

## Kualitas layanan *health club* terhadap kepuasan tamu di JW Marriott hotel Surabaya

Silvi Dwi Arianti<sup>1\*</sup>, Muhammad Danang Setioko<sup>2</sup>, Asrofi<sup>2</sup>, Ani Puspawigati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi D-IV Destinasi Wisata, <sup>2</sup>Program Studi D-III Perhotelan

Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Jalan Bandung No 1, Penanggungan, Kec. Klojen, Kota Malang, Kode Pos 65113, Malang, Jawa Timur, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Keywords:

customer satisfaction, hotel, service quality

#### Katakunci:

hotel, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

#### Corresponding Author:

Silvi Dwi Arianti

[silvid383@gmail.com](mailto:silvid383@gmail.com)

Received: April 22, 2025

Revised: April 23, 2025

Accepted: April 25, 2025

### HOW TO CITE ITEM

Arianti, S. D., Setioko, M. D., Asrofi, A., & Puspawigati, A. (2025). Kualitas layanan *health club* terhadap kepuasan tamu di JW Marriott Hotel Surabaya. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 5(1). Retrieved from <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt/article/view/13504>

### ABSTRACT

*This study discusses the quality of service on customer satisfaction aims to: (1) Describe the quality of service on guest satisfaction, (2) analyze the effect of service quality on guest satisfaction. The research method used was quantitative, using a simple random sampling technique. The data collection technique used a questionnaire which was delivered to guests who visited the Health Club JW Marriott Hotel Surabaya, as many as 243 guests as respondents. Data analysis using Simple Linear Regression Analysis. The results of the study prove that service quality consisting of tangible, empathy, reliable, responsiveness, assurance is shown in tangible in the form of a health club area that has a combination of city and natural atmosphere decorations that can affect guest satisfaction at JW Marriott Hotel Surabaya which is indicated by an interest in visiting again if you go to Surabaya will enjoy a health club at JW Marriott Hotel Surabaya and JW Marriott Hotel Surabaya as the first choice to enjoy health club facilities that have a positive and significant effect on guest satisfaction at JW Marriott Hotel Surabaya.*

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan bertujuan untuk : (1) Mendeskripsikan tentang kualitas layanan terhadap kepuasan tamu, (2) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Metode Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, menggunakan teknik simple random sampling, Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disampaikan kepada tamu yang berkunjung ke Health Club JW Marriott Hotel Surabaya, sebagai responden sebanyak 243 tamu. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, empathy, reliable, responsiveness, assurance berpengaruh ditunjukkan pada tangible berupa area health club memiliki dekorasi perpaduan antara suasana kota dan alam mampu mempengaruhi kepuasan tamu JW Marriott Hotel Surabaya yang ditunjukkan dengan minat berkunjung kembali jika ke Surabaya akan menikmati health club di JW Marriott Hotel Surabaya dan JW Marriott Hotel Surabaya pilihan pertama untuk menikmati fasilitas health club berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu JW Marriott Hotel Surabaya

### PENDAHULUAN

Kota Surabaya merupakan salah satu kota bisnis yang memiliki penduduk yang sangat banyak, Kota Surabaya sendiri juga banyak hotel-hotel yang dibangun untuk menunjang fasilitas yang akan dinikmati oleh para pebisnis. Semakin banyaknya pebisnis yang datang ke Kota Surabaya, semakin banyak pilihan hotel, maka hotel semakin bersaing dalam memberikan pelayanan demi mendapatkan para tamu. Kualitas pelayanan yang diberikan staf hotel menjadi sangat penting. Perhotelan menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan

sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Perhotelan memiliki beberapa department yang bertugas dan berfungsi memperkuat layanan hotel, yaitu menciptakan nilai *guest voice* tinggi dari *service excellent* yang diberikan staf kepada tamu hotel, sehingga kebutuhan tamu hotel dapat terpenuhi selama tinggal di hotel. Setiap hotel akan memperhatikan semua fasilitas dan jasa layanan yang dimiliki, termasuk hotel-hotel di Surabaya. Salah satu hotel bintang 5 dengan fasilitas dan layanan luxury terdapat di JW Marriott Hotel Surabaya, saat menginap di hotel. Pelayanan terbaik di hotel merupakan *service excellent* karena tamu merasakan personal touch atau sentuhan hangat dari pelayanan staf hotel, yang melebihi standar operasional yang berlaku di hotel. Menurut Daryanto dan Ismanto (2014:110) menegaskan kembali bahwa “*service excellent* merupakan kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau tamu”, mempunyai arti bagaimana cara kita sebagai karyawan hotel dalam memberikan layanan yang sangat baik dan dapat melihat kebutuhan dan keinginan tamu.

