

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ROOM REPATRIASI DI EL HOTEL ROYALE JAKARTA KELAPA GADING

ZAHRA AFIFAH^{a,1,*}, Lila Muliani,^{b,2} Inti Krisnawati..^{b,3}

^a Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Quality Of Service, Customer Satisfaction, Hotel, Room Repatriation

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.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

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. ("UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10.TAHUN 2009 TENTANG KEPARIWISATAAN," 2009)

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.

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya meneliti 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. Berdasarkan latar belakang diatas, Peneliti merasa tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan Room Repatriasi dan kaitannya dengan kepuasan konsumen sehingga peneliti mengambil judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Repatriasi di EL HOTEL ROYALE KELAPA GADING JAKARTA UTARA”.

Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu repatriasi di EL Hotel Royale Kelapa Gading, Jakarta Utara..

..

2.KAJIAN LITERATUR

Kajian Pustaka

1. Pariwisata

Menurut Suwanto dalam Nurfadilah (2017) pada hakikatnya pariwisata adalah proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya, dengan dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan, maupun kepentingan lain seperti sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar.

2. Hotel

Salah satu akomodasi yang dibutuhkan oleh wisatawan dalam melakukan perjalanan jauh yaitu hotel. Jika membicarakan tentang hotel, hotel merupakan suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial (Becker et al., 2015). Sedangkan pengertian Hotel menurut SK Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

3. 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 7hari 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.

4. 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 persepsikan baik dan memuaskan.

5. 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..

Kerangka Konseptual

Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected Service*).

Kualitas pelayanan meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.

Jika kelima aspek tersebut terpenuhi, maka dapat diasumsikan para konsumen terpenuhi semua harapannya, sehingga kepuasan konsumen akan tercapai..

3.METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan metode penelitian yang dilakukan, 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) dan Menurut Prof. Dr. 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.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif atau hubungan. 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

Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal ini peneliti menggunakan dua jenis sumber data untuk membantu memecahkan masalah, yaitu:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yang terpilih pada lokasi penelitian. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner.

a. Kuesioner

Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan melalui daftar pertanyaan tertulis untuk diisi oleh responden. Tipe pengukuran yang digunakan adalah pengukuran bertingkat dengan Skala Likert. Skala Likert juga digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Rentang yang digunakan untuk mengukur derajat sangat tidak baik atau sangat baik untuk indikator variabel dalam penelitian ini adalah 1 (satu) sampai 5 (lima), yaitu dengan tingkat pembobotan sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat tidak setuju bobot nilai 1:
- 2) Jawaban tidak setuju bobot nilai 2:
- 3) Jawab kurang setuju bobot nilai 3:
- 4) Jawaban setuju bobot nilai 4:
- 5) Jawaban sangat setuju bobot nilai 5

b. Observasi

Observasi atau pengamatan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung yaitu kegiatan yang meliputi pemusatan perhatian terhadap suatu objek penelitian dengan menggunakan seluruh indra. Observasi yang dilakukan peneliti adalah dengan cara pengamatan langsung di EL Royale Hotel Kelapa Gading.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti dan mengkaji beberapa buku literatur, jurnal, majalah, situs web dan penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti dan selanjutnya diolah kembali yang bertujuan untuk mendukung penelitian ini.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Apabila *Pearson Correlation* yang didapat memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid (Ghozali, 2009: 49).

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi antara hasil pengamatan dengan instrumen atau alat ukur yang digunakan pada waktu yang berbeda, dengan kata lain Reliabilitas berkaitan dengan keandalan suatu indikator mengenai informasi yang ada pada indikator dengan konsisten. Teknik digunakan untuk mengukur Reliabilitas pengamatan adalah *Cronbach's Alpha* dengan cara membandingkan nilai alpha dengan standarnya

3. Analisis Deskriptif Variabel

Berdasarkan perhitungan statistik untuk menjawab permasalahan yang ada analisis kuantitatif ini juga merupakan pengujian hipotesis untuk mencari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner karena itu diperlukan adanya alat ukur untuk menentukan validitas dan reliabilitas.

4. Uji Normalitas

Tujuan uji Normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal (Situmorang dkk, 2010:91). Uji Normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan histogram, grafik dan Kolmogorov dengan menggunakan tingkat signifikan 5%.

5. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya 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 berupa Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan

pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika R^2 semakin mengecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) yaitu berupa Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh pada variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

b. Regresi Linear

Sederhana Metode analisis regresi sederhana yang digunakan oleh peneliti adalah untuk mengetahui hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisa ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

4. 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 dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan hasil observasi 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..

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, maka penelitian dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

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 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 dimasukkan dalam model penelitian ini.

Saran

Berdasarkan 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 estetik 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 wedding, birthday party, dll. Hasil peneliti pada indikator ini mendapatkan 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 Analisis 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 Customer satisfaction : The moderating effects of hotel star rating. *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.