

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI FAVE HOTEL GLODOK JAKARTA

Fenti Rizki Ananda¹, Dedy Wahyudi^{2*}

^{1,2}Universitas Sahid, Jakarta
Email Korespondensi: dedy4r@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan Penelitian: 1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang menginap di Fave Hotel Glodok Jakarta. 2. Untuk menganalisis kepuasan tamu di Fave Hotel Glodok Jakarta. 3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di fave hotel glodok Jakarta. Metode penelitian dekriftif kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah Tamu Fave Hotel Glodok Jakarta yang tercatat pada bulan Januari 2022 s/d September tahun 2022 berjumlah 10.500 orang, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan dilakukan dengan cara menghitung rata-rata, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu digunakan model regresi linear. Hasil penelitian Kualitas pelayanan di Fave Hotel Glodok Jakarta mempunyai rata – rata dengan index 4,10 dengan peneliaian kriteria „Baik“. Kepuasan pelayanan di fave hotel glodok Jakarta mempunyai rata – rata 4,01 dengan penelitian kriteria „Puas“. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan tamu berpengaruh signifikan dan positif. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu sebesar 13.4%. Uji t pada penelitian ini adalah nilai Sig t (0.000) < α (0,05) yang artinya nilai signifikan lebih kecil dibandingkan 0,05 dan hasil regresi linear sederhana yaitu $Y = 2,177 + 0,499X$ disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

Research Objectives: 1. To analyze the quality of service staying at Fave Hotel Glodok Jakarta. 2. To analyze guest satisfaction at Fave Hotel Glodok Jakarta. 3. To analyze the effect of service quality on guest satisfaction at fave glodok hotel Jakarta. Quantitative descriptive research method. The population in this study were Fave Hotel Glodok Jakarta guests who were recorded from January 2022 to September 2022 totaling 10,500 people, while the sample in this study was 100 people. To analyze the quality of service and satisfaction is done by calculating the average, to analyze the effect of service quality on guest satisfaction, a linear regression model is used. The results of the research on service quality at Fave Hotel Glodok Jakarta have an average index of 4.10 with the evaluation of the 'good' criteria. Service satisfaction at fave hotel glodok Jakarta has an average of 4.01 with the research criterion 'Satisfied'. The effect of service quality on guest satisfaction has a significant and positive effect. The magnitude of the influence of service quality on guest satisfaction is 13.4%. The t test in this research is the value of Sig t (0.000) < α (0.05) which means that the significant value is smaller than 0.05 and the simple linear regression results are $Y = 2.177 + 0.499X$, it is concluded that service quality affects guest satisfaction.

Keywords: Service Quality, Guest Satisfaction

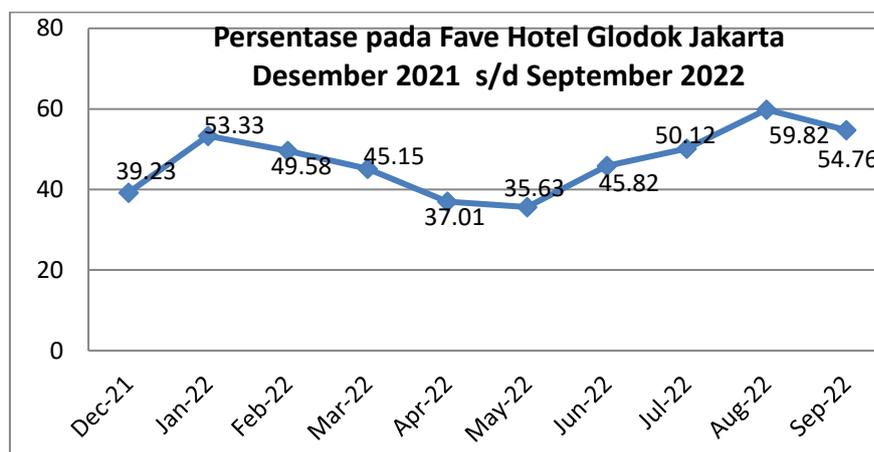
PENDAHULUAN

Industri perhotelan termasuk dalam industri jasa yang menawarkan jasa pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Wiyasha, 2007: 7). Hotel merupakan salah satu sarana

