

# Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Room Repatriasi di El Hotel Royale Jakarta Kelapa Gading

Zahra Afifah<sup>a,1</sup>, Inti Krisnawati<sup>b,2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Hospitality dan Pariwisata, Institut STIAMI, Jakarta

krisnawatiinti@gmail.com

\*corresponding author

## ARTICLE INFO

### Article history

Received : 04-09-2023

Revised : 10-12-2023

Accepted : 19-12-2023

### Keywords

Quality Of Service;

Customer Satisfaction;

Hotel;

Room Repatriation;

## ABSTRACT

*This study aims to determine how much influence the quality of service to customer satisfaction repatriation room at EL Royale Hotel Jakarta. Data collection is done by questionnaire technique. The research method used is quantitative analysis method. The population in this study is a repatriation room visitors, with a sample of 100 respondents. The results showed that from the simple linear regression test results obtained result that the value of the regression coefficient (X) is equal to 0.303 or 30% which gives the meaning that the quality of Service (X) effect on customer satisfaction repatriation room at EL Royale Hotel Kelapa Gading. And the results of the R2 test with a value of 0.086 or 8.6% in this case indicate that the percentage of the effect of the independent variable (quality of service) to the dependent variable (customer satisfaction) is equal to 8.6%. While the remaining 91.4% is influenced or explained by other variables that are not included in this research model.*

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata menuliskan bahwa pariwisata bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan devisa negara untuk memberi manfaat kesejahteraan rakyat. Di dalam undang-undang ini terdapat 70 pasal. Salah satunya pasal 14 yang menuliskan tentang Usaha Pariwisata, yaitu penyediaan akomodasi.

Hotel merupakan akomodasi komersial yang dapat digunakan oleh wisatawan atau orang yang ingin mendapatkan pelayanan penginapan. Berdasarkan tingkatan kelas, hotel terbagi atas hotel berbintang dan hotel non bintang. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel mendefinisikan usaha hotel sebagai usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

DKI Jakarta menutup tahun 2021 dengan beberapa catatan positif. Salah satunya adalah Tingkat Penghunian Kamar (TPK) yang hampir menyamai catatan sebelum pandemi Covid-19. Baik TPK maupun rata-rata Lama Menginap Tamu (RLMT) menunjukkan sinyal positif. Tahun 2020 merupakan tahun yang kurang menguntungkan untuk industri perhotelan. Sepanjang 2020, angka TPK berfluktuatif, hingga menyentuh angka terendahnya pada April pada posisi 19,8 persen. Pada 2021, angka TPK mengalami perbaikan. Sejak Januari hingga Juni, pencapaian terus menunjukkan tren positif kecuali pada Mei. Penurunan pada Juli sangat signifikan dibandingkan bulan Juni. Hal ini terjadi karena terdapat puncak kasus Covid-19 di Indonesia. Setelah mengalami penurunan sejak Juli hingga Agustus, angka TPK konsisten meningkat hingga mencatatkan rekor sepanjang 2021 pada Desember sebesar 58,8 persen.

Di era new normal setelah pandemi Covid-19 sudah mulai dapat dikendalikan dan masyarakat Indonesia sudah mendapatkan vaksin secara penuh, Pemerintah Indonesia perlahan mulai membuka pintu pariwisata untuk wisatawan, termasuk wisatawan Mancanegara, sebagai salah satu upaya memulihkan sektor pariwisata di Indonesia. Tentunya dalam memberlakukan hal ini pemerintah telah merencanakan dengan matang dan mengutamakan keamanan serta kesehatan wisatawan. Salah satunya adalah dengan adanya program repatriasi.



Melalui program ini, pemerintah mewajibkan wisatawan mancanegara dan domestik untuk melakukan repatriasi di hotel rujukan pemerintah dengan diputuskan karantina yang 14 hari menjadi 10 hari, dan yang 10 hari menjadi 7 hari. Penunjukan hotel ini pun telah melalui proses dan seleksi yang ketat oleh komite Satgas Repatriasi Covid-19 sehingga dapat memberikan kenyamanan tamu selama menginap.

