

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ROOMBOY* TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI DAIMA HOTEL PADANG

Annisa Khairani Harahap¹, Ira Meirina Chair²

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan

Univeritas Negeri Padang

E-mail : annisaharahap996@gmail.com

Abstract. *The purpos of this study is to find out how much influence the service quality of roomboy has on guest satisfaction staying at Daima Hotel Padang. This type of research is quantitative descriptive research. The sampling technique used was incidental technique with 97 people as samples. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires using a Likert scale. The results showed that: (1) Roomboy's Service Quality was in the good category (40.21%) (2) Guest Satisfaction Staying at Daima Padang Hotel was in the satisfied category (57.73%), (3) Linear regression hypothesis test results simple obtained $F 17,388$ with the value of $\text{sig. } 0,000 < 0,05$, with a R square value of $0,155$. This means that roomboy service quality variables have an effect of 15.5% on guest satisfaction deserving at Daima Hotel Padang and 84.5% influenced by other factors.*

Key words: *Guests Satisfaction, Service Quality, Hotel*

PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan industri pariwisata di tanah air ini, dimana hal tersebut ditandai dengan banyak bermunculan industri-industri pariwisata di Indonesia serta sadarnya masyarakat yang dimana faktor wisata dan jasa sudah menjadi kebutuhan pada saat ini. Tentunya hal tersebut harus menjadi perhatian bagi pengelola industri pariwisata untuk

meningkatkan dan mengembangkan sarana prasarana yang ada.

Menurut Sulastiyono (2007: 3) “Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang dapat dikatakan sebagai suatu usaha akomodasi yang komersial menyediakan fasilitas sebagai berikut: kamar, makanan dan minuman, dan pelayanan penunjang lainnya (tempat rekreasi, sarana olahraga, *laundry*, *meeting room*, *spa* dan lain sebagainya)”. Bidang

pariwisata dan perhotelan dituntut berlomba memperbaiki pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para konsumen pengguna jasa karena salah satu faktor yang sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan atau tercapainya target pariwisata dan perhotelan yang berkembang dan menentukan tingkat kualitas adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Semua fasilitas tersebut bertujuan untuk membuat tamu merasa nyaman berada dalam hotel agar terciptanya kepuasan pelanggan/tamu.

Jasa hotel yang ditawarkan kepada pelanggan harus berkualitas agar pelanggan merasa senang terhadap jasa yang dirasakannya, kualitas pelayanan karyawan hotel juga harus diperhatikan demi menciptakan kepuasan pelanggan/tamu. Hal ini sejalan dengan pendapat Rangkuti (2003: 30) yang mengatakan bahwa, “Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu tentang kualitas jasa pelayanan, produk,

harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat”.

Salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan/tamu ialah kualitas pelayanan. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012:157), “kualitas jasa/pelayanan ialah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Parasuraman Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198), “Ciri-ciri kualitas juga dapat dievaluasi kedalam lima dimensi besar yaitu bukti langsung (*tangibles*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*)”.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling utama diperhatikan dalam industri jasa hotel karena itu yang menentukan kepuasan tamu/pelanggan. Kualitas pelayanan hotel bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan termasuk pula dengan

hotel-hotel yang ada di Kota Padang.

Menurut Sulastiyono dalam Chair dan Pramudia (2017: 24) Tata graha (*Housekeeping*) adalah “Bagian yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang menyangkut kebersihan, kerapian, kelengkapan, keindahan, perawatan dan kesehatan serta kenyamanan diseluruh kamar tamu dan ruangan umum, serta penanganan dan perawatan *Guest Laundry* dan *House Laundry*”. Salah satu seksi yang ada di *Housekeeping Department* ialah *roomboy/room attendant*. Menurut Rumecko (2002) *roomboy* adalah petugas yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Baik buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *roomboy* hotel tersebut, agar tamu mendapatkan kepuasan maka *roomboy* harus memberikan pelayanan yang berkualitas, karena pada umumnya penghasilan terbesar pada hotel didapat dari hasil penjualan kamar.

