

PENGARUH FASILITAS HOTEL GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Akhmad Dedy Loojhi¹ Erlangga Setyawan²

¹Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya, Jl. Veteran 12-16 Malang 65145
edyloojhi@student.ub.ac.id

²Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya, Jl. Veteran 12-16 Malang 65145
erlanggastywn@ub.ac.id

Diterima: 02 November 2020

Layak Terbit: 01 Januari 2021

Abstract: *This study has the purpose of identifying the effect of hotel facilities on customer satisfaction. Research using the population is visitors to the Golden Tulip Holland Resort Batu Hotel, whether hotel guests are staying or just enjoying hotel facilities. The type of research used is quantitative. The study was conducted using incidental sampling with 98 respondents. The data collection method used is quantifier. The instrument conducted data analysis using validity and reliability tests. The assumption tests used are normality tests as well as hypothesis tests using simple linear regression analysis and tests using SPSS version 20.0. Based on the research results, it is known that the facility variable has a significant positive influence on the customer satisfaction of the Golden Tulip Holland Resort Batu Hotel. The effect of the Hotel's facilities on customer satisfaction is around 97.4% and the rest 2.6% is affected by other factors outside the variables..*

Keywords: *Facilities, Customer Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan populasi yaitu pengunjung Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu, baik tamu hotel yang menginap ataupun hanya menikmati fasilitas hotel. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pengambilan sampel penelitian dilakukan menggunakan insidental sampling dengan jumlah 98 responden. Metode pengumpulan datayang digunakan adalah kuisioner. Instrumen dilakukan analisis data dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian asumsi yang digunakan adalah uji normalitas seta pengujian hipotesis memakai analisis regresi linier sederhana dan uji t memakai SPSS versi 20.0. Berdasarkan hasil penelitian diketahui variabel fasilitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu. Besar pengaruh fasilitas Hotel tersebut terhadap kepuasan pelanggan sekitar 97,4% dan sisanya 2,6% dipengaruhi faktor lain diluar variabel.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Bayudin & Maradona (2019) Mengatakan bahwa Industri perhotelan merupakan sektor usaha yang sangat kompetitif. Terdapat banyak hotel yang menawarkan layanan dan fasilitas serupa, sehingga membuat persaingan semakin ketat. Untuk mengatasi hal tersebut, Strategi pemasaran yang efektif menjadi sangat penting. Hal ini bertujuan untuk menarik perhatian konsumen dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Karena tujuan dari suatu bisnis perhotelan adalah menciptakan kepuasan terhadap tamu. Setiap perusahaan perhotelan diharuskan bisa bersaing dengan menyediakan jasa atau produk terbaik sesuai dengan perkembangan selera konsumen. Oleh karena itu, hotel perlu meningkatkan strategi pemasarannya agar dapat memastikan kelangsungan bisnisnya. Banyaknya pelanggan dapat mempengaruhi besar pendapatan yang diperoleh perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat penting untuk menentukan keberhasilan suatu hotel (Anggraini, Nia, and R. Rudi Alhempri 2021). Fasilitas adalah hal yang sangat penting dalam penyediaan jasa, karena memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh kepuasan (Oktaviani, Winda2014).

Setiap konsumen sebelum melakukan pemesanan kamar hotel akan memperhatikan semua fasilitas hotel. tujuan fasilitas hotel adalah memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan tersebut dapat bermanfaat seperti harmonisnya hubungan antar pelanggan dan perusahaan, menciptakan loyalitas pelanggan, membuat pelanggan membeli ulang, serta meningkatkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan memberikan keuntungan pada perusahaan.

Hotel

Hotel adalah bisnis yang dioperasikan pemilik yang menyediakan layanan makanan, minuman, dan akomodasi untuk orang yang melakukan perjalanan dan memiliki kemampuan untuk melacak layanan yang diberikan. diterima tanpa persetujuan khusus (Sulastiyono, 2011). Sedangkan menurut menteri Perhubungan menjelaskan hotel sebagai salah satu bentuk pengelolaan akomodasi dengan komersial yang memungkinkan masing-masing individu mendapatkan akses layanan penginapan beserta minum dan makan (SK.Menhub.RI.No.PM 10/PW.391/PHB-77).

