

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI GRAND SERELA HOTEL YOGYAKARTA

VIVIANA NUR AZIZAH AMIRULLAH, YULIANA

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

viviananur93@gmail.com, yuliana@fpp.unp.ac.id

Abstract: *This research was motivated by finding problems related to room occupancy rates that did not reach sales targets, employees who were not friendly with guests, guests who did not recommend the hotel, guests who did not want to visit the hotel again, employees who were not professional at work and employees who did not quickly respond to problems from guests. This study aims to analyze the effect of employee service quality on guest satisfaction staying at Grand Serela Hotel Yogyakarta. This research is included in the type of quantitative research using causal associative techniques. The population in the study was visitors staying at Grand Serela Hotel Yogyakarta. The respondents of this study amounted to 96 people obtained by non-probability sampling sample techniques with purposive sampling types. The research instrument used questionnaires arranged according to the Likert scale and by distributing questionnaires that had been prepared, then tested for validity and reliability first. The findings of the research lead to the following conclusions: The percentage (39.6%) shows the level of service quality is quite good. The percentage (29.2%) that indicates the level of satisfaction of guests staying is quite satisfied. The level of service quality provided by employees significantly affects the satisfaction of guests staying at Grand Serela Hotel Yogyakarta by 54.7% with other factors accounting for 45.3%.*

Keywords: *Quality of Employee Service, Guest Stay Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ditemukan masalah berkaitan dengan tingkat hunian kamar yang tidak mencapai target penjualan, karyawan yang tidak ramah dengan tamu, adanya tamu yang tidak merekomendasikan hotel tersebut, adanya tamu yang tidak ingin berkunjung kembali ke hotel tersebut, karyawan yang tidak profesional dalam bekerja dan karyawan yang tidak cepat menanggapi masalah dari tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta. Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik asosiatif kausal. Populasi pada penelitian adalah pengunjung yang menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta. Responden penelitian ini berjumlah 96 orang yang diperoleh dengan teknik sampel non probability sampling dengan jenis purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan angket yang disusun menurut skala likert dan dengan menyebarkan kuesioner yang telah disusun, kemudian diuji terlebih dahulu validitas serta reliabilitasnya. Temuan dari hasil penelitian mengarah pada kesimpulan sebagai berikut: Presentase (39,6%) yang menunjukkan tingkat kualitas pelayanan cukup baik. Presentase (29,2%) yang menunjukkan tingkat kepuasa tamu menginap cukup puas. Adapun tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara signifikan mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta sebesar 54,7% dengan faktor lain terhitung sebesar 45,3%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Karyawan, Kepuasan Tamu Menginap.

A. Pendahuluan

Di era globalisasi dan kecanggihan teknologi saat ini, kegiatan pariwisata memiliki permintaan yang sangat tinggi. Sebagian besar kegiatan yang berhubungan dengan pariwisata berhubungan dengan perjalanan bisnis maupun hanya untuk menghilangkan stres. Dengan kemampuannya untuk menghasilkan uang asing yang signifikan, meningkatkan kemungkinan lapangan kerja, dan mempromosikan budaya nasional yang layak untuk dikembangkan, industri pariwisata telah memainkan peran penting dalam mendukung kemajuan ekonomi nasional sepanjang evolusinya. Menurut Undang-Undang No. 10/2009, “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan

yang di sediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Salah satu industri penunjang dalam dunia kepariwisataan adalah industri perhotelan. Hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun pelayanan fasilitas jasa lainnya (Ira Mairina Chair & Heru Pramudia, 2017: 1).

