# ANALISA KEPUASAAN PELANGGAN DITINJAU DARI PELAYANAN RECEPTIONIST DAN HARGA KAMAR DI HOTEL TIRTONADI PERMAI, SOLO

**Setya Edi Pramana [1] , Gesi Maretta Handini [2]**
Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

## Abstract

*The study aims to determine the service receptionist ($X_1$) and room rate ($X_2$) for customer satisfaction (Y) who have come checking into the Tirtonadi Permai Hotel, Solo. The population in this study were all customers who have decided to stay at the Tirtonadi Permai Hotel, Solo, with a sample amounting 40 respondents using accidental sampling. The research method used a casual associative with quantitative approached. Data that have met the validity test, reliability test and classical assumption test are processed to produce multiple linear regression equation* $Y = 9{,}029 + 0{,}576\ X_1 + 0{,}186\ X_2 + e$. *Though t-test and F-test are obtained that receptionist service and room rate have positive and significant influence partially and simultaneously to customer satisfaction, so that hypothesis' are accepted. The variable of receptionist service as the most dominant variable in influencing customer satisfaction. The value of* $R^2$ *is 0,659 which means that variation of independent variable that is receptionist service and can explain by other variable which not examined in research.*

*Keywords : Receptionist Service, Room Rate, Customer Satisfaction.*

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang sejak dahulu dikenal dengan pariwisatanya, baik itu wisata alam atau wisata kuliner, dan akomodasi diperlukan untuk menunjang kenyamanan dan keamanan dan salah satu akomodasi tersebut adalah hotel.

Menurut SK Menteri Periwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011: 6), pengertian hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya yang dikelola secara komersial. Pada umumnya hotel memiliki 8 departemen tetapi berbeda dengan Hotel Tirtonadi Permai, Solo yang masih di level Melati III, yang hanya memiliki 2 departemen saja yaitu *Front Office* dan *Housekeeping*.

Suatu hotel tidak akan bertahan tanpa ada pelanggan, yang

menggunakan atau memakai produk yang dihasilkan. Dalam mempertahankan posisinya, hotel menggunakan strategi yang terbaik agar dapat memenangkan hati pelanggan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, yakni dengan memperoleh kepuasan dari pelanggan. Kepuasaan pelanggan dapat membuat hubungan antara hotel dengan pelanggan menjadi harmonis. Pelanggan yang terpuaskan akan menjadi aset suatu hotel. Banyak yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasaan pelanggan. Faktor harga juga berperan penting dalam menentukan kepuasaan pelanggan.

Demikian dengan yang ada di Hotel Tirtonadi Permai, Solo, dimana pelayanan dari *Receptionist* dan harga berperan penting dalam meningkatkan kepuasaan pelanggannya, yaitu para tamu yang menginap di Hotel Tirtonadi Permai, Solo. Peningkatan bisnis pariwisata diiringi dengan meningkatnya bisnis hotel yang semakin ketat persaingan dengan para pesaing bisnis yang mempunyai tujuan yang sama yaitu memenangkan persaingan bisnis di pasaran. Hal ini menuntut Hotel Tirtonadi Permai, Solo untuk juga lebih meningkatkan kepuasaan pelanggan. Dengan meningkatnya kepuasaan pelanggan, maka akan memberikan dampak positif pada hotel dan pelanggan akan secara tidak langsung mengangkat citra hotel.

Dari uraian di atas penulis berpendapat layak untuk melakukan penelitian dengan judul serta mengangkat judul "Pengaruh Pelayanan Receptionist dan Harga Kamar Terhadap Kepusaan Pelanggan di Hotel Tirtonadi Permai, Solo"

## 2. LANDASAN TEORI

SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011: 6); pengertian hotel adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya yang dikelola secara komersial".

