

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Puri Saron Hotel Seminyak

Kadek Wira Adi Saputra¹, Ni Wayan Mega Sari Apri Yani²

^{1,2} Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

e-mail: kadekwiraadi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan tamu. Penelitian ini dilakukan pada Puri Saron Hotel Seminyak dengan sampel penelitian yang berjumlah 30 responden yang diambil menggunakan teknik sampling jenuh. Seluruh data yang diperoleh dari distribusi kuisioner layak digunakan, selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan tamu (Y). Hasil ini didasari koefisien regresi Fasilitas (b_{1X1}) yang diperoleh sebesar 0,223 dan $T_{tes} = 3,358$ pada signifikansi 0,002 ($p < 0.05$). Artinya, semakin baik Fasilitas maka semakin meningkat Keputusan tamu pada Puri Saron Hotel Seminyak. (2) Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan tamu (Y). Hasil ini didasari koefisien regresi Kualitas pelayanan (b_{2X2}) yang diperoleh sebesar 0.343 dan $T_{Stat} = 5,599$ pada signifikansi 0,000 ($p < 0.05$). Artinya, semakin baik Kualitas pelayanan maka semakin meningkat Keputusan tamu pada Puri Saron Hotel Seminyak (3) Fasilitas (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan tamu (Y). Hasil ini didasari $F_{Tes} = 73,770$ pada signifikansi 0,000 ($p < 0.05$). artinya semakin baik Fasilitas dan fasilitas maka semakin meningkat Keputusan tamu pada Puri Saron Hotel Seminyak

Kata kunci: *Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu.*

Abstract

This research aims to test and analyze the influence of facilities and service quality on guest decisions. This research was conducted at Puri Saron Hotel Seminyak with a research sample of 30 respondents taken using a saturated sampling technique. All data obtained from the questionnaire distribution is suitable for use, then analyzed using multiple linear regression, hypothesis testing (t test and f test). The research results show that (1) Facilities (X1) have a positive and significant effect on guest decisions (Y). This result is based on the Facility regression coefficient (b_{1X1}) which was obtained at 0.223 and T Test = 3.358 at a significance of 0.002 ($p < 0.05$). This means that the better the facilities, the more guest decisions at Puri Saron Hotel Seminyak will increase. (2) Service quality (X1) has a positive

and significant effect on guest decisions (Y). These results are based on the service quality regression coefficient (b_{2X2}) which was obtained at 0.343 and T Test = 5.599 at a significance of 0.000 ($p < 0.05$). This means that the better the quality of service, the greater the guest decision at Puri Saron Hotel Seminyak (3). Facilities (X1) and service quality (X2) have a positive and significant effect on guest decision (Y). This result is based on F Test = 73.770 at a significance of 0.000 ($p < 0.05$). This means that the better the facilities and amenities, the more guest decisions at Puri Saron Hotel Seminyak will increase

Keywords : *Facilities, Service Quality and Guest Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Fasilitas merupakan segala perlengkapan yang dapat membantu pelanggan untuk menjadi lebih mudah dalam menjalani aktivitasnya, serta fasilitas berperan dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, jika fasilitas yang disediakan berfungsi dengan baik maka pelayanan yang kita berikan dapat terlaksana dengan baik pula sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Menurut Sulastiyono dalam Kusuma (2015) fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan kegiatannya. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:317) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan pengukuran penilaian pelanggan pada tingkatan pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sehingga bila jasa atau produk sesuai dengan preferensi tamu maka jasa atau produk itu lah yang berkualitas paling tinggi. Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2013) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Sedangkan menurut Tjiptono (dalam Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng (2014) kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kemudian menurut Garvin yang dikutip Fandy Tjiptono (2015:143) menyatakan bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Adapun dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), Responsif (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan mengenai barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan dengan ekspektasi dan harapan yang tinggi pada barang atau jasa tersebut. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2014:177) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Sedangkan menurut Howard dan Sheth (dalam Tjiptono, 2014) kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan psikologis pelanggan saat berkenaan dengan kesamaan atau ketidaksamaan antara hasil yang didapat dan dibandingkan dengan upaya yang telah dikerjakan. Kemudian menurut Mowen (dalam Tjiptono 2014) kepuasan pelanggan ialah sikap menyeluruh terhadap suatu jasa atau barang setelah diterima dan dipakai. Adapun

dimensi kepuasan pelanggan yaitu Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali dan Kesiediaan Merekomendasi.