pendukung utama yang menunjang dalam bisnis di bidang pariwisata. Sejalan dengan perkembangan hotel di Indonesia pada umumnya dan di Jakarta pada khususnya yang begitu pesat, sudah tentu akan menimbulkan iklim persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat. Hotel-hotel yang ada akan bersaing untuk memperoleh tingkat hunian (occupancy) sesuai dengan kelasnya masing-masing. Adanya peningkatan persaingan tersebut memaksa manajemen harus menentukan kebijakan yang tepat dalam usaha menarik konsumennya dan dalam memenuhi tujuannya yaitu memperoleh kualitas yang baik untuk kelangsungan hidup hotel. Kebijakan yang dapat diterapkan selain menyediakan pelayanan yang memuaskan serta menyediakan fasilitas kamar, restoran dan fasilitas penunjang lainnya yang memadai, hotel pun harus memiliki strategi yang dapat menjadi daya penarik bagi konsumennya untuk memperoleh tingkat hunian yang tinggi. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah memberikan kualitas pelayanan serta kepuasan untuk para tamu dalam hal ini sebagai nilai tambah dan menciptakan daya saing. Upaya untuk dapat tetap mempertahankan tingkat hunian yang tinggi ini adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan terhadap tamu (service quality).

Salah satu hotel di Jakarta yaitu Fave hotel LTC Glodok Jakarta terletak di lantai 8 di mekanik terbesar dan mal perlengkapan teknik di Indonesia “Lindeteves Trade Center (LTC) Glodok Jakarta”, hotel ini menawarkan 203 kamar tamu modern, banyak di antaranya dengan pemandangan cakrawala yang fantastis, beberapa ruang pertemuan fungsional, lounge, dan sepanjang hari Lime Restaurant dengan fasilitas yang tak terhitung jumlahnya di dalam LTC Glodok berada tepat di luar lobi.

Menurut data Fave Hotel Glodok Jakarta jumlah okupansi di fave hotel glodok Jakarta terdapat penurunan pada akhir tahun di bandingkan tahun 2022 bulan Januari. Hal ini dikarenakan Masa low season perhotelan umumnya terjadi setiap awal tahun. Berikut data Fave Hotel Glodok menggambarkan kenaikan dan penurunan tingkat hunian pada bulan Desember 2021 sampai dengan September 2022



Gambar 1. Pengunjung Fave Hotel Glodok Jakarta

Sumber : Fave Hotel Glodok Jakarta

Gambar 1 menunjukkan tingkat hunian pada Fave Hotel Glodok Jakarta bulan Januari 2022 mengalami kenaikan dibandingkan bulan Desember tahun 2021 sebelumnya yang dikarenakan fave hotel Jakarta tercatat 53.33 persen atau naik 14,10 persen poin dibandingkan Desember 2021. Dari data hotel tersebut dapat dipastikan bahwa persaingan bisnis dalam industri hotel semakin ketat. Para pengelola hotel juga

harus tetap berlomba – lomba untuk bisa memperkenalkan produk yang dalam ini adalah hotel agar masyarakat maupun konsumen baik wisatawan domestik maupun mancanegara tertarik untuk menginap di hotel yang dikelola. Salah satu hotel jakarta yang mampu menyita para masyarakat adalah Fave Hotel Glodok Jakarta.

