

# Pengaruh Daya Tanggap Staf Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Karantina di Hotel *Best Western Plus* Kemayoran

Inchi Yurana Putri <sup>a,1,\*</sup>, Rustini <sup>a,2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Hospitality dan Pariwisata, Institut STIAM I, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> yurana09@gmail.com\*; <sup>2</sup> ninysu harriansyah@gmail.com

\* corresponding author

## ARTICLE INFO

### Article history

Received : 03-10-2023

Revised : 10-12-2023

Accepted : 19-12-2023

### Keywords

Responsiveness ;

Guests' Satisfaction ;

Quarantine ;

Hotel ;

## ABSTRACT

*This study is to aimed to identify the influence of hotel staff responsiveness on quarantine guest' satisfaction at Best Western Plus Kemayoran Hotel. The background of this study is the increasing outbreak of the corona virus which has caused every citizen who is in another country unable to return to their country of origin before carrying out a quarantine that has been regulated by the government. This analysis was conducted by the independent variable, namely the responsiveness of the hotel staff and the dependent variable which is the guests' satisfaction. The data used by the researchers were taken from the total population of 12,048 quarantine guests in 2021 which the researchers then counted using the Slovin formula, hence the sample used in this study was 100 guest respondents who carried out quarantine at Best Western Plus Kemayoran Hotel by distributing questionnaires using the simple random sampling method which were then processed using a validity test, reliability test, hypothesis test, variable descriptive analysis, normality test, R2 determinant test, and T test. The value of the coefficient of determination (R2) on the symbol R square with a value of 0.592 or 59,2%, the value of t count 11.917 > table 1.984 with these results it can be concluded that H0 is rejected and H1 is accepted and it indicates that the variable Hotel Staff Responsiveness (X) significantly influence Guests' Satisfaction (Y).*

## PENDAHULUAN

Di masa pandemic Covid-19 lalu, operasional hotel berhenti total akibat adanya *lockdown*. Setelah kondisi mulai membaik, kebijakan *lockdown* berubah menjadi PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), sehingga beberapa hotel dialihfungsikan sebagai hotel karantina. Warga negara Indonesia (WNI) yang kembali dari perjalanan luar negeri wajib mengikuti karantina selama 10-14 hari. Hal ini diatur dalam Keputusan Ketua Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pintu Masuk (*entry point*), Tempat Karantina, dan Kewajiban RT-PCR (*real time-polymerase chain reaction*) bagi WNI Pelaku Perjalanan Luar Negeri. Berdasarkan surat keputusan itu, WNI yang wajib karantina dalam jangka waktu 14 x 24 jam adalah yang pulang dari negara/wilayah yang telah mengonfirmasi transmisi komunitas varian baru SARS-CoV-2 B.1.1.529 (Omicron).

Sedangkan bagi WNI yang pulang dari negara/wilayah asal kedatangan selain dari negara yang memenuhi kriteria di atas wajib karantina dalam jangka waktu 10 x 24 jam. Surat Keputusan Nomor 1/2020 itu mengatur, pelaku perjalanan luar negeri melakukan karantina di tempat akomodasi karantina terpusat (Wisma Pademangan, Wisma Atlet Kemayoran, Rusun Pasar Rumput, dan Rusun Nagrak) yang pelayanannya meliputi penginapan, transportasi, makan, dan biaya RT-PCR. Namun, tempat karantina terpusat itu hanya bagi WNI yang merupakan Pekerja Migran Indonesia (PMI), Pelajar/Mahasiswa yang telah menamatkan studinya di luar negeri, Aparatur Sipil Negara (ASN) yang melaksanakan tugas belajar di luar negeri (Kompas.com, 2021).

Karantina pelaku perjalanan dengan biaya mandiri dilakukan di lebih dari 135 hotel yang telah mendapatkan status CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability*) dan berdasarkan rekomendasi Satgas COVID-19. Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menyediakan 135 hotel untuk karantina mandiri di Jakarta dan sekitarnya dengan 16.588 kamar atau minimal 75 kamar per hotel bagi mereka yang hendak karantina. Masyarakat bisa memilih hotel sesuai kemampuan, ketersediaan kamar, dan reservasi untuk karantina di situs D-HOTS, [quarantinehotelsjakarta.com](http://quarantinehotelsjakarta.com) yang