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu provinsi terkecil yang berada di pulau Jawa. Salah satu hotel yang digunakan untuk tempat menginap para wisatawan di Kota Yogyakarta yaitu Grand Serela Hotel Yogyakarta yang terletak di Jl. Magelang km 4,5 No. 145 Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan Pengalaman Lapangan Industri (PLI 2) di Grand Serela Hotel Yogyakarta, Peneliti mengidentifikasi beberapa masalah, antara lain: Masalah pertama adalah kepuasan tamu menginap. Berikut adalah tabel tingkat hunian kamar rata-rata enam bulan terakhir di Grand Serela Hotel Yogyakarta:

Tabel 1.
Jumlah Tingkat Hunian Kamar di Grand Serela Hotel Yogyakarta pada periode Juli – Desember 2021

No	Bulan	Kamar terjual	Target Penjualan Kamar	Jumlah tamu menginap	Occupancy (%)
1.	Juli	311	2.418	530	12%
2.	Agustus	526	2.418	906	22%
3.	September	1817	2.418	3636	75%
4.	Oktober	1492	2.340	2927	64%
5.	November	1103	2.340	2047	47%
6.	Desember	1888	2.418	3380	78%

Sumber: Front Office Departement Grand Serela Hotel Yogyakarta, 2022

Berdasarkan tabel di atas, tingkat hunian hotel periode Juli - Desember 2021 di Grand Serela Hotel Yogyakarta bahwa tidak mencapai target penjualan kamar. Permasalahan kedua yaitu kualitas pelayanan karyawan. Berikut adalah tabel jumlah karyawan dua tahun terakhir di Grand Serela Hotel Yogyakarta.

Tabel 2.
Jumlah Karyawan di Grand Serela Hotel Yogyakarta pada periode Tahun 2020 – Tahun 2021

No	Tahun	Jumlah Karyawan
1.	2020	47 Orang
2.	2021	22 Orang

Sumber: Human Resources Grand Serela Hotel Yogyakarta, 2022

Berdasarkan data di atas, jumlah karyawan dari tahun 2020 – 2021 mengalami pengurangan. Pengurangan karyawan dilakukan karena hotel masih belum stabil dengan pemasukannya. Menurut Tjiptono dalam Joko Suwito (2018:256), “Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi keinginan konsumen”. Terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu: 1) Bukti fisik, (*Tangible*), 2) Empaty (*Empathy*), 3) Keandalan (*Reliability*), 4) Ketanggapan (*Responsiveness*), 5) Jaminan (*Assurance*). Berdasarkan hasil observasi peneliti yang ditemukan bahwa terdapat komplain dari tamu terhadap kepuasan tamu dan kualitas pelayanan di Grand Serela Hotel Yogyakarta. Permasalahan yang peneliti temukan terkait kualitas pelayanan, yaitu adanya tamu yang tidak puas karena pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, fasilitas yang ditawarkan jauh dari yang diharapkan tamu dan pelayanan yang diberikan kepada tamu tidak ramah. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang berwujud (*Tangible*), ketiga pelayanan yang diberikan dengan tamu tidak handal (*Reliability*) yaitu tidak profesional, dengan masalah tersebut maka tamu tidak ada minat untuk berkunjung kembali, keempat pelayanan yang diberikan dengan tamu tidak tanggap (*Responsiveness*) dalam menangani masalah, sehingga pelayanan yang ditawarkan jauh dari harapan para tamu, kemudian kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik sehingga membuat tamu merasa kecewa.