Selain itu, hotel juga harus melewati serangkaian tahapan pemeriksaan. Melalui pengecekan terlebih dahulu oleh PHRI, Kemenkes, KKP, ada juga dari Kodam. Sehingga dengan demikian, setiap hotel repatriasi diharapkan dapat memberikan kenyamanan kepada tamu selama menginap.

El Hotel Royale merupakan salah satu hotel yang terpilih untuk menjadi tempat repatriasi sejak tanggal 19 September 2021. Pertama karena telah bergabung dalam keanggotaan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), kedua telah memenuhi syarat *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability* (CHSE), ketiga karena protokol kesehatannya kuat dan ketat karena menerima tamu-tamu dari luar negeri.

Sebagai hotel yang ditunjuk untuk menjadi tempat repatriasi, El Hotel Royale seharusnya dapat dianggap sebagai salah satu hotel yang memiliki kelebihan. Namun berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan penulis, ternyata masih ada tamu yang mengeluhkan pelayanan di EL Hotel Royale yaitu masih adanya keterlambatan waktu pengantaran makanan karena kurangnya sumber daya manusia, dan beberapa staf kurang mengerti bahasa mandarin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang menjalani repatriasi di EL HOTEL ROYALE yang beralamat di Jl. Raya Gading Kirana No.Kav.1, RT.18/RW.8, Kelapa Gading Barat, Kelapa Gading, Provinsi Jakarta Utara.

## Repatriasi

Dalam Keputusan Ketua Satuan Tugas Penanganan Covid-19 02/2022 tentang Pintu Masuk, Tempat Karantina dan Kewajiban RT-PCR bagi Warga Negara Indonesia Pelaku Perjalanan Luar Negeri dikatakan bahwa bagi pengunjung yang baru pulang dari luar negeri kini wajib melakukan karantina terpusat . Jika ada yang tidak bersedia, maka karantina dilakukan di hotel yang ditunjuk dengan biaya mandiri.

Repatriasi menurut Perhimpunan Hotel dan Resort Indonesia (PHRI) adalah kamar karantina selama 7 hari bagi Warga Negara Asing (WNA) dan Warga Negara Indonesia (WNI) yang tiba dari luar negeri dan telah melakukan test PCR negatif. Untuk Room Repatriasi ini terdapat ada 2 tempat yaitu hotel dan Wisma Atlet. Hotel- hotel yang dipakai untuk karantina WNA dan WNI adalah hotel berbintang 3, 4, dan 5.

## Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persiapkan baik dan memuaskan.

Dalam salah satu studi mengenai kualitas pelayanan oleh Parasuraman disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono, Chandra dan Adriana:2008), sebagai berikut:

1. *Responsiveness*
2. *Empathy*
3. *Assurance*
4. *Reliability*
5. *Tangible*

## Kepuasan Konsumen

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler

2006:177).

Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Menurut Kotler dan Keller (2009:140) mempertahankan pelanggan merupakan hal penting dari pada memikat pelanggan. terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu:

1. Membeli lagi
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan.
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk
4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama
5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2018) Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang di dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Menurut Sugiyono (2017) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan *instrument* penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/*statistic*, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2018) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih serta mengetahui pengaruhnya. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala

Dalam hal ini digunakan dua jenis sumber data untuk membantu memecahkan masalah,yaitu: data primer berupa kuesioner dan observasi, serta data sekunder berupa studi literatur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa regresi variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung (3.031) > t table (1.988) dengan nilai signifikan (0.003) < 0.05 artinya ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan konsumen.

Sedangkan dari hasil uji liner sederhana, konstanta sebesar 27.504 artinya jika Kualitas Pelayanan (X) nilainya adalah 0, maka nilai kepuasan konsumen (Y) adalah 27.504. Koefisien regresi variable kualitas pelayanan (X) 0.303, artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebesar 30%. Semakin naik kualitas pelayanan maka semakin naik kepuasan konsumen.

