



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta

Mutiara Nur¹. Dadan Ahmad Fadili²

Universitas Singaperbangsa Karawang, Email : Mutiaranur81@gmail.com,
dadan.ahmad@fe.unsika.ac.id

Abstrak. Jumlah wisatawan mancanegara yang datang berkunjung ke DKI Jakarta pada tahun 2019 berjumlah 2,5 juta orang, sementara wisatawan nusantara berjumlah 20 juta orang. Semakin meningkatnya kunjungan wisatawan ke suatu obyek wisata maka salah satu hal yang dibutuhkan yaitu jasa penginapan atau hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menjelaskan, dan menganalisis pengaruh secara parsial maupun simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Travellers Hotel Jakarta. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode deskriptif verifikatif. Populasi dalam penelitian adalah pelanggan yang menginap di Travellers Hotel Jakarta berjumlah 15.000 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 266 orang dengan menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dengan metode *Sampling incidental*. Teknik analisis data menggunakan Analisis rentang skala dan Analisis jalur (*Path Analysis*) dan Alat analisis yang digunakan adalah *software SPSS 24 for windows*. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial maupun simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Travellers Hotel Jakarta.

Kata Kunci: Fasilitas; Kepuasan Pelanggan; dan Kualitas Pelayanan

Abstract. The number of foreign tourists visiting DKI Jakarta in 2019 amounted to 2.5 million people, while domestic tourists numbered 20 million people. The increasing number of tourist visits to a tourist attraction, one that is needed is lodging or hotel services. This study aims to determine, explain, and analyze the effect partially and simultaneously between service quality and facilities on customer satisfaction for Travelers Hotel Jakarta. This type of research is quantitative using descriptive verification methods. The population in this research is the customers who stay at the Travelers Hotel Jakarta, amounting to 15,000 people. The sample in this study amounted to 266 people using the nonprobability sampling technique with the incidental sampling method. The data analysis technique used scale range analysis and path analysis. The analysis tool used was SPSS 24 for windows software. The results of the research conducted show that there is a partial or simultaneous influence between facilities and service quality on customer satisfaction for Travelers Hotel Jakarta.

Keywords: Facilities; Customer satisfaction; and Quality of Service



A. PENDAHULUAN

Era globalisasi yang sedang berlangsung seperti saat ini, serta persaingan bisnis yang terjadi antar pelaku bisnis berlangsung dengan semakin ketat. Globalisasi telah menyebabkan berbagai industri berkembang pesat, baik itu industri produk atau industri jasa (Nurcahyo, Fitriyani, dan Hudda, 2017). Salah satu sektor Industri terbesar dan memiliki perkembangan yang sangat cepat di dunia adalah industri pariwisata. Sektor tersebut memiliki pengaruh yang sangat positif dan memberikan kontribusi besar untuk pertumbuhan ekonomi, mengurangi tingkat kemiskinan, menyediakan lapangan pekerjaan dan berbagai pengaruh positif lainnya dalam bidang ekonomi, sosial, politik, dan budaya (Susepti, Hamid, dan Kusumawati, 2017).

Kota Jakarta merupakan kota yang terletak di Indonesia menjadi ibu kota negara sekaligus menjadi pusat ekonomi serta pusat dimana berlangsungnya proses transaksi bisnis, banyak wisatawan yang menjadikan Jakarta sebagai tujuan bisnis, edukasi, dan pariwisata. Terdapat banyak objek kunjungan di dalam kota Jakarta yang sering dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara sebagai tempat wisata dan hiburan yaitu meliputi wisata sejarah, budaya, dan berbagai tempat wisata yang memiliki beragam wahana permainan (databoks.katadata.co.id). Berdasarkan pada informasi yang didapat oleh Dinas Pariwisata serta Kebudayaan DKI Jakarta, tingkat kunjungan wisatawan asing yang secara langsung datang ke DKI Jakarta pada tahun 2019 yaitu berjumlah sebanyak 2,5 juta orang. Sedangkan untuk wisatawan nusantara yang berkunjung sudah mencapai 20 juta orang (jakarta.tribunnews.com).

Kunjungan wisatawan yang semakin meningkat untuk mendatangi berbagai obyek wisata di dalam suatu daerah sehingga daerah tersebut berkembang dengan pesat karena perkembangan pariwisatanya, oleh karena itu dibutuhkan berbagai industri pendukung yang dapat memudahkan wisatawan salah satu contohnya adalah jasa penginapan atau hotel. Jasa penginapan atau hotel sangat dibutuhkan oleh wisatawan untuk dijadikan sebagai tempat beristirahat, menginap, meeting, dan merencanakan berbagai kegiatan lain selama berwisata (Susepti, Hamid, dan Kusumawati, 2017). Jasa penginapan atau hotel ini memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan pertumbuhan pariwisata, tanpa adanya tingkat pertumbuhan pariwisata yang baik akan mengakibatkan kondisi jasa penginapan atau hotel yang menurun dan lesu tanpa adanya kunjungan wisatawan (kompasiana.com).