METODE

Puri Saron Hotel Seminyak terletak di Jl. Camplung Tanduk, Seminyak, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini menawarkan spa, kolam renang outdoor yang spektakuler, serta akomodasi berperabotan lengkap, yang berjarak hanya berjalan kaki singkat dari pantai Seminyak. Dalam penelitian yang menjadi populasi adalah tamu yang pernah berkunjung pada bulan Desember tahun 2023 di Puri Saron Hotel Seminyak sebanyak 6200 orang, meliputi warga negara Indonesia (WNI) dan warga negara asing (WNA). Penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yaitu accidental sampling. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 15 x2 sehingga berjumlah 30 orang tamu yang berkunjung pada bulan Desember sebagai sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden akan menggambarkan profil 30 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Data profil yang mengisi kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin:		
	Laki-Laki	15	50
	Perempuan	15	50
2	Usia:		
	< 30 tahun	9	30
	31 - 40 tahun	11	37
	>40 tahun	10	33
3	Pendidikan Terakhir:		
	SMA/U	3	10
	Diploma	6	20
	Sarjana	21	70
	Lainnya	-	-

Sumber : Penelitian 2023

Informasi dari Tabel 4.3 menunjukkan, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilaporkan bahwa jenis kelamin perempuan dan laki-laki memiliki jumlah yang sama atau masing-masing 50 persen.

Pada karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan, responden yang berumur 31-40 tahun lebih banyak dengan distribusi sebesar 37 persen, dan diikuti umur

responden >40 tahun 33 persen. Sedangkan, umur <30 tahun memiliki distribusi paling sedikit, yaitu sebesar 30 persen.

Pada karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan dominasi responden yang berpendidikan Sarjana tahun dengan distribusi sebesar 70 persen, dan diikuti yang berpendidikan Diploma yang sebanyak 20 persen, serta yang berpendidikan SMA/UM dengan distribusi sebesar 10 persen.

Hasil Uji Instrumen Penelitian Uji Validitas

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

Item	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>	<i>Cut-off</i>	Keterangan
Fasilitas (X₁)			
X1.1	0.923		Valid
X1.2	0.738		Valid
X1.3	0.792	0.30	Valid
X1.4	0.834		Valid
X1.5	0.825		Valid
Kualitas pelayanan (X₂)			
X2.1	0,962		Valid
X2.2	0,938		Valid
X2.3	0,963	0.30	Valid
X2.4	0,911		Valid
X2.5	0,910		Valid
Keputusan tamu (Y)			
Y.1.1	0.748		Valid
Y.1.2	0.916	0.30	Valid
Y.1.3	0.828		Valid

Sumber: Penelitian 2023

Informasi dari Tabel 4.2 di atas dapat disampaikan bahwa semua item pada masing variabel yang diteliti memiliki koefisien korelasi (*corrected item-total correlation*) di atas 0,30. Hasil uji ini menunjukkan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel memiliki tingkat validitas yang baik.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cut-off</i>	Keterangan
Fasilitas (X ₁)	0.867		Reliabel
Kualitas pelayanan (X ₂)	0,961	0.60	Reliabel
Keputusan tamu (Y)	0.777		Reliabel

Sumber: Penelitian 2023

Hasil pengujian pada Tabel 4.3 di atas, tampak koefisien cronbach's alphanya pada masing-masing variabel sudah berada di atas 0.60. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua variabel yang diukur memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan tamu di Puri Saron Hotel Seminyak. Hasil regresi menunjukkan seberapa besar nilai signifikan dari semua variabel bebas berpengaruh pada variabel terkait.

Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	B	Beta (β)	TStat	Sig.
Fasilitas	0.223	0.066	3.358	0.002
Kualitas pelayanan	0.343	0.061	5.599	0.000
Konstanta: -0,462				
Persamaan Regresi: $Y = -0,462 + 0.223X_1 + 0,343X_2$				
Adj. R²: 0.834				
FStat: 73,770				
Sig. F: 0.000				

Variabel Terikat : Keputusan tamu
 Sumber : Penelitian 2023

Sesuai dengan hasil analisis yang dilakukan (Tabel 4.11), maka dapat disusun model regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = -0,462 + 0.223X_1 + 0,343X_2$$

Penjelasan yang dapat disampaikan dari model persamaan regresi sederhana yang diperoleh adalah :