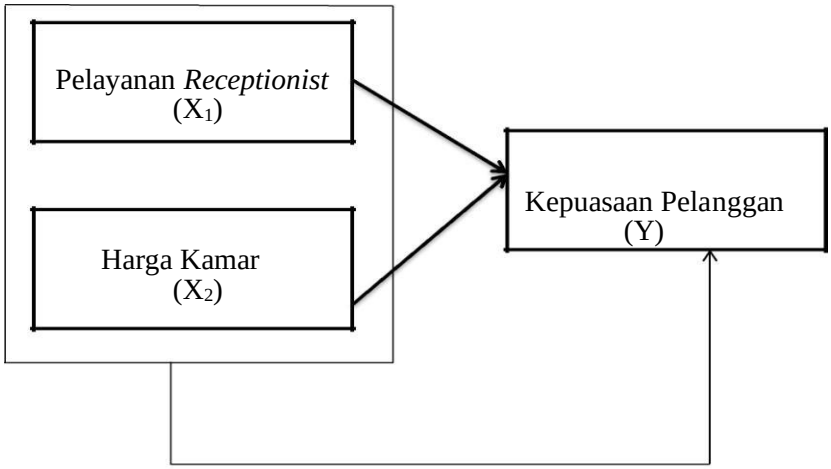
Pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri (Suparlan, 2000: 35).

*Receptionist* adalah seorang yang pertama kali menyambut dan menerima tamu hotel, memeriksa tamu yang masuk dan keluar, menyimpan catatan dengan tangan atau komputer, mendaftarkannya lalu mencarikan kamar yang mau ditempati dan menyediakan berbagai informasi yang berhubungan dengan hotel ataupun di luar hotel (J. Martin,1991: 45).

Harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan pada pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan jasa (Philip Kotler, 2008: 345).

Menurut Kepuasaan Pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan

dengan harapannya. Bila melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai mereka akan kecewa (Kotler dan Armstrong, 2001: 46).




## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Tempat penelitian di Hotel Tirtonadi Permai, Solo. Populasi penelitian ini adalah semua pengunjung Hotel Tirtonadi Permai, Solo yang sifatnya tidak diketahui jumlahnya. Dalam menentukan jumlah sampel digunakan metode yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang bisa digunakan paling sedikit 30 responden-100 responden.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel adalah teknik *accidental sampling*. Menurut "*Accidental sampling* adalah teknik yang dalam pengambilan (Nawawi, 2001: 156), dan peneliti mengambil sampel 40 responden, yaitu tamu Hotel Tirtonadi Permai, Solo.

Kuesioner digunakan untuk pengambilan data. Regresi Linier Berganda sebagai metode untuk menganalisis data.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data

a. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.1
Hasil Regresi Linear Berganda

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 9.029 | 2.996 | | 3.014 | .005 | | |
| | X1= Pelayanan Receptionist | .576 | .102 | .641 | 5.628 | .000 | .673 | 1.486 |
| | X2= Harga Kamar | .186 | .080 | .266 | 2.331 | .025 | .673 | 1.486 |

a. Dependent Variable: Y= Kepuasaan Pelanggan

Berdasarkan deskripsi Tabel 4.1, besar kontribusi Pelayanan *Receptionist* dan Harga Kamar terhadap Kepuasaan Pelanggan diimplementasikan dalam bentuk persamaan model Analisis Regresi Linear Berganda sebagai berikut:

$Y = 9{,}029 + 0{,}576\ X_1 + 0{,}186\ X_2 + e$

4.2 Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Menguji normalitas digunakan alat analisis Kolmogorov-Smirnov, hasilnya adalah:

Tabel 4.2
Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | X1= Pelayanan Receptionist | X2= Harga Kamar | Y= Kepuasaan Pelanggan |
|---|---|---|---|---|
| N | | 40 | 40 | 40 |
| Normal Parameters[a] | Mean | 34.68 | 33.78 | 35.30 |
| | Std. Deviation | 2.635 | 3.370 | 2.366 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .149 | .192 | .191 |
| | Positive | .078 | .080 | .111 |
| | Negative | -.149 | -.192 | -.191 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .942 | 1.214 | 1.210 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .338 | .105 | .107 |

a. Test distribution is Normal.

Dari hasil perhitungan, signifikansi (*Asymp. Sig*). dari semua data variabel di atas atau lebih besar dari signifikansi standar 0,05. Artinya persamaan regresi memiliki sebaran

data yang normal

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil yang didapatkan dalam uji multikolinearitas adalah:

