

GUEST FEEDBACK ON DELUXE ROOM FACILITIES AT PANGERAN BEACH HOTEL PADANG

By: Arya Pratiwi
Mentor: Siti Sofro Sidiq

*Department of Administrative Science Business Travel Study
Program Faculty of Social and Political Sciences
Riau University*

ABSTRACT

Hotel is one of the companies engaged in services. The hotel provides facilities, lodging services, food and drinks provided to guests who pay at a reasonable price and in accordance with the facilities and services received by guests. The hotel is engaged in services that provide room accommodation. Each hotel has several types of rooms. The rooms provided are provided with facilities based on the type of room. One type of room that many guests take at this hotel is the deluxe room type. The deluxe room type at this hotel is one of the most preferred room types because the price is still affordable. From the room facilities provided there will be feedback from guests. Therefore, room facilities in the deluxe room type must also be considered. The purpose of this study was to determine guest responses to room facilities. This research was conducted at Pangeran Beach Hotel Padang, precisely on Jl. Ir. H. Juanda No. 79, Padang City. This study uses quantitative methods by collecting data and information in the field by distributing questionnaires, and processing documentation to achieve the final goal. From the results of the study, it was concluded that from guest feedback about the room facilities provided, it could be used as an improvement and development of the hotel.

Keywords: Hotel, Guest feedback, Room facilities

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kelanjutan dari era sebelumnya, Kota Padang mendapati perkembangan yang pesat pada pembangunan, disertai pertumbuhan ilmu pengetahuan dan teknologi yang beranjak modern. Kota Padang terkenal dengan wisata-wisata yang indah. Kota Padang juga mempunyai beraneka ragam adat istiadat, budaya, dan keseniannya. Dengan adanya wisata-wisata dan aneka ragam budaya tersebut, tidak sedikit pula wisatawan asing yang ingin datang berkunjung ke kota Padang.

Perkembangan di daerah Kota Padang semakin pesat, perkembangan tersebut meliputi beberapa bidang, salah satunya adalah pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu jenis industry baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan layanan kerja, peningkatan pendirian hote-hotel dari urutana sedang sampai hotel-hotel berbintang, *Prof. Salah Wahab (1975)*. Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri (di luar negeri), meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain (daerah tertentu), suatu negara atau benua untuk sementara waktu dalam mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya dimana ia memperoleh pekerjaan, *Prof. Salah Wahab dalam Oka Yoeti (1994)*. Sebagai penghasil devisa negara dan daerah, pariwisata

dinilai mempunyai sudut pandang masa depan yang cerah. Dengan adanya minat wisatawan asing yang datang berkunjung ke kota Padang, maka dibutuhkan sarana dan pra sarana penunjang seperti akomodasi dan hal lainnya.

Akomodasi dalam bidang pariwisata yaitu seperti perhotelan. Pada saat ini sudah bisa dibbilang banyak hotel berbintang yang ada di Padang. Hotel sendiri memiliki arti usaha jasa atau penyediaan jasa, penyediaan akomodasi atau pengelolaan usaha bagi semua orang yang menerima jasa tersebut, termasuk penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas dan jasa lainnya.

Industri perhotelan adalah salah satu industri yang paling erat kaitannya dalam industri pariwisata, dengan berbagai disiplin ilmu dan dinamika kerja. Hotel sendiri memiliki arti usaha jasa atau jasa, menyediakan akomodasi dan pengelolaan usaha bagi semua orang yang menerima jasa tersebut, termasuk akomodasi dan catering serta fasilitas jasa lainnya.

Dalam lingkup perhotelan yang bergerak di bidang industri jasa tentunya salah satu tujuannya adalah untuk memuaskan tamu sebagai konsumen. Hotel yang baik seharusnya tidak hanya memberikan kualitas pelayanan yang baik, akan tetapi juga memberikan fasilitas yang baik untuk memuaskan tamu. Faktor penentu kepuasan pelanggan adalah fasilitas, kualitas layanan, harga, faktor emosional, biaya dan kenyamanan.