Menurut pernyataan tersebut, sangat penting untuk melakukan penelitian ini karena pelayanan salah satu penentu dari puas/tidak nya tamu yang menginap. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan buruk akan berdampak pada kepuasan tamu menginap di hotel tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dalam bentuk asosiatif kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, jadi disini ada variabel independen/variabel yang mempengaruhi dan dependen/dipengaruhi (Sugiyono,2018:93). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independent (X) Kualitas Pelayanan Karyawan dan variabel dependen (Y) Kepuasan Tamu Menginap. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang sedang/sudah menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta dengan rata-rata jumlah populasi per bulan sebesar 2.237 tamu. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Ukuran sampel untuk penelitian ini, dihitung dengan menggunakan rumus Slovin adalah 95,72 responden, kemudian disempurnakan menjadi 96 responden. Data primer adalah jenis data yang digunakan. Metode yang digunakan untuk memperoleh data dengan cara penyebaran kuesioner atau angket. Uji validitas dan reliabilitas digunakan dalam uji coba instrumen. Tabulasi data dan deskripsi analisis data adalah metode yang digunakan untuk analisis data. Analisis persyaratan uji menggunakan uji normalitas, homogenitas, dan linieritas. Pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Deskriptif Data Tentang Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan. Dari 24 item pernyataan yang membentuk variabel kualitas pelayanan karyawan telah selesai diuji validitas dan reliabilitasnya. Klasifikasi skor responden untuk mengkarakterisasi kategori evaluasi temuan penelitian pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Baik	$>104,64$	3	12,5%
Baik	$91,48 \leq 104,64$	29	14,6%
Cukup Baik	$78,32 \leq 91,48$	38	39,6%
Buruk	$65,16 \leq 78,32$	14	30,2%
Sangat Buruk	$<65,16$	12	3,1%
Total		96	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Seperti yang ditampilkan pada tabel di atas bahwa dari 96 tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan karyawan dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu: Kategori sangat baik menunjukkan sebesar 12,5%, baik menunjukkan sebesar 14,6%, cukup baik menunjukkan sebesar 39,6%, buruk menunjukkan sebesar 30,2%, sangat buruk menunjukkan sebesar 3,1%. Selain itu, variabel kualitas pelayanan karyawan akan di kategorikan menurut masing-masing indikator, yaitu sebagai berikut:

- 1) Indikator *Tangibles*. Terdapat 5 item pernyataan yang merupakan data pada indikator *tangibles*, dan keseluruhannya telah diolah dengan program SPSS 25, bisa dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Indikator *Tangibles*

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Baik	>21,28	4	4,2%
Baik	18,71 ≤ 21,28	27	28%
Cukup Baik	16,15 ≤ 18,71	35	36,5%
Buruk	13,58 ≤ 16,15	21	21,9%
Sangat Buruk	<13,58	9	9,4%
Total		96	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Seperti yang ditampilkan pada tabel di atas bahwa dari 96 tanggapan responden pada indikator *tangibles* dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu: Kategori sangat baik menunjukkan sebesar 4,2%, baik menunjukkan sebesar 28%, cukup baik menunjukkan sebesar 36,5%, buruk menunjukkan sebesar 21,9%, sangat buruk menunjukkan sebesar 9,4%.

- 2) Indikator *Empathy*, Data tentang indikator *empathy* terdiri dari 5 item pernyataan yang telah diolah menggunakan program SPSS 25, bisa dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Indikator *Empathy*

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Baik	>23,33	0	0%
Baik	19,89 ≤ 23,33	42	43,8%
Cukup Baik	16,45 ≤ 19,89	28	29,2%
Buruk	13,01 ≤ 16,45	11	11,5%
Sangat Buruk	<13,01	15	15,5%
Total		96	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Seperti yang ditampilkan pada tabel di atas bahwa dari 96 tanggapan responden pada indikator *empathy* dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu: Baik menunjukkan sebesar 43,8%, cukup baik menunjukkan sebesar 29,2%, buruk menunjukkan sebesar 11,5%, sangat buruk menunjukkan sebesar 15,5%.

- 3) Indikator *Reliability*, Terdapat 5 item pernyataan yang merupakan data pada indikator *reliability*, dan keseluruhannya telah diolah dengan program SPSS 25, bisa dilihat pada Tabel 6

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Indikator *Reliability*

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Baik	>22,1	0	0%
Baik	19,08 ≤ 22,1	33	34,4%
Cukup Baik	16,06 ≤ 19,08	33	34,4%
Buruk	13,03 ≤ 16,06	16	16,7%
Sangat Buruk	<13,03	14	14,5%
Total		96	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Seperti yang ditampilkan pada tabel di atas bahwa dari 96 tanggapan responden pada indikator *reliability* dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu: Baik menunjukkan sebesar 34,4%, cukup baik menunjukkan sebesar 34,4%, buruk menunjukkan sebesar 16,7%, sangat buruk menunjukkan sebesar 14,6%.

