**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL MONTANA KOTA MALANG**

**Brigita Yvonne Carmelia**

Program Diploma Kepariwisataan, Universitas Merdeka Malang, Jawa Timur, Indonesia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Info Artikel** |  | **ABSTRAK** |
| Riwayat Artikel  Diterima: dd-mm-yyyy  Disetujui: dd-mm-yyyy  Kata Kunci  Keywords;  Keywords;  Keywords;  Keywords;  Corresponding Author  Email |  | Hotel Montana merupakan salah satu hotel yang berada di pusat Kota Malang, dan menjadi akomodasi yang digemari oleh wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Montana Kota Malang. Penulisan Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel Malang, sedangkan sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) yang diberikan pada responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh kepuasan tamu yang menginap di Hotel Montana Kota Malang.  Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan tamu, Hotel Montana Kota Malang |

**PENDAHULUAN**

Indonesia memiliki banyak keaneragaman budaya dan keindahan alamnya, sehingga munculnya sektor pariwisata yang dianggap menguntungkan dan berpotensi untuk dikembangkan. Sebagai negara kepulauan, potensi Indonesia untuk mengembangkan industri pariwisata sangatlah besar. Hotel saat ini memegang peran penting dalam menyediakan akomodasi bagi wisatawan, dengan menawarkan jasa kamar, makanan, minuman, serta berbagai jasa lain untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. *Departmen*t yang penting didalam hotel salah satunya *Department Housekeeping* yang merupakan bagian dari organisasi hotel dengan tugas menyediakan sarana untuk menginap, *housekeeping* berasal dari kata “*House*” yang berarti rumah dan “*Keeping*” ( *To Keep*) yang berarti memelihara, merawat dan menjaga. Peran *department housekeeping* sangat penting, oleh karenanya harus ditangani oleh orang-orang yang profesional, cekatan, dan terampil (Surya, 2019:96), orang- orang yang bekerja dalam *department housekeeping* dan bertanggung jawab untuk mempersiapkan kamar hingga kamar tersebut siap digunakan disebut sebagai *room attendant*. *Room Attendant* menurut Taviprawati (2019:3), yaitu seseorang yang bertanggung jawab dalam melayani kamar hotel, ruang tamu hotel, dan juga kamar mandi hotel, dan seseorang yang selalu siap dalam melayani tamu. Dalam melaksanakan tugasnya *room attendant* secara langsung berhubungan dengan semua tamu hotel, oleh karena itu sebagai seorang *room attendant* yang baik harus memberikan kesan pertama (*First Impression*) yang bersifat positif dan pelayanan terbaik bagi tamu yang berkunjung.

Menurut Kasmir (2017), kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Jika kepuasan dan harapan pelanggan terpenuhi maka kualitas pelayanan itu sudah dikatakan baik. Kualitas kerja *staff Housekeeping* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para tamu atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/keinginan terhadap suatu hotel. Jika jasa yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di hotel Montana Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan di room attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Montana Malang. Sedangkan, manfaat dari penelitian ini adalah memberikan sumbangan dalam rangka pengembangan ilmu tentang pengaruh kualitas pelayanan di *room attendant* terhadap kepuasan tamu dan membantu pemecahan masalah dalam pengaruh kualitas pelayanan di *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Montana Malang.

**TINJAUAN PUSTAKA**

Pariwisata dapat didefinisikan sebagai perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali, baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya (Hidayah, 2019).

Hotel adalah sebagai suatu jasa sebagai sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana suatu sistem dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan (Pradiatiningtyas, 2017).

*Housekeeping* berasal dari kata *“House”* yang berarti rumah dan *“Keeping”(* *To Keep)* yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Peranan Housekeeping sangat penting, oleh karenanya harus ditangani oleh orang-orang yang profesional, cekatan, dan terampil (Surya, 2019:96).

Pengertian *room attendant* menurut Taviprawati (2019:3) yaitu seseorang yang bertanggung jawab dalam melayani kamar hotel, ruang tamu hotel, dan juga kamar mandi hotel, dan seseorang yang selalu siap dalam melayani tamu.

**METODE**

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan tamu menginap di hotel Montana Kota Malang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan *explanatory research.*Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantatif, karena mengacu pada pengolahan data yang beruba angka. Menurut Sugiyono (2017:14), mendefinisikan metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan metode kuesioner. Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis kuesioner terbuka dan tertutup. Pada penelitian ini peneliti memutuskan untuk menyebarkan kuesioner secara online dan offline. Responden dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di hotel Montana Malang. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kuanitatif dengan menggunakan aplikasi SPSS *(Statistical Package for Social Sciences).* Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, dan uji parsial (t).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Distribusi Frekuensi Responden**

Dari Jumlah kuesioner yang disebarkan melalui *google form* yaitu 99 kuesioner. Berdasarkan rekapitulasi kuesioner diperoleh hasil analisis distribusi frekuensi responden sebagai berikut:

