

THE EFFECT OF BELLBOY SERVICE QUALITY ON GUEST SATISFACTION AT THE PREMIERE HOTEL PADANG

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BELLBOY TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THE PREMIERE HOTEL PADANG

Rizki Nurzamil Putra¹, Trisna Putra¹

¹Prodi Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email: rizkinurzamil147@gmail.com , tputra@fpp.unp.ac.id

Submitted: 2023-11-01
Accepted: 2023-06-29

Published: 2023-06-30

DOI: 10.24036/jpk/vol15-iss01/1124

URL: <http://dx.doi.org/10.24036/jpk/1124>

Abstract

This research was initiated because of guest complaints about the service at The Premiere Hotel Padang. The aim is to analyze the effect of service quality on guest satisfaction, and is motivated by there are still many new employees who have not mastered the applicable SOP, limited bellboy workforce so that when the hotel is full it cannot remind guests to carry out health protocols properly. This type of research is quantitative research in the form of causal relationships. Place of research at Premiere Hotel Padang. The research variables are the independent variable service quality and dependent variable guest satisfaction. The population is guests at The Premiere Hotel Padang. Research respondents totaling 100 people were obtained with a non-probability sampling technique. The instrument is a questionnaire which is arranged according to a Likert scale. Test the instrument by means of testing the validity and reliability test. Data were analyzed with basic statistics of research results and data descriptions. Test requirements analysis using normality test, homogeneity test and linearity test. The result is the Quality of Service category does not agree with the percentage of 44%. R square value 0,382 with sig 0,002<0,05 This means that the effect of service quality on satisfaction is 38.2%, while 61.8% is influenced by other factors that have not been studied in this study;

Keywords: *Service Quality, Guest Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini berawal karena adanya keluhan tamu tentang pelayanan di The Premiere Hotel Padang. Tujuannya yaitu menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, dan dilatarbelakangi oleh masih banyak karyawan baru yang belum menguasai SOP yang berlaku, adanya *bellboy* yang memilih milih tamu yang akan dilayani. Jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif bentuk hubungan kausal. Tempat penelitiannya di The Premiere Hotel Padang. Variabel penelitian yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan tamu). Populasinya yaitu tamu yang pernah menginap di The Premiere Hotel Padang. Responden penelitian berjumlah 100 orang di peroleh dengan teknik sampel *non probability sampling*. Jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dengan komunikasi tidak langsung



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

atau menyebarkan angket. Instrumennya yaitu kuesioner (angket) yang disusun menurut skala likert. Uji coba instrumen dengan cara uji validitas dan uji reabilitas. Data dianalisis dengan statistik dasar hasil penelitian dan deskripsi data. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas. Hasilnya adalah Kualitas Pelayanan kategori kurang setuju dengan persentase 44%, kepuasan tamu dalam kategori setuju dengan persentase 41% nilai R Square sebesar 0,382, dengan $\text{sig.}0,002 < 0,05$ artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 38,2% sedangkan 61,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

Pendahuluan

Kota Padang merupakan kota yang ada pantai barat Pulau Sumatera serta juga merupakan ibu kota provinsi. Padang adalah salah satu pintu bagian barat dari negara Indonesia. Padang merupakan pusat pendidikan dan kesehatan di wilayah Sumatera bagian tengah, ditopang dengan keberadaan sejumlah perguruan tinggi dan fasilitas kesehatan. Di kalangan masyarakat Indonesia, Kota Padang umumnya diketahui dengan suku Minangkabau serta masakan khas yang dinamakan masakan Padang. Kota ini juga dikenal sebagai kota seni dan budayanya, Legenda Malin Kundang dan Siti Nurbaya juga salah satu icon dari kota ini.

Pariwisata merupakan industri terbesar karena perkembangannya cukup besar dan terus meningkat setiap tahunnya. Menurut Sulastiyono (2011) berpendapat bahwa pariwisata merupakan kegiatan seseorang dari sebuah tempat ke tempat lain yang sifatnya sementara, baik satu orang maupun banyak orang, serta merupakan salah satu upaya untuk ketenangan dan rasa bahagia dengan lingkungan dari segi nilai sosial, budaya, alam dan ilmu (Permata, 2019). . Pariwisata memiliki keterkaitan yang cukup erat dengan hotel.

Menurut Tjiptono (2017) kualitas dari suatu pelayanan merupakan tingkat rasa unggul seseorang atas suatu harapan serta pengendalian atas harapannya tersebut untuk memenuhi keinginannya. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012) kualitas pelayanan adalah kecocokan untuk pemakaian dan sesuai dengan permintaan (*fitness for use and conformanceto requirement*). Defenisi tersebut menerangkan harapan dari pelanggan karena kualitas layanan merupakan kumpulan dari hasil produk yang ditawarkan maupun jasa yang ada bermanfaat bagi pelanggan. Menurut Tjiptono (2016) mengungkapkan ada lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa, kelima factor dominan tersebut diantaranya yaitu: 1) Yang ada wujudnya (2) Sikap empati, 3) Sikap cepat tanggap, 4) Handal 5) Kepastian

Kepuasan menurut bahasa latin "*satis*" (cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Menurut Tjiptono (2014) kepuasan adalah suatu sikap yang dipakai setelah mendapatkan beberapa pengalaman. Menurut Pratama, et. al (2017) kepuasan konsumen merupakan suatu tingkat capaian dari perasaan seseorang saat dibandingkannya antara kinerja atau hasil dengan yang dirasakan dari hasil tersebut.

Menurut Sugiyono (2019) mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan penilaian yang secara sadar yang di lakukan menyangkut dengan kinerja atau hasil yang bagus atau jelek serta apakah produk tersebut ada kecocokan atau tidak dengan pembeli. Berdasarkan hal di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan yaitu perasaan seseorang yang merasa senang atau bahagia setelah mendapatkan pelayanan yang baik atau telah menggunakan sesuatu jasa/produk demi tercapainya harapan seorang pelanggan atau pengunjung. Menurut Sugiyono (2018) terdapat lima faktor yang dapat



mempengaruhi kepuasan seorang konsumen yaitu: 1) Kualitas produk, 2) Harga, 3) Kualitas pelayanan, 4) Faktor emosional, 5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.

Berdasarkan dari observasi, PLI periode Juli 2021 – Desember 2021, serta wawancara dengan beberapa tamu tidak semua *bellboy* memberikan pelayanan yang terbaik, hal ini di karenakan intensitas kerja *bellboy* yang tinggi dan kurangnya jumlah karyawan *bellboy*. Penulis menemukan adanya *bellboy* yang memilih milih tamu yang akan dilayani, ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan *bellboy*. Lambatnya pelayanan *bellboy* kepada tamu grup sehingga tamu grup sering membawa barang bawaannya sendiri (*Reliability*). Adanya *staffbellboy* yang kurang senyum kepada tamu ini berpengaruh kepada kualitas pelayanan *bellboy* (*emphaty*). Kurang telitinya *bellboy* dalam mengantarkan barang bawaan tamu sehingga adanya barang bawaan tamu yang tertukar (*Assurance*). Kurang cekatannya *bellboy* dalam mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar sehingga tamu menunggu lama (*Responsiveness*). Seragam staff *bellboy* yang sama dengan *bellboy* DW ini cukup membingungkan tamu (*Tangible*).