1. Nilai konstanta = -0,462, menunjukkan hasil yang konstan dari Keputusan tamu apabila tidak ada variasi-variasi yang diberikan oleh Fasilitas dan Kualitas pelayanan.
2. Koefisien regresi Fasilitas (b_1X_1) = +0.223, menunjukkan adanya efek positif atau searah Fasilitas (X_1) terhadap Keputusan tamu (Y). Artinya, Fasilitas yang semakin baik dapat meningkatkan Kepuasan tamu.
3. Koefisien regresi Kualitas pelayanan (b_2X_2) = 0.343, menunjukkan adanya efek positif atau searah Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Keputusan tamu (Y). Artinya, Kualitas pelayanan yang semakin baik dapat meningkatkan Kepuasan tamu

Hasil Uji F

Hasil pengujian pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa Fasilitas (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan tamu (Y). Hasil ini didasari FStat = 73,770 pada signifikansi 0,000 ($p < 0.05$). Dengan demikian, hipotesis 3 dapat diterima. Makna yang dapat disampaikan dari hasil uji hipotesis ini adalah semakin baik Fasilitas dan Kualitas pelayanan Puri Saron Hotel Seminyak akan mampu meningkatkan Kepuasan tamu.

Hasil Uji t

1. Hasil pengujian pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa Fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan tamu (Y). Hasil ini didasari koefisien regresi Fasilitas ($b1X1$) yang diperoleh sebesar +223 dan $TStat = 3,358$ pada signifikansi 0,002 ($p < 0.05$). Dengan demikian, hipotesis 1 dapat diterima. Makna yang dapat disampaikan dari hasil uji hipotesis ini adalah semakin baik Fasilitas Puri Saron Hotel Seminyakan akan meningkatkan Kepuasan tamu.
2. Hasil pengujian pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan tamu (Y). Hasil ini didasari koefisien regresi Kualitas pelayanan ($b2X2$) yang diperoleh sebesar 0.343 dan $TStat = 5,599$ pada signifikansi 0,000 ($p < 0.05$). Dengan demikian, hipotesis 2 dapat diterima. Makna yang dapat disampaikan dari hasil uji hipotesis ini adalah semakin baik Kualitas pelayanan Puri Saron Hotel Seminyak akan mampu meningkatkan Kepuasan tamu.

Hasil Koefisien Determinasi

Analisis determinasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variasi variabel bebas yaitu X1 (Fasilitas), X2 (Kualitas pelayanan) terhadap variabel Keputusan tamu (Y). Berdasarkan hasil spss yang dapat dilihat pada Tabel 4.11. Berdasarkan Tabel 4.11 tersebut dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square (R^2) = 0,834. Adapun analisis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,834 \times 100\%$$

$$D = 83,4\%$$

Berdasarkan hasil analisis determinasi, dijelaskan bahwa nilai Determinasi sebesar 83,4%, artinya sebesar 83,4% variabel Keputusan tamu pada Puri Saron Hotel Seminyak dijelaskan oleh variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Fasilitas (X1) dan Kualitas pelayanan (X2). Sedangkan sisanya sebesar 16,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan tamu

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan tamu (Y). Hasil ini didasari koefisien regresi Fasilitas ($b1X1$) yang diperoleh sebesar 0,223 dan $TStat = 3,358$ pada signifikansi 0,002 ($p < 0.05$). Artinya, semakin baik Fasilitas maka semakin meningkat Kepuasan tamu pada Puri Saron Hotel Seminyak.

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan tamu

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan tamu (Y). Hasil ini didasari koefisien regresi Kualitas pelayanan ($b2X2$) yang diperoleh sebesar 0.343 dan $TStat = 5,599$ pada signifikansi 0,000 ($p < 0.05$). Artinya, semakin baik Kualitas pelayanan maka semakin meningkat Keputusan tamu pada Puri Saron Hotel Seminyak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan tamu (Y). Hasil ini didasari koefisien regresi Fasilitas (b1X1) yang diperoleh sebesar 0,223 dan TStat = 3,358 pada signifikansi 0,002 ($p < 0.05$) dan Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan tamu (Y). Hasil ini didasari koefisien regresi Kualitas pelayanan (b2X2) yang diperoleh sebesar 0.343 dan TStat = 5,599 pada signifikansi 0,000 ($p < 0.05$).

DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Volume 64, Pp 12-40.
- Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng. (2014). Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonal's Manado, Vol.2 No.3 September 2014, Hal.126 136. <https://doi.org/10.35794/emba.2.3.2014.5352>
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1(3), h: 275- 293.
- Juliana, Juliana, Tania, Tanujaya, Nathaniel, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Judicious Journal Of Management*, 2(1), 1–10.
- Kotler dan Keller (2014:177). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk pada Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Loyalitas (Study Kasus pada Lipstcik Wardah). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 4 No. 1 2020 Hal: 97-111. <https://doi.org/10.1037/ppm0000185>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi