PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU F&B SERVICE DEPARTMENT HOTEL GRAND TJOKRO PREMIERE BANDUNG

Kayla Aulia Rahman[1], Musdalifah[2,*], dan I Wayan Lanang Nala[3,**]
[1,2,3] *Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Samarinda*

ABSTRACT

This study investigates the impact of service quality on guest satisfaction within the F&B Service Department at Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung. With the growing competition in the hospitality industry, understanding the relationship between service quality and guest satisfaction has become crucial. Utilizing a quantitative research method, data was collected through questionnaires distributed to 122 guests using a Likert scale. The analysis employed simple linear regression to examine the influence of service quality on guest satisfaction. The findings reveal that service quality significantly affects guest satisfaction, with a determination coefficient of 59.9%, indicating that service quality accounts for this proportion of guest satisfaction. High-quality service, including well-maintained facilities, responsiveness, and courteous staff, leads to higher guest satisfaction. The results underscore the importance of continuous improvement in service quality to enhance guest experiences and foster loyalty. This study provides valuable insights for hotel management to refine service strategies and improve overall guest satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Guest Satisfaction, Hospitality, F&B Service, Linear Regression*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Departemen F&B Service Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung. Dengan meningkatnya persaingan dalam industri perhotelan, memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu menjadi sangat penting. Metode penelitian kuantitatif digunakan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 122 tamu menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan koefisien determinasi sebesar 59,9%, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menyumbang proporsi tersebut terhadap kepuasan tamu. Pelayanan yang berkualitas tinggi, termasuk fasilitas yang terawat baik, responsif, dan staf yang sopan, berkontribusi pada kepuasan tamu yang lebih tinggi. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan pengalaman tamu dan membangun loyalitas. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi manajemen hotel dalam memperbaiki strategi pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Perhotelan, F&B Service, Regresi Linier*

1. PENDAHULUAN

Dunia perhotelan merupakan salah satu bisnis yang terus berkembang seiring dengan berkembangnya industri pariwisata. Semakin banyak wisatawan yang melakukan perjalanan wisata membuat tuntutannya terhadap akomodasi semakin tinggi. Kini hotel tidak hanya sekedar sebagai tempat mengmap, wisatawan juga menginginkan variasi dalam jenis, karakteristik, pelayanan ataupun fasilits yang tersedia. Tak heran bisnis hotel pun berkembang pesat. Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu merupakan hal utama yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan agar tamu merasa betah atau nyaman menginap di hotel sehingga menambah lama tinggal atau bahkan merencanakan untuk kembali datang atau menginap di lain waktu.

Pelayanan yang ideal dan memuaskan tamu juga akan menimbulkan citra hotel yang baik dimata tamu. Perusahaan perhotelan dapat dikatakan berhasil apabila jasa yang disampaikan telah memenuhi atau melebihi target yang diharapkan. Saat ini untuk menarik perhatian tamu hotel, pengelola hotel menawarkan berbagai fasilitas yang dapat dinikrnati oleh para tamunya, fasilitas tersebut antara lain kolam renang, wellness center, spa, room benefit, eatery dan sebagainya.

Fasilitas-fasilitas tersebut disediakan kepada tamu hotel dengan tujuan memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan tamu yang menginap di hotel tersebut serta sebagai pemenuhan kepuasan kepada tamu. Selain itu, setiap hotel memiliki beberapa departemen yang merupakan bagian dari operasional hotel. Oleh

[*]Korespondensi penulis: Musdalifah, email musda14@polnes.ac.id
**Mahasiswa

karena itu, perusahaan jasa perhotelan harus dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanannya, sehingga dapat memuaskan keinginan konsumen dengan cara membandingkan jasa yang mereka terima dengan jasa yang diharapkan.

Kualitas pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor penting dalam bisnis. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan jenis pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Memberikan layanan yang baik kepada setiap pengunjung sangat mempengaruhi penjualan dan pembelian. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi setelah pembelian, dimana pilihan yang dipilih setidaknya sebanding atau melebihi harapan. Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung merupakan salah satu hotel yang menjadi tujuan untuk menginap para tamu yang datang karena lokasinya sangat strategis dan mengusung konsep modem yang dipadukan dengan budaya lokal. Sebagai salah satu hotel berbintang, Grand Tjokro Premiere harus memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan kepada tamu. Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan puas dan loyal.

