



ANALISIS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL TIARA GUMAWANG BELITANG OKU TIMUR

Jamilatul Imroah, Yansahrita

Program Studi Manajemen, STIE Trisna Negara OKU Timur, Sumatera Selatan

Jl. M.P. Bangsa Raja No. 27 Belitang, OKU Timur, Sumatera Selatan

E-Mail: yansahritastietrisnanegara@gmail.com

Abstrak

Hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa. Pelayanan tersebut meliputi layanan kamar 24 jam, restoran, fasilitas yang lengkap, tempat seminar dan rapat, wifi area, lab kebugaran serta layanan laundry. Sebaik apapun kondisi fisik suatu bangunan hotel tersebut jika tidak didukung oleh pelayanan yang maksimal, pelanggan tetap tidak akan merasa puas. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian dilakukan untuk mengetahui penyebab adanya penurunan jumlah tamu yang menginap di Hotel Tiara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Tiara Gumawang OKU Timur. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan melalui observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Dari perhitungan koefisien korelasi dengan hasil t hitung ialah 0.584. Setelah dilakukan uji coba hipotesis diperoleh nilai t hitung adalah 20035 sedangkan nilai tabel adalah 1,970 dengan demikian nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, maka dapat menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a). Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa korelasi antara pengaruh penempatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Tiara Gumawang OKU Timur yang diperoleh angka Y adalah 0.584 setelah dikonsultasikan dengan standar konservasi ternyata 0,400 0.599 yang termasuk pada korelasi kuat. Uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen hotel lebih memperhatikan kinerja pegawai serta melakukan evaluasi berkala guna meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: Kualiatas, Pelayanan, Evaluasi Kinerja, Hotel Tiara Gumawang OKU Timur.

Abstract

A hotel is a company engaged in the service sector. These services include 24-hour room service, restaurants, complete facilities, seminar and meeting places, wifi area, fitness lab and laundry services. No matter how good the physical condition of a hotel building is if it is not supported by maximum service, customers will still not be satisfied. Based on this, a study was conducted to determine the cause of the decline in the number of guests staying at the Tiara Hotel. This study aims to determine customer satisfaction with the quality of service provided by the Tiara Hotel Gumawang OKU Timur. Data

collection techniques used include library research and field research through observation, questionnaires, interviews and documentation. From the calculation of the correlation coefficient with the t-count result is 0.584. After the hypothesis test was carried out, the t-count value was 20035 while the table value was 1.970, thus the t-count value was greater than the t-table value, so it can reject the null hypothesis (H₀) and accept the alternative hypothesis (H_a). Based on the results of the analysis, it can be concluded that the correlation between the influence of service placement on customer satisfaction at the Tiara Gumawang OKU Timur Hotel obtained by the Y figure is 0.584 after being consulted with the conservation standard, it turns out to be 0.400 0.599 which is included in the strong correlation. Hypothesis testing proves that service quality has a significant effect on customer satisfaction. Therefore, it is recommended that hotel management pay more attention to employee performance and conduct periodic evaluations to improve service quality.

Keywords: *Quality, Service, Performance Evaluation, Tiara Gumawang OKU Timur Hotel.*

I. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, khususnya di bidang pariwisata dan jasa. Kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan sebuah hotel, karena pelanggan yang puas cenderung kembali menggunakan layanan yang sama dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan bagi hotel dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan daya saing bisnis.

Hotel Tiara Gumawang Belitang OKU Timur adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan juga fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang menempuh perjalanan jauh dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Menteri Pariwisata, 1997) menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. Km 37/PW-340/MPPT.

