

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI MASA PANDEMI DI HOTEL X GADING SERPONG

Dewi Ernawati<sup>a</sup>, Leo Alexander Tambunan<sup>b</sup>,  
Jurusan Management, Matana University<sup>ab</sup>  
E-mail: [dedena1402@gmail.com](mailto:dedena1402@gmail.com), [leo.alexander@matanauniversity.ac.id](mailto:leo.alexander@matanauniversity.ac.id)

### ABSTRACT

The quality of service at the hotel has a significant impact on guest satisfaction. The higher the quality of service provided, the higher the guest satisfaction. The purpose of this study is to investigate and analyze the impact of quality of service. Quality of service consists of five variables: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, which affect customer satisfaction at X Hotel Gading Serpong. The sample for this study consisted of 125 individuals extracted from the number of guests at the X Hotel Gading Serpong using a random sampling technique. Techniques for collecting data for this study with the questioner. The classical hypothesis test uses the normality test, the multicollinearity test, and the heteroscedasticity test. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis. Hypothesis test, multiple coefficient of determination analysis (R<sup>2</sup>). Based on known findings: There is a significant positive effect of quality of service on guest satisfaction at Hotel X Gading Serpon, as shown by the results of multiple linear regression analyzes  $Y = 0.543 + 0.177 X_1 + 0.019X_2 + 0.317 X_3 + 0.220 X_4 + 0.478X_5 + e$ . F-Table of F-Arithmetic (101.126) > F table (2.289) with significance (0.000). The coefficient of determination (R<sup>2</sup>) has a value of 80.9% and 19.1% is isolated by other factors not included in this regression model.

Key words: Service Quality, Guest Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness

### ABSTRAK

*Kualitas pelayanan di hotel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan tamu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis dampak dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terdiri dari lima variabel yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hotel X Gading Serpong. Sampel untuk penelitian ini terdiri dari 125 individu yang diambil dari jumlah tamu di Hotel X Gading Serpong dengan menggunakan teknik random sampling. Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini dengan kuesioner. Uji hipotesis klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis, analisis koefisien determinasi berganda (R<sup>2</sup>). Berdasarkan temuan diketahui: Terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel X Gading Serpong, yang ditunjukkan oleh hasil analisis regresi linier berganda  $Y = 0,543 + 0,177 X_1 + 0,019X_2 + 0,317 X_3 + 0,220 X_4 + 0,478X_5 + e$ . F-hitung (101.126) > F-tabel (2.289) dengan signifikansi (0,000). Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) memiliki nilai 80,9% dan 19,1% diisolasi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model regresi ini.*

*Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap*

## 1 PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia yang semakin pesat mendorong pelaku industri untuk mengembangkan bisnis mereka di bidang perhotelan. Hotel menawarkan jasa pelayanan dan terus mengembangkan penjualan produk dengan memberikan layanan yang terbaik. Perhotelan sangat erat kaitannya dengan kemajuan kepariwisataan di Indonesia. Bahkan sektor pariwisata ini menjadi penyumbang perekonomian terbesar kedua setelah kelapa sawit (CNBC Indonesia - Bank Indonesia (BI)-2019).

Industri pariwisata khususnya perhotelan mengedepankan kualitas pelayanan sebagai salah satu daya tarik tamu. Hotel menawarkan berbagai produk dan layanan diantaranya yaitu kebutuhan kamar, makanan, spa, dan ada juga hiburan. Kualitas pelayanan di sebuah hotel menjadi sangat penting karena bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh hotel dan untuk mencapai kebutuhan dan harapan tamu.

Dua tahun terakhir ini industri pariwisata khususnya perhotelan mengalami penurunan yang cukup signifikan akibat pandemi. Pandemi ini mengakibatkan bisnis hotel di seluruh Indonesia terpuruk. Bermula dari kota Wuhan, Provinsi

Hubei, Cina, virus jenis baru menyebar ke berbagai belahan dunia yang menyebabkan penyakit *coronavirus disease* 2019 (COVID-19).