Fasilitas Fisik

Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016, 184:43), menjelaskan fasilitas adalah bentuk maupun suasana fisik dari perusahaan baik secara eksternal maupun internal untuk memberikan kenyamanan untuk pelanggan. Untuk memberikan kenyamanan bagi tamu semua fasilitas di hotel harus dalam kondisi layak, harus memperhatikan kelengkapan dan kebersihan baik eksterior maupun interiornya. Sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Jika tamu merasa kurang puas terhadap fasilitas dan layanan dari hotel tersebut, maka tamu tersebut tidak akan Kembali menginap dan lebih memilih hotel lain. Hal tersebut mengakibatkan penjualan yang lebih rendah, dan tentunya akan mengurangi pendapatan hotel.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan penggunaan akhir layanan ataupun fasilitas sesuai target ekspektasi perusahaan. (Tjiptono dalam Tjiptono, 2008). Pengukuran kepuasan customer adalah sesuatu yang penting dalam bisnis untuk

mengetahui posisi bisnis terhadap pesaingnya dan menemukan area yang perlu ditingkatkan. Terdapat enam indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono (2014) yaitu :

Hipotesis

Hipotesis adalah gagasan yang mencari serta mengumpulkan fakta. Hipotesis merupakan pertanyaan tentatif ataupun kemungkinan besar dugaan, menunggu verifikasi. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini didasarkan pada asumsi sebagai berikut:

H₁: Fasilitas Hotel -> Kepuasan Pelanggan

METODE

Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan bentuk penelitian berupa penelitian lapangan, yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan data empiris dari lapangan. Penelitian ini memakai studi asosiasitif, yaitu penelitian dengan tujuan memahami korelasi diantara dua variabel ataupun lebih (Sugiyono, 2012). Penelitian ini menggunakan variabel bebas berupa fasilitas hotel serta variabel terikat berupa kepuasan tamu. Penelitian ini dilakukan di Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu. Penelitian ini menggunakan skala likert yaitu skala untuk mengukur tingkat tidak kesetujuan serta kesetujuan tamu terhadap sebuah objek. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan responden dari tamu hotel baik yang menginap maupun yang hanya menggunakan fasilitas Hotel Golden Tulip Resort Batu. Populasi ialah sekumpulan orang sebagai subjek penelitian, dalam penelitian berupa tamu Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu yaitu rata-rata pengunjung selama tiga bulan yaitu ± 4.680

orang. Penelitian memakai teknik pengukuran sampel berupa Non Probability Sampling yaitu dibagikan kepada siapa saja yang ditemui peneliti, baik tamu hotel yang sedang menginap maupun sekedar menikmati fasilitas hotel, dan mereka layak menjadi sumber informasi dalam penelitian ini. Sedangkan sampel dalam penelitian ini setelah dihitung menggunakan rumus slovin didapatkan sebanyak 98 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Penelitian ini memiliki karakteristik responden dengan kategori usia, jenis kelamin, jenis pekerjaan, serta banyaknya kunjungan pada Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran responden penelitian berdasarkan suatu karakteristik tertentu

Tabel 1. Analisis Deskriptif

Karakteristik Responden		Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	67	67%
	Perempuan	33	33%
Usia	21-30 tahun	11	11%
	31-40 tahun	58	58%
	> 40 tahun	31	31%

Tabel diatas menunjukkan dengan dasar jenis kelaminnya, mayoritas responden adalah laki-laki dengan total 67 responden (67%). Sedangkan, responden perempuan dengan total 33 responden (33%). Berdasarkan usianya, mayoritas