Masalah utama sebagai jasa pelayanan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen atau belum. Demikian juga halnya yang terjadi di F&B Service Department Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung ketika beberapa tamu menginginkan hal yang sama tetapi ketersediaan barang terbatas seperti tea spoon dan baby chair, atau ketika terjadi human error seperti salah memberikan pesanan tamu, staff yang melayani harus berupaya untuk mencari tahu kebutuhan dan keinginan dari konsumennya sehingga dapat memberikan pelayanan yang tetap dan sesuai yang diharapkan. Menyadari hal tersebut, memahami faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator penting yang menentukan keberhasilan sebuah bisnis, termasuk bisnis hotel.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti data kuantitatif dengan metode penelitian yang dilakukan melalui questioner (angket) dengan menggunakan skala likert yang disebarkan kepada seluruh tamu F&B Service Department Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut[1]. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang diambil sebanyak 122 responden, yang diambil secara acak atau accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Setelah pengumpulan data selasai, langkah selanjutnya adalah analisis data. Analisis data dilakukan setelah data penelitian secara keseluruhan dikumpulkan. Untuk melihat hubungan antara variable x (kualitas pelayanan) dengan variable y (kepuasan tamu) F&B Service Department Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung, untuk variable x iukur dengan menggunakan dimensi tangible, maka peneliti melakukan analisis regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependen[1]. Sebelum dilakukan dengan menggunakan analisa regresi sederhana, beberapa uji juga dilakukan dalam rangka untuk melihat kesesuaian isi pernyataan maupun pertanyaan yang tertuang dalam kuisioner serta dilakukan uji asumsi klasik terkait dengan variable yag diambil dalam penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini rnerupakan tarnu F&B Service Department Grand Tjokro Premiere hotel Bandung. Berdasarkan daftar pemyataan diajukan kepada 122 orang. Dengan rnetode kuesioner, angket atau kuesioner rnerupakan teknik pengurnpulan data yang dilakukan dengan cara rnernberi seperangkat pertanyaan atau pemyataan tertulis kepada responden untuk dijawab[1]. Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah data yang didapat memang benar-benar layak untuk diteliti atau tidak. Pada pengujian ini menggunakan **uji validitas dan uji reliabilitas**.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner[2]. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Metode yang digunakan untuk menilai validitas kuesioner tersebut adalah korelasi produk moment atau menggunakan bevariate pearson. Penelitian ini memiliki responden sebanyak 122 sampel, dengan nilai derajat signifikan 0,05. Sehingga df pada uji r adalah n-2 yang merupakan sampel, maka nilai r-tabel (120) adalah sebesar 0,1779.

Tabel 1. Hasil Kuesioner

Variabel	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas	Item 1	0,722	0,1779	Valid
Pelayanan	Item 2	0,694	0,1779	Valid
(x)	Item 3	0,719	0,1779	Valid
	Item 4	0,611	0,1779	Valid
	Item 5	0,738	0,1779	Valid
	Item 6	0,749	0,1779	Valid
	Item 7	0,764	0,1779	Valid
	Item 8	0,718	0,1779	Valid
	Item 9	0.713	0,1779	Valid
	Item 10	0.748	0,1779	Valid
Kepuasan	Item 11	0,735	0,1779	Valid
Tamu (y)	Item 12	0,751	0,1779	Valid
	Item 13	0,792	0,1779	Valid
	Item 14	0,831	0,1779	Valid
	Item 15	0,785	0,1779	Valid
	Item 16	0,618	0,1779	Valid

Berdasarkan diatas disirnpulkan bahwa nilai r-tabel 0,17 (r• hitung > r-tabel) secara keseluruhan pada indicator yang diuji rnerupakan bemilai positif. Jika nilai r-hitung yang di uji lebih besar dari pada r-tabel, rnaka dikatakan indikator pemyataan dalam penelitian ini adalah valid. **Uji reliabilitas** adalah untuk rnengukur kusioner sebagai indikator dari variable atau konstruk[2]. Sebuah kuesioner dianggap reliabel jika hasilnya konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sebuah variable juga dianggap realibel jika rnerniliki nilai cronbach alpa > 0,60.

Tabel 2. Hail Uji Reliabilitas

No	Variable	Cronbach Alpha	Status
1	Kualitas Pelayanan	0.894	Reliabel
2	Kepuasan Tamu	0.845	Reliabel

Berdasarkan diatas dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan nilai cronbach alpha > 0,60 yang berarti sernua variabel reliabel. Selain melakukan uji validitas dan reliabel maka dalam penelitian ini sebelum melakukan uji variable maka uji asumsi klasik yang merupakan pesyaratan untuk mesti dilakukan terlebih dahulu sebelum dilakukan analisa lebih lanjut pada data yang telah dikumpulkan. **Uji multikolinearitas** bertujuan untuk memeriksa apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi[3]. Model regresi yang ideal seharusnya tidak memiliki korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai variance inflation factor (vif).

Dasar pengambilan keputusannya adalah jika vif dibawah atau < 10 dan tolerance value diatas > 0, 1 maka tidak terjadi multikolinieritas. Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami multikolinearitas. **Uji heterosdekastisitas** bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan yang lain[3]. Beberapa cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi, namun pada penelitian ini menggunakan uji glejser. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai sig. > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode uji glejser dengan melihat nilai t sig. Untuk variabel kualitas pelayanan, nilai sig lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data tersebut. Setelah uji asumsi klasik dilakukan maka tahapan berikutnya

dalah melakukan uji regesi sederhana terhadap data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini. Koefisien determinasi merupakan salah satu uji yang dilakun untuk mengukur besaran proporsi variable bebas terhadap variable tidak bebas, hal ini mengandung pengertian bahwa variable bebas dalam penelitian ini adalah kuliatas pelayanan memiliki berapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan tamu (variable tidak bebas). Untuk melihat besaran pengaruhnya maka ketika hasil uji yang dilakukan menghasilkan angka 0 – 1 maka dapat dikatakan memiliki pengaruh yang besar. Koefisien determinasi yang telah dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary			
Model	R	R Square	Adjust R Square
1	.774	.599	.595
Predictors : (constant), Kualitas Pelayanan			

Berdasarkan hasil uji koefisian determinasi diperoleh nilai koefisien sebesar 59,9%. Artinya bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang datang sebesar 59,9%, sisanya sebesar 40,1 % dipengaruhi oleh factor lain, yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen F&B Service Department Grand Tjokro Premiere hotel Bandung sebesar 59,9% yang menyebabkan tamu yang datang puas.