Pelayanan yang baik terhadap konsumen dan dapat memuaskan tamu merupakan misi utama bagi Fave Hotel Glodok dan semua hotel dimana kepuasan konsumen menjadi sorotan utama bagi banyak perusahaan dalam memutuskan strategi untuk slalu memenangkan persaingan di bidang ini. Dalam hal ini hotel juga harus memperhatikan ulasan-ulasan yang terdapat di platform digital mengenai Fave Hotel Glodok Jakarta. Adapaun permasalahan yang terjadi terdapat review positif dan negative yang dilakukan pengunjung setelah menginap. Hal ini pun menjadi perhatian khusus untuk pihak hotel dalam memberikan layanan dan fasilitas yang terbaik untuk para tamu hotel. Berikut data ulasan yang didapatkan dari review para konsumen yang pernah berkunjung ke Fave Hotel Glodok ini banyak ditemukan review negatif yang terkait pada service dan kualitas pelayanan pada Fave Hotel Glodok Jakarta



Gambar 2 Ulasan negatif dari konsumen

Sumber : Traveloka

Berdasarkan gambar 2 masih ada tanggapan dari tamu bahwa adanya tanggapan yang bersifat negatif kepada fave hotel glodok yang merupakan review dari tamu yang terdapat di aplikasi traveloka, dalam review hal ini menjadikan kepuasan tamu mengalami naik turun terhadap pelayanan hotel.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini berfokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Fave Hotel Glodok Jakarta.

Adapun identifikasi masalah dari penelitian ini adalah terdapat Kepuasan Tamu yang masih kurang, dimana dapat dilihat dari naik turunnya data dari pengunjung di fave hotel glodok dan terdapat tanggapan negative terhadap kualitas pelayanan dengan adanya komentar dari tamu

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah dari penelitian yang telah dirumuskan diatas sehingga penelitian ini akan mengkaji tentang analisis kualitas pelayanan yang menginap di Fave Hotel Glodok Jakarta, untuk menganalisis kepuasan tamu di Fave Hotel Glodok Jakarta dan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di fave hotel glodok Jakarta

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Tamu Fave Hotel Glodok Jakarta yang tercatat pada bulan Januari 2022 s/d September tahun 2022 berjumlah 10.500 orang (sumber dari manajemen Fave Hotel Glodok) dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari seluruh pelanggan Fave Hotel Glodok Jakarta yang berjumlah 100 orang. Jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan metode Slovin.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendukung penelitian ini, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data melalui teknik angket. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013)

Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu tamu yang menginap pada Fave Hotel Glodok Jakarta yang terpilih sebagai sampel, sedangkan sumber data sekunder didapatkan dari berbagai sumber informasi yang telah dipublikasikan baik jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, dan literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data, pengumpulan data berdasarkan komunikasi langsung antar peneliti dengan responden pengguna Hotel. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert (1,2,3,4,5). Dalam skala likert kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan dimana setiap item pertanyaan disediakan 5 jawaban. adapun table skala likert sebagai berikut :

Tabel 1 Skala Likert

1	STS	Sangat Tidak Setuju	Skor 1
2	TS	Tidak Setuju	Skor 2
3	KS	Kurang Setuju	Skor 3
4	S	Setuju	Skor 4
5	SS	Sangat Setuju	Skor 5

Peneliti melakukan *scoring* dan *indexing* dengan mengalikan total skor setiap bobot dengan 1 sampai 5. Interval kelas dibagi menjadi 5 dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{interval} = \frac{\text{alternatif jawaban tertinggi} - \text{alternatif jawaban terendah}}{\text{jumlah alternatif jawaban}}$$

$$\text{interval} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Dari hasil perhitungan interval di atas, maka terdapatnya katagori skala sebagai berikut :

Tabel 2 Interval Interpretasi Skala Jawaban

Skala	Kelas	Kualitas Pelayanan	kepuasan Tamu
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
2	1,81 – 2,60	Tidak Baik	Tidak Puas
3	2,61 – 3,40	Ragu-ragu	Ragu-ragu
4	3,41 – 4,20	Baik	Puas
5	4,21 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Puas

Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh data, maka instrumen penelitian yang digunakan sesuai dengan indikator dari masing-masing variabel yang ditetapkan sesuai yang terlampir pada Tabel 3.