responden berusia 31 hingga 40 tahun sebanyak 58 responden (58%) sedangkan responden yang paling sedikit berusia 21 hingga 30 tahun sebanyak 11 responden (11%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden bekerja mejadi pegawai swasta dengan total 43 responden (43%) dan paling sedikit adalah pelajar/mahasiswa Hasil Penelitian.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan kriteria yang menggambarkan bahwa variabel yang diuji memang merupakan variabel yang ingin diteliti oleh peneliti. Agar dapat mengetahui validitas kuesioner dilakukan uji validitas. Baiknya validitas sebuah survei ketika pertanyaan kuesioner bisa mengungkap sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Validitas bisa diukur menggunakan perbandingan hasil r-hitung.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Fasilitas	F1	0,358	0,196	Valid
	F2	0,590	0,196	Valid
	F3	0,547	0,196	Valid
	F4	0,493	0,196	Valid
	F5	0,298	0,196	Valid
	F6	0,633	0,196	Valid
	F7	0,595	0,196	Valid
	F8	0,989	0,196	Valid
	F9	0,540	0,196	Valid
	F10	0,343	0,196	Valid

Tabel diatas menunjukkan nilai r hitung masing-masing item pernyataan > r-tabel (0,196), berarti diperoleh keputusan tolak H0 dengan kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan telah valid untuk digunakan.

Hasil Uji Realibilitas

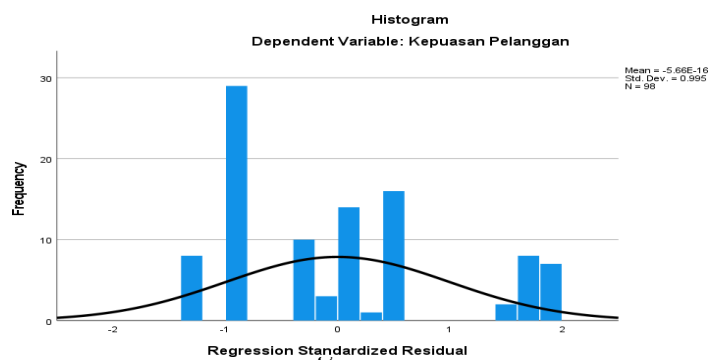
Nilai realibilitas variabel dapat diukur dengan koefisien alpha Cronbach. Variabel disebut reliabel ketika koefisien alpha Cronbach $> 0,60$ (Ghozali dalam Wahyuni & Dwi, 2018).

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Fasilitas	0,626	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,636	Reliabel

Pada uji reliabilitas di atas diketahui hasil Cronbach Alpha masing-masing variabel melebihi 0,60, berarti diperoleh kesimpulan Hasil Uji Asumsi Klasik. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah variabelnya menyimpang dari asumsi klasik. Uji penerimaan klasik berupa uji normalitas dan heteroskedastisitas.

Uji Normalitas



Pada uji normalitas di atas menunjukkan bahwa data residual menyebar mengikuti sebaran normal, berarti didapatkan keputusan diterimanya H_0 , kesimpulannya data residual memiliki distribusi normal.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Rumus dalam analisis data ini adalah regresi linier sederhana, mengenai korelasi diantara dua variabel memiliki hubungan kausal (kausal) atau fungsional. Regresi sederhana ialah teknik analisis agar diketahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan analisis regresi linier Tabel.

Tabel 4. Model Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.907	1.616		4.273	.000
	Fasilitas	2.360	.040	.987	59.498	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = 6,907 + 2,360 \text{ Fasilitas}$$

Pada model regresi linier berganda di atas menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan variabel fasilitas mampu meningkatkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 2,360.

Uji t

Uji-tanda atau t-test digunakan dalam penentuan pengaruh parsial setiap variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan

Tabel 5 Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.907	1.616		4.273	.000
	Fasilitas	2.360	.040	.987	59.498	.000

Pada tabel diatas menunjukkan beberapa hasil berikut:

Nilai signifikansi (sig) variabel fasilitas sebanyak $0,000 < \alpha (0,05)$, berarti keputusan H0 ditolak. Kesimpulannya variabel fasilitas memiliki pengaruh yang

signifikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Pengukuran baiknya variabel bebas dapat menjelaskan sepenuhnya variabel terikat dan pengaruh parsialnya. Hasil koefisien determinasi (R^2) bervariasi dari 0 sampai dengan 1, yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka besar juga hasil R^2 .