Sumber : Dinas Pariwisata Padang (2020)

Tabel 1.1
Klasifikasi Hotel di Kota Padang

No.	Nama Hotel	Klasifikasi Bintang	Alamat
1.	The Premier Padang	*****	Jl. MH Thamrin No.27
2.	The Axana Hotel Padang	****	Jl. Bundo Kanduang No.14-16
3.	Pangeran Beach Hotel Padang	****	Jl. Ir. H. Juanda No.79, Flamboyan Baru
4.	Hotel Mercure Padang	****	Jl. Purus IV No.8, Purus
5.	Kyriad Bumimintang Hotel Padang	****	Jl. Bundo Kanduang No.20-28

Dari tabel 1.1, Pangeran Beach Hotel Padang ialah salah satu hotel bintang empat yang letaknya di tempat yang sangat strategis di tengah di Kota Padang, Sumatera Barat. Dari Pangeran Beach Hotel Padang hanya memerlukan durasi kira-kira lima menit untuk bisa sampai ke Pantai Padang. Lokasi sekitaran Pangeran Beach Hotel Padang juga banyak tempat-tempat makan baik di siang hari dan malam hari. Lokasi hotel ini juga membelakangi dengan pantai padang.

Pangeran Beach Hotel Padang adalah industri perhotelan yang bergerak dan berusaha di bidang jasa, yang mana industri perhotelan ini memiliki resiko pada fluktuasi serta kebijakan umum. Dalam situasi ini mungkin dapat menyebabkan persaingan yang erat pada bisnis jasa perhotelan tersebut. Hal ini didorong juga bersama adanya fasilitas-fasilitas yang ada, yakni keringanan saat perkrediatan dari perbankan, akibatnya usaha jasa perhotelan tersebut memiliki waktu untuk membungkus dan memajukan usaha-usahanya, supaya mempunyai peluang yang bertambah bersinar di waktu kemudian hari.

Sekarang ini tidak sedikit perusahaan yang berfokus pada bidang jasa perhotelan, sehingga pihak Pangeran Beach Hotel Padang perlu membuat para tamu merasa puas dengan mempertahankan atau meningkatkan layanannya, memberikan akses kemudahan, memberikan fasilitas dengan itikad

baik, dan memberikan keamanan bagi para tamu. Jika ini sudah memberikan layanan dan fasilitas yang lebih baik, dapat mengurangi persaingan dengan hotel lain dan bisa meningkatkan kepercayaan tamu terhadap hotel itu sendiri. Kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pangeran Beach Hotel Padang berkontribusi pada kepuasan. Jika tamu tidak merasa puas dengan fasilitas, layanan, dan promosi yang ditawarkan, tamu akan meninggalkan hotel dan tidak akan kembali menggunakan akomodasi dari hotel tersebut.

Dengan semakin ketatnya persaingan bisnis, perusahaan perhotelan mencari keuntungan dengan semaksimal mungkin dengan cara memunculkan strategi bisnis masing masing hotel. Setiap hotel memiliki strategi dalam berkompetisi yang disusun dalam suatu rancangan perusahaan untuk memenuhi kelebihan dalam bersaing yang bekepanjangan pada pesaing. Persaingan yang tinggi dalam industri menuntut perusahaan untuk bersaing agar pelanggan tidak beralih ke hotel lain. Menurut Kotler (2003) konsumen yang loyal ditunjukkan dari kesediaan konsumen untuk melakukan pembelian ulang sebab komitmen terhadap suatu merek, produk, jasa maupun perusahaan.

Permintaan tamu yang selalu terus meningkat mendorong para pengusaha di sektor pariwisata untuk terus bersaing, khususnya pada Pangeran Beach Hotel Padang untuk bersaing dan menawarkan manfaat tambahan. Ada banyak hal yang harus

diperhatikan dalam mempengaruhi tamu, harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas.

Tabel 1.3

Occupancy Pangeran Beach Hotel 6 Bulan Terakhir

Bulan	Jumlah
Agustus	2772
September	3848
Oktober	4796
November	4561
Desember	5016
Januari	3285

Sumber : Front Office Manager PBH (2022)

Dari data pada tabel 1.3 dapat dilihat dan disimpulkan bahwa tingkat hunian Pangeran Beach Hotel Padang termasuk tinggi, dari total kamar 181 terutama pada bulan Desember 2021 mencapai 5000 lebih kamar yang terjual dan termasuk dalam *high season*, dan pada bulan Agustus 2021 hanya sekitar 2000-an kamar yang terjual dan termasuk dalam golongan *low season*.