Metode

Penelitian ini tergolong kedalam jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif bentuk hubungan kausal. Berdasarkan data yang di dapat dari pihak The Premiere Hotel Padang mengenai jumlah tamu hotel dari September 2021 – Februari 2022, dan jumlah populasi yang ada sebanyak 28.037 orang. Prosedur pengambilan sampel yang dipakai pada penelitian ini yaitu *non-probabilitay sampling*. Dimana cara untuk memperoleh sampelnya tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama pada setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Hasil dari pengumpulan semua data angket yang telah dibagikan kepada 100 responden terdapat mayoritas karakteristik responden yaitu berdasarkan jenis kelamin sebesar 54%, berada pada jenis kelamin laki-laki, karakteristik responden berdasarkan umur sebesar 42%, berada pada umur 31-35, karakteristik responden berdasarkan pernah menginap sebesar 39% berada pada 1 kali menginap, berdasarkan pekerjaan 31% berada pada pekerjaan wiraswasta, berdasarkan alamat 51% berada pada dalam kota padang.

A. Deskripsi Data

1. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

a. Deskripsi Data Tentang Kualitas Pelayanan

Tabel 1. Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat setuju	$\geq 40,05$	13	13
Setuju	$32,83 - < 40,05$	43	43
Kurang setuju	26,66 – 32,83	44	44
Tidak setuju	$19,99 - < 26,66$	0	0
Sangat tidak setuju	$< 19,99$	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

Berdasarkan tabel di atas tentang Kualitas Pelayanan 13% orang termasuk kategori sangat setuju, 43% termasuk kategori setuju, 44% responden termasuk kategori kurang setuju, 0 responden menunjukkan kategori tidak setuju, dan 0 termasuk kategori sangat tidak setuju. Jadi dapat diperoleh bahwa kualitas pelayanan The Premiere Hotel Padang adalah kategori kurang setuju.

1) *Tangible*

Tabel 2. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan dengan Indikator *tangible*

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat setuju	$\geq 7,995$	34	34
Setuju	$6,665 - \leq 7,995$	24	24
Kurang setuju	$5,335 - < 6,665$	36	36
Tidak setuju	$4,005 - < 5,335$	6	6
Sangat tidak setuju	$< 4,005$	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

Berdasarkan tabel di atas tentang *tangible* 34% responden termasuk kategori sangat setuju, 24% termasuk kategori setuju, 36% responden termasuk kategori kurang setuju, 6 responden menunjukkan kategori buruk, dan 0 termasuk kategori sangat buruk. Jadi dapat diperoleh bahwa kualitas pelayanan di The Premiere Hotel Padang ditinjau dari indikator *tangible* adalah kategori kurang setuju.

2) *Empathy*

Tabel 3. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan dengan Indikator *emphaty*

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat setuju	$\geq 7,995$	36	36
Setuju	$6,665 - < 7,995$	7	7
Kurang setuju	$5,335 - < 6,665$	41	41
Tidak setuju	$4,005 - < 5,335$	6	6
Sangat tidak setuju	$< 4,005$	10	10
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

Berdasarkan tabel di atas tentang *emphaty* 36% responden termasuk kategori sangat setuju, 7% termasuk kategori setuju, 41% responden termasuk kategori kurang setuju, 6 responden menunjukkan kategori buruk, dan 10 termasuk kategori sangat buruk. Jadi diperoleh bahwa kualitas pelayanan di The Premiere Hotel Padang ditinjau dari indikator *emphaty* adalah kategori kurang setuju.

3) *Reliability*

Berdasarkan tabel di atas tentang *reliability* 26% responden termasuk kategori sangat setuju, 16% termasuk kategori setuju, 48% responden termasuk kategori kurang setuju, 4 responden menunjukkan kategori buruk, dan 6 termasuk kategori sangat buruk. Jadi diperoleh bahwa kualitas pelayanan di The Premiere Hotel Padang ditinjau dari indikator *reliability* adalah kategori kurang setuju.