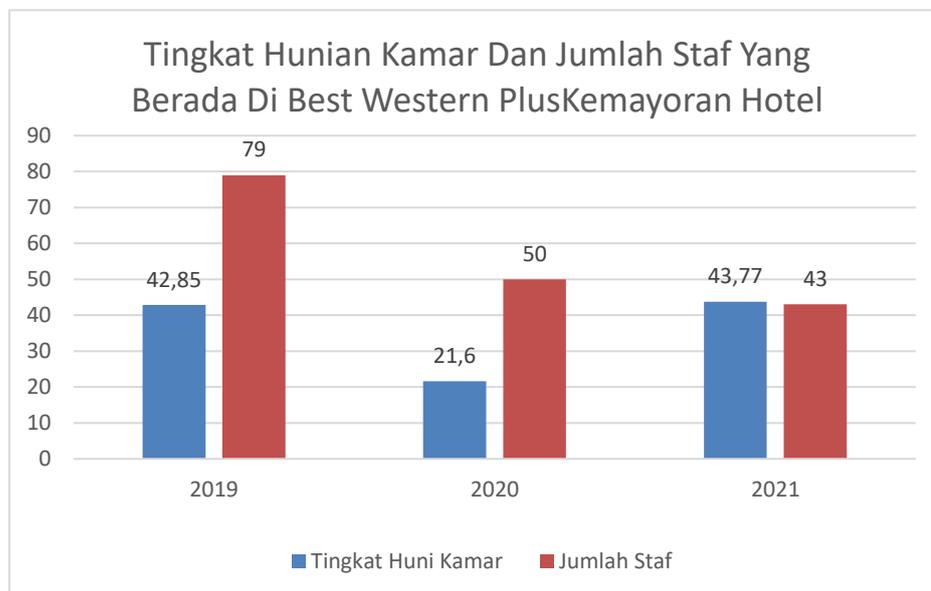


ada sejak Juli 2021. PHRI, sebagai penyedia hotel karantina, mengevaluasi setiap hotel yang melanggar prosedur, seperti pemisahan *lift* dengan tamu regular dan tamu tidak boleh keluar kamar, kalau tamu tersebut keluar kamar selain untuk melakukan tes RT-PCR kedua akan dilaporkan. Sehingga setiap hotel karantina melibatkan tim dari Kemenkes, Kodam Jaya, serta penegakan hukum dari Polda Metro Jaya untuk penjagaan dan evaluasinya (Kompas.com, 2022).

Salah satu hotel yang ditunjuk oleh PHRI sebagai hotel karantina yaitu Hotel *Best Western Plus* Kemayoran yang merupakan hotel bintang empat di Jakarta yang berlokasi di pusat kota Jakarta dengan fasilitas hotel dan kamar yang menarik serta memiliki harga paket karantina yang terjangkau. Karena masih diberlakukannya PPKM, Hotel *Best Western Plus* Kemayoran lebih banyak menerima tamu karantina dibanding tamu regular lainnya sehingga jumlah tamu yang menginap hanya 20.080 tamu di tahun 2021.

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menjaga kepuasan tamu. Staf yang banyak akan berpengaruh dalam melayani keinginan para tamu. Jika tingkat hunian sedang tinggi dan staf hotel yang ada terbatas, maka hal ini dapat membuat kualitas pelayanan menjadi menurun dimana terjadi peningkatan permintaan oleh tamu dan tamu harus menunggu lama untuk diantarkan pesannya. Hal tersebut dapat dilihat dalam grafik di bawah ini:

