

SKRIPSI

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL

WHIZ CAPSULE THAMRIN JAKARTA



Disusun oleh:

THEOFANUS REYNALDO CHRISTIANTO

NO. MHS: 318101300

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL

WHIZ CAPSULE THAMRIN JAKARTA



Disusun oleh:

THEOFANUS REYNALDO CHRISTIANTO

NO. MHS: 318101300

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL
WHIZ CAPSULE THAMRIN JAKARTA



Disusun oleh:

THEOFANUS REYNALDO CHRISTIANTO

NO. MHS: 318101300

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M
NIDN 0526125901

Pembimbing II

dr

Dra. Nuharani F.K., M.Pd
NIDN 0530046603

Mengetahui
Ketua Program Studi

Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos, M.M
NIDN 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

SKRIPSI

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL

WHIZ CAPSULE THAMRIN JAKARTA

OLEH

THEOFANUS REYNALDO CHRISTIANTO

No. Mhs. 318101300

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal: 17 November 2022

TIM PENGUJI:

**Penguji Utama : Hermawan P., S.ST., S.Sos, M.M
NIDN 0516057102**

**Penguji I : Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

**Penguji II : Dra. Nuharani E.K, M.Pd
NIDN. 0505026202**



**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**Drs. Prihatno, M.M
NIDN: 0526125901**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Theofanus Reynaldo Christianto
NIM : 318101300
Program Studi : D.IV Pengelolaan Perhotelan
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel
Whiz Capsule Thamrin Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel *Whiz Capsule* Thamrin Jakarta" adalah asli hasil penelitian dan hasil karya saya sendiri dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang berlaku. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesadaran dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun.

Yogyakarta, November 2022



Theofanus Reynaldo C

MOTTO

“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.”

Matius 6:34

“Sebab Allah memberikan kepada kita bukan roh ketakutan, melainkan roh yang membangkitkan kekuatan, kasih dan ketertiban”

2 Timotius 1:7

“Sluman Slumun Slamet”

(Unknown)

“Skripsi yang baik adalah Skripsi yang diselesaikan bukan yang dipertanyakan”

(Unknown)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur penulis panjatkan bagi Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagaimana mestinya. Dengan penuh rasa bangga dan ucapan terima kasih peneliti persembahkan kepada pihak-pihak yang telah berperan, dan atau pihak yang menjadi motivasi peneliti. Skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari pihak-pihak tersebut. Dengan demikian, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas seluruh kuasa dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar.
2. Kepada Ayah saya Lesno Prabowo Helarius dan Ibu tercinta Theresia Sutarmi, Adik saya Nicolas Wijaya Putra serta keluarga terdekat yang turut memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan memberikan dukungan moril serta materiil, serta yang selalu memberikan nasihat supaya senantiasa menjadi orang yang lebih baik. Semoga selalu diberi kesehatan dan umur yang panjang agar supaya dapat selalu menemani setiap langkah perjalanan menuju kesuksesan. Aamiin.
3. Kepada keluarga besar Bapak Aqua Dwipayana, Ibu Retno Setiasih, Kakak saya Alira Vania Putri Dwipayana, Adik saya Savero Karamiveta Dwipayana yang turut memberikan doa, motivasi, dan memberikan dukungan moril serta materiil, serta yang selalu memberikan nasihat supaya selalu menggaungkan silaturahmi dan menanamkan kebaikan kepada semua kalangan.

4. Kepada Mak Tik, Mbak Neti dan Mbak Yanti yang banyak membantu saya selama menjalani masa kuliah di Rumah Sawit Sari.
5. Kepada teman-teman di Bogor Maria Regina Fritania, Dewan Komisaris PP (Stevanly Alvino Arya dan Andreas Wicaksono), Armin Squad (Ferdian Trey L, Rio Kelson, Jordan Chai, Julius Chai, Thomas Adianto, Jeksen Hermansyah, Fransiskus Yuan) dan seluruh teman-teman peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, semangat dan dukungan dari segi apapun, semoga pertemanan ini selalu terjalin dengan baik.
6. Kepada teman-teman di Yogyakarta Tim Kacau (Daniel Yudistira, Candiwa Brama Napitupulu, Erikson Turnip), Geger Cilikan (Reza Mei Dicky, Leo Yobi, Romanos Lintang P, Muhammad Sultan Syahdani) Yohana Nirmala, Fina Aprilia, Wina Melia Iswari, Yuliana Corlina, Annisa Meiliana Sari, Nurul Mela Anisa, Mas Tiyok, Mas Agil. Terimakasih atas bantuan, semangat dan dukungan dari segi apapun, semoga pertemanan ini selalu terjalin dengan baik.
7. Kepada Kampong Coffe Brew, Cafe 3 Ceret, Sate Kronyos Mbah Gundil yang telah memberikan tempat untuk mengerjakan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar, yang selama ini tulus dan ikhlas meluangkan waktu untuk menuntun, mengarahkan dan memberikan bimbingan serta pelajaran kepada peneliti, sehingga peneliti menjadi pribadi yang lebih baik. Peneliti berharap dengan tersusunnya skripsi ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan mohon maaf apabila dalam penyusunan terdapat kesalahan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penyusunan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dan sebagai salah satu prasyarat kelulusan bagi mahasiswa/i D.IV Pengelolaan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan pada penulis dalam proses penyusunan Skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Nuharani E.K, M.Pd . selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M. selaku dosen penguji utama dan ketua program studi pengelolaan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah, mendidik serta memberi masukan dalam menyelesaikan skripsi ini..
4. Bapak Drs, Prihatno, M.M. selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta sekaligus dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi peneliti mulai dari semester awal sampai saat penyusunan skripsi.