- 4) Indikator *Responsiveness*, Data tentang indikator *responsiveness* terdiri dari 5 item pernyataan yang telah diolah menggunakan program SPSS 25, bisa dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Indikator *Responsiveness*

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Baik	>22,26	0	0%
Baik	19,1 ≤ 22,26	33	34,4%
Cukup Baik	15,94 ≤ 19,1	42	43,8%
Buruk	12,77 ≤ 15,94	9	9,4%
Sangat Buruk	<12,77	12	12,4%
Total		96	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Seperti yang ditampilkan pada tabel di atas bahwa dari 96 tanggapan responden pada indikator *responsiveness* dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu: Baik menunjukkan sebesar 34,4%, cukup baik menunjukkan sebesar 43,8%, buruk menunjukkan sebesar 9,4%, sangat buruk menunjukkan sebesar 12,4%.

- 5) Indikator *Assurance* Terdapat 4 item pernyataan yang merupakan data pada indikator *assurance*, dan keseluruhannya telah diolah dengan program SPSS 25, bisa dilihat pada Tabel 8

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Indikator Assurance

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Baik	>18,06	2	2,1%
Baik	15,47 ≤ 18,06	44	45,8%
Cukup Baik	12,89 ≤ 15,47	25	26%
Buruk	10,3 ≤ 12,89	19	19,8%
Sangat Buruk	<10,3	6	6,3%
Total		96	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Seperti yang ditampilkan pada tabel di atas bahwa dari 96 tanggapan responden pada indikator *assurance* dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu: Kategori sangat baik menunjukkan sebesar 2,1%, baik menunjukkan sebesar 45,8%, cukup baik menunjukkan sebesar 26%, buruk menunjukkan sebesar 19,8%, sangat buruk menunjukkan sebesar 6,3%.

Deskriptif Data Tentang Variabel Kepuasan Tamu Menginap, Terdapat 9 item pernyataan pada variabel kepuasan tamu menginap yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya variabel kepuasan tamu menginap akan di kategorikan sebagai berikut sesuai dengan indikatornya

- a. Indikator Kesesuaian Harapan. Terdapat 3 item pernyataan yang merupakan data pada indikator kesesuaian harapan, dan keseluruhannya telah diolah dengan program SPSS 25, bisa dilihat pada Tabel 9

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Indikator Kesesuaian Harapan

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Puas	>12,77	1	1%
Puas	10,97 ≤ 12,77	44	45,8%
Cukup Puas	9,17 ≤ 10,97	19	19,8%
Tidak Puas	7,36 ≤ 9,17	21	21,9%
Sangat Tidak Puas	< 7,36	11	11,5%
Total		96	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Seperti yang ditampilkan pada tabel di atas bahwa dari 96 tanggapan responden pada indikator kesesuaian harapan dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu: Kategori sangat puas menunjukkan sebesar 1%, puas menunjukkan sebesar 45,8%, cukup puas menunjukkan sebesar 19,8%, tidak puas menunjukkan sebesar 21,9%, sangat tidak puas menunjukkan sebesar 11,5%.

- b. Indikator Minat Berkunjung Kembali, Terdapat 3 item pernyataan yang merupakan data pada indikator minat berkunjung kembali yang telah diolah menggunakan program SPSS 25, bisa dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Indikator Minat Berkunjung Kembali

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Puas	>11,94	14	14,6%
Puas	10,43 ≤ 11,94	17	17,7%
Cukup Puas	8,93 ≤ 10,43	49	51%
Tidak Puas	7,42 ≤ 8,93	9	9,4%
Sangat Tidak Puas	< 7,42	7	7,3%
Total		96	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Seperti yang ditampilkan pada tabel di atas bahwa 96 tanggapan responden pada indikator minat berkunjung kembali dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu: Kategori sangat puas menunjukkan sebesar 2,1%, puas menunjukkan sebesar 51%, cukup puas menunjukkan sebesar 9,4%, tidak puas menunjukkan sebesar 27,1%, sangat tidak puas menunjukkan sebesar 10,4%.