Tidak hanya menyediakan fasilitas penyewaan kamar saja, hotel ini juga menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya demi kenyamanan tamu, seperti *restaurant, lounge bar, swimming pool, fitness centre, spa & sauna, laundry and dray cleaning service, business centre, ballroom and 10 meeting room, lae salon, message service, internet acces, news paper,*

praying room, car rent & taxi, money changer office, dan masih banyak fasilitas serta akses lainnya yang berguna untuk memudahkan keperluan tamu dan membuat tamu merasa nyaman.

Dari berbagai macam fasilitas yang disediakan oleh beberapa hotel akan menjadi pertimbangan dan perbandingan bagi tamu untuk memilih hotel tersebut dan kembali untuk menggunakan fasilitas dan jasa hotel tersebut. Peneliti mengangkat tema **“TANGGAPAN TAMU PADA FASILITAS KAMAR DI PANGERAN BEACH HOTEL PADANG”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggapan tamu tentang fasilitas kamar yang disediakan di Pangeran Beach Hotel Padang?

1.3. Tujuan Masalah

Adapun tujuan dari penulisan ini yaitu :

- a) Mengetahui tanggapan tamu pada fasilitas kamar yang disediakan di Pangeran Beach Hotel Padang

1.4. Manfaat Penulisan

- a) Bagi akademis, penlitia ini diharapkan bisa dibuat sebagai bahan bacaan dan referensi untuk penelitian selanjutnya serta menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.
- b) Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengalaman yang didapat khususnya

tentang tanggapan tamu pada fasilitas kamar.

- c) Bagi pengelola/perusahaan, penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi lebih lanjut terkait dengan tanggapan tamu pada fasilitas kamar di Pangeran Beach Hotel Padang sehingga bisa dijadikan masukan dan referensi kepada Pangeran Beach Hotel Padang untuk melakukan perbaikan ataupun pengembangan terhadap fasilitas kamar.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Hotel

Hotel merupakan salah satu jasa akomodasi yang bergerak di bidang pariwisata. Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan penginapan (rooms), makanan dan minuman (food and beverage), hiburan seperti night club, discotheque, serta pelayanan menarik

2.2. Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono,2002). Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh karyawan baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan. Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang diciptakan sedemikian rupa sehingga bentuk barang-barang yang berfungsi untuk menambah nilai suatu

produk atau jasa menjadi lebih menarik. Dimiyanti (2002), berpendapat fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai atau dipergunakan serta dinikmati oleh konsumen dan penggunaannya tidak selalu harus dibayar. Menurut Sumayang (2003) menjelaskan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Fasilitas adalah suatu tindakan menyeimbangkan konstan antara tekanan bersaing waktu, biaya, dan kualitas. Adapun beberapa hal dalam fasilitas jasa yang perlu diperhatikan, antara lain: kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan, kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan, kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan, kelengkapan alat yang digunakan.

2.3. Tanggapan

Tanggapan adalah bayangan yang menjadi kesan yang dihasilkan dari pengamatan, kesan tersebut menjadi isi kesadaran yang dapat dikembangkan dalam hubungannya dengan konteks pengalaman waktu sekarang serta antisipasi keadaan untuk masa yang akan datang (Wasty Soemanto, 2006: 25).

Menurut J. S Badudu Sudua M. Zain (1999) tanggapan adalah pendapat atau pandangan atau anggapan tentang suatu hal. Dengan demikian, tanggapan tamu dapat diartikan sebagai pendapat, pandangan, dan anggapan terhadap

sesuatu produk atau jasa yang ditawarkan kepadanya.

Tanggapan adalah bayangan yang menjadi kesan yang dihasilkan dari pengamatan, kesan tersebut menjadi isi kesadaran yang dapat dikembangkan dalam hubungannya dengan konteks pengalaman waktu sekarang serta antisipasi keadaan untuk masa yang akan datang (Wasty Soemanto, 2006: 25).

Dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan diatas, bahwa tanggapan merupakan kesan-kesan atau gambaran yang didapat setelah individu mengadakan pengamatan. Tanggapan tidak akan muncul tanpa dilakukannya pengamatan di masa lampau. Dalam hal ini, Sumadi Suryabrata (2002) menyebutkan empat pertanyaan tanggapan, yaitu :

1. Pada tanggapan cara tersedianya obyek tersebut representasi, sedangkan pengamatan disebut presentasi.
2. Pada tanggapan obyek tidak ada pada dirinya sendiri, tetapi pada pengamatan ada pada dirinya sendiri.
3. Pada tanggapan terlepas dari unsur tempat, keadaan dan waktu, sedangkan pada pengamatan terikat pada tempat, keadaan, dan waktu.
4. Pada tanggapan obyek hanya untuk subyek yang mengamati, sedangkan pada obyek ada pada setiap orang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut sugiyono

(2018) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan dikur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

3.2 Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2022 dan berlokasi di Hotel Pangeran Beach Hotel Padang, Jl. Ir. H. Juanda No.79, Flamboyan Baru, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat 25115.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penlitik untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam peneltian ini yang akan menjadi populasi yaitu tamu yang menginap atau pernah menginap di Pangeran Beach Hotel Padang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah para tamu yang menginap atau pernah menginap di Pangeran Beach Hotel Padang. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*.

Menurut Sugiyono (2019) *Sampling Insidental* adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Peneliti mengambil teknik sampling ini dikarenakan peneliti menyebarkan angket/kuesioner kepada para tamu yang meninap di Pangeran Beach Hotel Padang.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada kepada pengumpul data. Data dapat dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan, menurut Sugiyono (2018:456). Data primer pada penelitian ini didapat dengan cara menyebarkan kuesioner.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain yang telah ada. Data sekunder diambil untuk melengkapi data primer yang bisa menjelaskan dan mendukung masalah. Data sekunder peneliti dalam penelitian ini yaitu beberapa informasi yang didapat dari hotel, membaca skripsi dan jurnal yang terdahulu.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Membuat beberapa pertanyaan dan diberikan kepada responden sebagai sampel untuk mendapatkan informasi ataupun data-data yang

- diperlukan oleh peneliti.
2. Observasi
Dilakukan dengan cara meneliti atau melihat bagaimana reaksi tamu selama menginap dan selama penelitian berlangsung.
 3. Studi Pustaka
Dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dan data-data dari buku-buku yang berhubungan dengan yang diteliti.

3.6. Teknik Pengukuran Data

Menurut Sugiyono (2016), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya kelas interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan skala ukur dan skala yang digunakan yaitu skala Likert. Menurut Sugiyono (2016) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk Menyusun instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor. Skor dalam skala likert tersebut ada 5, yaitu :

Tabel 3.1
Skor Jawaban Responden

Skala	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Kurang Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber : *Sugiyono,*

2014

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2010) , yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, Menyusun secara sistematis dat yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015), bahwa pendekatan kauntitatif merupakan penelitian yang berdasraka filasafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambiln sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan isntrumen, analisis data bersifat statistik.

3.8. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2015), operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian

ditarik kesimpulannya. Paad penelitian ini, variabel yang digunakan ialah :

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabile	Indikator	Pengumpulan Data
Tanggapan Tamu Pada Fasilitas Kamar Deuxe Room Di Pangeran Beach Hotel Padang	Tempat Tidur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan tempat tidur 2. Kenyamanan tempat tidur 3. Atribut pendukung tempat tidur 4. Kenyamanan atribut pendukung tempat tidur 	Kuesioner
	Bentuk Ruang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penataan perabotan 2. Ilusi luas kamar 3. Kenyamanan ruang kamar 	
	Kenyamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontras warna di ruang kamar 2. Pengaplikasian warna di ruang kamar 3. Pencahayaan ruang kamar 4. Sirkulasi udara di ruang kamar 5. Ukuran kamar 6. Keamanan kamar 7. Kebisingan dari luar kamar 8. Keindahan kamar 	

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Data Tanggapan Tamu Pada Fasilitas Kamar Deluxe Room di Pangeran Beach hotel Padang

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan cara kuesioner/angket. Kuesioner ialah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan topik penelitian dan akan dijawab oleh responden. Yang menjadi sasaran responden pada penelitian ini yaitu para tamu yang menginap atau pernah menginap di Pangeran Beach Hotel padang dengan mengambil tipe kamar *deluxe room*.