**Tabel 1.Distribusi Frekuensi Responden**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Kelamin** | **Jumlah** | **Presentase** |
| 1 | Pria | 34 | 34,34 |
| 2 | Wanita | 65 | 65,65 |
|  | **Total** | **99** | **100** |
| **No** | **Usia** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1 | 19-21 Tahun | 23 | 23,23 |
| 2 | 22-24 Tahun | 22 | 22,22 |
| 3 | 25-27 Tahun | 19 | 19,19 |
| 4 | 28-30 Tahun | 22 | 22,22 |
| 5 | >30 Tahun | 13 | 13,13 |
|  | **Total** | **99** | **100** |
| **No** | **Pekerjaan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1 | TNI | 1 | 1,01 |
| 2 | Polri | 2 | 2,02 |
| 3 | Wiraswasta | 37 | 37,37 |
| 4 | Pegawai Negeri | 27 | 27,27 |
| 5 | Pegawai Swasta | 32 | 32,32 |
|  | **Total** | **99** | **100** |
| **No** | **Asal Tamu** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1 | Malang | 56 | 56,56 |
| 2 | Luar Malang | 31 | 31,31 |
| 3 | Luar Jatim | 13 | 13,13 |
|  | **Total** | **99** | **100** |
| **No** | **Lama Berkunjung** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1 | 1 Kali | 55 | 55,55 |
| 2 | 2 Kali | 24 | 24,24 |
| 3 | 3 Kali | 13 | 13,13 |
| 4 | 4 Kali | 8 | 8,08 |
|  | **Total** | **99** | **100** |

Sumber : Data primer diolah,2022

1. **Uji Instrumen**
2. **Uji Validitas**

**Tabel 2. Rekapitulasi Hasil dari Uji Validitas Setiap Variabel**

| Variabel | Item Pernyataan | Nilai r hitung | sig | Nilai r tabel | Keterangan |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kualitas Pelayanan  (X) | X1 | 0,814 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| X2 | 0,933 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| X3 | 0,899 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| X4 | 0,903 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| X5 | 0,818 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| X6 | 0,855 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| X7 | 0,910 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| X8 | 0,876 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| X9 | 0,871 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| X10 | 0,851 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| Kepuasan Tamu  (Y) | Y1 | 0,838 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| Y2 | 0,889 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| Y3 | 0,920 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| Y4 | 0,787 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| Y5 | 0,893 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| Y6 | 0,904 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| Y7 | 0,873 | 0,000 | 0,195 | Valid |
| Y8 | 0,885 | 0,000 | 0,195 | Valid |

Sumber : data primer diolah, 2022

Nilai validitas didapat dengan cara membandingkan nilai r hitung dari masing-masing item pernyataan dengan nilai r tabel. Nilai perbandingan validitas dapat dikatakan valid apabila nilai perbandingan lebih besar dari nilai r tabel yang mana r tabel merupakan tingkat kepercayaan 90% (α = 0,05%) dengan jumlah responden sebanyak 99 orang adalah 0,195. Berdasarkan pengelolaan data pada tabel—dengan total 18 item pernyataan yang diuji, seluruh item pernyataan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, serta probabilitasnya lebih kecil dari α = 5%, maka terdapat hubungan yang signifikan antara setiap skor masing-masing dari item pernyataan dengan skor total. Korelasi yang signifikan memperlihatkan bahwa item pernyataan memang benar-benar bisa dipergunakan untuk mengukur variable yang akan dikur, dengan kata lain instrument yang dipergunakan valid dengan demikian dapat digunakan dalam penelitian.

1. **Uji Realibilitas**

**Tabel 3.Hasil Uji Reliabilitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variabel | Cronbach alpha | Keterangan |
| Kualitas Pelayanan (X) | 0,965 | Reliable |
| Kepuasan Tamu (Y) | 0,955 | Reliable |

Sumber : data primer diolah, 2022

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Realibilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi dan akurasi. Dari data rekapitulasi skor jawaban responden sebagaimana yang disajikan pada table, maka dianalisis dengan pendekatan *alpha cronbach* yang dihitung menggunakan program SPSS. Berdasarkan hasil pengolahan data diatas menunjukkan nilai *cronbach’s alpha* diatas 0,90 sehingga dapat dikatakan bahwa reliabilitas sempurna.

1. **Uji T**

Digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel, baik variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut yang signifikan secara statistik. Menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhada pvariabel terikat. Adapun langkah-langkah analisis uji parsial adalah sebagai berikut: Apabila : t hitung t tabel maka Ho ditolakdan Hi diterima, ini berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel x dan y.

**Tabel 4 .Hasil Uji t**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | | t hitung | Sig. |
| 1 | Constant | 2,790 | 0,006 |
| Kualitas Pelayanan | 15, 193 | 0,000 |

Sumber: Data primer diolah,2022

Berdasarkan dari nilai t Hitung, kualitas pelayanan mendapatkan nilai 15,193. t Tabel yang digunakan adalah 0,05 yaitu sebesar 1,664. Artinya, nilai t Hitung ( 15,193) yang didapatkan lebih besar daripada t Tabel sebesar 1,664, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( X ) berpengaruh terhadap variabel kepuasan tamu yang menginap ( Y ).

