

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
ARTOTEL GELORA SENAYAN JAKARTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan



Disusun Oleh
RAIHAN RIZKI ZAHRI
NIM : 21700048

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN (D4)
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2025

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
ARTOTEL GELORA SENAYAN JAKARTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Terapan



Disusun Oleh

RAIHAN RIZKI ZAHRI

NIM : 21700048

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN (D4)

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu di Artotel
Gelora Senayan Jakarta
Penulis : Raihan Rizki Zahri
NIM : 21700048
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim
Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media
Kreatif pada hari Kamis 26 Juni 2025.

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



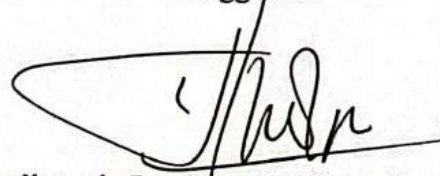
Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.
NIP. 197305192024211001

Anggota 1



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., MM
NIP. 198809082022032008

Anggota 2



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M. Par.
NIP. 198402032019031005



Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata

Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.
NIP. 198605092019032011

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu di
Artotel Gelora Senayan Jakarta

Penulis : Raihan Rizki Zahri

NIM : 21700048

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan. Ditandatangani
di Jakarta, 26 Juni 2025

Pembimbing 1



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par
NIP. 199104252022032012

Pembimbing 2



Rr. Christiana Mayang Anggraeni, Stj, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199408082022032020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Fristi Bellia Annishia, Skm, M.Par, M,M

NIP. 198809082022032008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raihan Rizki Zahri
NIM : 21700048
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ARTOTEL
GELORA SENAYAN JAKARTA**

**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini,
saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 19 Juni 2025

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila logo, the text '10000', 'METERAI TEMPAL', and a serial number '19AMX348336259'.

Raihan Rizki Zahri

NIM: 21700048

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademika Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raihan Rizki Zahri
NIM : 21700048
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di Artotel Gelora Senayan Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptaan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Juni 2025

Yang menyatakan,

A red rectangular stamp with the text 'METERAI TEMPEL' and a Garuda emblem. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. The stamp also contains the alphanumeric code '2BFAMX34833625'.

Raihan Rizki Zahri

NIM: 21700048

ABSTRAK

This study aims to analyze the effect of facilities on guest satisfaction at Artotel Gelora Senayan Jakarta. Guest satisfaction is an important indicator in the success of hotel operations and is greatly influenced by the quality and completeness of the available facilities. The study used a quantitative approach with an associative method. Data were obtained through a Likert-scale questionnaire analyzed using simple linear regression. The study population was all hotel guests during March–May 2025 totaling 3,000 people. The sample was determined using the Slovin formula with a margin of error of 10%, resulting in 97 respondents. The results showed that guest perceptions of hotel facilities were in the good category, which included room comfort, completeness of equipment, Wi-Fi access, cleanliness, and other supporting facilities. The level of guest satisfaction was also high, indicated by the match between expectations and stay experiences and the desire to recommend the hotel. The results of the regression analysis showed a positive and significant influence between facilities and guest satisfaction, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a coefficient of determination (R^2) of 0.336. This means that 33.6% of the variation in guest satisfaction can be explained by the quality of facilities. In conclusion, well-managed facilities have a significant contribution in increasing guest satisfaction. Therefore, hotel management is advised to continue to improve the quality and completeness of facilities as a strategy to maintain customer loyalty and attract new guests.

Keywords: *Facilities, Guest Satisfaction, Hotel, Linear Regression, Artotel Jakarta.*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di Artotel Gelora Senayan Jakarta. Kepuasan tamu merupakan indikator penting dalam keberhasilan operasional hotel dan sangat dipengaruhi oleh kualitas serta kelengkapan fasilitas yang tersedia. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data diperoleh melalui kuesioner ber-skala Likert yang dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Populasi penelitian adalah seluruh tamu hotel selama Maret–Mei 2025 yang berjumlah 3.000 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, menghasilkan 97 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tamu terhadap fasilitas hotel berada pada kategori baik, yang mencakup kenyamanan kamar, kelengkapan perlengkapan, akses Wi-Fi, kebersihan, dan fasilitas pendukung lainnya. Tingkat kepuasan tamu juga tinggi, ditunjukkan oleh kesesuaian antara harapan dan pengalaman menginap serta keinginan untuk merekomendasikan hotel. Hasil analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas dan kepuasan tamu, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,336. Ini berarti bahwa 33,6% variasi dalam kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kualitas fasilitas. Kesimpulannya, fasilitas yang dikelola dengan baik memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu. Oleh karena itu, pihak manajemen hotel disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan kelengkapan fasilitas sebagai strategi mempertahankan loyalitas pelanggan dan menarik tamu baru.

Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan Tamu, Hotel, Regresi Linear, Artotel Jakarta

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Terhadap kepuasan tamu di Artotel Gelora Senayan Jakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.Tr.Par. pada program Diploma IV (D4) Jurusan Pariwisata, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta Tahun Akademik 2024 / 2025.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada orang tua yang telah mendukung penuh di setiap perkuliahan dari awal hingga akhir. Selain itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, dan kesehatan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
3. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
4. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata
5. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
6. Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M., selaku Koordinator Program Studi
7. Lu’luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd.,M.M.Par selaku Dosen Pembimbing Pertama Skripsi
8. Rr. Christiana Mayang Anggraeni, Stj,S.Pd.,M.Pd. selaku Dosen Pembimbing kedua Skripsi
9. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta yang telah membimbing dan mengajari penulis dengan ilmu dan karakter selama ini
10. Putri Sri Rahmawani, selaku staf administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah melayani dan mengarahkan penulis selama berkuliah di Program Studi Pengelolaan Perhotelan
11. Kepada orang tua saya penulis ingin mempersembahkan karya ini untuk kedua orang tua kandung penulis, Bapak Sukoco dan Ibu Sri Hastuti, yang telah selalu mendukung dan berdoa menemani proses hidup ini.
12. Kepada geng “rumah neneu” teman pertama yang mewarnai awal perjalanan kuliah hingga kini, terima kasih atas pertemanan yang tulus, kenangan indah, dan dukungan yang tak ternilai.

13. Kepada teman-teman seperjuangan skripsi, terima kasih atas saling dukung dan semangatnya. Perjuangan ini jadi lebih berarti karena ada kalian
14. Kepada Nadin Amizah, terima kasih atas lagu – lagu yang telah menyemangati dan menemani penulis selama proses penulisan skripsi ini. terlebih lagu Taruh yang liriknya menuliskan “*berteriak diatas tenggorokan, hujan serapah dan makian. Hancur lebih mudah dari bertahan. Kupelajari sedari kecil*” telah menjadikan saya untuk tetap bertahan menerima jatuh bangun dalam proses hidup.
15. *Last but not least*, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam - diam berjuang tanpa henti, seorang laki – laki sederhana dengan impian yang tinggi, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diriku sendiri, Raihan Rizki Zahri. anak bungsu yang sedang melangkah menuju usia 23 tahun yang dikenal keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak remaja pada umumnya. Terima kasih telah bertahan sampai sejauh ini, dan terus berjalan melewati tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap Langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah Lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun berada, rayakan apapun dalam hidupmu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Aku selalu berdoa, semoga setiap Langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, selalu di kelilingi orang – orang yang hebat, serta segala mimpimu satu persatu akan terjawab.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan semoga dapat memberi manfaat informasi dan pengalaman bagi setiap pembaca. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai bekal penulis di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang terkait.

Jakarta, 26 Juni 2025

Penulis,



Raihan Rizki Zahri

NIM : 21700048

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Teori	11
B. Penelitian yang Relevan	19
C. Kerangka Berpikir	21
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis atau Desain Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel Penelitian	24
D. Definisi Operasional Variabel	25
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	26
F. Validitas dan Reabilitas Instrumen	29
G. Teknik Analisis Data	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan.....	50
C. Keterbatasan Penelitian.....	57
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	21
----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Ulasan Kepuasan tamu.....	3
Tabel 2. Penelitian yang Relevan.....	20
Tabel 3 Variabel Fasilitas.....	25
Tabel 4 Variabel Kepuasan Tamu.....	26
Tabel 5 Skala Likert.....	26
Tabel 6 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	34
Tabel 7 Karakteristik Responden Menurut Umur.....	35
Tabel 8 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	36
Tabel 9 Karakteristik Responden menurut tujuan menginap.....	38
Tabel 10 Karakteristik Responden Menurut Domisili Pengunjung	39
Tabel 11 Karakteristik Responden Menurut Rata – Rata Jumlah Menginap.....	40
Tabel 12 Uji Validitas Variabel Fasilitas X	42
Tabel 13 Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu Y	42
Tabel 14 Uji Reliabilitas	43
Tabel 15 Uji Normalitas.....	44
Tabel 16 Uji linieritas.....	46
Tabel 17 Uji Regresi Sederhana.....	47
Tabel 18 Uji T (Parsial).....	49
Tabel 19 Uji Koefisien Determinasi.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	63
Lampiran 2. Salinan Lembar Pembimbing TA	64
Lampiran 3. Dokumentasi Uji Laporan TA	66
Lampiran 4. Dokumen Pendukung Penyusun TA.....	67
Lampiran 5. Sertifikat Industri	68
Lampiran 6. Kuisisioner	69
Lampiran 7. Tabulasi Data	73
Lampiran 8. Uji Validitas.....	78
Lampiran 9. Uji Validitas.....	82
Lampiran 10. Uji Normalitas	83
Lampiran 11. Uji Linearitas	84
Lampiran 12. Uji T (Parsial)	85
Lampiran 13. Uji Koefisien Determinan.....	86