**Tabel 1.** Tingkat Hunian Kamar dan Jumlah Staf



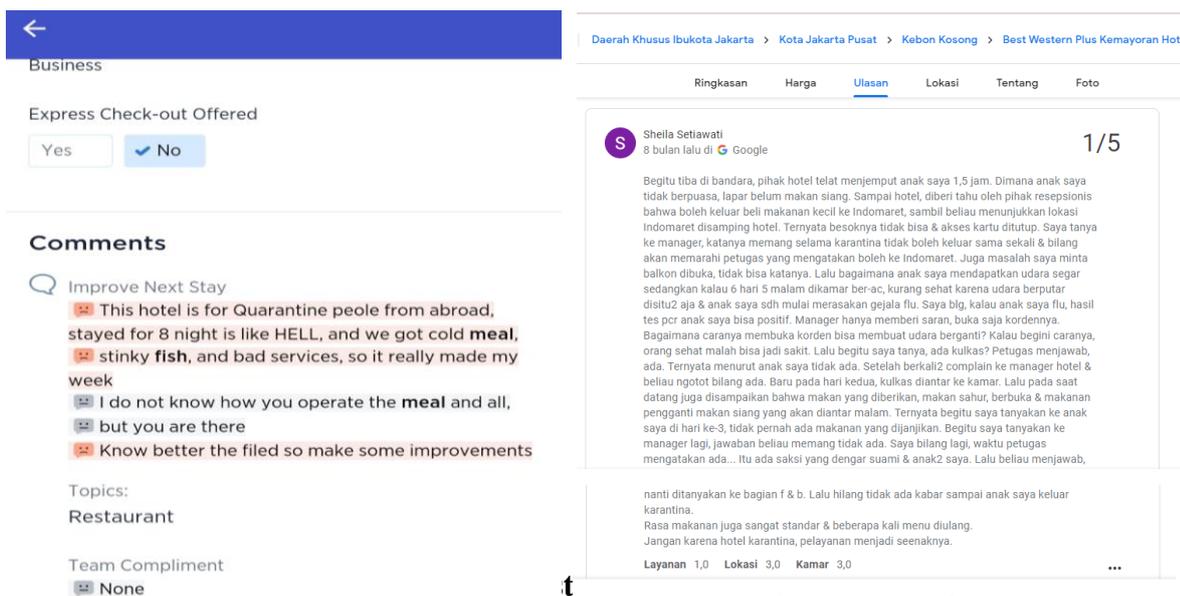
Sumber: Hotel *Best Western Plus* Kemayoran, 2021

Dari data di atas dapat dilihat bahwa di tahun 2020 (awal pandemi), banyak staf yang tidak bekerja lagi di hotel *Best Western Plus* Kemayoran karena terjadinya penurunan tingkat hunian kamar. Di tahun 2021 tingkat hunian kamar kembali meningkat, namun staf yang bekerja tidak bertambah, hal ini membuat sejumlah tamu mengeluh akan lamanya daya tanggap/respons para staf terhadap permintaan mereka sehingga mengakibatkan kurang puasnya tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan meningkatkan daya tanggap dari staf hotel terhadap permintaan tamu.

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sementara daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas (Lupiyoadi dalam Retno Wulandari, 2016:22).

Penelitian ini dilakukan di Hotel *Best Western Plus* Kemayoran, dan selama melakukan penelitian pendahuluan diamati bahwa masih banyak kendala/masalah yang dialami dalam operasional hotel sehingga menimbulkan keluhan dari para tamu pada saat menjalani karantina, yaitu adanya peraturan tamu hanya boleh melakukan semua kegiatan di dalam kamar, tamu tidak bisa melakukan aktivitas sesuai keinginannya, tamu bosan dengan menu makanan yang diantarkan, rasa pada makanan tidak sesuai dengan keinginan tamu, makanan saat sampai kamar sudah dingin, mini bar tidak dingin, staf *housekeeping* tidak diizinkan membersihkan kamar, jumlah staf yang kurang, dan masih banyak lainnya.

Pada Gambar 2 di bawah ini dapat dilihat bahwa ada beberapa tamu yang *complaint* tidak puas dan tidak nyaman dalam menjalani karantina tidak sesuai dengan presepsinya, sehingga emosi yang didapatkan tamu bersifat negatif. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan tamu karantina di Hotel *Best Western* Kemayoran.



**Gambar 1.** Review Tamu Best Western Plus Kemayoran Hotel

## Masa Karantina

Di dalam Surat Edaran (SE) nomor 25 tahun 2021 tentang protokol kesehatan perjalanan internasional pada masa pandemik Covid-19, karantina adalah upaya pemisahan sementara oleh orang yang sehat atau tidak memiliki gejala namun memiliki kontak erat dengan kasus positif atau baru saja melakukan aktivitas yang berisiko tinggi misalnya mobilitas yang tinggi saat pandemik, (Letjen TNI Suharyanto, 2020).

Dr. Terawan Agus Putranto (2020) mengemukakan karantina adalah proses mengurangi risiko penularan dan identifikasi dini Covid-19 melalui upaya memisahkan individu yang sehat atau belum memiliki gejala Covid-19 tetapi memiliki riwayat kontak dengan pasien konfirmasi Covid-19 atau memiliki riwayat bepergian ke wilayah yang sudah terjadi transmisi lokal (detik.com, 2020).

Sedangkan definisi karantina menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tempat penampungan yang lokasinya terpencil guna mencegah terjadinya penularan (pengaruh dan sebagainya) penyakit dan sebagainya.

Berikut daftar lengkap aturan terbaru tentang karantina bagi WNI/WNA yang melakukan perjalanan dari luar negeri dalam SE Satgas Covid-19 No 25/2021 (Kontan.co.id, 2021):

- a. Pada saat kedatangan, dilakukan tes ulang RT-PCR bagi pelaku perjalanan internasional dan diwajibkan menjalani karantina terpusat selama 10 x 24 jam. Jika menunjukkan hasil positif maka dilakukan perawatan di rumah sakit bagi WNI, dengan biaya ditanggung oleh pemerintah.

- b. Dalam hal hasil pemeriksaan ulang RT-PCR pada saat kedatangan menunjukkan hasil positif, maka dilakukan perawatan di rumah sakit bagi WNI dengan biaya ditanggung oleh pemerintah dan bagi WNA dengan biaya seluruhnya ditanggung mandiri.
- c. Dalam hal pelaku perjalanan internasional melakukan karantina terpusat dengan pembiayaan mandiri, wajib menunjukkan bukti konfirmasi pembayaran atas pemesanan tempat akomodasi karantina dari penyedia akomodasi selama menetap di Indonesia.
- d. Bagi WNI, yaitu pekerja migran Indonesia (PMI), pelajar/mahasiswa, atau pegawai pemerintah yang kembali dari perjalanan dinas luar negeri sesuai dengan Surat Keputusan Satgas Penanganan Covid-19 Nomor 14 Tahun 2021 tentang Pintu Masuk (*Entry Point*), Tempat Karantina, dan Kewajiban RT-PCR bagi Warga Negara Indonesia Pelaku Perjalanan Internasional dengan biaya ditanggung oleh pemerintah.
- e. Bagi WNI di luar kriteria sebagaimana dimaksud pada angka d. dan bagi WNA, termasuk diplomat asing, di luar kepala perwakilan asing dan keluarga kepala perwakilan asing menjalani karantina di tempat akomodasi karantina. Adapun tempat akomodasi tersebut harus memenuhi syarat dan ketentuan terkait sertifikasi protokol kesehatan Covid-19.
- f. Dilakukan tes RT-PCR kedua dengan ketentuan: Pada hari ke-9 karantina bagi pelaku perjalanan internasional yang melakukan karantina dengan durasi 10 x 24 jam Pada hari ke-13 karantina bagi pelaku perjalanan internasional yang melakukan karantina dengan durasi 14 x 24 jam.
- g. Jika tes menunjukkan hasil negatif, maka diperkenankan melanjutkan perjalanan dan dianjurkan melakukan karantina mandiri selama 14 hari dengan menerapkan protokol kesehatan.

Dengan mengacu pada pengertian di atas, disimpulkan bahwa karantina adalah salah satu pencegahan resiko penularan dan identifikasi dini bagi individu yang telah melakukan perjalanan dari luar negeri, sehingga dapat mengurangi resiko membawa virus varian baru yang berasal dari luar negeri dan menularkannya kepada orang terdekat.

### **Daya Tanggap**

Kotler dan Keller dalam M. Taufik Gumilang (2018:17) mendefinisikan bahwa daya tanggap atau *responsiveness* adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Parasuraman dalam Al Gifari (2019:5-6) menyatakan bahwa daya tanggap meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Lutfian Prinandika (2019:16), daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan daya tanggap. Ada empat indikator daya tanggap:

1. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan
2. Layanan yang segera dan cepat dari karyawan
3. Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan
4. Karyawan yang tidak terlalu sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap sangat penting dimiliki oleh para staf yang bekerja di hotel agar setiap tamu yang datang untuk menginap merasa puas akan pelayanan yang diterima selama menginap.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansa (2017:196), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang/kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Ada dua jenis kepuasan yaitu:

- 1) Kepuasan fungsional, adalah kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian produk.
- 2) Kepuasan psikologis, adalah kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud atas penggunaan suatu produk. Misalnya saat kita pergi ke hotel, kita puas dengan pelayanan yang cepat, ramah, dan sopan yang diberikan oleh para staf hotel.

Selanjutnya, menurut Solomon dalam Donni Juni Priansa (2017), kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan keseluruhan pelanggan mengenai produk atau jasa yang telah dibeli pelanggan. Ada lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Harapan (*expectation*): harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.
2. Kinerja (*performance*): pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.
3. Perbandingan (*comparison*): membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.
4. Pengalaman (*experience*): harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.
5. Konfirmasi (*confirmation*) dan diskonfirmasi (*disconfirmation*): konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation /disconfirmation*.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa pelayanan yang ditawarkan, serta membandingkan kinerja atas produk dan jasa pelayanan yang diterima dengan harapan konsumen.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan masalah yang bersifat sosial dan dinamis, dimana menurut Sugiyono (2017:3) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dan terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Selanjutnya masih menurut Sugiyono (2017:8), metode penelitian kuantitatif ini berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Jadi, dengan menggunakan penelitian kuantitatif, peneliti ingin mencari dan mengolah data hasil penelitian agar mudah dalam mengkaji masalah penelitian tersebut.

Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah pengaruh daya tanggap staf hotel terhadap kepuasan tamu karantina di Hotel *Best Western Plus* Kemayoran. Sedangkan, subjek penelitiannya adalah tamu karantina di Hotel *Best Western Plus* Kemayoran.

Menurut Sugiyono (2017:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menjalani karantina di Hotel *Best Western Plus* Kemayoran sebanyak 12.048 orang pada tahun 2021. Sedangkan, sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2018). Pada penelitian ini, jumlah sampel dalam penelitian ini sesuai dengan jumlah populasi tamu karantina di Hotel *Best Western Plus* Kemayoran pada tahun 2021 sebanyak 12.048 orang dengan menggunakan Rumus Slovin (Sugiyono, 2017), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana:

$n$ : jumlah sampel

$N$ : jumlah populasi

$e^2$ : presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini, presisi yang ditetapkan sebesar 10%).

Dari rumus di atas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} 12.048 &= \frac{12.048}{1 + (12.048 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{12.048}{1 + 120,48} \\ &= \frac{12.048}{121,48} \\ &= 100 \end{aligned}$$

$n = 100$  sampel

Berdasarkan perhitungan sampel di atas, maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang yang pernah menggunakan jasa pelayanan karantina di Hotel *Best Western Plus* Kemayoran.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, teknik yang ditentukan berdasarkan kebetulan atau bisa diartikan konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel dalam penelitiannya (Sugiyono, 2018:80). Pada penelitian ini, sampel yang digunakan hanya tamu karantina di Hotel *Best Western Plus* Kemayoran selama periode Oktober 2021-April 202 dan berusia minimal 17 tahun.

Dalam penelitian ini, digunakan skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosialnya telah ditetapkan secara spesifik, yang disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2017). Skala *Likert* yang digunakan adalah lima angka penilaian dengan tingkat pembobotan yang bersumber dari Sugiyono (2017:93), sebagai berikut:

1. Jawaban sangat tidak setuju (STS), bobot nilai 1
2. Jawaban tidak setuju (TS), bobot nilai 2
3. Jawaban kurang setuju (KS), bobot nilai 3
4. Jawaban setuju (S), bobot nilai 4
5. Jawaban sangat setuju (SS), bobot nilai 5

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Dalam penelitian yang melibatkan 100 responden yang merupakan tamu yang menjalani karantina di Hotel *Best Western Plus* Kemayoran sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil respondennya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Responden**

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	36	36%
Perempuan	64	64%
Jumlah	100	100%
Usia	Jumlah	Persentase
17 – 20 Tahun	20	20%
21 – 30 Tahun	48	48%
31 – 40 Tahun	23	23%
>40 Tahun	9	9%
Jumlah	100	100%
Lama Menginap	Jumlah	Persentase
7 Hari 6 Malam	42	42%
5 Hari 4 Malam	58	58%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dari 100 responden diketahui bahwa 36% berjenis kelamin laki-laki dan 64% berjenis kelamin perempuan. Untuk usia, terdapat 20% responden dengan rentang usia 17-20 tahun, sebesar 48% dengan rentang usia 21-30 tahun, sebesar 23% dengan rentang usia 31-40 tahun, dan sebesar 9% dengan rentang usia >40 tahun. Untuk lama menginap, terdapat sebesar 42% responden menginap selama 7 hari 6 malam dan sebesar 58% menginap selama 5 hari 4 malam.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, mayoritas responden ada dalam rentang usia 21-30 tahun, dan mayoritas responden menginap selama 5 hari 4 malam.