Health Club merupakan salah satu fasilitas yang disediakan JW Marriott Hotel Surabaya, diantaranya alat fitness, jacuzzi, steam, sauna, spa, dan satu lagi kid’s club yang melayani fasilitas tambahan yang disediakan sebagai aktivitas bermain anak-anak. Health club section terdapat petugas yang mengatur jalannya operasional yaitu health club attendant, salah satu tugas dan tanggung jawab health club attendant adalah memberikan *service excellent* atau layanan terbaik bagi tamu hotel maupun member-nya untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendapatkan *feedback* nilai *guest voice* yang terbaik, kualitas layanan kurang baik akan menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu hotel maupun member yang menggunakan fasilitas health club dan perlahan mulai beralih menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh pesaing dengan kondisi yang lebih baik. Pada health club JW Marriott Hotel Surabaya pelayanandilakukan oleh staf hotel tanpa didampingi trainer, sehingga memberikan rasa kurang dalam jaminan keamanan.

JW Marriott Hoteil Surabaya berada di pusat Kota Surabaya dengan segmen adalah pebisnis, yang menganggap bahwa kesehatan dan kebugaran jasmani diperlukan. Dengan demikian kualitas layanan health club attendant perlu dikaji agar terpenuhi kebutuhan tamu hotel dan merasa puas dengan layanan yang disediakan. Kepuasan tamu dapat dilihat dari tingkat kenyamanan tamu selama menginap di hotel.

Kepuasan tamu sendiri memiliki penilaian yang sangat positif dengan merekomendasikan kepada sesama teman atau kerabat untuk menginap di hotel karena memiliki pelayanan yang sangat baik dan ramah. Menurut Tjiptono (2008:196) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah dibandingkan kinerja yang ia persepsikan dibandingkan harapannya. Kepuasan tamu sendiri memiliki dampak positif (Hawkins dan Lonney, 2004; Anam, & Angela, 2020) yaitu dengan memberikan rekomendasi kepada kerabat dan menjelaskan bahwa hotel tersebut sangat baik untuk tempat menginap. Penelitian terdahulu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan telah dilakukan oleh Destiana (2020), Fathira (2020), Dhia (2020), Wulandari (2019), dan Samsidar (2017) yang membuktikan hasil kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. JW Marriott Hotel Surabaya ditengah ketatnya usaha bidang jasa perhotelan perlu dikaji kualitas layanan yang diberikan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu.

## METODE

Lingkup penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif untuk mencari pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu hotel JW Marriott Hotel Surabaya. Menurut Indriantono dan Supono (2012:26) mengartikan penelitian tipe deskriptif ialah penelitian pada masalah yang fakta dari popularitas. Tipe penelitian deskriptif merupakan adalah penelitian yang digunakan untuk memahami nilai satu variabel atau lebih tanpa menganalogikan variabel lain. Menurut Hayati R (2019) penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk memecahkan pemahaman yang mendalam mengenai peristiwa secara alami. Metode kuantitatif merupakan proses penelitian berupa pengumpulan, pengelolaan dan analisa data dalam bentuk angka yang didapat melalui sampel dan populasi telah ditentukan secara terstruktur yang digunakan untuk mengambil keputusan dari rumusan hipotesis.

Data yang diambil adalah dari kuesioner, fokus penelitiannya yaitu untuk membuat kesimpulan kualitas layanan dalam health club terhadap kepuasan tamu. Menurut Sugiyono (2014) definisi Operasional adalah suatu pengukuran yang dibagikan dalam variabel yang memberikan arti spesifik pada kegiatan dan membuktikan operasional yang dibutuhkan untuk mengukur variabel tersebut. Terdapat 2 macam variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: a. Variabel bebas (X) Variabel bebas adalah variabel yang dapat berubah jika ada variabel yang lain, variabel ini digunakan sebagai penjelasan bagi variabel terkait, menurut Awwabin (2012).

Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas layanan yang merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan jasa, produk, dan sumber daya manusia, menurut Tjiptono (2019:61) yang diukur dalam indikator kualitas layanan yaitu: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisisik yang diukur dengan skala likert. b. Variabel Terikat (Y) Menurut Nanang Martono (2015:360) variabel terikat adalah variabel yang dapat dipaparkan melalui pengaruh perubahan yang terjadi pada variabel bebas. Variabel Y pada penelitian ini adalah kepuasan tamu di JW Marriott Hotel Surabaya. Kepuasan pelanggan adalah perasaan dan sikap pelanggan setelah

mendapatkan pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan usaha untuk memenuhi sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2019).

Dengan indikator kepuasan tamu yaitu: kesesuaian harapan tamu, minat berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada orang lain yang diukur dengan skala likert. Populasi penelitian yaitu tamu JW Marriott Hotel Surabaya yang memanfaatkan fasilitas health club, adapun data mengenai populasi dalam waktu tiga bulan. Teknik pengumpulan data adalah langkah penting dalam suatu penelitian, karena pada proses pengumpulan data akan didasari dengan hasil penelitian yang sedang dilakukan. Pada penelitian ini menggunakan pengumpulan data kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara membagikan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan jika responden cukup banyak dan tersebar di wilayah yang luas. Metode penelitian deskriptif kuantitatif merupakan suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dan hasilnya, menurut Arikunto (2006). Analisis deskriptif dilakukan dengan cara menghitung rata-rata masing-masing instrumen penelitian dan Analisis regresi linier sederhana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

Normalitas Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data distribusi yang digunakan apakah normal atau tidak. Berdasarkan tabel uji normalitas maka nilai value pada kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* > level of signifikan ( $\alpha = 0,05$ ) maka data tersebut dikatakan tidak berkontribusi normal. Pada tabel diatas data tersebut mengatakan bahwa value pada kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* > level of signifikan ( $\alpha = 0,05$ ) atau  $0,167 > 0,05$  maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan cara melihat persebaran data yang terdapat pada sumbu diagonal dari grafik yang tersebar. Apabila titik tersebut mendekati garis diagonal maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal. Pada gambar grafik tersebut titik tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dengan demikian model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas dapat diidentifikasi apabila dilihat dari Variance inflation factor (VIF) apabila  $VIF > 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai  $VIF = 1$  dan pernyataan tersebut dinyatakan bahwa nilai yang diperoleh lebih kecil dari 10 sehingga poin tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. c. Uji Heteroskedastisitas ini dapat digunakan untuk mengetahui hasil apakah dalam model regresi ketidaknyamanan variasi dari residual satu ini dari pengamatan yang dilakukan sebelumnya. Uji heteroskedastisitas ini dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplot. Berdasarkan gambar hasil tersebut hasil uji heteroskedastisitas bisa disimpulkan bahwa data tersebut dapat dilihat apabila tidak ada pola terbentuk, dan menyebar di sekitar angka 0 serta tidak terkumpul pada suatu titik, maka hasil tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

Regresi linier sederhana merupakan hubungan secara linier antara variabel x dan variabel y. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh variabel yang digunakan terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel 12 diperoleh hasil persamaan regresi linier:  $Y = a + bx$   $Y = -2,128 + 0,515X$  Dimana : a = konstanta sebesar -2,128 bermakna jika tidak tersedia kualitas layanan maka kepuasan pelanggan akan berkurang sebesar 2,128 b= koefisien regresi = 0,515 bermakna jika kualitas layanan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,515. Koefisien determinasi Koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y) yang memiliki nilai berkisar 0 sampai dengan 1. Diketahui nilai R square 0,829 maka dapat disimpulkan bahwa besaran yang memiliki pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 82,9 % dan sisanya 17,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Uji T dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau kualitas pelayanan (X) secara parsial ataupun individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan tabel 12 hasil uji t, nilai thitung (34,230) > ttabel (1,651) sesuai nilai koefisien regresi sebesar positif 0,515 dan signifikansi < 0,05 sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan di JW Marriott Hotel Surabaya terbukti.