Menurut Harari (2020), pandemi merupakan tantangan serius bagi umat manusia. Bukan hanya dalam bidang kesehatan, namun juga bidang ekonomi, politik dan kebudayaan. Seperti kebijakan belajar dari rumah, bekerja dari rumah, serta standar-standar kesehatan lain. Berbagai situasi normal baru akan terjadi di segala bidang dengan segala risikonya.

Berikut adalah data statistic dari Kemenparekraf mengenai tingkat hunian kamar hotel selama pandemi mengalami penurunan secara drastis pada bulan april 2020 dan bulan juli 2021.



Gambar 1 Data Kemenparekraf per 2 September 2021

Dari data Kemenparekraf (Kementerian Pariwisata Ekonomi dan Kreatif) bisa penulis simpulkan bahwa terjadinya penurunan hunian kamar selama pandemi ini tidak terjadi di Hotel X Gading Serpong saja tapi juga terjadi di seluruh bisnis hotel di Indonesia. Untuk itu setiap unit bisnis hotel pasti berlomba-lomba untuk menarik tamu sebanyak-banyaknya demi kelangsungan operasional unit bisnis masing-masing. Setiap hotel pasti akan menjaga kualitas pelayanan masing-masing untuk bisa bertahan di keadaan pandemi seperti sekarang ini. Keadaan yang tidak bisa diprediksi ini membuat banyak hotel gulung tikar dan memberikan dampak yang luar biasa di setiap unit hotel.

## 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pemasaran Jasa

Pengertian pemasaran menurut *American Marketing Association* (2007) dalam Fandy Tjiptono (2019:4) adalah aktivitas, serangkaian institusi dan proses menciptakan, mengomunikasikan, menyampaikan dan mempertukarkan tawaran yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra dan masyarakat luas.

### 2.2 Pelayanan

Menurut Herlambang (2018) Pelayanan prima adalah, “Salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, baik berupa produk atau jasa”.

### 2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2019:290), Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang harus diharapkan pelanggan dan sejauh mana penyedia layanan dapat mengontrol keuntungan yang membuat pelanggan senang. Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan: apa yang diharapkan para tamu dan bagaimana penyedia layanan memenuhi harapan tersebut.

### 2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono, (2019:308), model SERVQUAL mengevaluasi kualitas layanan dengan menghitung perbedaan antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual mereka.

Dimensi kualitas pelayanan ini dibagi menjadi lima aspek, yang dikenal dengan TERRA. Di antaranya sebagai berikut:

- a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* artinya adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan. *Tangibles*/bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

- b) *Empathy* (Empati)  
Dimensi kualitas layanan selanjutnya adalah empati. Dimana empati berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan erat kepada setiap pelanggan.
- c) *Reliability* (Keandalan)  
Reliability adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- d) *Responsiveness* (Daya Tanggap)  
*Responsiveness* adalah dimensi yang berkaitan dengan ketanggapan. Yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- e) *Assurance* (Jaminan)  
Keamanan terkait erat dengan kepastian. Ini termasuk pengetahuan staf, kompetensi, kesopanan dan kualitas yang kredibel. Bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan. Jaminan ini membangun kepercayaan pelanggan. Mereka merasa bahwa pengusaha adalah ahli dan memiliki pemahaman yang baik tentang pengetahuan produk.

### 2.5 Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2019:377), “Kepuasan diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’ atau ‘membuat sesuatu memadai’. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan”.

## 3 METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data penelitian dari sumber primer. Populasi dari Hotel X Gading Serpong periode Januari-Desember 2021 adalah sebanyak 55.284 tamu yang diambil dari *front office statistic* Hotel X Gading Serpong dengan sampel sebanyak 125 responden. Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini dengan kuesioner. Teknologi pengolahan data menggunakan perhitungan komputer dari Program SPSS24. Uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan uji hipotesisnya menggunakan analisis koefisien determinasi berganda (R<sup>2</sup>) uji-T & uji-F.