1. **Uji Regresi Linier Sederhana**

**Tabel 5 .Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | Var | Unstandardized coefficients | | Standardized coefficients | t | Sig. |
| ß | Std. Error | Beta |
| (Constant) |  | 0,567 | 0,203 |  | 2,790 | 0,006 |
| Kualitas pelayanan | X | 0,864 | 0,057 | 0,839 | 15,193 | 0.000 |
| Dependent Variabel | Kepuasan Tamu (Y) | | | | | |
| R | 0,704 | | | | | |
| *Line Equation* | Y = a + bx | | | | | |
| *Result* | Y = 0,567 + 0,864x | | | | | |

Sumber : Data primer diolah, 2022

Berdasarkan model regresi dan hasil regresi linier sederhana, maka didapat persamaan sebagai berikut:

Y= 0,567 + 0,864X

1. Konstanta yang bernilai sebesar 0,567 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan tamu adalah 0,567.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,864 yang artinya setiap penambahan 1 satuan nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan tamu bertambah sebesar 0,864. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan tamu ( Y ) adalah positif.
3. Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kualitas pelayanan adalah 0,000. Yang mana berarti nilai signifikan lebih kecil dari angka 0,05. Hal ini menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh tehadap variabel kepuasan tamu yang disajikan (Y).
4. **Pembahasan**

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu yang menginap Kota Malang, berarti mengindikasi bahwa peningkatan atau perbaikan memang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai persamaan regresi sederhana :

Y= 0,567 + 0,864X

Kualitas pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar kelayakan/SOP yang berlaku pada hotel tersebut, agar dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan maksimal. Selain dari kelayakan, pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* juga harus memiliki karakteristik yang baik dan sesuai dengan satandarnya sehingga pelayanan yang dihasilkan bisa memiliki hasil yang baik, sehingga dapat menghasilkan kesan kualitas yang baik menurut para tamu.

Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *room attendant* sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu yang menginap, sehingga faktor tersebut harus diperhatikan dengan baik oleh pihak hotel agar pelayanan yang diberikan dapat mencapai kepuasan tamu yang baik, sehingga semakin baik kualitas pelayanan tamu yang diberikan akan sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu menginap. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh sari (2019) bahwa secara keseluruhan jumlah presentase yang dikategorikan tamu sangat puas dengan pelayanan *room attendant* di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Penelitian lain juga dilakukan oleh Utami,dkk (2022) kualitas pelayanan *Housekeeping* memberikan pengaruh kuat pada kepuasan tamu menginap di hotel. Dalam artian tugas dan tanggung jawab housekeeping department di hotel Santika Premiere Indah Bekasi dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan SOP.

**SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Montana Malang. Hal ini dijelaskan bahwa dalam suatu hotel yang harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dengan begitu pelayanan yang dihasilkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan dan juga tamu dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang di dapat, maka saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah untuk pihak Hotel Montana Malang, diharapkan tetap konsisten dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Dilihat dari hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu yang telah diberikan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di Hotel Montana Malang sudah cukup baik tetapi juga tidak ada salahnnya jika di kembangkan lagi kualitasnya karena hotel dapat dilihat kualitasnya dari pelayanan yang diberikan. Jadi jika kualitas dari pelayanan yang dihasilkan baik maka akan semakin baik pula hotel tersebut. Untuk peneliti selanjutnya diharap untuk penelitian dapat menggunakan variabel yang lebih banyak dan lebih dalam lagi dalam meneliti agar dapat dijadikan referensi bagi pembaca.

**DAFTAR PUSTAKA**

Surya, F. (2019). Akomodasi Perhotelan. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia. Taviprawati, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Room *Attendant* Terhadap

Kepuasan Pelanggan Di Hotel Inter-Continental Jakarta MID Plaza. Jurnal Plmiah Pariwisata, 24 (1), 1-11.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellen*t: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada:

Jakarta.

Hidayah Nur, 2019. *Pemasaran Destinasi Pariwisata*. Bandung : Alfabeta.

Pradiatiningtyas, D. 2017. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Masyarakat

Melakukan Reservasi Hotel dan Wisata Berbasis Online di Yogyakarta. *Indonesian Journal on Networking and Security*. 6(2), pp. 43-52.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :

Alfabeta, CV.

Sari,2019. Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu yang

Menginap Di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Padang : Jurnal Ilmiah Poli Bisnis.

https://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jipb/article/view/207

Utami,2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Terhadap Tingkat

Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi. Jakarta : *Journal of Mandalika Review.*

https://www.researchgate.net/publication/364273123\_Pengaruh\_Kualitas\_Pelayanan\_Housekeeping\_Department\_Terhadap\_Tingkat\_Kepuasan\_Tamu\_Menginap\_Di\_Hotel\_Santika\_Premiere\_Harapan\_Indah\_Bekasi