://doi.org/10.17509/jithor.v5i1.44647>
- Evanka, E. (2022). *Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di G Hotel Syariah Bandar Lampung* (Vol. 16, Issue 1). Universitas Islam Negeri.
- Haeruddin, I. M., Mpehle, Z., Muhibah, M., Dipatmodjo, T. S. P., & Natsir, U. D. (2022). I Can'T Get No Satisfaction: Exploring Indonesian Guests' Satisfaction and Service Quality in South African Hotels. *Geojournal of Tourism and Geosites, 42*(2), 647–656. <https://doi.org/10.30892/gtg.422spl02-873>
- Ho, C., Chen, T., & Li, C. (2023). *Airbnb ' s Negative Externalities from the Consumer ' s Perspective : How the Effects Influence the Booking Intention of Potential Guests.*
- Ishak, R. P., Soeswoyo, D. M., Skawanti, J. R., & Andani, R. (2024). The Influence of Service Quality, Facilities and Location on The Decision to Stay at The Bountie Hotel and Convention Center Sukabumi. *TRJ Tourism Research Journal, 8*(1), 39. <https://doi.org/10.30647/trj.v8i1.241>
- Kokkhangplu, A., Onlamai, W., Chokpreedapanich, T., & Phikul, K. (2023). *What Predicts Behavioral Intention in Eco-Friendly Hotels ? The Roles of Tourist ' s Perceived Value and Satisfaction : A Case Study of Thailand.*
- Kuo, Y. (2023). The study of hotel service quality and consumer satisfaction - Bachelor Hotel in Taiwan as an example. *International Journal of Organization Innovation, 16*(1), 100–110. <https://www.ijoi-online.org/%0ATHE>
- Maghrifani, D. (2018). Emerging sharia hotel in Indonesia: Understanding the tourists' motivation and values. *International Journal of Business and Society, 19*, 661–675.
- Rachmatie, A., Rahmafritra, F., Suryadi, K., & Larasati, A. R. (2022). *Classi fication of halal hotels based on industrial perceived value : a study of Indonesia and Thailand. 8*(1), 244–259. <https://doi.org/10.1108/IJTC-04-2021-0063>
- Rosita, Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure, 13*(1), 61–72.
- Sann, R., Lai, P., & Liaw, S. (2023). *applied sciences Understanding Customers ' Insights Using Attribution Theory : A Text Mining and Rule-Based Machine Learning Two-Step Multifaceted*

*Method.*

- Simanihuruk, M., Kusumawardhani, Y., Mayasari, D., & Rahardjo, S. (2022). Sosialisasi Penerapan Protokol Kesehatan Berstandar CHSE untuk Receptionist Restoran dan Concierge Hotel dalam Menunjang Pariwisata di Kota Bogor. *Academic in Action Journal of Community Empowerment*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.33021/aia.v4i1.3714>
- Singh, H. P., Alshallaqi, M., & Altamimi, M. (2023). *Predicting Critical Factors Impacting Hotel Online Ratings : A Comparison of Religious and Commercial Destinations in Saudi Arabia*.
- Soeswoyo, D. M. (2023). *Pengantar Praktis Manajemen Pemasaran Untuk Hospitality Dan Pariwisata Penerbit Cv . Eureka Media Aksara* (L. Dewi (ed.); Issue November 2023). Eureka Media Aksara.
- Soeswoyo, D. M., & Widodo, H. W. (2021). the Influence of International Brand Image Toward Guest'S Decision To Stay at the Four Star Hotel in Lampung. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 4(1). <https://www.agoda.com/id-id/novotel-lampung->