Hotel Tiara Gumawang, yang berlokasi di Belitang, OKU Timur, merupakan salah satu hotel yang banyak digunakan oleh wisatawan maupun pelaku bisnis sebagai tempat menginap. Namun, dalam persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, hotel ini perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Beberapa aspek layanan seperti keramahan staf, kecepatan dalam memberikan layanan, fasilitas yang tersedia, serta kebersihan dan kenyamanan kamar menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam sektor perhotelan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat citra positif hotel di mata konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Tiara Gumawang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Hotel Tiara Gumawang Belitang OKU Timur adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel Tiara Gumawang Belitang OKU Timur sebagai industri yang bergerak di bidang jasa harus

menyediakan berbagai kebutuhan dan fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang terampil, dan pengelolaan secara profesional. Hotel Tiara Gumawang Belitang OKU Timur memiliki beberapa departemen yaitu, *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Marketing and Sales, Accounting Human Resources, Engineering, Security*.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta mempertahankan posisi kompetitif hotel di industri perhotelan di wilayah OKU Timur.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep dan Definisi Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada konsumen/pelanggan, baik secara fisik, psikologi maupun kemandirian, selama tamu mempergunakan fasilitas dan menikmati pelayanan di hotel (Agus Anwar, 2000).

Hotel Proprietors Act menurut (Agus Sulastiyono, 2002), "Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman serta fasilitas kamar untuk beristirahat (tidur) kepada orang-orang yang sedang melakukan aktivitas perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus seperti, membeli barang yang disertai dengan perundingan-perundingan sebelumnya)".

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan fasilitas hotel diperuntukkan tidak hanya terbatas pada tamu-tamu yang menginap di hotel saja, akan tetapi kepada setiap orang yang menggunakan fasilitas hotel. Fasilitas penunjang di luar kamar seperti restoran, bar, kolam renang, bisnis center dan lainnya dapat dinikmati oleh tamu-tamu yang tidak menginap di hotel. Tamu hotel adalah seseorang yang menginap dan yang mempergunakan jasa-jasa lainnya yang disediakan oleh pihak hotel. Selain itu, tamu hotel adalah orang yang paling penting di hotel. Tujuan dan harapan hotel, merupakan bagian yang tak terpisahkan dari usaha perhotelan, tidak tergantung pada hotel tetapi hotel lah yang tergantung padanya. Dalam kegiatan operasionalnya untuk memenuhi kebutuhan para tamu, hotel menawarkan beberapa produk seperti: kamar tamu (*guest room*), makanan dan minuman (*food and beverage*) dan jasa lainnya. Hotel terbagi menjadi tiga bagian diantaranya yaitu: Transient Hotel, Residential Hotel dan Hewart Hotel.

2.2 Jasa

Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) konsumen.

Tidak jauh berbeda dengan definisi tersebut: Kotler (1994) "mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Hamdani, 2007), "produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Jasa sebagai suatu produk memiliki karakteristik yang sangat berbeda dengan produk yang bersifat konkret (*physical*

product) seperti pada barang-barang manufaktur. Karakteristik jasa tersebut meliputi: *Intangible* (tidak berwujud), *Unstorability* (tidak dapat disimpan).

2.3 Pelayanan

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan membeli produk yang akan diperjual belikan. Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller dalam Priama (2018) menyatakan bahwa, kepuasan Konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan

Menurut Priharto (2020) kepuasan pelanggan adalah level kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Tak hanya itu menurut Kasmir (2016:236) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan atas penggunaan barang dan jasa kemudian dibandingkan sebelum penggunaannya. Maka disimpulkan jika kinerja perusahaan sesuai ekpetasi pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas, jika kinerja perusahaan tidak sesuai ekpetasi pelanggan. maka pelanggan akan merasa kecewa. Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting dari sebuah kinerja perusahaan, karena dari kepuasan pelanggan dapat memberikan nilai tersendiri atas hasil kinerja perusahaan.

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan informasi dari responden pelanggan dengan menggunakan lembar kuisioner. Selain itu, peneliti juga melakukan tanya jawab langsung kepihak perusahaan atau hotel untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam melakukan analisis dan membahas topik yang ada. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif.

Menurut Maleong, Metode Kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang ingin dibahas.

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang dilakukan secara random dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Yang akan diolah secara

manual dengan menggunakan rumas-rumus statistic. Hasil dari pengolahan tersebut akan diperoleh informasi yang signifikan mengenai pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan analisis penulis akan memberikan 10 pertanyaan dimana terdiri dari 5 pertanyaan mengenai pelayanan atau variabel (X) dan 5 pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan atau variabel (Y) kepada 20 responden atau pelanggan yang diambil secara aksidental atau secara kebetulan dengan konsumen pada Hotel Tiara Gumawang Belintang OKU Timur sebagai sampel.