- c. Indikator Kesiediaan Merekomendasikan, Data tentang indikator kesiediaan merekomendasikan terdiri dari 3 item pernyataan yang telah diolah menggunakan program SPSS 25, bisa dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Indikator Kesiediaan Merekomendasikan

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Puas	>12,72	2	2,1%
Puas	10,97 ≤ 12,72	49	51%
Cukup Puas	9,23 ≤ 10,97	9	9,4%
Tidak Puas	7,48 ≤ 9,23	26	27,1%
Sangat Tidak Puas	< 7,48	10	10,4%
Total		96	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Seperti yang ditampilkan pada tabel di atas bahwa 96 tanggapan responden pada indikator kesiediaan merekomendasikan kembali dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu: Kategori sangat puas menunjukkan sebesar 2,1%, puas menunjukkan sebesar 51%, cukup puas menunjukkan sebesar 9,4%, tidak puas menunjukkan sebesar 27,1%, sangat tidak puas menunjukkan sebesar 10,4%.

Uji Persyaratan Analisis

- a. Uji Normalitas. Pengujian normalitas mengenai pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Dalam penelitian ini taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menolak dan menerima keputusan normal atau tidaknya suatu distribusi adalah ≥ 0.05 . Hasil uji normalitas bisa dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,83041213
Most Extreme Differences	Absolute	,060
	Positive	,043
	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 Olah Data SPSS 25, 2022

Pada tabel di atas *Asymp Sig* adalah sebesar 0,200. Berdasarkan uji yang telah dilakukan, dengan nilai signifikan $\geq 0,05$ jadi kedua data dikatakan terdistribusi secara normal.

- b. Uji Homogenitas, Untuk memastikan apakah sampel yang diambil dari populasi memiliki ciri yang sama atau tidak, maka dilakukan uji homogenitas. Hasil uji homogenitas ditunjukkan pada Tabel 13.

Tabel 13. Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances			
X			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.445	1	80	.158

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Hasil uji homogenitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.158 dengan taraf signifikansi ≥ 0.05 . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa populasi dari data di atas memiliki *variance* yang sama atau homogen.

- c. Uji Linearitas, Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antara kedua variabel. Tabel 14 merupakan hasil uji linearitas.

Tabel 14. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Tamu Menginap * Kualitas Pelayanan Karyawan	Between Groups	(Combined)	1209,844	27	44,809	6,499	,000
		Linearity	917,589	1	917,589	133,094	,000
		Deviation from Linearity	292,255	26	11,241	1,630	,056
	Within Groups		468,812	68	6,894		
Total			1678,656	95			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Bisa dilihat hasil uji linearitas di atas, diperoleh nilai *deviation from linearity* dengan nilai signifikansi sebesar 0,56 dimana nilai tersebut menunjukkan ≥ 0.05 taraf signifikansi. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang *linear* secara signifikan antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu menginap.

Uji Hipotesis

- a. Uji Regresi Linear Sederhana, Untuk menentukan seberapa pengaruh hubungan antara variabel kualitas pelayanan karyawan dengan variabel kepuasan tamu menginap, maka digunakan uji regresi linear sederhana. Tabel 15 merupakan temuan uji regresi linear sederhana tercantum dibawah ini:

Tabel 15. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Variabel Kepuasan Tamu Menginap

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,547	,542	2,845

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Karyawan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Seperti yang di tunjukkan pada tabel di atas, didapatkan nilai *R Square* sebesar 0,547 artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu menginap adalah sebesar 54,7% sedangkan 45,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 16. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	917,589	1	917,589	113,332	,000 ^b
	Residual	761,067	94	8,096		
	Total	1678,656	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Menginap

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Karyawan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Hipotesis Ha diterima dan hipotesis H0 ditolak berdasarkan temuan pengujian yang dikemukakan di atas, dimana diketahui nilai F hitung sebesar 113,332 dan taraf signifikansi 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, model regresi dapat digunakan untuk membuat prediksi pengaruh variabel kualitas karyawan terhadap kepuasan tamu menginap. Selain itu, untuk mengetahui besar koefisien determinasi regresi antara variabel kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu menginap, maka bisa dilihat pada Tabel 17.