Hotel ialah organisasi berpusat pada sektor industri jasa serta memiliki konsep yang menggabungkan antara sebuah produk dan suatu layanan. Terdapat berbagai produk yang biasanya ditawarkan oleh penyedia jasa penginapan atau hotel yaitu diantaranya adalah meliputi konsep desain arsitektur hotel, interior serta eksterior bangunan, kamar serta restoran hotel, suasana kamar hotel, tempat makan di dalam hotel, serta kesuluruhan fasilitas yang terdapat di dalamnya. Sedangkan berbagai bentuk pelayanan yang dijual kepada pelanggan antara lain meliputi sikap keramah-tamahan saat memberikan pelayanan dan keterampilan dari staff/karyawan hotel dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang datang (Smaradhana dan Lutfie, 2017).

Pemberian pelayanan yang terbaik dan maksimal pada setiap hotel tentunya akan memberikan dorongan terhadap adanya kreatifitas maupun inovasi agar dapat memperluas pasar tamu hotel. Selain fasilitas yang dapat mendukung kegiatan pelanggan hotel tersebut, keramahan *staff* hotel terhadap pelanggan merupakan sebuah faktor yang sangat penting untuk diperhatikan, sebab hendak berhubungan langsung pada skor konsumen untuk hotel. Konsumen dapat memperoleh rasa nyaman serta perasaan bahagia sudah tentu pasti bisa memberikan penilaian baik serta memiliki peluang untuk merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain atau keluarganya sendiri (Basit dan Handayani, 2018).

Persaingan hotel berbintang di DKI Jakarta yang semakin ketat mengharuskan penyedia jasa tersebut memberikan pelayanan yang optimal bagi pelanggan yang datang ke hotel mereka. Hal tersebut selaras dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat 1 tentang perlindungan konsumen yang berbunyi “Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Untuk itu penyedia jasa hotel dimanapun berada wajib mengupayakan untuk memastikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap konsumennya dari berbagai hal yang tidak diinginkan, dan konsumen memiliki hak untuk memperoleh kenyamanan serta keselamatan pada saat menggunakan jasa tersebut. Berikut ini daftar hotel berbintang bagi Akomodasi di DKI Jakarta, 2019:

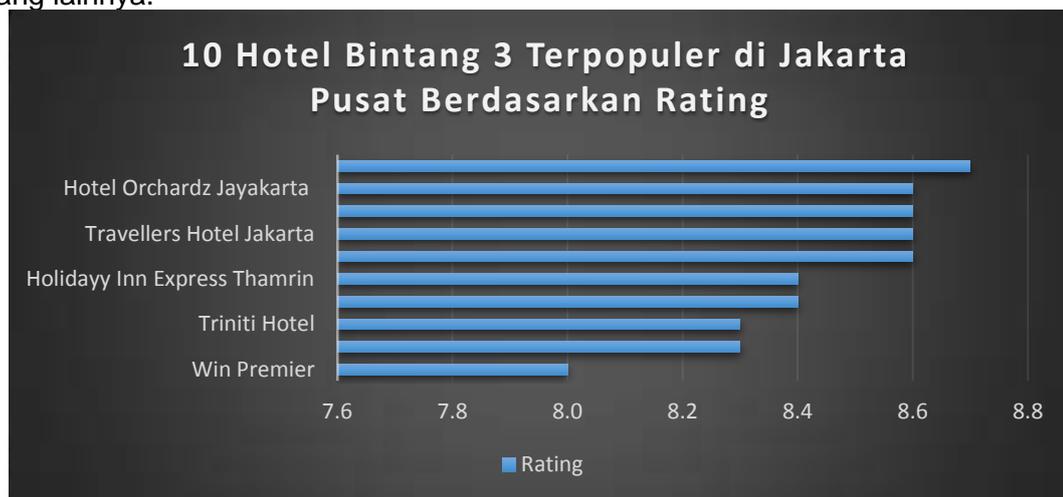


Gambar 1.1

Jumlah Hotel Berbintang Menurut Klasifikasi Akomodasi di DKI Jakarta, 2019

Sumber: Jakarta.bps.go.id, 2020

Jumlah hotel berbintang yang terdapat di dalam wilayah DKI Jakarta pada tahun 2019 berjumlah 397 hotel. Seperti yang terlihat dari gambar di atas dari sejumlah 397 hotel berbintang yang terdapat di DKI Jakarta sebagian besar hotel tersebut merupakan golongan hotel bintang tiga sebanyak 166 hotel (41,81 persen) serta diikuti oleh hotel berbintang lainnya.