## 4 HASIL PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,900 <sup>a</sup>	,809	,801	1,264

a. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Tangibles, Reliability, Responsiveness  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Tabel 1. menunjukkan bahwa koefisien determinasi R-kuadrat adalah 0,809. Artinya variabel bebas memiliki kemampuan 80,9% untuk menjelaskan variabel terikat, dan sisanya 19,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	807,389	5	161,478	101,126	,000 <sup>b</sup>
	Residual	190,019	119	1,597		
	Total	997,408	124			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu  
 b. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Tangibles, Reliability, Responsiveness

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas diperoleh bahwa F hitung sebesar 101.126 dengan nilai F tabel 2.289, sehingga nilai F-hitung > F-tabel atau  $101,126 > 2.289$  dan tingkat signifikan  $0.000 > 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* (X1), *empathy* (X2), *reability* (X3), *Responsiveness* (X4) dan *Assurance* (X5) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel X Gading Serpong.

Tabel 3. Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.543	1,031		.526	.600
	Tangibles	.177	.106	.136	1,676	.096
	Empathy	.019	.089	.018	.214	.831
	Reliability	.317	.107	.270	2,968	.004
	Responsiveness	.220	.111	.187	1,977	.050
	Assurance	.478	.119	.350	4,016	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Dari hasil tabel Uji T diatas, bisa dijelaskan sebagai berikut:

#### 4.1 Pengaruh *Tangibles* (X1) terhadap Kepuasan Tamu (Y)

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan hasil data dari kuesioner dan diolah dengan program SPSS 24 dapat diketahui bahwa *tangibles* dengan nilai sig  $0.096 > 0,05$  dan mempunyai t-hitung < t-tabel sebesar  $1.676 < 1.980$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel *tangibles* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu selama pandemi di Hotel X Gading Serpong.

#### 4.2 Pengaruh *Empathy* (X2) terhadap Kepuasan Tamu (Y)

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan hasil data dari kuesioner dan diolah dengan program SPSS 24 dapat diketahui bahwa *empathy* dengan nilai sig  $0.831 > 0,05$  dan mempunyai t-hitung < t-tabel sebesar  $0.214 < 1.980$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu selama pandemi di Hotel X Gading Serpong.

#### 4.3 Pengaruh *Reability* (X3) terhadap Kepuasan Tamu (Y)

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan hasil data dari kuesioner dan diolah dengan program SPSS 24 dapat diketahui bahwa *reability* dengan nilai sig  $0.004 < 0,05$  dan mempunyai t-hitung > t-tabel sebesar  $2.968 > 1.980$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel *reability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu selama pandemi di Hotel X Gading Serpong.

#### 4.4 Pengaruh *Responsiveness* (X4) terhadap Kepuasan Tamu (Y)

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan hasil data dari kuesioner dan diolah dengan program SPSS 24 dapat diketahui bahwa *responsiveness* dengan nilai sig  $0.0501 > 0,05$  dan mempunyai t-hitung < t-tabel sebesar  $1.977 < 1.980$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu selama pandemi di Hotel X Gading Serpong.

#### 4.5 Pengaruh *Assurance* (X5) terhadap Kepuasan Tamu (Y)

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan hasil data dari kuesioner dan diolah dengan program SPSS 24 dapat diketahui bahwa *assurance* dengan nilai sig  $0.000 < 0,05$  dan mempunyai t-hitung > t-tabel sebesar  $4.016 > 1.980$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu selama pandemi di Hotel X Gading Serpong.

## 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu sebagai berikut:

1. Dalam penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan hasil bahwa variabel *tangibles* (X1) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel X Gading Serpong dengan hasil t-hitung sebesar 1,676 dengan t-tabel 1,980.