Tabel 3 Operasional Variabel Berdasarkan Olahan Peneliti

Variabel	Dimensi
Kualitas pelayanan(X1)	Bukti fisik (Tangible) Kehandalan (Reliability)
Sumber : Tjiptono 2017	Ketanggapan (Responsive ness) Jaminan (Assurance) Empati (Empathy)
Kepuasan Tamu (Y)	Kesesuaian harapan minat berkunjung kembali
Sumber : Tjiptono dalam Indrasari (2019:92)	Kesediaan merekomen dasikan

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari (Ghozali, 2013):

1. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu angket. Suatu angket dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut.
2. Uji Reliabilitas adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam peneliti ini dilakukan dengan cara pengukuran sekali saja.
3. Uji Normalitas dilakukan untuk menguji kenormalan distribusi residual. Untuk mengetahui normalitas data dapat menggunakan analisis grafik dan uji statistik.
4. Analisis Regresi Linear Sederhana adalah teknik analisis peramalan nilai pengaruh

- satu variabel bebas terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada tidaknya hubungan kausalitas antara variabel bebas dan satu variabel terikat.
5. Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.
 6. Uji Hipotesis:
 - a. Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen.
 - b. Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu Fave Hotel Glodok Jakarta. Hasil penilaian tersebut didasarkan pada kelompok jawaban masing-masing variabel dalam interval kelas responden yang telah dijelaskan pada Tabel 4 dan diukur menggunakan nilai rata-rata (*mean*).

Tabel 4 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Item Pernyataan	Jumlah skor	Index
1.	(X ₁)Kebersihan di Fave Hotel Glodok Jakarta	402	4,02
2.	(X ₂)Kenyamanan Tempat di Fave Hotel Glodok	416	4,16
3.	(X ₃) kemampuan dalam melayani tamu di fave hotel	402	4,02
4.	(X ₄)kemampuan dalam memberikan informasi mengenai promosi di fave hotel	408	4,08
5.	(X ₅)Kecepatan dalam merespon tamu untuk memesan kamar	397	3,97
6.	(X ₆)Kecepatan dalam merespon tamu untuk menerima kamar yang di pesan	414	4,14
7.	(X ₇)Kebersihan Di fave hotel glodok	417	4,17
8.	(X ₈)pelayanan Yang di berikan di fave hotel	411	4,14
9.	(X ₉) Memberikan Pelayanan yang sama tanpa memandang status social	421	4,21
10.	(X ₁₀)Kesungguhan Dalam merespon permintaan tamu	412	4,12
Total		3.688	4,10
Kriteria			Setuju

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel 4 hasil mengenai rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan total rata-rata sebesar 4,10 pada kriteria “setuju”. Nilai rata – rata diketahui secara keseluruhan kualitas pelayanan di Fave Hotel Glodok Jakarta mempunyai rata – rata dengan index 4,10 dengan penilaian kriteria ‘Baik’. Analisis deskriptif ini untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap fave hotel glodok jakarta

Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Tamu (Y)

Dalam penelitian ini Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Fave Hotel Glodok Jakarta diukur sepanjang 3 dimensi, yaitu: Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, Kesiediaan Merekomendasikan. Berikut adalah hasil penelitian terhadap 100 responden mengenai variabel kepuasan tamu (Y) :

Tabel 5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Tamu (Y)

No	Item Pernyataan	Jumlah skor	Index
1.	(Y ₁) Produk Yang dijual difave hotel sesuai dengan yang di harapkan	397	3,97
2.	(Y ₂) Pelayanan Di fave hotel sesuai dengan yang diharapkan	406	4,06
3.	(Y ₃) berminat untuk berkunjung Kembali ke fave hotel karena produk yang dijual	392	3,92
4.	(Y ₄) Berminat untuk berkunjung Kembali karena pelayanan yang diberikan oleh fave hotel	409	4,09
5.	(Y ₅) merekomendasikan untuk menginap di fave hotel	402	4,02
6.	(Y ₆) Menyarankan untuk honeymoon di fave hotel	405	4,05
Total		2.411	4,01
Kriteria			Setuju