Tabel 4. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan dengan Indikator *reliability*

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat setuju	$\geq 7,995$	26	26
Setuju	6,665 - < 7,995	16	16
Kurang setuju	5,335 - < 6,665	48	48
Tidak setuju	4,005 - < 5,335	4	4
Sangat tidak setuju	< 4,005	6	6
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

4) *Responsiveness*

Tabel 5. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan dengan Indikator *responsiveness*

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat setuju	$\geq 7,995$	28	28
Setuju	6,665 - < 7,995	31	31
Kurang setuju	5,335 - < 6,665	27	27
Tidak setuju	4,005 - < 5,335	8	8
Sangat tidak setuju	< 4,005	7	7
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

Berdasarkan tabel di atas tentang *responsiveness* 28% responden termasuk kategori sangat setuju, 31% termasuk kategori setuju, 27% responden termasuk kategori kurang setuju, 8 responden menunjukkan kategori buruk, dan 7 termasuk kategori sangat buruk. Jadi diperoleh bahwa kualitas pelayanan di The Premiere Hotel Padang ditinjau dari indikator *responsiveness* adalah kategori setuju.

5) *Assurance*

Tabel 6. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan dengan Indikator *assurance*

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat setuju	$\geq 7,995$	37	37
Setuju	6,665 - < 7,995	17	17
Kurang setuju	5,335 - < 6,665	39	39
Tidak setuju	4,005 - < 5,335	5	5
Sangat tidak setuju	< 4,005	2	2
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

Berdasarkan tabel di atas tentang *assurance* 37% responden termasuk kategori sangat setuju, 17% termasuk kategori setuju, 39% responden termasuk kategori kurang setuju, 5 responden menunjukkan kategori buruk, dan 2 termasuk kategori sangat buruk. Jadi diperoleh bahwa kualitas pelayanan di The Premiere Hotel Padang ditinjau dari indikator *assurance* adalah kategori kurang setuju.

B. Deskripsi Data Tentang Kepuasan Tamu

Tabel 7. Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat setuju	$\geq 40,05$	40	40
Setuju	32,83 – <40,05	41	41
Kurang setuju	26,66 – 32,83	19	19
Tidak setuju	19,99 – < 26,66	0	0
Sangat tidak setuju	<19,99	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

Berdasarkan tabel di atas tentang Kepuasan tamu 40% responden termasuk kategori sangat setuju, 41% termasuk kategori setuju, 19% responden termasuk kategori kurang setuju, 0 responden menunjukkan kategori tidak setuju, dan 0 termasuk kategori sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden tentang kepuasan tamu The Premiere Hotel Padang adalah kategori setuju.

1) Kesesuaian Harapan

Tabel 8. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kesesuaian harapan

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat setuju	$\geq 7,995$	28	28
Setuju	6,665 - < 7,995	20	20
Kurang setuju	5,335 - < 6,665	28	28
Tidak setuju	4,005 - < 5,335	11	11
Sangat tidak setuju	< 4,005	13	13
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

Dari hasil kesesuaian harapan 37% termasuk kategori sangat setuju, 17% termasuk kategori setuju, 39% responden termasuk kategori kurang setuju, 5 responden menunjukkan kategori buruk, dan 2 termasuk kategori sangat buruk. Jadi diperoleh bahwa kesesuaian harapan di The Premiere Hotel Padang ditinjau dari indikator kesesuaian harapan adalah kategori sangat setuju dan kurang setuju.

2) Minat Berkunjung Kembali

Tabel 9. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Tamu dengan Indikator minat berkunjung kembali

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat setuju	≥ 12	37	37
Setuju	10- < 12	13	13
Kurang setuju	8- < 10	40	40
Tidak setuju	6- < 8	10	10
Sangat tidak setuju	<6	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022



Berdasarkan tabel di atas tentang minat berkunjung kembali 37% responden dikategori sangat setuju, 13% termasuk kategori setuju, 40% responden termasuk kategori kurang setuju, 10 responden menunjukkan kategori buruk, dan 0 termasuk kategori sangat buruk. Jadi diperoleh bahwa kepuasan tamu di The Premiere Hotel Padang ditinjau dari indikator minat berkunjung kembali adalah kategori kurang setuju.