Tabel 4.3
Hasil Uji Multikolinieritas

**Coefficients[a]**

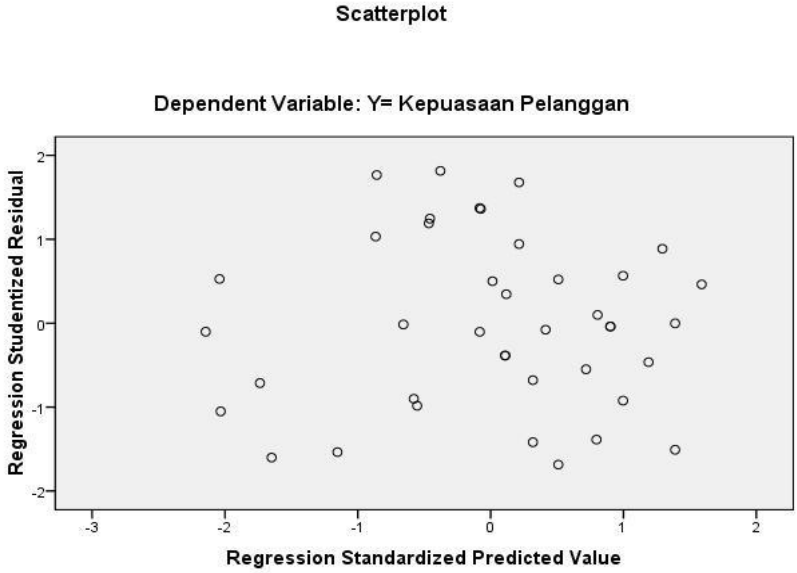
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 9.029 | 2.996 | | 3.014 | .005 | | |
| | X1= Pelayanan Receptionist | .576 | .102 | .641 | 5.628 | .000 | .673 | 1.486 |
| | X2= Harga Kamar | .186 | .080 | .266 | 2.331 | .025 | .673 | 1.486 |

a. Dependent Variable: Y= Kepuasaan Pelanggan

Hasil perhitungan di atas dapat dilihat nilai *Tolerance* variabel Pelayanan *Receptionist* 0,673 dan Harga Kamar 0,673 berarti semua nilainya lebih besar dari 0,01. Sementara itu, nilai *VIF* variabel Pelayanan *Receptionist* 1,486 dan Harga Kamar 1,486 berarti semua nilainya lebih kecil dari 10,00. Dengan demikian, hasil pengujian Dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa setiap variabel yang diuji tidak menunjukkan gejala Multikolinearitas.

c. Hasil uji Heterokedastisitas

Hasil yang didapatkan dalam uji Heterokedastisitas adalah:




Gambar 4.1
Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.1 (*output Scatterplot*) di atas, terlihat bahwa titiktitik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas,

Sehingga terdapat indikasi tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

4.3 Uji Hipotesis

a. Koefisisen Determinasi (*Adjusted* $R^2$)

Tabel 4.4
HasilUji Koefisisen Determinasi

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .823[a] | .677 | .659 | 1.381 | .677 | 38.721 | 2 | 37 | .000 |

a. Predictors: (Constant), X2= Harga Kamar, X1= Pelayanan Receptionist

b. Dependent Variable: Y= Kepuasaan Pelanggan

Berdasarkan Tabel di atas, hasil perhitungan diperoleh nilai *Adjusted* $R^2$ sebesar 0,659. Artinya besarnya pengaruh variabel Pelayanan *Receptionist* ($X_1$) dan Harga Kamar ($X_2$) sebesar 65,9 % sedang sisanya 34,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas atau *independent* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang nyata atau tidak nyata terhadap variabel terikat atau *dependent.* Pada pembahasan ini dilakukan dengan uji ANOVA atau *F test* dengan menggunakan analisis regresi

b. Hasil Uji F

Tabel 4.5
Hasil Uji F

**ANOVA[b]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 147.790 | 2 | 73.895 | 38.721 | .000[a] |
| | Residual | 70.610 | 37 | 1.908 | | |
| | Total | 218.400 | 39 | | | |

a. Predictors: (Constant), X2= Harga Kamar, X1= Pelayanan Receptionist

b. Dependent Variable: Y= Kepuasaan Pelanggan

Berdasarkan Tabel di atas hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, berarti di bawah atau lebih kecil dari nilai standar (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan.

c. Hasil Uji t

Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *independent variable* terhadap *dependent variable* .