Tabel 17. Koefisien Determinan Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Variabel Kepuasan Tamu Menginap

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,800	1,905		5,144	,000
	Kualitas Pelayanan Karyawan	,236	,022	,739	10,646	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Menginap

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Pada tabel di atas, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b.X$$

$$Y = 9.800 + 0,236X$$

Bisa dilihat tabel di atas, didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,236 dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Artinya setiap peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan karyawan akan meningkatkan 0,236 satuan kepuasan tamu menginap.

2. Pembahasan

Kualitas Pelayanan Karyawan, Berdasarkan hasil dari 96 sampel data yang diolah menggunakan SPSS versi 25.00. Diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan karyawan secara keseluruhan menunjukkan presentase 39,6% pada rentang $78,32 \leq 91,48$ dengan cukup baik. Kemudian dilihat dari indikator *tangibles* adanya penilaian cukup baik dengan persentase 36,5% Selanjutnya dilihat dari indikator *empathy* adanya penilaian cukup baik dengan persentase 29,2%. Kemudian dilihat dari indikator *reliability* adanya penilaian cukup baik dengan persentase 34,4%. Berikutnya dilihat dari indikator *responsiveness* adanya penilaian cukup baik dengan persentase 43,8% dan dilihat dari indikator *assurance* adanya penilaian cukup baik dengan persentase 26%. Bisa dilihat pada perolehan data distribusi frekuensi jumlah kunjungan responden yang mana responden dengan jumlah kunjungan 2 kali sebesar 54 responden dengan persentase 56%, sehingga didapatkan perolehan data variabel kualitas pelayanan karyawan dengan cukup baik.

Hasil ini mengungkapkan bahwa adanya kemampuan konsumen dalam mengingat terhadap kualitas pelayanan karyawan di Grand Serela Hotel Yogyakarta yang secara keseluruhan dikategorikan cukup

baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa di Grand Serela Hotel Yogyakarta secara umum memberikan pelayanan yang cukup baik kepada pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Eva Lusiyana (2021), terkait kualitas pelayanan di UNP Hotel Convention menunjukkan baik (75%).

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Diva Dwi (2022), terkait kualitas pelayanan di The Premiere Hotel Padang menunjukkan cukup baik (44,3%). Dari hasil kedua penelitian tersebut, bahwa hasil dari penelitian di Grand Serela Hotel Yogyakarta berbeda dengan hotel lain. Dimana kualitas pelayanan karyawan di UNP Hotel Convention dan di The Premiere Hotel Padang lebih baik dibandingkan kualitas pelayanan di Grand Serela Hotel Yogyakarta. Moha dan Loindong (2016), menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan meningkatkan kepuasan tamu.

Kepuasan Tamu Menginap, Berdasarkan hasil dari 96 sampel data yang diolah menggunakan SPSS versi 25.00. Berdasarkan perhitungan statistik variabel kepuasan tamu menginap berada pada klasifikasi skor $27,74 \leq 31,94$ menunjukkan cukup puas dengan persentase 29,2%. Perolehan data variabel kepuasan tamu menginap dengan cukup puas didapat dari kuesioner yang tersebar kepada konsumen yang mayoritas sudah melakukan kunjungan menginap 2 kali di Grand Serela Hotel Yogyakarta. Sebagaimana bisa dilihat pada perolehan data distribusi frekuensi jumlah kunjungan responden yang mana responden dengan jumlah kunjungan 2 kali sebesar 54 responden dengan persentase 56%, sehingga didapatkan perolehan data variabel kepuasan tamu menginap dengan cukup puas.