Tempat Tidur

Suatu kamar hotel tempaat tidur akan sangat berpengaruh pada tamu. Karena tempat tidur tersebut akan digunakan para tamu untuk beristirahat. Ada beberapa indikator dari tempat tidur ini.

Kenyamanan Tempat Tidur di Deluxe Room Pangeran Beach Hotel Padang

Berikut jawaban responden mengenai kebersihan kmar pada tipe kamar deluxe room di Pangeran Beach Hotel dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tanggapan Tamu Mengenai Kenyamanan Tempat Tidur

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	6	6
4	52	52
5	42	42
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Kebersihan Tempat Tidur Di Deluxe Room Pangeran Beach Hotel Padang

Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat dilihat jawaban para responden dari tabel berikut :

Tanggapan Tamu Mengenai Kebersihan Tempat Tidur

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	4	4
4	61	61
5	35	35
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Pada tabel 4.7 diatas, dapat dilihat bahwa mengenai kebersihan tempat tidur pada tipe deluxe room di Pangeran Beach Hotel termasuk dalam kategori baik dengan jawaban dari responden sebanyak 61 responden, 35 responden menjawab sangat baik, dan 4 responden menjawab cukup bai

Atribut Pendukung Di Tempat Tidur

Tanggapan Tamu Atribut Pendukung di Tempat Tidur

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	5	5
4	54	54
5	41	41
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa dari banyaknya 100 responden, 54 responden menjawab baik dalam hal mengenai atribut pendukung di tempat tidur, menjawab sangat baik

sebanyak 41 responden, dan 5 responden menjawab cukup baik.

Kenyamanan Atribut Yang Yang Disediakan Di Tempat Tidur

Dapat disimpulkan jawaban yang telah dikumpulkan dari para responden pada tabel berikut ini :

Tanggapan Tamu Mengenai Kenyamanan Atribut Tempat Tidur

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	3	3
4	59	59
5	38	38
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil dari tabel 4.9 bisa disimpulkan bahwa dari banyaknya 100 responden ada 59 responden memilih baik, sebanyak 38 responden memilih sangat baik, dan sebanyak 3 responden memilih cukup baik.

Bentuk Ruang

Bentuk dan elemen kamar tidur yang dibatasi oleh dinding, lantai, dan plafond memberi rasa terlindungi bagi orang yang mendiami atau memandang sebuah ruang akan menilainya. Bentuk ruang mempengaruhi psikologis dari pemakai ruangan.

Penataan Perabotan Pada Kamar Deluxe Room Pangeran Beach Hotel Padang

Tanggapan Tamu Mengenai Penataan Perabotan

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	4	4

4	61	61
5	35	35
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 bisa dilihat bahwa sebanyak 61 responden memilih jawaban baik, sebanyak 35 responden memilih jawaban sangat baik, dan sebanyak 4 responden memilih jawaban cukup baik.

Ilusi Luas Kamar Pada Kamar Deluxe Room Pangeran Beach Padang

Tanggapan Tamu Mengenai Ilusi Kamar Luas

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	10	10
4	48	48
5	42	42
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Pada tabel 4.11 tersebut dapat dilihat bahwa terdapat 48 responden yang memilih jawaban baik, 42 responden memilih jawaban sangat baik, dan ada sebanyak 10 responden yang memilih jawaban cukup baik.

Kenyamanan Ruang Kamar di Deluxe Room Pangeran Beach Hotel Padang.

Tanggapan Tamu Mengenai Kenyamanan Ruang Kamar

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	2	2
4	63	63
5	35	35
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan

Peneliti, 2022

Pada tabel 4.12 dapat dilihat bahwa ada sebanyak 63 memilih jawaban baik, sebanyak 35 responden memilih jawaban sangat baik, dan sebanyak 2 responden memilih jawaban cukup baik.