5. Bapak Slamet Santoso, S.E. selaku Cluster Hotel Managet di Whiz Hotel Capsule Thamrin dan Whiz Hotel Cikini yang telah memberikan izin dan waktu dalam untuk melakukan penelitian
6. Seluruh dosen Program Studi D.IV Pengelolaan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat selama perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, serta Staff yang telah berperan membantu peneliti selama menempuh pendidikan di kampus STP AMPTA Yogyakarta sebagaimana mestinya.

Akhir kata, Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk banyak pihak Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki penyusunan di masa mendatang. Kritik saran dapat disampaikan ke theofanus32@gmail.com

Yogyakarta, .November 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi.....	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Hotel Kapsul	7
3. Pengertian Fasilitas	7
4. Indikator Fasilitas Kamar.....	8
5. Pengertian Kepuasan Tamu	8
6. Indikator Kepuasan Tamu.....	9
B. Penelitian Terdahulu	11
C. Kerangka Pemikiran.....	14

D. Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Subjek dan Objek Penelitian	16
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	16
D. Populasi dan Sampel.....	17
E. Variabel Penelitian	18
1. Variabel Penelitian.....	18
2. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	19
F. Metode Pengumpulan Data	21
1. Jenis Instrumen	21
2. Skala Pengukuran Variabel.....	21
3. Uji Kelayakan Instrumen	22
4. Uji Reliabilitas instrument	23
G. Metode Analisis Data	24
1. Analisis Regresi Linear Sederhana	24
2. Uji Normalitas.....	24
3. Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t).....	25
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	26
1. Sejarah Whiz Capsule Hotel Thamrin Jakarta	26
2. Lokasi Whiz Capsule Hotel Thamrin Jakarta	27
3. Harga Kamar Whiz Capsule Hotel Thamrin Jakarta	28
4. Fasilitas Whiz Capsule Hotel Thamrin Jakarta.....	28
B. Karakteristik Data Penelitian	35
C. Hasil Uji Instrumen.....	45
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
D. Hasil Uji Kelayakan Variabel.....	46
1. Uji Normalitas.....	46
E. Hasil Penelitian	47
F. Pembahasan	49

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan	53
B. Rekomendasi	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Harga Kamar	28
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian.....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Item-Item Variabel Penelitian	46
Tabel 4.4 Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	47

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Orang Yang Pernah Menginap.....	35
Diagram 4.2 Jenis Kelamin.....	36
Diagram 4.3 Usia	37
Diagram 4.4 Pekerjaan.....	38
Diagram 4.5 Penilaian tentang Kelengkapan.....	39
Diagram 4.6 Penilaian tentang Kebersihan.....	40
Diagram 4.7 Penilaian tentang Kerapihan	41
Diagram 4.8 Penilaian tentang Fungsi dan Kondisi.....	41
Diagram 4.9 Penilaian tentang Kemudahan.....	42
Diagram 4.10 Penilaian tentang Kesesuaian Harapan	43
Diagram 4.11 Penilaian tentang Berkunjung Kembali	43
Diagram 4.12 Penilaian tentang Kesediaan Merekomendasikan.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4.1 Bangunan Whiz Capsule Hotel Thamrin Jakarta.....	27
Gambar 4.2 Lokasi Hotel Whiz Capsule Hotel Thamrin Jakarta.....	28
Gambar 4.3 Kartu Akses Ruangan.....	29
Gambar 4.4 Ruangan Kamar Khusus Pria Dan Wanita.....	29
Gambar 4.5 Ruangan Kamar Campur.....	30
Gambar 4.6 Fasilitas di dalam Capsule.....	30
Gambar 4.7 Toilet dan Kamar Mandi.....	32
Gambar 4.8 Loker Tamu.....	33
Gambar 4.9 Lobby Whiz Capsule Hotel Thamrin Jakarta.....	33
Gambar 4.10 Smoking Room.....	34
Gambar 4.11 Mushola.....	34
Gambar 4.12 Tempat Parkir.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Penelitian
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian
Lampiran 3	Data Responden
Lampiran 4	Hasil Olah Data
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian & Barcode
Lampiran 6	Hasil Penelitian
Lampiran 7	Tabel T
Lampiran 8	Tabel F
Lampiran 9	Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Hotel Whiz *Capsule* Thamrin Jakarta adalah hotel yang di desain untuk travelers yang cerdas dan modern serta perjalanan bisnis tunggal yang memiliki 58 kapsul dengan 3 tipe ruangan, yang terletak di Kawasan Thamrin Jakarta Pusat. Diantara banyaknya hotel-hotel kapsul pesaing di Kota Jakarta, Whiz *Capsule* Thamrin Jakarta melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kepuasan tamu. Salah satu upaya yang dilakukan adalah menghadirkan kapsul yang memiliki tampilan modern dan futuristik serta memiliki fasilitas yang lengkap di dalamnya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di Hotel Whiz *Capsule* Thamrin Jakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu fasilitas sebagai variable independent dan kepuasan tamu sebagai variable dependen dengan metode analisis adalah analisis linear sederhana. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 43 sampel dengan teknik yang digunakan adalah *accidental sampling*.

Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear sederhana yaitu, $Y = -0,019 + 0,589X_1 + e$, artinya fasilitas (X) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan tamu (Y). Nilai *R Square* yang dihasilkan sebesar 0,489 artinya variabel fasilitas berpengaruh 48,9% terhadap kepuasan tamu sedangkan sisanya sebesar 51,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dalam penelitian ini berdasarkan uji hipotesis (uji t) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t table yaitu $6,413 > 2,016$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dan di nilai signifikansi yang diperoleh lebih rendah dari 0,05 yaitu $<0,000$ sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan dalam kepuasan tamu.

Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan Tamu.

ABSTRACT

Whiz Capsule Hotel Thamrin Jakart is a hotel designed for smart and modern travelers as well as single business travelers which has 58 capsules with 3 types of rooms, located in the Thamrin area of Central Jakarta. Among the many competing capsule hotels in the city of Jakarta, Whiz Capsule Hotel Thamrin Jakarta makes various efforts to increase guest satisfaction. One of the efforts made is to present a capsule that has a modern and futuristic look and has complete facilities in it.

This study is a quantitative study that aims to determine the effect of facilities on guest satisfaction at the Whiz Capsule Hotel Thamrin Jakarta. The variables used in this study are facilities as independent variables and guest satisfaction as the dependent variable. The analysis method is simple linear analysis. The sample in this study amounted to 43 samples with the technique used was accidental sampling.

The results of the study obtained a simple linear regression equation, namely, $Y = -0,019 + 0.589X1 + e$, meaning that room facilities (X) have a positive influence on guest satisfaction (Y). The resulting R Square value of 0.489 means that the facility variable has an effect of 48.9% on guest satisfaction while the remaining 51.1% is influenced by other factors not examined. In this study, based on the hypothesis test (t test), the t-count value is greater than the t-table, namely $6,413 > 2,016$ which means H_0 is rejected and H_a is accepted and the significance value obtained is lower than 0.05, which is <0.000 so it can be concluded that the facilities rooms have a significant effect on guest satisfaction.

Keywords: *Facilities, guest satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan dan kaya akan sumber daya alamnya. Indonesia juga memiliki tempat pariwisata yang menarik untuk dikunjungi. Beraneka ragam budaya dan keindahan alam yang dimiliki Indonesia menjadikan daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Perkembangan di sektor pariwisata memberikan manfaat dan perkembangan sektor lainnya oleh sebab itu sektor pariwisata menciptakan peluang bagus bagi bisnis hotel.

Hotel memiliki arti sebuah bangunan yang menyediakan tempat untuk menginap, ataupun tersedianya fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh para tamu tempat menginap. Menurut Sulastiyono (2011: 5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel Kapsul merupakan inovasi terbaru hotel dalam dunia perindustrian perhotelan. Menurut Anggraini (2012) hotel kapsul dirancang untuk memenuhi kebutuhan hotel dengan harga yang relatif

murah di tempat strategis tentunya sangat diminati wisatawan ataupun orang-orang yang sedang membutuhkan tempat peristirahatan sementara.