Hasil ini menunjukkan bahwa keputusan dalam menentukan atau membeli suatu barang atau jasa dari beberapa alternatif pilihan yang membuat konsumen menentukan pilihannya di Grand Serela Hotel Yogyakarta secara keseluruhan dikategorikan cukup puas. Jadi, bisa dikatakan para tamu Grand Serela Hotel Yogyakarta secara umum dikatakan cukup puas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Eva Lusiyana (2021), terkait kepuasan tamu menginap di UNP Hotel menunjukkan baik (66,25%). Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Diva Dwi (2022), terkait kepuasan tamu di The Premiere Hotel Padang menunjukkan kategori cukup (50,5%). Dari hasil kedua penelitian tersebut, bahwa hasil dari penelitian di Grand Serela Hotel Yogyakarta berbeda dengan hotel lain. Dimana kepuasan tamu menginap di UNP Hotel dan di The Premiere Hotel Padang lebih puas dibandingkan dengan kepuasan tamu menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta. Menurut Tjiotono (2012:301), "Kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan diharapkan serta terpenuhi secara baik".

Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan tamu menginap, dengan nilai R Square sebesar 0,547, nilai signifikansi 0,000 0,05, dan koefisien regresi sebesar 0,236 yang menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan kualitas pelayanan karyawan, akan terjadi peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,236. Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu menginap sebesar 54,7%, sedangkan sisanya sebesar 45,3% ditentukan oleh faktor lain.

Jadi kualitas pelayanan karyawan dapat mempengaruhi kepuasan tamu menginap secara signifikan, artinya konsumen mempertimbangkan kepuasan tamu menginap dari kualitas pelayanan karyawan yang dimilikinya dimana setiap terjadinya peningkatan kualitas pelayanan karyawan yang baik dari pengunjung maka dapat meningkatkan kepuasan tamu menginap para konsumen lain yang membacanya. Apabila diperhatikan kualitas pelayanan, maka akan semakin meningkat kepuasan tamu menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta, dan apabila kualitas pelayanan karyawan menurun maka kepuasan tamu menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta juga akan menurun.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi (2022), terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Heaven Hotel Bali Seminyak sebesar (0,6) 60%. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Eva Lusiyana (2021), terkait pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu menginap di UNP Hotel Convention sebesar (0,132) 13,2%. Dari hasil kedua penelitian tersebut,

bahwa hasil dari penelitian di Grand Serela Hotel Yogyakarta berbeda dengan hotel lain. Dimana kepuasan tamu menginap di UNP Hotel Convention lebih kuat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dibandingkan dengan kualitas pelayanan karyawan di Grand Serela Hotel Yogyakarta.

D. Penutup

Berdasarkan pembahasan, kesimpulan penelitian pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta. Kualitas pelayanan karyawan di Grand Serela Hotel Yogyakarta dari indikator yang telah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dari 96 responden berada pada klasifikasi $78,32 \leq 91,48$ dengan nilai presentase sebesar 39,6% termasuk kedalam cukup baik. Kepuasan tamu menginap di Grand Serela Hotel Yogyakarta dari indikator yang telah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dari 96 responden berada pada klasifikasi $27,74 \leq 31,94$ dengan nilai presentase sebesar 29,2% termasuk kedalam cukup puas. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu menginap sebesar 54,7% sedangkan 45,3% lainnya ditentukan oleh faktor lain.

Daftar Pustaka

- Ahie, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Benua Mas Pontianak. *Jurnal Ekonomi STIEP*, 4(1), 27-34.
- Aliya, H. (2020). *Pengaruh Kualias Pelayanan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap kepuasan Konsumen Hotel Grandhika Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Armstrong, P. K. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Armstrong, P. K. (2016). *Marketing An edication* (ed 13rd). USA: Pearson Education.
- Baetie, D., & Yusrizal, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1), 1-13.
- Cahyadi, P. I. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel the haven bali seminyak: The effect of service quality on guest satisfaction of the haven bali seminyak hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(4), 800- 812.
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Devision Management*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Chandra, S. M., & Tielung, M. V. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi terhadap keputusan konsumen menggunakan hotel Baliem Pilamo di Wamena. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3)
- Fadillah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 1-8.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- FPP. (2016). *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir*. Padang: Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
- Gery, M. H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan promosi terhadap kepuasan konsumen the aliga hotel padang. *Menara ilmu*, 12(9).
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2015. *Indikator Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Irfandi, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Tamu menginap di The Hill Hotel dan Resort Sibolangit. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2019* (Doctoral dissertation).