Sumber: www.traveloka.com, 2020

Gambar 1.2

10 Hotel Bintang 3 Terpopuler di Jakarta Pusat Berdasarkan Rating, 2020



Berdasarkan data yang di dapat melalui situs Traveloka, menunjukkan bahwa tingkat kepopuleran yang dimiliki oleh setiap penyedia layanan jasa akomodasi hotel bintang 3 di daerah Jakarta Pusat memiliki tingkat persaingan yang kompetitif dalam menarik perhatian pelanggan agar bersedia untuk menggunakan layanan yang telah ditawarkan pengelola hotel. Travellers Hotel Jakarta merupakan hotel yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian oleh peneliti, dimana dari 10 hotel tersebut Travellers Hotel Jakarta menempati posisi ke 4. Artinya, Travellers Hotel Jakarta belum bisa menggeser eksistensi hotel bintang 3 lainnya.

Berdasarkan pemaparan singkat tersebut, Travellers Hotel Jakarta dituntut untuk meningkatkan kualitas hotel tersebut. Sebagai perusahaan penyedia jasa hotel tentunya kenyamanan dan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, karena dengan dilakukannya peningkatan terhadap kualitas pelayanan beserta fasilitas hotel yang disediakan akan memberikan dampak yang baik bagi nilai Kepuasan pelanggan setelah menginap di hotel.

Kepuasan pelanggan tersebut ialah suatu yang pengaruhnya primer untuk perusahaan jasa serta menjadi hal yang dituju oleh setiap perusahaan jasa yang ada, sehingga harapan pelanggan terhadap seluruh fasilitas atau layanan tersebut bisa selesai dilakukan dengan baik sesuai dengan keinginan pelanggan (Srijani dan Hidayat, 2017).

Dalam menggunakan suatu jasa penginapan, pelanggan tidak sekedar melihat dari kualitas pelayanannya saja tetapi melihat juga dari fasilitasnya. Untuk memenuhi permintaan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman saat menggunakan suatu jasa penginapan, perusahaan dituntut menyediakan fasilitas pendukung yang dapat dipergunakan oleh pelanggan secara langsung (William dan Purba, 2020). Fasilitas merupakan suatu bagian dari kebutuhan pokok manusia yang menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Hal itu dikarenakan fasilitas merupakan komponen utama bagi kehidupan, sehingga fasilitas harus dapat dikelola secara baik, secara ekonomis, efisien, dan efektif (Soemitro & Suprayitno, 2018).

Fasilitas yang diberikan suatu perusahaan diharapkan dapat memberi kemudahan bagi konsumen saat menggunakan sarana dan prasarana yang sudah disediakan oleh hotel atau penyedia jasa tersebut. Pada beberapa jenis jasa, persepsi atau penilaian yang terbentuk dalam hubungan Interaksi antara pelanggan dan fasilitas layanan akan berdampak pada kualitas layanan di mata pelanggan (Fandy Tjiptono, 2014:159).

Sadar akan adanya adanya fenomena dan data yang diperoleh, oleh karenanya dalam penelitian ini penulis menentukan Travellers Hotel Jakarta sebagai objek dalam penelitian ini, dengan maksud agar dapat mengetahui dampak yang diberikan oleh kualitas layanan serta fasilitas terhadap kepuasan pelanggan yang sudah menginap di hotel. Bersumber pada hal tersebut sehingga penulis berminat untuk membuat jurnal dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travellers Hotel Jakarta”**.

B. KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan Jasa

Lewis and Booms dalam Tjiptono dan Chandra memberikan pandangannya bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran yang menggambarkan mengenai tinggi rendahnya suatu layanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa disesuaikan dengan harapan dari pelanggan (Karimah TH & Sunarti, 2019). Kualitas jasa lebih sukar untuk dapat diartikan, dijelaskan secara rinci, dan dilakukan pengukuran apabila akan dilakukan perbandingan dengan kualitas barang. Jika sebuah ukuran kualitas ataupun juga pengendalian kualitas merupakan hal yang sudah lama dikembangkan dan diaplikasikan pada barang yang



memiliki wujud (*tangible goods*), maka hal tersebut berbeda dengan kualitas jasa yang saat ini sedang dilakukannya proses pengembangan agar dapat dirumuskan ukuran-ukuran sejenis itu (Fandy Tjiptono, 2014:266). Kualitas jasa harus dapat diawali dengan sebuah kebutuhan pelanggan dan diakhiri oleh persepsi dari pelanggan (Kotler dalam Fandy Tjiptono, 2014:282). Sebagai pihak yang sudah melakukan proses pembelian dan mengkonsumsi suatu produk jasa, maka pelanggan merupakan pihak yang dapat memberikan penilaian terhadap tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