Kenyamanan

Kontras Warna di Ruang Kamar Deluxe Room Pangeran Beach Hotel Padang

Penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para tamu yang pernah menginap di deluxe room Pangeran Beach Hotel Padang mengenai kontras warna ruang kamar dapat dilihat pada tabel berikut :

Tanggapan Tamu Mengenai Kontras Warna di Ruang Kamar

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	12	12
4	54	54
5	34	34
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 4.13 tersebut bisa dilihat bahwa ada sebanyak 54 responden yang memilih jawaban baik, sebanyak 34 responden memilih jawaban sangat baik, dan ada sebanyak 12 responden memilih jawaban cukup baik

Pengaplikasian Warna di Ruang Kamar Deluxe Room Pangeran Beach Hotel Padang

Tanggapan Tamu Mengenai Aplikasi Warna di Ruang Kamar

Skor	Jumlah	Persentase
------	--------	------------

	Responden	(%)
1	-	-
2	-	-
3	4	4
4	57	57
5	39	39
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat bahwa ada sebanyak 57 responden yang memilih menjawab baik, sebanyak 39 responden memilih jawaban sangat baik, dan ada sebanyak 4 responden memilih menjawab cukup baik.

Pencahayaan Ruang Kamar Deluxe Room Pangeran Beach Hotel Padang

Tanggapan Tamu Mengenai Pencahayaan Ruang Kamar

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	1	1
4	53	53
5	46	46
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.14 bisa dilihat bahwa ada sebanyak 53 responden menjawab baik, ada sebanyak 46 responden menjawab sangat baik, dan ada sebanyak 1 responden menjawab cukup baik.

Sirkulasi Udara di Ruang Kamar Deluxe Room Hotel Pangeran Beach Hotel Padang

Tanggapan Tamu Mengenai Sirkulasi Udara di Ruang Kamar

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-

3	2	2
4	51	51
5	47	47
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.16 bisa dilihat bahwa ada sebanyak 51 responden memilih menjawab baik, ada sebanyak 47 responden memilih menjawab sangat baik, dan ada sebanyak 1 responden memilih menjawab cukup baik.

Ukuran Kamar di Deluxe Room Pangeran Beach Hotel Padang Tanggapan Tamu Mengenai Ukuran Kamar

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	5	5
4	55	55
5	40	40
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 4.17 dapat dilihat hasilnya yaitu ada sebanyak 55 responden memilih jawaban baik, ada sebanyak 40 responden memilih jawaban sangat baik, dan ada sebanyak 5 responden memilih jawaban cukup baik.

Kemanan Kamar di Deluxe Room Pangeran Beach Hotel Padang Tanggapan Tamu Mengenai Keamanan Kamar

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	1	1
4	57	57
5	42	42
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 4.18 bisa dilihat hasil jawaban para responden mengenai ukuran kamar yaitu ada sebanyak 57 responden memilih jawaban baik, ada sebanyak 42 responden memilih jawaban sangat baik, dan ada sebanyak 1 responden memilih jawaban cukup baik.

Kebisingan dari Luar Kamar Deluxe Room Pangeran Beach Hotel Padang

Tanggapan Tamu Mengenai Kebisingan dari Luar Kamar

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-
3	19	19
4	52	52
5	29	29
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.19 bisa dilihat jawaban dari para responden yaitu ada sebanyak 52 responden memilih jawaban baik, ada sebanyak 29 responden memilih jawaban sangat baik, dan ada sebanyak 19 responden memilih jawaban cukup baik.

Keindahan Kamar Deluxe Room Pangeran Beach Hotel Padang

Penelitian yang telah dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner maka di dapat jawaban dari pertanyaan mengenai keindahan kamar deluxe room yang mana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tanggapan Tamu Mengenai Keindahan Kamar

Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	-	-
2	-	-

3	11	11
4	48	48
5	41	41
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Pada tabel 4.20 mendapatkan hasil dari pertanyaan kuesioner mengenai keindahan kamar deluxe room yang mana terdapat 48 responden yang memilih jawaban baik, 41 responden memilih jawaban sangat baik, dan terdapat 11 responden memilih jawaban cukup baik.