Berdasarkan hasil yang peneliti lakukan pada saat pra penelitian terdapat beberapatamu yang mengeluh tentang kebersihan kamar dan *roomboy* lupa men-*supply* amenities di dalam kamar. Adanya keluhan tamu mengenai fasilitas untuk mandi tidak tersedia pada saat *check-in*. adanya keluhan tamu mengenai kamar mandi yang berbau pesing dan ketika diminta untuk membersihkan kamar mandi, *roomboy* hanya memberi pewangi yang bertahan sebentar.

Jika kondisi ini dibiarkan maka akan berdampak buruk bagi hotel yaitu kemungkinan mengalami penurunan tingkat *occupancy* tamu yang menginap di Daima Hotel Padang dan membuat tamu beralih ke hotel pesaing.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif bentuk hubungan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang *menginap* di Daima Hotel Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah

sampling incidental dengan jumlah sampel 97 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis dengan uji regresi linear sederhana dan koefisien derminasi menggunakan bantuan program computer SPSS (*Statistic Product Solution And Service*) versi 20.00.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Analisis Deskriptif

1) Kualitas Pelayanan

Roomboy

Hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan *roomboy* dikategori dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan *Roomboy*

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat puas	$\geq 68,25$	38	39,17
Puas	57,75 - <68,25	39	40,21
Cukup puas	47,25 - <57,75	20	20,62
Tidak puas	36,75 - <47,25	0	0
Sangat tidak puas	<36,75	0	0
Total		97	100,00

Berdasarkan pada tabel diatas terlihat bahwa kualitas pelayanan *roomboy* di Daima Hotel Padang tergolong baik, sebanyak 39,17% menyatakan sangat puas, sebanyak

40.21% menyatakan puas dan sisanya 20.62% responden menyatakan cukup puas.

2) Kepuasan Tamu Menginap

Hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan

roomboy dikategori dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu Menginap

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat puas	$\geq 45,5$	2	02,06
Puas	$38,5 - <45,5$	56	57,73
Cukup puas	$31,5 - < 38,5$	39	40,21
Tidak puas	$24,5 - <31,5$	0	0
Sangat tidak puas	$<24,5$	0	0
Total		97	100,00

Berdasarkan menyatakan cukup pada tabel diatas puas. terlihat bahwa kepuasan tamu menginap di Daima Hotel Padang sebanyak 2,06% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 57,73% menyatakan puas, 40,21%

b. Uji Persyaratan Analisis

1) Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dari variabel kualitas pelayanan *roomboy* dan kepuasan tamu menginap dapat dikategorikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Kualitas pelayanan <i>roomboy</i>	Kepuasan tamu menginap
N	97	97
Normal Parameters ^{a,b} Mean	65.41	39.33

	Std. Deviation	8.415	2.668
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.123	.123
	Negative	.123	.123
Kolmogorov-Smirnov Z		-.112	-.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		1.208	1.206
		.108	.109

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pada tabel diatas dapat kita lihat nilai *Kolmogrov-Smirnov Z* variabel kualitas pelayanan *roomboy* adalah 1,208, variabel kepuasan tamu adalah 1,206 dan variabel keputusan pembelian adalah sebesar 1,266. Dengan nilai signifikansi > dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa data tersebut normal.

2) Uji Homogenitas

Hasil uji homogenitas dari variabel kualitas pelayanan *roomboy* dan kepuasan tamu menginap dapat dikategorikan

pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.

Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

kepuasan_tamu

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.662	22	70	.860

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat nilai sig, 0,860 dengan taraf signifikan si > 0,05, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

3) Uji Linearitas

Hasil uji Linearitas dari variabel kualitas pelayanan

roomboy
dan kepuasan tamu
menginap dapat
dikategorikan
pada tabel
dibawah ini:

Tabel 5. Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_tamu * kualitas_pelayanan	Between Groups	(Combined)	273.398	26	10.515	1.795	.028
		Linearity	105.741	1	105.741	18.051	.000
		Deviation from Linearity	167.658	25	6.706	1.145	.321
Within Groups			410.045	70	5.858		
Total			683.443	96			

Pada tabel di atas diperoleh nilai *Deviation from linearitas* sebesar $0,321 > 0.05$, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variable kualitas pelayanan *roomboy* (X) dan kepuasan tamu menginap (Y).

c. Pengujian Hipotesis

1) Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variable independen terhadap variabel dependen. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	105.741	1	105.741	17.388	.000 ^b
	Residual	577.703	95	6.081		
	Total	683.443	96			

a. Dependent Variable: kepuasan_tamu

b. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai F hitung adalah 17,388 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya variable kualitas pelayanan *roomboy* mempengaruhi kepuasan tamu menginap maka H_0

diterima dan H_0 ditolak.