3) Kesiediaan Merekomendasikan

Tabel 10. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Tamu dengan Indikator kesiediaan merekomendasikan

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat setuju	≥ 12	23	23
Setuju	10- < 12	38	38
Kurang setuju	8- < 10	29	29
Tidak setuju	6- < 8	9	9
Sangat tidak setuju	< 6	1	1
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan Microsoft Excel, 2022

Berdasarkan tabel di atas tentang kesiediaan merekomendasikan 23% responden termasuk kategori sangat setuju, 38% termasuk kategori setuju, 29% responden termasuk kategori kurang setuju, 9 responden menunjukkan kategori buruk, dan 1 termasuk kategori sangat buruk. Jadi diperoleh bahwa kepuasan tamu di The Premiere Hotel Padang ditinjau dari indikator kesiediaan merekomendasikan adalah kategori setuju.

C. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Tabel 11. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		TX	TY
N		100	100
Normal Parameters ^a	Mean	33.9600	26.2300
	Std. Deviation	4.32965	4.02983
Most Extreme Differences	Absolute	.108	.094
	Positive	.108	.080
	Negative	-.048	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		1.077	.941
Asymp. Sig. (2-tailed)		.196	.339
a. Test distribution is Normal.			

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 16.00, 2022

Tabel menunjukkan bahwa nilai Asymp Sig untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0.196 dan untuk kepuasan tamu adalah 0.339 dengan nilai > 0.05 maka dapat dikatakan bahwa kedua data terdistribusi normal.

2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data variabel homogen atau tidak. Hasil analisis uji homogenitas dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 12. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.749	15	80	.058

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 16.00, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji homogenitas pada Tabel di atas, diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,058 dengan taraf signifikansi $> 0,05$. Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

3. Uji Linearitas

Uji ini gunanya untuk mengetahui apakah semua variable terdapat hubungan linear atau tidak. Uji ini juga dipakai untuk prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dua variabel dikatakan mempunyai pengaruh yang linear bila signifikansi $\geq 0,05$. Hasil analisis atau regresi linear dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 13. Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TY *	Between	(Combined)	757.409	19	39.864	3.751	.000
TX	Groups	Linearity	613.371	1	613.371	57.709	.000
		Deviation from Linearity	144.038	18	8.002	.753	.746
	Within	Groups	850.301	80	10.629		
	Total		1607.710	99			

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 16.00, 2022

Dari hasil uji diatas di peroleh nilai sig 0.746 dengan taraf signifikansi $\geq 0,05$. Jadi diperoleh bahwa terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan tamu (Y).

C. Pengujian Hipotesis

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di The Premiere Hotel Padang. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha : Terdapat pengaruh antara fasilitas kerjaterhadap produktivitas karyawan di The Premiere Hotel Padang.

Ho : Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu The Premiere Hotel Padang



Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel dengan variabel yang lainnya. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Nilai Signifikansi

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	613.371	1	613.371	60.453	.000 ^a
	Residual	994.339	98	10.146		
	Total	1607.710	99			

a. Predictors: (Constant), TX

b. Dependent Variable: TY

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 16.00, 2022

Tabel 15. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.706	2.531		2.650	.009
	TX	.575	.074	.618	7.775	.000

a. Dependent Variable: TY

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 16.00, 2020

Dari hasil uji regresi linier diatas diperoleh nilai F 60.453 dengan sig. $0,002 \leq 0,05$ dan diperoleh nilai t 7.775 dengan taraf sig. $0,002 < 0,05$, artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan. Jadi kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan tamu, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Selanjutnya untuk mengetahui besar koefisien regresi antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan tamu (Y). Maka dapat dilihat pada persamaan berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6.706 + 0,575X$$

Dari persamaan diatas diperoleh koefisien regresi sebesar 0,575 dengan nilai sig. $0.009 < 0.05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0.575 satuan kepuasan tamu.