4.1 Koefisien Korelasi

Dari hasil yang diperoleh dari angket yang sudah diberikan, Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan rumus Koefisien Korelasi:

$$r = \frac{n \cdot \sum X \cdot Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

keterangan :

Σ = Jumlah

r = Koefisien korelasi antara x dan y

x = Variabel bebas (pelayanan)

Y = Variabel terikat (kepuasan pelanggan)

n = banyaknya sampel

X^2 = Hasil kuadrat variabel bebas

Y^2 = Hasil kuadrat variabel terikat.

XY = Hasil perkalian antara variabel bebas dengan variabel terikat

Dari data perhitungan tersebut diperoleh r 0,97 yang kemudian dengan standar konservatif untuk mengetahui erat atau tidaknya antara variabel x (pelayanan) dan variabel y (kepuasan pelanggan) ternyata r 0,97 letaknya berada antara 0,80-1000 yang berarti termasuk dalam korelasi sangat kuat antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Tiara Gumawang Belintang OKU Timur.

4.2 Kadar Presentase

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja kepegawai maka digunakan rumus kadar persentase sebagai berikut:

$$KP = r \times 100\%$$

Dengan diketahui hasil KP= 94,09% ini berarti pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 94,09%, sedangkan 5,91% dan dipengaruhi oleh faktor lain.

4.3 Uji Hipotesis

Sedangkan untuk mengetahui hipotesis yang dirumuskan dapat diterima atau tidak digunakan rumus uji hipotesis sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai t hitung adalah 16,94. Maka apabila hubungan dengan t tabel pada tingkat kepercayaan sebesar 95% (0.95) yang berarti tingkat kesalahan sebesar 5% (0.05) dari t tabel ($\alpha = 0.05$ dan $df = []$) menunjukkan angka 1,734 berarti t hitung lebih besar daripada 1 tabel. Dengan demikian H_1 (hipotesis alternatif) diterima dan H_0 (hipotesis nol) ditolak. Hal ini berarti hipotesis yang telah ditemukan sebelumnya dapat diterima.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel, maka pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan Hotel tersebut.
2. Dimensi kualitas layanan yang terdiri dari indikator variabel bukti fisik (*tangible*) keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), memiliki pengaruh dan hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Tiara Belitang dilihat dari perhitungan uji parsial.
3. Variabel pelayanan (X) secara Parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) ini dapat dilihat dari hasil nilai perhitungan yang diperoleh presentase besar 0,97, adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap Angka kepuasan pelanggan berdasarkan analisa koefisien determinan diperoleh nilai sebesar 94,09%, sedangkan sisanya sebesar 5.91% dipengaruhi oleh faktor-fakto lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Anwar. (2000). *Oprasional Tata Graha Hotel Jakarta*. Jakarta. Gramedia Pustaka utama.
- Agus Sulastiyono. (2002). *Manajemen Penyelenggaraan Bond*. Bandung. CV Alfabeta.
- Menteri Pariwisata. (1997). *Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. Km 37/PW-340/MPPT*. Depparpostel.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pongenhango Research Dan Development*. Bandung: Alfabeta
- Edy Sutrisn 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-& Jakarta Prenada Media Grup.
- Laksana, Fajar. 2018 *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha flem
- Garaika Dan Tim Penyusun, *Pedoman Penulis Skripsi atau Karya Ilmiah dan Tata Cara Menempuh Ujian Komprehensif Pada STIE Trisna Negara 2018*.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3. Yogyakarta, Andi
- Kasmir, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktiki Jakarta: PT Raja Grafindo Persada*
- Kotler, Keller. (2009), *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga, Jakarta

- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, F. (2014). Manajemen Jasa. Jakarta: Andi Offset.
- Supranto, I. 2014. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Uma Mekan Pangsa Pasar, Cetakan Ke Empat, Peoerhit PT Rincka Cipta, Jakarta.
- Priharno, S. (2020). Mengenal Socara Mendalam Apa itu Marketplace dan Cars Kerjanya. Accurate id <https://accurate id marketing manajemen marketplace online> adalah platform tempat penjualan melalui platform multi-vendor.