Selanjutnya untuk mengetahui besar koefisien regresi antara variabel kualitas pelayanan *roomboy* terhadap kepuasan tamu. Maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	31.171	1.972		15.804	.000
kualitas_pelayanan	.125	.030	.393	4.170	.000

a. Dependent Variable: kepuasan_tamu

$$Y = a + bx = 31,171 + 0,125 x$$

Pada tabel diatas didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

Berdasarkan persamaan diatas diperoleh koefisien

regresi sebesar 0.125 dengan nilai sig 0,000 < 0,005 artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0.125 satuan kepuasan tamu menginap.

2) Uji Koefisien Determinasi

Dalam melihat presentasi besarnya pengaruh kualitas pelayanan *roomboy* terhadap kepuasan tamu menginap di hotel daima padang. Maka digunakan koefisien determinasi. Berikut rangkuman analisis seperti yang terdapat pada tabel:

Tabel 8. Hasil analisis korelasional

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.393 ^a	.155	.146	2.466

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_tamu

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh R Square 0,155, yang artinya pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan *roomboy*) terhadap variabel terikat (kepuasan tamu menginap) adalah sebesar 15,5%, sedangkan 84,5% sisanya yang lain dipengaruhi oleh variabel lain seperti, kualitas produk,

harga, emosional dan harga yang tidak penulis teliti.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat dibuat pembahasan tentang kualitas pelayanan *roomboy* dengan kepuasan tamu menginap serta pengaruh antara kedua variabel tersebut. Dari analisa dapat diketahui bahwa variabel independen (kualitas

pelayanan *roomboy*) signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan tamu menginap). Penjelarasannya adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

***Roomboy* (X)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa jawaban dari 97 orang responden tentang variabel kualitas pelayanan *roomboy* di Daima Hotel Padang tergolong pada kategori baik dengan persentase 40,21%. Selanjutnya hasil dari data per indikator dapat dikelompokkan sebagai berikut, 1) Bukti langsung (*tangibles*) tergolong pada kategori baik dengan persentase 51,54%, 2) Empati (*emphaty*) tergolong pada kategori baik dengan persentase 47,42%, 3) Kehandalan (*reliability*) tergolong pada kategori baik dengan persentase 47,42%, 4) Daya tanggap (*responsiveness*) tergolong

pada kategori baik dengan persentase 43,30%, 5) Jaminan (*assurance*) tergolong pada kategori baik dengan persentase 47,43%.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik, walaupun demikian kualitas pelayanan juga harus diperhatikan bahkan lebih ditingkatkan lagi agar dapat mempertahankan kepuasan para tamu menginap.

Menurut Tjiptono (2012:157) mengemukakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang yang diharapkan konsumen, maka kualitas layanan yang bersangkutan akan dinilai baik. Jika layanan yang diterima melebihi layanan yang

diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih jelek dari layanan yang di harapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

b. Kepuasan Tamu Menginap

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa jawaban dari 97 orang responden tentang variabel kepuasan tamu menginap di Daima Hotel Padang tergolong pada kategori puas dengan persentase 57,73%. Selanjutnya hasil dari data per indikator dapat dikelompokkan sebagai berikut, 1) Tercapainya harapan tamu tergolong pada kategori puas dengan persentase 58,76%, 2) Terpenuhinya harapan tamu tergolong pada kategori puas dengan persentase 74,23%, 3) Tercapainya keinginan tamu tergolong pada kategori puas dengan persentase

69,07%, 4) Keinginan untuk memakai produk/jasa kembali tergolong pada kategori puas dengan persentase 54,64%, 5) Keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain tergolong pada kategori puas dengan persentase 62,89%.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, variabel kepuasan tamu menginap berada pada kategori puas, walaupun demikian kepuasan tamu menginap juga harus di perhatikan dan dipertahankan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan agar jangan sampai kepuasan tamu tersebut hanya bersifat sementara saja.