Rekapitulasi Hasil

Rekapitulasi Hasil

Sub Variabel	Indikator	Skor	Kategori
Tempat Tidur	Kebersihan tempat tidur	431	Sangat Baik 1680 - 2000
	Kenyamanan tempat tidur	436	
	Atribut pendukung tempat tidur	436	
	Kenyamanan atribut pendukung tempat tidur	435	
	Total Skor	1738	
Bentuk Ruang	Penataan perabotan	433	Sangat Baik 1260 -1500
	Ilusi luas kamar	432	
	Kenyamanan ruang kamar	433	
	Total	1298	

	Skor		
Kenyamanan	Kontras warna di ruang kamar	422	Sangat Baik 3360 - 4000
	Pengaplikasian warna di ruang kamar	435	
	Pencahayaan ruang kamar	445	
	Sirkulasi udara diruang kamar	445	
	Ukuran kamar	435	
	Keamanan kamar	441	
	Kebisingan dari luar kamar	410	
	Keindahan kamar	430	
	Total Skor	3463	
Total Keseluruhan Sub Variabel	6499	Sangat Baik 6300 - 7500	

Sumber : Data Hasil Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 4.21 hasil rekapitulasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil dari seluruh sub variabel yaitu termasuk dalam kategori sangat baik dengan skor 6499. Hasil dari masing-masing sub variabel yaitu sub variabel tempat tidur dengan

skor 1738 termasuk dalam kategori sangat baik. Dapat dikategorikan sangat baik karena berdasarkan jawaban yang dipilih dari responden yaitu tempat tidur yang disediakan oleh pihak hotel bersih dan nyaman, diberi bantal yang cukup untuk tamu dan bantal juga nyaman saat digunakan tamu. Kemudian sub variabel bentuk ruang dengan hasil skor nya ialah 1298 termasuk dalam kategori sangat baik. Sub variabel bentuk ruang dapat masuk dalam kategori sangat baik yaitu berdasarkan dari jawaban responden bahwa ruang kamar terlihat luas, penataan perabotan di ruang kamar sangat di perhatikan. Dan sub variabel terakhir ialah kenyamanan dengan hasil skor 3463 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Sub variabel kenyamanan termasuk dalam kategori sangat baik berdasarkan dari jawaban responden yaitu bahwa warna kontras diruang kamar baik, pengaplikasian warna di ruang kamar di aplikasikan dengan baik, pencahayaan juga diatur dengan baik, sirkulasi udara, ukuran kamar, keamanan kamar terjaga dengan sangat baik. Dan dari seluruh sub variabel didapatkan jumlah skor 6499 dimana pada skor ini juga termasuk kedalam kategori sangat baik.

Daftar Pustaka

Daftar Buku

- Bandung: Agung Medi Meirina Chair, Ira dan Pramudia, Heru. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana
- Muljadi AJ dan Warman, Andri. (2014). *Kepariwisata dan*

- Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Permana Budi Agung. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Andi Offset: Yogyakarta
- Prof. Dr. Sinambela, Lijan P, Dr. Sarton Sinambela, S.E., M.M. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teoretik dan Praktik*. Depok. PT. Rajagrafindo Persada
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Suyanto. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Prenada Media, Jakarta.
- Umi Nariwati. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*.
- Daftar Jurnal**
- Adhitya, Rifky, Rodhiyah dan Saryadi., 2015. *Pengaruh Tarif Kamar dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Horisson Hotel Semarang*. Semarang: FISIP Universitas Diponegoro
- Amrusi, Nora Afriyanti . 2018. *Tanggapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Hotel Oasis Banda Aceh*. Aceh: FKIP Universitas Syiah Kuala
- Ardianto, Riki. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel New Hollywood Pekanbaru*. Pekanbaru: FISIP Universitas Riau
- Krestian Gigir., Kasih, Mita Takaendengan dan Margaretha Warokka, Idham. 2016. *Persepsi Tamu Terhadap Industri Hotel*. Manado: Politeknik Negeri Manado
- Pratiwi, Meva. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga, Terhadap Kepuasan Konsumen di Penginapan Lebar Daun Kelor*. Palembang: FEKON. Universitas Islam Negeri Raden Fatah
- Rusmawati, Yunni. 2019. *Pengaruh Harga Kamar dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen di Shangrila Hotel Surabaya*. Lamongan: FEKON Universitas Islam Lamongan
- Sheila. 2019. *Tanggapan Tamu Terhadap Fasilitas Atribut di Grand Elite Hotel Pekanbaru*. Pekanbaru: FISIP Universitas Negeri Riau