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berguna untuk melihat tingkat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hasil pengujian determinasi dapat dilihat dari nilai *R square* pada analisis regresi linear sederhana pada tabel berikut:

Tabel 16. Koefisien Determinasi (*R square*)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.618 ^a	.382	.375	3.18533

a. Predictors: (Constant), TX

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 16.00, 2022

R square = 0,382 artinya kontribusi atau pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu adalah 38,2%, sedangkan 62,8% ditentukan oleh faktor lain.

Pembahasan

Dari penelitian yang dilakukan, maka dapat dibuat pembahasan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan tamu serta pengaruh antara kedua variabel tersebut. Dari analisa dapat diketahui bahwa variabel independen (kualitas pelayanan) signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan tamu). Penjelasannya sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan

Yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan kepada konsumen sesuai dengan harapan atau melebihinya sehingga membuat pelanggan merasa puas”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan menunjukkan kategori kurang setuju.

Pada hasil penelitian indikator variabel kualitas pelayanan ditinjau dari indikator *tangibles* secara keseluruhan menunjukkan kategori kurang setuju, indikator *emphaty* secara keseluruhan menunjukkan kategori kurang setuju. indikator *reliability* secara keseluruhan menunjukkan kategori kurang setuju, indikator *responsiveness* secara keseluruhan menunjukkan kategori setuju, dan indikator *assurance* secara keseluruhan menunjukkan kategori kurang setuju.

Kepuasan Tamu

Secara umum menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan perasaan kecewa atau senang seseorang yang bisa muncul sesudah membandingkan sebuah kinerja (hasil) produk yang dipikirkan kepada sebuah kinerja (hasil) yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak akan merasa puas begitupun sebaliknya”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kepuasan tamu secara keseluruhan menunjukkan kategori setuju.

Pada hasil penelitian indikator variabel kepuasan tamu ditinjau dari indikator kesesuaian harapan secara keseluruhan menunjukkan kategori sangat setuju dan kurang setuju, indikator minat berkunjung kembali secara keseluruhan menunjukkan kategori kurang setuju. Dan indikator kesediaan merekomendasikan secara keseluruhan menunjukkan kategori sangat setuju.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di The Premiere Hotel Padang

Pada uji hipotesis yang digunakan untuk mencari derajat pengaruh pada kedua variable (kelaitas pelayanan dan kepuasan tamu) di UNP Hotel Convention Padang yang dilakukan dengan bantuan SPSS 16.00 diperoleh nilai koefisien determinasi R



Square 0,382 artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,382 (38,2%). Sedangkan 62,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Maka hipotesis yang diterima dalam penelitian ini adalah H_a , sedangkan H_0 ditolak.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan tamu karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu, sejalan dengan pendapat Menurut Tjiptono (2012: 74) "Kualitas pelayanan adalah kecocokan untuk pemakaian dan sesuai dengan permintaan (*fitness for use and conformanceto requirement*)". Defenisi tersebut menerangkan harapan dari pelanggan karena kualitas layanan mencerminkan semua dimensi penawaran produk maupun jasa yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di The Premiere Hotel Padang serta juga terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan di The Premiere Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 44% termasuk kategori kurang setuju.
2. Kepuasan Tamu di The Premiere Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 41% termasuk kategori setuju, namun masih ada sebagian responden yang menyatakan kurang setuju dengan nilai persentase 19%.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di The Premiere Hotel Padang dengan nilai R^2 sebesar 0,382, dengan $\text{sig.} 0,002 < 0,05$ artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 38,2% sedangkan 61,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Rujukan

- Permata, Y.S. (2019) Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Lipstik Wardah (Studi Kasus Pelanggan Wardah di Swalayan Lulu Hypermarket & Departemen Store Cakung). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.
- Pratama, R., Waryono, Abrian, Y (2017). Pengaruh kualitas pelayanan bellboy terhadap kepuasan tamu di hotel Grand Rocky Bukittinggi. *Home Economics and Tourism Journal*. Vol 15. No 2.
- Sugiyono, A. N. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, A. N. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sujatno, Bambang, A. (2007). *Front Office Operation*. Yogyakarta: Andi
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F dan Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