Tabel 4. Kualitas Pelayanan

Model		t	Sig
1	Constant	.765	.446
	Kualitas Pelayanan	12.381	.001

Berdasarkan hasil uji hipotesis (t-test) diketahui besamya nilai t-hitung untuk variable kualitas pelayanan (x) adalah 13,381. Artinya hasil uji menunjukkan bahwa nilai t-hitung (13,381) > t-tabel (1,657), berarti variable kualitas pelayanan (x) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu yang datang (y) di F&B Service Department Grand Tjokro Premiere hotel Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh F&B Service Department Grand Tjokro Premiere hotel Bandung maka akan meningkatkan kepuasan tamu yang datang dimana dalam penelitian ini yang diukur dengan menggunakan dimensi tangible yang lebih melihat pada sarana dan prasarana yang terlihat bersih dan tertata rapi serta fasilitas yang yang disediakan termasuk dalam kategori baik dan layak untuk digunakan. Selain dimensi tangible, reality juga digunakan dalam penelitian ini juga melihat pada sisi karyawan yang memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, tanggap terhadap tamu yang datang dan karyawan selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP sehingga jarang muncul keluhan dari tamu.

Responsive juga merupakan salah satu dimensi yang lebih menitikberatkan pada respon yang diberikan karyawan hotel terkait dengan kebutuhan tamu yang datang ke hotel. Serta adanya jaminan yang diberikan kepada tamu terkait dengan keamanan dan kenyamanan sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dalam dimensi assurance. Di samping itu juga karyawan menunjukkan sikap memahami kebutuhan tamu seperti memberikan pelayanan yang sopan santun, ramah, menghargai pelanggan, dan mendahulukan kepentingan tamu

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dinyatakan bahwa penelitian ini mendukung hasil penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu dan loyalitas tamu hotel (studi tentang persepsi tamu hotel Makota Plengkung Kabupaten Banyuwangi) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan namun demikian yang membedakan dengan penelitian ini adalah indicator yang digunakan berbeda, dalam penelitian ini menggunakan dimensi pelayanan sedangkan pada penelitian

sebelumnya meengunakan metode system dan keluhan, survey kepuasan pelanggan, *ghost shopping* dan *lost customers analysis*[4]. Selain itu juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan dengan judul pengaruh kualitas pelayanan F&B service terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan ketika dilakukan uji simultan dan partial untuk semua dimensi yang membentuk kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu[5].

4. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di F&B Service Department Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan tamu, dimana hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berhubungan langsung dengan kepuasan dan loyalitas tamu. Berdasarkan hasil penelitian ini maka perlu diadakan peningkatan pelatihan yang terkait dengan keterampilan komunikasi, pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan, meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana, menerapkan system umpan balik yang merupakan salah satu wadah bagi tamu untuk menyampaikan kesan maupun keluhan, mengembangkan focus pada loyalitas tamu agar dapat meningkatkan frekuensi kunjungan serta melakukan analisa berkala untuk memastikan standar yang ditetapkan dan diterapkan hotel telah sesuai dengan harapan tamu. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan melibatkan beberapa variable lain yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu seperti harga, lokasi maupun fasilitas tambahan dan penelitian serupa juga dapat dilakukan pada hotel lain untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Pertama-tama, kami mengucapkan terima kasih kepada F&B Service Department Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung yang telah memberikan izin dan dukungan yang sangat berharga, serta kepada responden yang telah dengan tulus mengisi kuesioner dan memberikan data yang sangat penting bagi keberhasilan penelitian ini. Selain itu, kami mengucapkan terima kasih kepada P3M Politeknik Negeri Samarinda yang telah dukungan dalam penelitian ini. Akhirnya, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan teman-teman kami atas dukungan moral dan semangat yang terus-menerus, yang telah membantu kami melewati setiap tahap penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta praktik di bidang manajemen pelayanan hotel.

6. DAFTAR PUSTAKA

[1] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. 2012. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.

[2] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 25*. semarang: Universitas Diponegoro, 2018.

[3] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 26*, 10th ed. semarang: Universitas Diponegoro, 2021.

[4] Suyetno, "Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 2 No. 3 Desember 2019," *J. Simplex*, vol. 2, no. 3, pp. 49–62, 2019.

[5] A. Susepti, D. Hamid, and A. Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)," *J. Adm. Bisnis S1 Univ. Brawijaya*, vol. 50, no. 5, pp. 27–36, 2017, [Online]. Available: https://www.neliti.com/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan loyalitas-tamu-hotel-studi-ten.