### Uji Validitas

Untuk menguji validitas, digunakan sampel percobaan sebanyak 100 sampel dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga diperoleh nilai r tabel yaitu 0,195. Untuk perhitungan uji validitas ini dibantu

dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) 26. Selanjutnya, uji validitas dalam penelitian ini, menggunakan rumus sebagai berikut:

Instrumen dinyatakan valid, jika nilai signifikan kurang dari 0,05 atau R hitung > R tabel.

Instrumen dinyatakan tidak valid, jika nilai signifikan lebih dari 0,05 atau R hitung < R tabel.

Jadi, instrumen X atau pengaruh daya tanggap staf hotel terhadap kepuasan tamu adalah sebagai berikut:

**Tabel 2** Hasil Uji Validitas pada Daya Tanggap Staf Hotel

Item	N Sign	Sig hitung	R hitung	R tabel	Keterangan
X1	0,05	0,000	0,443	0,195	VALID
X2	0,05	0,000	0,522	0,195	VALID
X3	0,05	0,000	0,597	0,195	VALID
X4	0,05	0,000	0,565	0,195	VALID
X5	0,05	0,000	0,676	0,195	VALID
X6	0,05	0,000	0,649	0,195	VALID
X7	0,05	0,000	0,670	0,195	VALID
X8	0,05	0,000	0,401	0,195	VALID

Sumber: Data Kuesioner yang diolah oleh peneliti, Juni 2022

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas pada Kepuasan Tamu

Item	N Sign	Sig hitung	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1	0,05	0,000	0,577	0,195	VALID
Y2	0,05	0,000	0,497	0,195	VALID
Y3	0,05	0,000	0,481	0,195	VALID
Y4	0,05	0,000	0,625	0,195	VALID
Y5	0,05	0,000	0,593	0,195	VALID
Y6	0,05	0,000	0,552	0,195	VALID
Y7	0,05	0,000	0,582	0,195	VALID
Y8	0,05	0,000	0,708	0,195	VALID
Y9	0,05	0,000	0,707	0,195	VALID
Y10	0,05	0,000	0,773	0,195	VALID

Sumber: Data Kuesioner yang diolah oleh peneliti, Juni 2022

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS, semua item pada variabel X dan Y dinyatakan bersifat Valid, karena sesuai dengan ketentuan berikut ini:

- Jika nilai r hitung > 0,195, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah **valid**
- Jika nilai r hitung < 0,195, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah **tidak valid**

### Uji Reliabilitas

Landasan untuk uji reliabilitas pada penelitian ini didasarkan pada interpretasi *Cronbach's Alpha*. Sedangkan pengolahan datanya dilakukan dengan bantuan program SPSS 26. Interpretasi besarnya nilai *r alpha* indeks korelasi dengan ketentuan (Sugiyono, 2017:121) adalah sebagai berikut:

1. *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka instrumen pengamatan dinyatakan **reliabel**.
2. *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka instrumen pengamatan **tidak reliabel**.

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

No	Nama Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Taraf Signifikansi	Keterangan
1	X	0,698	0,6	RELIABEL
2	Y	0,827	0,6	RELIABEL

Sumber: Data Kuesioner yang diolah oleh peneliti, Juni 2022

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tujuan dari uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) yaitu daya tanggap staf hotel terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan tamu karantina semakin besar.

**Tabel 4.** Uji Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769a	,592	,588	2,430

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Dari tabel di atas diperoleh nilai koefisien determinasi pada lambang *R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,592 atau 59,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel (X) Terhadap (Y) sebesar 59,2% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dihitung dalam penelitian ini.