2. Dalam penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan hasil bahwa variabel *empathy* (X2) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel X Gading Serpong dengan hasil t-hitung sebesar 0,214 dengan t-tabel 1,980.
3. Dalam penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan hasil bahwa variabel *reability* (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel X Gading Serpong dengan hasil t-hitung sebesar 2,968 dengan t-tabel 1,980.
4. Dalam penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan hasil bahwa variabel *responsiveness* (X4) tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan tamu di Hotel X Gading Serpong dengan hasil t-hitung sebesar 1,977 dengan t-tabel 1,980.
5. Dalam penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan hasil bahwa variabel *assurance* (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel X Gading Serpong dengan hasil t-hitung sebesar 4,016 dengan t-tabel 1,980.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel X Gading Serpong selama pandemi sebesar 80,9%. Maka peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan melihat indikator atau aspek lain. Diharapkan perusahaan mampu meningkatkan jaminan atas jasa yang diberikan dan membekali karyawan dengan *product knowledge* tentang hotel dan *attitude* yang baik karena terbukti bahwa variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel X Gading Serpong.

Perusahaan juga diharapkan untuk meningkatkan keandalan dengan memberikan pelayanan yang lebih prima dan memuaskan, karena terbukti bahwa *reability* berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel X Gading Serpong.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alvianna, Stella. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Panderman Coffee Shop di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Business Review, Volume 18, Nomor 2 (6): Hal: 281-293*
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baetie, Destiana. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *JOM FISIP, Vol. 5 No. 1(4)*
- Creswell, John W. (2017). *Research Design, Edisi Keempat*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dinkes. (2020). “WHO Tetapkan Covid-19 sebagai Pandemi”. [Online] Available at: <https://dinkes.gorontaloprov.go.id/who-tetapkan-covid-19-sebagai-pandemi/> (diakses 24 Januari 2022)
- Gani, Elbert dan Prasetyantoko. (2020). *Indonesia Menghadapi Pandemi*. Jakarta: Buku Kompas
- Ghozali, Imam. (2016). *Ekonometrika teori, konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Iswari Anggit. (2019). “BI: Pariwisata Bisa Jadi Penyumbang Devisa Terbesar Kedua”. [Online] Available at: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20190319084140-17-61460/bi-pariwisata-bisa-jadi-penyumbang-devisa-terbesar-kedua> (diakses 15 Januari 2022)
- Kemenparekraf. (2020). “Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang Tahun 2020”. [Online] Available at: <https://www.kemenparekraf.go.id/statistik-akomodasi/tingkat-penghunian-kamar-hotel-bintang-tahun-2020> (diakses 2 Februari 2022)
- Kompas.com. (2020). “Jokowi: Kerja dari Rumah, Belajar dari Rumah, Ibadah di Rumah Perlu Digencarkan”. [Online] Available at: <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/16/15454571/jokowi-kerja-dari-rumah-belajar-dari-rumah-ibadah-di-rumah-perlu-digencarkan?page=all> (diakses 13 Februari 2022)
- Kompas.com. (2022). “2 Maret 2020, Saat Indonesia Pertama Kali Dilanda Covid-19”. [Online] Available at: <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/02/10573841/2-maret-2020-saat-indonesia-pertama-kali-dilanda-covid-19?page=all> (diakses 12 Januari 2022)

- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13*. Jakarta: Erlangga
- Learning Management System. (2018). *Pemasaran Jasa 2019*, Makassar: STIEM Bongaya
- Nasution & Thomas. (2021). *Buku Penuntun Membuat Tesis, Skripsi, Disertasi & Makalah*, Jakarta: Bumi Aksara
- Noor, Juliansyah. (2017). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Nurchoidah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenxtaxi) di Surabaya. *Jurnal Manajemen Volume 9 No 2(4)*
- Ratih. (2020). *Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap*
- Sanjaya, Wina. (2015). *Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Manajemen Jasa Edisi Kedua*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian Edisi Terbaru*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Yenti, Sumarni. (2020). *PANDEMI COVID-19: TANTANGAN EKONOMI DAN BISNIS*. Jurnal ekonomi dan Perbankan Syariah
- Zulkifli. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. *CAM Journal Vol 3, No.2 (10)*