Menurut Permana (2013: 23) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari membandingkan persepsi tentang kinerja (hasil) dari suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja gagal memenuhi harapan

maka pelanggan akan kecewa. Jika kinerja menyamai harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan maka pelanggan amat puas dan terpukau”.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Roomboy* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Daima Hotel Padang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat pengaruh antara kualitas pelayanan *roomboy* terhadap kepuasan tamu menginap di Daima Hotel Padang. Analisis dilakukan dengan bantuan SPSS 20.00 diperoleh hasil uji regresi linier sederhana diperoleh nilai F hitung 17.388 dengan sig. $0,000 < 0,05$ artinya variabel kualitas pelayanan *roomboy* (X) dapat menjelaskan variabel kepuasan tamu menginap (Y) secara signifikan atau

berpengaruh, maka variabel kualitas pelayanan *roomboy* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu menginap. Selanjutnya diperoleh persamaan dengan koefisien regresi sebesar 0,125 dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan *roomboy* akan meningkatkan 0,125 satuan kepuasan tamu menginap. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,155 Artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 15,5%. Sedangkan 84,5% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas produk, harga, emosional dan biaya.

Kepuasan tamu dilihat dari berbagai aspek salah satu aspek tersebut adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan harapan dan keinginan yang baik,

sehingga apabila pihak hotel tidak mampu memenuhi harapan tamu maka akan menimbulkan ketidakpuasan yang baik pula. Menurut Lupiyoadi dalam Irawan (2004:37), “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosional, dan biaya”. Menurut Alma (2009: 169), “Harga merupakan suatu atribut yang melekat pada suatu produk atau jasa dimana produk atau jasa tersebut dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan tamu yang dinyatakan dengan uang”.

Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Daima Hotel Padang berpengaruh secara signifikan walaupun ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu seperti

kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosional, dan biaya.

Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

- a. Kualitas pelayanan *roomboy* di Daima Hotel Padang menunjukkan kategori baik dengan nilai presentase 40,21%.
- b. Kepuasan tamu menginap di Daima Hotel Padang menunjukkan kategori puas dengan nilai persentase 57,73%.
- c. Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai F hitung 17,388 dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan. Selanjutnya nilai koefisien determinasi sebesar 0,155. Artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,155 (15,5%) sedangkan sisanya 84,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Jadi variabel kualitas pelayanan mempengaruhi

variabel kepuasan tamu, maka
Ha diterima.

2. Saran

- a. Bagi pihak hotel disarankan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan *roomboy* seperti kecepatan dalam melayani tamu, mengerti akan kebutuhan para tamu serta ketanggapan dalam merespon keluhan para tamu. Keramahan karyawan seperti memberi salam dan selalu tersenyum kepada tamu. Walaupun tingkat kualitas pelayanan *roomboy* di daima hotel padang termasuk kategori baik, alangkah lebih baiknya ditingkatkan menjadi lebih baik lagi demi naiknya citra hotel dan terciptanya tamu yang sangat loyal sehingga juga menguntungkan bagi hotel sendiri. Pelayanan merupakan faktor utama para tamu hotel untuk memilih tempat menginap karena pelayanan yang diberikan akan menjadi penilaian bagi responden untuk menginap kembali maupun merekomendasikan hotel kepada orang lain.
- b. Diharapkan untuk menyediakan dan melengkapi buku referensi yang ada dipustaka sehingga dapat mempermudah mahasiswa dalam mencari referensi penulisan skripsi khususnya mengenai kualitas pelayanan *roomboy* dan kepuasan tamu menginap.
- c. Diharapkan peneliti lebih memperluas kajian tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, karena masih banyak faktor lain seperti: kualitas produk, harga, emosional dan biaya yang memberikan sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang belum terungkap dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Cetakan kedelapan. Bandung: Alfabeta.
- Chair, Ira Merina & Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Diansyah, T. Ira Meirina Chair & Pramudia, H. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan Room Boy dengan Kepuasan Tamu yang Menginap di Hotel Rocky Plaza Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 10 (3).
- Kurnia, Y. Silfeni & Ira Meirina Chair, (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Departemen Front Office Dengan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Bumiminang Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 15(2).
- Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat Jakarta.
- Permana, Agung. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Offset.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia PustakalUmum.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: ANDI.
- Sulastiyono, Agus. 2003. *Manajemen penyelenggara Hotel*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Ed. 2. Yogyakarta: ANDI.