### Uji T (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dalam hipotesis penelitian ini, diduga bahwa variabel Daya Tanggap Staf Hotel (X) mempengaruhi Kepuasan Tamu (Y). Hasil pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.** Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,454	2,935		2,540	,013
Daya Tanggap	1,022	,086	,769	11,917	,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Tamu

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Penjelasan uji t sebagai berikut:

- Jika nilai t hitung > t tabel maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
- Jika nilai t hitung < t tabel maka variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Rumus mencari t tabel = (a/2: n-k-1)

T Tabel = 0,05/2:100-1-1

T Tabel = 0,025:97

T Tabel = 1,984

Narasi t hitung

a). Ho diterima jika t hitung < t tabel

b). Ho ditolak jika t hitung > t tabel

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa regresi variabel Daya Tanggap Staf Hotel memiliki nilai t hitung 11,917 > t tabel 1,984. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima dan artinya untuk variabel Daya Tanggap Staf Hotel (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y).

### Uji Regresi Linier Sederhana

Metode analisis regresi sederhana yang digunakan oleh peneliti adalah untuk mengetahui hubungan secara *linier* antara satu variabel bebas yaitu Daya Tanggap Staf Hotel (X) dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Tamu (Y). Hasil regresi linier sederhana dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 6.** Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	7,454	2,935		2,540	,013
Daya Tanggap	1,022	,086	,769	11,917	,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Tamu

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Penjelasan uji Regresi Linier Sederhana adalah sebagai berikut:

$A = 7,454$ , berarti apabila variabel X memiliki nilai 0 maka variabel Y memiliki nilai sebesar 7,454

$B = 1,022$ , berarti setiap kenaikan variabel X sebesar 1% maka akan menaikkan variabel Y sebesar 1,022 dengan konstanta 7,454

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah, hipotesis, dan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap staf hotel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu karantina di Hotel *Best Western Plus* Kemayoran. Dari hasil uji koefisien determinasi  $R^2$  diperoleh nilai variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) sebesar 0,592 atau 59,2% hal ini menunjukkan bahwa pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan tamu karantina sebesar 59,2% dan sisanya 40,8% ditunjukkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian kali ini. Kemudian hasil uji T memiliki nilai t hitung 11,917 > t tabel 1,984 (diperoleh dari pengujian satu arah 0,1:94) dan nilai (sig) 0,000 < 0,05, yang dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan menyatakan bahwa daya tanggap staf hotel berpengaruh terhadap kepuasan tamu karantina di Hotel *Best Western Plus* Kemayoran.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk variabel Daya Tanggap Staf Hotel, hal yang harus ditingkatkan yaitu pada indikator pernyataan ketiga yang berbunyi "Saya merasa pihak staf hotel selalu siaga di area kerjanya masing-masing." Dari hasil respons, indikator tersebut mendapat nilai sebesar 4,05 (baik) dan nilai ini masih di bawah rata-rata hasil rekapitulasi, sehingga Hotel *Best Western Plus* Kemayoran harus membuat jadwal dan lebih mendisiplinkan kembali staf hotel yang sedang dalam jam kerja untuk selalu siaga di area kerjanya masing-masing.
2. Untuk variabel Kepuasan Tamu, hal yang harus ditingkatkan yaitu pada indikator pernyataan keempat yang berbunyi "Saya banyak melihat banyaknya promosi yang dilakukan oleh manajemen Hotel *Best Western Plus* Kemayoran melalui media sosial, agen travel *online*, dan *website* resmi hotel". Dari hasil respons, indikator tersebut mendapat nilai sebesar 4,13 (baik) tetapi nilai ini masih di bawah rata-rata hasil rekapitulasi, sehingga Hotel *Best Western Plus* Kemayoran harus lebih aktif berpromosi melalui media sosial yang ada dengan membuat promosi yang menarik atau membuat konten yang memperkenalkan Hotel *Best Western Plus* Kemayoran.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Inchi Yurana Putri et.al (Pengaruh Daya Tanggap Staf Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Karantina Di Hotel ...)

- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. Manajemen Pemasaran. Rajawali Pers, Jakarta.
- Algifari. 2019. Mengukur Kualitas Layanan. Edisi revisi. BPFE-Yogyakarta.
- Donni Junni Priansa. (2017). Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Alfabeta, Bandung.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Alfabeta, Bandung.