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel 5 hasil mengenai rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Tamu (Y) dengan total rata-rata sebesar 4,01 pada kriteria “setuju”. Nilai rata – rata diketahui secara keseluruhan kepuasan pelayanan di fave hotel glodok Jakarta mempunyai rata – rata 4,01 dengan penelitian kriteria ‘Puas’ analisis deskriptif ini untuk menganalisis kepuasan tamu terhadap fave hotel glodok Jakarta

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui data uji coba penelitian yang telah dilakukan valid atau tidak, dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas ini adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data tersebut dinyatakan valid, namun jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka data tersebut dinyatakan tidak valid. Berikut adalah hasil perhitungan uji validitas menggunakan SPSS bersi 25.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Taraf kesalahan	r _{tabel}	r _{hitung}	keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Item 1	0,05	0,196	0,756	Valid
	Item 2	0,05	0,196	0,762	Valid
	Item 3	0,05	0,196	0,687	Valid
	Item 4	0,05	0,196	0,722	Valid
	Item 5	0,05	0,196	0,737	Valid
	Item 6	0,05	0,196	0,691	Valid
	Item 7	0,05	0,196	0,749	Valid
	Item 8	0,05	0,196	0,654	Valid
	Item 9	0,05	0,196	0,632	Valid
	Item 10	0,05	0,196	0,796	Valid
	Item 11	0,05	0,196	0,766	Valid

Minat	Item 12	0,05	0,196	0,789	Valid
Menginap	Item 13	0,05	0,196	0,779	Valid
Kembali (Y1)	Item 14	0,05	0,196	0,830	Valid
	Item 15	0,05	0,196	0,821	Valid
	Item 16	0,05	0,196	0,859	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS versi 25

Berdasarkan hasil nilai dari keseluruhan item instrumen, r -hitung > dari r tabel yaitu 0,196 artinya keseluruhan item instrumen dapat dinyatakan valid.

Uji reliabilitas kemudian dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur yang digunakan berulang kali. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode Cronbach Alpha untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha >0.70 meskipun nilai 0.60 masih dapat diterima. Berikut tabel hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS versi 25.

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,896	10	Reliabel
Kepuasan Tamu	0,893	6	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS versi 25

Pernyataan variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen terhadap Minat Menginap Kembali memiliki Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60. Maka seluruh variabel dapat dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas.

Uji Normalitas data dengan *Kolmogorov-Smirnov One Sampel Test* dilakukan untuk melihat apakah distribusi data berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.85959421
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.058
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 (Data diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 8 hasil uji normalitas kolmogorov sirnov diatas dapat dilihat bahwa

nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan data variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan tamu (Y) berdistribusi normal.

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.

Analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Fave Hotel Glodok Jakarta. Berikut adalah hasil pengolahan data untuk analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS versi 25.

Tabel 9 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.177	.477		4.561	.000
	Kualitas Pelayanan	.449	.115	.366	4.889	.000

a. *Dependent Variable: Kualitas Pelayanan*

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 (Data diolah,2022)

Berdasarkan hasil tabel 9 maka model penelitian yang digunakan dalam persamaan regresi sederhana ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 2,177 + 0,449 X + e$$

Dari persamaan diatas dapat disimpulkan :

- Nilai konstan sebesar 2,177 yang artinya jika variabel kualitas pelayanan nilainya 0, maka nilai variabel kepuasan tamu 2,177.
- Koefisien regresi sebesar 0,449 artinya setiap penambahan 1 satuan nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan tamu bertambah sebesar 0,449.

Berdasarkan nilai signifikansi di peroleh sebesar $0,000 < 0,05$ dan dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasann tamu (Y).