Tabel 6 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted RSquare	Std. Error of the Estimate
1	.987 ^a	.974	.973	.78576
a. Predictors: (Constant), Fasilitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Pada tabel 6 di atas diketahui hasil R Square sebanyak 0,974, maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa variabel fasilitas mampu memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sejumlah 97,4% dan 2% sisanya dipengaruhi variabel lainnya.

Pembahasan

Penelitian ini memakai model regresi linier sederhana dan menghasilkan kesimpulan terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas terbukti mampu memberikan peningkatan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu. Fasilitas hotel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berikut adalah beberapa dampak positif fasilitas hotel pada kepuasan pelanggan. Kamar yang nyaman,

bersih, dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti AC, televisi, minibar, brankas, dan perlengkapan mandi yang lengkap dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas tidur yang baik juga merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Restoran hotel yang menyediakan makanan dan minuman berkualitas, serta variasi menu yang baik, dapat memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi pelanggan. Fasilitas lain seperti bar, kafe, atau layanan kamar 24 jam juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. olahraga seperti pusat kebugaran yang lengkap dengan peralatan modern, kolam renang, atau spa dan layanan pijat dapat memberikan peluang bagi pelanggan untuk bersantai dan menikmati waktu luang mereka.

Fasilitas ini sering menjadi daya tarik tambahan bagi pelanggan yang mencari relaksasi dan kesehatan selama menginap di hotel. Internet yang cepat dan aksesibilitas teknologi modern seperti Wi-Fi gratis, televisi kabel/satelit, dan konektivitas yang baik memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemampuan untuk tetap terhubung dengan pekerjaan, keluarga, dan teman-teman dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif dari staf hotel dapat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemampuan staf untuk menjawab pertanyaan, memberikan rekomendasi, dan mengatasi keluhan pelanggan dengan baik dapat menciptakan pengalaman positif yang berkesan. Penelitian lain yang serupa dengan penelitian ini dari Maryati & Husda (2020) yang membahas mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam.

Hasil penelitiannya adalah terdapat pengaruh positif signifikan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan. Sesuai hasil survei peneliti, Golden Tulip Holland Resort Batu memiliki tempat parkir yang kurang memadai disaat pelanggan membludak ketika semua kamar hotel terjual dan tiga restoran pada hotel Golden Tulip Holland Resort Batu penuh dengan tempat parkir yang tidak luas menyebabkan tamu merasa sulit mencari tempat kosong untuk parkir secara mandiri utamanya bus pariwisata yang akhirnya diarahkan oleh satpam ada di depan hotel dan tidak bisa parkir di tempat parkir dalam hotel.

Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas hotel yang terbaik pada hotel Golden Tulip Holland Resort Batu yaitu fasilitas kamar hotelnya. Karena pihak hotel selalu memastikan setiap kamar hotel ini terlihat bersih dan rapi. Adapun fasilitas yang kurang memadai yaitu tempat parkir. Berdasarkan hasil dari jawaban 98 responden, bisa ditarik kesimpulan yakni variabel fasilitas berpengaruh positif signifikan pada kepuasan pelanggan Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu. Jika fasilitas hotel yang diberikan sudah terselesaikan dengan baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan dapat dilihat dari hasil penelitian banyak responden yang puas terhadap fasilitas Hotel Golden Tulip Holland Resort Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- N. K. Dewi, NPDE, & Seminari, NK (2017). Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Upaya Membangun Keunggulan Bersaing pada Hotel Alila Ubud. *E-Jurnal Manajemen*, 6 (11), 6120-6140. Diayudha, L.(2020). Industri Perhotelan Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19: Analisis Deskriptif. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product. Jurnal Ekonomi DanBisnis Universitas Udayana*, 6(4), 1343-1364.
- Yoety, O. A. (2008). *Ekonomi pariwisata: introduksi, informasi, dan aplikasi*. Penerbit Buku Kompas.

Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT

- Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1923-1930.
- Oktaviani, W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 140-152.
- Ghozali, L. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25 (9th ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*, Yogyakarta : Andi Offset
- Tiptono, Fandy. 2012. *Service Management, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. Tiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction, Edisi Keempat*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction, Edisi 3*, Yogyakarta: Penerbit Andi.