Tabel 4.6
Hasil Uji t

Coefficients[a]

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 9.029 | 2.996 | | 3.014 | .005 | | |
| | X1= Pelayanan Receptionist | .576 | .102 | .641 | 5.628 | .000 | .673 | 1.486 |
| | X2= Harga Kamar | .186 | .080 | .266 | 2.331 | .025 | .673 | 1.486 |

a. Dependent Variable: Y= Kepuasaan Pelanggan

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dilihat nilai signifikansi variabel Pelayanan *Receptionist* sebesar 0,000, berarti nilai signifikansi Pelayanan *Receptionist* lebih kecil dari nilai signifikansi standar (0,05) maka terindikasi bahwa variabel Pelayanan *Receptionist* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasaan Pelanggan. Variabel Harga Kamar sebesar 0,025, berarti lebih kecil dari signifikansi standar (0,05) maka terindikasi bahwa Harga Kamar secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

a. Pengaruh secara simultan Pelayanan *Receptionist* dan Harga Kamar terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Tirtonadi Permai, Solo Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan *Receptionist* dan Harga Kamar berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan. Pelayanan *Receptionist* dan Harga Kamar yang semakin meningkat maka Kepuasan Pelanggan juga akan mengalami kenaikan.

Selanjutnya, sejauh mana pengaruh Pelayanan *Receptionist* dan harga kamar terhadap Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan dengan hasil analisis data bahwa koefisien determinasi (*Adjusted* $R^2$) sebesar 0,659. Hal ini berarti besarnya

pengaruh variabel Pelayanan *Receptionist* sebesar 65.9%, sedangkan sisanya 34,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Selain itu hal tersebut juga ditunjukkan dari uji F di kolom Sig yang menunjukkan angka 0,000 bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi standar (0,05), sehingga berarti bahwa Pelayanan *Receptionist* dan Harga Kamar berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

b. Pengaruh secara parsial Pelayanan *Receptionist* terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Tirtonadi Permai, Solo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan *Receptionist* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan dari uji t di kolom Sig yang menunjukkan angka 0,000 bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi standar (0,05). Sehingga Pelayanan *Receptionist* yang handal dan tanggap akan membuat Kepuasan Pelanggan semakin tinggi.

Implikasi manajerial yang perlu dilakukan oleh manajemen hotel dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Pelayanan *Receptionist* adalah dengan memperhatikan keramahan, kehandalan, ketanggapan dan empati. Dengan demikian kepuasaan pelanggan akan semakin tinggi.

c. Pengaruh secara parsial Harga Kamar terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Tirtonadi Permai, Solo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga Kamar berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan dari uji t di kolom Sig yang menunjukkan angka 0,025 bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi standar (0,05). Sehingga Harga Kamar yang terjangkau akan membuat Kepuasan Pelanggan semakin tinggi.

Implikasi manajerial yang perlu dilakukan oleh manajemen hotel dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Harga Kamar adalah dengan memperhatikan keterjangkauan harga, kesesuaian harga dan daya saing harga. Dengan demikian Kepuasan Pelanggan akan semakin tinggi.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Pelayanan *Receptionist* dan Harga Kamar mempengaruhi secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Tirtonadi Permai, Solo.

b. Harga Kamar mempengaruhi secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Tirtonadi permai, Solo.

c. Pelayanan *Receptionist* mempengaruhi secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Tirtonadi Permai, Solo.

## 6. SARAN

a. Pelayanan *Receptionist* yang ada di Hotel Tirtonadi Permai, Solo harus meningkatkan ketanggapan, kehandalan, dan rasa berempati kepada tamu, agar tamu yang menginap merasa puas dan membawa citra hotel.
b. Harga di Hotel Tirtonadi Permai, Solo yang ditetapkan diusahakan selalu terjangkau sesuai dengan fasilitas yang ada dengan melihat pesaing.
c. Pelayanan *receptionist* dan harga kamar setidaknya tetap dipertahankan. Dikarenakan hal itu akan membuat tamu merasa nyaman dan puas menginap di Hotel Tirtonadi Permai, Solo.

## 7. REFERENSI

Kotler, Amstrong. 2011. **Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1**. Jakarta: Erlangga.

Kotler dan Philip. 2008. **Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 12**. Jakarta: Indeks.

Martin, J. 1991. **Human Relation for the Hospitality Industry**. Van Noostrand Reinhold: English.

Sugiarto, Endar. 2002. **Psikologi Pelayanan**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.

Suparlan. 2000. **Cost Management**. Jakarta: Salemba Empat.

Agus, Sulastiyono. 2011. **Manajemen Penyelanggaraan Hotel**. Bandung: Alfabeta.

Hadari, Nawawi. 2001. **Metode Penelitian Sosial. Yogyakarta**: Gadjah Mada Offset.