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Kualitas layanan ditentukan oleh reliable, tangible, assurance, empathy, responsiveness. Hal ini sependapat dengan pandangan Parasuraman (2011). Indikator paling diapresiasi pada kualitas layanan yaitu Tangible ditunjukkan bahwa responden yang mengunjungi health club di JW Marriott Hotel Surabaya didominasi oleh jenis kelamin pria dengan usia rata-rata 23-28 tahun dapat disimpulkan bahwa pengunjung health club di JW Marriott Hotel Surabaya adalah kalangan muda yang sedang membutuhkan tempat yang bersuasana alam dapat dinikmati ditengah kota, karena diluar bangunan health club ditanami berbagai macam tanaman dan berada dilantai tempat, sehingga dapat melihat keindahan Kota Surabaya. Kepuasan tamu ditentukan oleh minat berkunjung kembali, terpenuhi kebutuhan, dan merekomendasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Kotler (2012). indikator paling diapresiasi pada kepuasan tamu yaitu minat berkunjung kembali ditunjukkan jika saya ke

Surabaya akan menikmati health club di JW Marriott Hotel Surabaya dan JW Marriott Hotel Surabaya pilihan pertama untuk menikmati fasilitas health club.

Hasil penelitian tentang kualitas layanan paling diapresiasi pada indikator tangible. Khususnya pada pernyataan area health club memiliki dekorasi perpaduan antara suasana kota dan alam. Dengan dekorasi yang memadukan suasana kota dan alam didalam area health club JW Marriott Hotel Surabaya memberikan kesan bagi anak-anak muda pria (usia 23-28 tahun) untuk mengulang kembali menikmati health club di JW Marriott Hotel Surabaya jika ke Surabaya sebagai gambaran kepuasan yang diperoleh dari health club di Surabaya.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu di JW Marriot Hotel Surabaya” adalah: Kualitas layanan ditentukan oleh 5 indikator yaitu: Reliable, Tangible, Assurance, Emphaty, dan Responsiveness. Indikator paling diapresiasi pada Tangible yaitu area health club memiliki dekorasi perpaduan antara suasana kota dan alam. Kepuasan tamu ditentukan oleh 3 indikator yaitu kepuasan harapan, minat berkunjung kembali, dan merekomendasikan. Indikator paling diapresiasi pada minat berkunjung kembali yaitu jika saya ke Surabaya akan menikmati health club di JW Marriott Hotel Surabaya dan JW Marriott Hotel Surabaya pilihan pertama untuk menikmati fasilitas health club. Kualitas layanan health club JW Marriott Hotel Surabaya mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anam, M. M. U., & Angela, N. (2020, December). Pengaruh Harga, Lokasi, Pelayanan, dan Suasana terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Coffee Shop di Kota Malang. In *Seminar Nasional Kepariwisata (SENORITA) 2020*.
- Baetie, Destiana. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Sumatera Utara”
- Bates dan Hoffman (1999), *Managing Services Marketing: Text and Readings*. Orlando: The Dryden Press  
Harcourt Brace Collage Publisher Crosby (1979) *Quality is Free The Art of Making Quality Certain*, New York : New American Library
- Kasmir (2017) *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta  
Lawson, Fred. 1995. “Hotel and Resort Planning Design Terbitan Architectural Press”
- Nadhifa, Dhia. 2020. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel syariah di Yogyakarta”
- Nanang Martono, 2015 *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada Noor,
- Fathira Virdha. 2020. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT herba penawar alwahida Indonesia” Parasuraman,
- Valerie A Zeithami dan Berry (2011) *a Conceptual Model Of Service Quality and its implication for future research*. *Journal Of Marketing*. Volume 49, No 30, halaman 35 -39
- Samsidar. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam penggunaan jasa Hotel Denpasar Makassar”  
Destiana. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Sumatera Utara”
- Singarimbun, (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3ES  
Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : PT Alfabeta
- Sugiyono, (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Suharsimi Arikunto, 2013. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Wulandari. 2019. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penginapan singkarak sumpur hotel”