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji-t. hasil Uji hipotesis sebagai berikut :

Tabel 10 Hasil Uji Hipotesis

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients B	Coefficients Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.177	.477		4.561	.000
	Kepuasan Tamu	.449	.115	.366	3.889	.000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Tamu*

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 (Data diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui nilai thitung 3,889. t hitung kemudian dibandingkan dengan t tabel yaitu $dk = n - 2$ ($100 - 2 = 98$) dengan derajat kesalahan 5% atau 0,05. Hasil dari t tabel sebesar 1,660, maka nilai t hitung 3,479 lebih besar dari t

tabel 1,660. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi.

R-square digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di fave hotel glodok jakarta dengan SPSS 25. Hasil koefisien determinasi ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.366 ^a	.134	.125	.60807

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 (Data diolah,2022)

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat bahwa nilai (R²) sebesar 13.4% variasi pada kepuasan tamu (Y) dijelaskan pada variable kualitas pelayanan (X) sisanya 86.6% dipengaruhi oleh variable lain di luar penelitian

KESIMPULAN

Penelitian ini memperoleh bukti empiris pengaruh pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan tamu (Y) di fave hotel glodok. Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa hasil analisis variabel Kualitas Pelayanan (X) rata-rata sebesar 4,10 pada kriteria “setuju”. Nilai rata – rata diketahui secara keseluruhan kualitas pelayanan di Fave Hotel Glodok Jakarta mempunyai rata – rata dengan index 4,10 dengan penilaian kriteria „Baik“. Analisis deskriptif ini untuk menganalisis kualitas pelayasn terhadap fave hotel glodok jakarta. Hasil analisis variabel t Kepuasan Tamu (Y) rata-rata sebesar 4,01 pada kriteria “setuju”. Nilai rata-rata dieketahui secara keseluruhan kepuasan pelayanan di fave hotel glodok Jakarta mempunyai rata – rata 4,01 dengan penelitian kriteria „Puas“ analisis deskriptif ini untuk menganalisis kepuasan tamu terhadap fave hotel glodok Jakarta dan Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan tamu berpangaruh siginifkan dan positif. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu sebesar 13.4%.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka implikasi teoritis, yaitu: Variabel Kualitas Pelayanan yang diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu Bukti fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsive ness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy) terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu terhadap fave hotel glodok Jakarta. Dengan demikian penelitian ini memperkuat penelitian Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati (2019) dan Khaerun Nisa (2020) yang menunjukkan bahwa kepuasan tamu, keberhasilan usaha yang didapatkan banyak dipengaruhi oleh beberapa hal di antaranya dengan kenyamanan tempat dan kemampuan untuk melayani tamu dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh variabel Kualitas pelayanan terhadap

Kepuasan Tamu yang merupakan variabel yang penting dalam meningkatkan kepuasan tamu maka dapat dihasilkan beberapa implikasi penelitian yang berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan kepuasan tamu, yaitu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diupayakan melalui Elemen- elemen kualitas pelayanan seperti reliability (reliabilitas), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti nyata) yang dikoordinasikan dan diinteraksikan untuk mendapatkan citra perusahaan yang baik melalui kualitas pelayanan yang diberikan dan diharapkan akan memberi kepuasan kepada tamu hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Daryanto, dan Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P. (2017). Philip Kotler: *some of my adventures in marketing*. *Journal of Historical Research in Marketing*, 9(2), 203-208.
- Lovelock dan Wirtz. (2011). *Manajemen Pemasaran. Indeks*. Jakarta.
- Mulyapradana, Aria dan Lazulfa Indah, Atik. (2018). *Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, Vol. 1 Nomor Februari 2018, p-ISSN 2599-1779 e-ISSN 2599-1787.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Tantri, F., & Abdullah, T. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Tjiptono, F. (2017). *Service, quality, dan satisfaction*
- Tjiptono dalam Indrasari, M. (2019 : 92). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.