Dilakukan juga uji nilai koefisien determinasi pada lambang R Square ( $R^2$ ), hasilnya nilai  $R^2$  sebesar 0.086 atau 8.6% dalam hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variable independent (kualitas pelayanan) terhadap variable dependen (kepuasan konsumen) sebesar 0.086 atau variasi variable independent yang digunakan dalam model (kualitas pelayanan) mampu menjelaskan sebesar 8.6% variasi variable dependen (kepuasan konsumen). Sedangkan sisanya 91.4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan hasil obervasi pada saat melakukan penelitian, penulis melihat sering adanya keterlambatan dalam melakukan pelayanan akibat kurangnya staf hotel yang banyak mengalami pengurangan selama pandemi. Hal ini mengakibatkan pengunjung hotel merasa tidak sesuai dengan harapan yang di inginkan. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hanya mempengaruhi sebesar 8,6% terhadap kepuasan konsumen repatriasi. Hal ini kemungkinan disebabkan karena tamu yang menjalani repatriasi di hotel sebenarnya bukan karena keinginannya untuk menikmati fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Namun lebih karena untuk memenuhi kewajiban berdasarkan aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinasi pada lambang R Square ( $R^2$ ) dengan nilai sebesar 0.086 atau 8.6% dalam hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variable independen (kualitas pelayanan) terhadap variable dependen (kepuasan konsumen) sebesar 0.086 atau variasi variable independen yang digunakan dalam model (kualitas pelayanan) mampu menjelaskan sebesar 8.6% variasi variable dependen (kepuasan konsumen). Sedangkan sisanya 91.4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### Saran

Bersarkan hasil penelitian maka dapat dirumuskan beberapa hal yang dapat menjadi masukan dan saran. Diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ada yang harus ditingkatkan terutama indikator sebagai berikut: EL Hotel Royale memiliki fasilitas, interior kamar yang nyaman, bersih, dan tertata rapi. Hasil peneliti pada indikator ini mendapatkan nilai sebesar 3.72 (baik), sebaiknya EL Hotel Royale menambahkan interior aestetik dan netflix sehingga tamu repatriasi menambah kenyamanan dan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan room repatriasi.
2. Untuk Variabel Kepuasan Konsumen ada yang harus ditingkatkan terutama indikator sebagai berikut: konsumen repatriasi berminat menggunakan paket di EL Hotel Royale seperti weeding, birthday party, dll. Hasil peneliti pada indikator ini mendapat nilai sebesar 3.71 (baik). Dikarnakan berminat dengan harga relative..

## DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggita & Setiawan, 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif, Jawa Barat: CV Jejak
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, and Keller, Kelvin Lane. 2009. p.140 Manajemen Pemasaran.Edisi 13 Jilid 1, Jakarta Erlangga.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. Pemasaran Strategik: Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. Pemasaran Strategik: Andi. Yogyakarta
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wahana Komputer. 2015. Belajar Cepat Ananlisis Statistik Parametrik dan Non-Parametrik Dengan SPSS. Yogyakarta: Andi.

### Jurnal :

- Abdul, A., & Rizky, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel. *Jurnal Lontar*, 6(2), 1-10.
- Dadang, K. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Best Western Plus Kemayoran Jakarta. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 2(1), 47-53.
- Nurfadilah, K. A. (2017). Strategi Pengembangan Pariwisata Pantai Pangandaran (Studi Kasus di Kabupaten Pangandaran). 15–16.
- Resti, Y., Dicki, P., & Eka, P., H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Santika Sukabumi. *Jurnal Akrab Juara*, 5(2), 45-59.
- Robin, N., Viraiyan, T., Christian, M., R., & Vivek, S. (2020) Service Quality and Cutomer

satisfaction : The moderating effects of hotel star raing. *Internasional Journal of Hospitality Management*, 91(102414) 1-51.

Suparno, S., S.E.,M.M & Resty, Y., S. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 9(2), 21-31.