Dikutip dari laman *Uniq Hotels*, hotel kapsul pertama di dunia berada di Jepang sejak tahun 1979. Hotel yang didesain oleh Kisho Kurokawa tersebut bernama *Capsule Inn Osaka (New Japan Umeda)*. Latar belakang Kisho Kurokawa membuat hotel kapsul adalah budaya kerja yang luar biasa di Jepang. Dengan dedikasi kepada pekerjaan yang sangat tinggi tidak jarang para pekerja ini pulang hingga larut malam. Tidak jarang juga para pekerja ini harus meluangkan waktu bersama teman untuk datang ke Izakaya, semacam bar yang menyediakan makanan dan minuman. Karena hal tersebut akhirnya banyak pekerja di Jepang yang memilih untuk bermalam di Hotel Kapsul yang memiliki harga sangat terjangkau dan mampu mengakomodasi kebutuhan mereka untuk sekedar beristirahat tidur. Hotel Kapsul ini pun menjadi pilihan para pekerja untuk sekedar beristirahat dan membersihkan diri sehingga dapat mengumpulkan tenaga untuk bekerja di esok harinya.

Hotel kapsul berisi kamar-kamar yang umumnya hanya berisi kasur untuk satu atau untuk dua orang. Siswadi Anwar (2018) Penempatan kasur pada Hotel Kapsul ada yang berupa ranjang bertumpuk dua atau kamarnya yang ditumpuk. Ruang untuk pengunjung hotel sengaja dibuat berukuran kecil, misalnya menjadi sebuah peti modular yang terbuat dari plastik atau *fiberglass* yang berukuran sekitar 2 x 1 x 1,25 m, menyediakan tempat yang cukup untuk tidur.

Menurut Bhatia (2008:406) hotel kapsul adalah hotel berbentuk kapsul (*Capsule Hotel*) dengan kamar yang sangat kecil namun memenuhi kebutuhan karena dilengkapi berbagai fasilitas seperti tempat tidur, tv, akses internet (baik melalui kabel *LAN* maupun *Wireless*), radio, jam, pencahayaan yang fleksibel, sebuah kotak penyimpanan untuk meletakkan barang berharga, dan meja mini untuk menulis. Untuk fasilitas umum sendiri ada bermacam-macam, tetapi pada umumnya yang disediakan adalah kamar kecil dan kamar mandi. Fasilitas seperti sikat gigi, handuk dan sandal juga disediakan untuk tamu. Tidak sedikit juga hotel kapsul yang memiliki fasilitas *lounge* untuk bersantai dan bersosialisasi. Tamu juga disediakan loker untuk menyimpan tas, pengecualian untuk koper dengan ukuran besar kebanyakan akan ditinggal di resepsionis.

Dikutip dari laman dutapersadajogja salah satu yang menjadi daya tarik dari hotel kapsul adalah harga yang ditawarkan sangat terjangkau. Hotel Kapsul jauh lebih murah dibandingkan dengan hotel biasa. Keuntungan lain adalah sensasi yang ditawarkan dari Hotel Kapsul ini. Menginap di Hotel Kapsul adalah pengalaman perjalanan yang layak untuk dicoba. Tamu akan menemukan banyak spot yang *instagramable* dan juga spot-spot yang tidak dibayangkan sebelumnya.

Berdasarkan dari uraian diatas, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian di Hotel Whiz *Capsule* Thamrin Jakarta sebagai tempat penelitian karena Hotel Whiz *Capsule* Thamrin Jakarta mempunyai fasilitas yang berbeda dari hotel lainnya seperti bentuk kamar yang unik,

fitur kamar yang modern dan futuristik, proses check-in yang mudah dan cepat serta terdapat internet dengan kecepatan tinggi, Maka dari itu, penulis ingin meneliti lebih dalam bagaimana Fasilitas yang ada di Hotel *Whiz Capsule* Thamrin Jakarta berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka diperoleh rumusan masalah: Apakah fasilitas kamar di Hotel *Whiz Capsule* Thamrin Jakarta berpengaruh terhadap kepuasan tamu?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti pengaruh fasilitas kamar yang disediakan Hotel *Whiz Capsule* Thamrin Jakarta untuk memenuhi kepuasan tamu dalam beberapa indikator.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas yang ada di Hotel *Whiz Capsule* Thamrin Jakarta berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Secara spesifik mempunyai tujuan untuk: Mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Hotel *Whiz Capsule* Thamrin Jakarta.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi dan bahan kajian tentang fasilitas terhadap kepuasan tamu.
 - b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam bidang yang terkait dengan penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis bahwa penyediaan fasilitas hotel merupakan salah satu strategi untuk menarik keputusan tamu untuk menginap.
 - b. Manfaat bagi hotel yaitu memberikan pengetahuan bahwa fasilitas menjadi salah satu penentu dan pertimbangan tamu dalam memilih tempat untuk menginap.
 - c. Manfaat bagi pembaca adalah menambah wawasan mengenai strategi dalam penyediaan fasilitas hotel untuk menarik keputusan tamu untuk menginap.