**Jurnal:**

- Azhmy, Muhammad Fauzan (2020) Analisis kinerja karyawan di Hotel Syariah (Studi kasus Sofyan Hotel Jakarta). Thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Deri Asriyandi. 2020. Perancangan SOP (*Standar Operating Procedure*) Room Attendant Di Hotel Salma Bukittinggi Proyek Akhir. Proyek Akhir. D-IV Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Fotiadis, A., Polyzos, S., and Huan, T.-C. T. 2021. *The Good, The Bad And The Ugly On COVID-19 Tourism Recovery*. *Anna. Tourism Res.* 87:103117. doi: 10.1016/j.annals.2020.103117
- Istiqomatul Lailatufa, et al. 2019. Strategi Pengembangan Objek Wisata Rumah Apung Bangsring *Underwater* Di Kecamatan Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi* Vol 13, No. 1 2019.
- Lutfian Prisnandika. 2019. Pelaku Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara (Studi Pada Pasien BPJS dan Non BPJS). Skripsi. Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Ni Made Satya, et al. 2022. Presidensi Indonesia G20 Dan Pengaruhnya Terhadap *Trust* Dan *Behavioral Intentions* Wisatawan ke Destinasi Wisata di Bali (Studi Kasus pada Desa Wisata Penglipuran). *Jurnal Manajemen dan Sumberdaya* Volume 1, Nomor 1, Agustus, 2022 (1-6).
- Retno Wulandari. 2019. Pengaruh Daya Tanggap Pegawai Pemerintahan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7 (2): 713-726. FISIP Universitas Mulawarman.
- Taufik Gumilang, Muhammad. 2018. Pengaruh Lokasi Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Penelitian Terhadap Konsumen *Mini Soccer* 88 Ciamis). Thesis. Universitas Siliwangi.
- Toghas, Lidya Maria Juliana. 2019. Karakteristik Kinerja Hotel Uniq Di Yogyakarta Ditinjau Dari Aspek Desain Dan Efisiensi Energi Dengan Penekanan Studi Pada Penerapan Metode *Edge Buildings* Versi 2.07. Thesis. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

**Website:**

- Damarjati, Danu. 2020. Definisi Isolasi dan Karantina Menurut Keputusan Terbaru Terawan. (n.d.). Diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-5093355/definisi-isolasi-dan-karantina-menurut-keputusan-terbaru-terawan>
- Finaka, Andrean. 2021. Penerapan PSBB di Sejumlah Wilayah Indonesia | Indonesia Baik. (n.d.). Diakses dari <https://indonesiabaik.id/infografis/penerapan-psbb-di-sejumlah-wilayah-indonesia>
- Maharani, Tsarina. 2022. Aturan Baru: Wajib Karantina 14 Hari Bagi WNI dari Negara yang Terinfeksi Omicron. (n.d.). Diakses dari <https://nasional.kompas.com/read/2022/01/02/19450791/aturan-baru-wajib-karantina-14-hari-bagi-wni-dari-negara-yang-terinfeksi>
- Wibowo, Kuku. 2021. Setahun Pandemi Covid-19, Ini Aneka Kebijakan Pemerintah dan Kritiknya - Nasional Tempo.co. (n.d.). Diakses dari <https://nasional.tempo.co/read/1437725/setahun-pandemi-covid-19-ini-aneka-kebijakan-pemerintah-dan-kritiknya>

- Hidayati, Inayah. 2021. Pulang atau menetap? Di balik keputusan mahasiswa Indonesia di luar negeri untuk pulang pada masa pandemi. (n.d.). Diakses dari <https://theconversation.com/pulang-atau-menetap-di-balik-keputusan-mahasiswa-indonesia-di-luar-negeri-untuk-pulang-pada-masa-pandemi-160608>
- Hidayah, Zainur. 2021. Pariwisata dan Industri Kreatif: Peluang dan Tantangan pada Masa dan Pasca Covid-19 | Universitas Terbuka. (n.d.). Diakses dari <https://www.ut.ac.id/berita/2021/08/pariwisata-dan-industri-kreatif-peluang-dan-tantangan-pada-masa-dan-pasca-covid-19>
- Arifin, C. 2019. *Persaingan Bisnis Hotel Makin Sengit, Pemain Harus Cepat Beradaptasi*. Diakses dari Tribun: <https://www.tribunnews.com/bisnis/2019/08/21/persaingan-bisnis-hotel-makin-sengit-pemain-harus-cepat-beradaptasi>
- Karunia, A.M. 2020. *1.642 Hotel Tutup akibat Pandemi, Kadin: Kalau Mau Beli, Sekarang Lagi Murah*. Diakses dari Kompas: <https://money.kompas.com/read/2020/08/27/164600226/1.642-hotel-tutup-akibat-pandemi-kadin--kalau-mau-beli-sekarang-lagi-murah>