Fasilitas

Menurut Fandy Tjiptono dalam Moha dan Loindong (2016) Fasilitas merupakan aspek utama yang harus disediakan terlebih dahulu, sebelum kemudian suatu jasa tersebut dapat ditawarkan pada konsumen. Selain itu, Fasilitas juga dapat berupa berbagai aspek yang dapat memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memperoleh kepuasan. Jasa merupakan suatu hal yang tidak bisa untuk dipandang, tidak dapat dicium serta tidak dapat disentuh, oleh karenanya aspek wujud menjadi hal yang utama dari sebuah pelayanan. Fasilitas fisik perusahaan memiliki arti yaitu “membungkus” ataupun “mengemas” jasa yang ditawarkan dan mengkomunikasikannya mengenai apa yang terdapat di dalamnya terhadap pelanggan. Pada beberapa tipe jasa yang disediakan oleh suatu perusahaan, pandangan terwujud dari Interaksi antara konsumen dan ketersediaan layanan akan mempengaruhi mutu jasa tersebut dipresepsi konsumen (Fandy Tjiptono, 2014:159).

Kepuasan Pelanggan

Howard & Sheth pada Fandy Tjiptono (2014:353) kepuasan pelanggan merupakan sebuah situasi kognitif pembeli yang memiliki tingkat penilaian berdasarkan pada tingkat kesepadanan atau ketidaksepadanan antara suatu hasil yang diperoleh dan kemudian dilakukan perbandingan dengan pengorbanan yang telah dilakukan. Kotler dan Keller dalam Helvinasari et al., (2019) mendefinisikan kepuasan pada umumnya merupakan perasaan yang di alami oleh pelanggan saat mereka merasakan senang atau kecewa karena perbandingan antara kinerja suatu produk dan pelayanan yang pelanggan harapkan. Kotler & Keller dalam Fandy Tjiptono, (2014:369) menyatakan bahwa sedikitnya terdapat empat jenis metode yang secara umum banyak dipergunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu dapat melalui sistem keluhan serta masukan, misteri shopping, lost customer analysis, serta dapat melalui survei kepuasan pelanggan. Menurut Lupyoadi dalam Periyadi et al., (2017) untuk menentukan kepuasan pelanggan paling tidak terdapat 5 aspek yang wajib dicermati, yaitu mutu produk, mutu jasa ataupun pelayanan, emosi, harga, serta biaya.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Cara yang digunakan dalam penelitian merupakan suatu metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:35) metode deskripsi merupakan suatu penelitian yang dilaksanakan dan bertujuan mengetahui variabel mandiri baik pada satu variabel bebas atau lebih, tanpa menciptakan sebuah perbedaan dan saling terikat antara variabel yang satu dengan variabel lainnya. Tata cara penelitian verifikatif ialah sebuah tata cara penelitian kuantitatif berpedoman terhadap filsafat positivisme dan pada umumnya digunakan untuk melakukan penelitian dalam suatu populasi ataupun sampel khusus. Proses pengumpulan informasi dilakukan dengan memakai instrument penelitian, analisa informasi yang sifatnya kuantitatif atau statistik, serta memiliki sasaran untuk melakukan pengujian terhadap anggapan yang ditentukan (Sugiyono, 2017:8).

Pada riset ini tata cara deskriptif verifikatif dipakai untuk mencoba akankah kualitas layanan serta fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan Travellers Hotel Jakarta, serta



melakukan pengujian hipotesis dengan perhitungan statistik. Berdasarkan pada jenis data dan model analisisnya, pada penelitian ini digunakan suatu metode kuantitatif, yang memiliki arti sebagai sebuah proses menemukan wawasan yang memakai informasi dalam wujud digital selaku perlengkapan untuk menganalisa data mengenai apa yang diketahui. (Kasiram dalam Gofur, 2019).

Objek Penelitian

Pada penelitian ini populasi yang dikenakan yaitu konsumen yang sudah datang untuk menginap di Travellers Hotel Jakarta dengan jumlah sebanyak 15.000 orang pada tahun 2019. Menurut Ferdinand (2014:171) populasi ialah kombinasi dari semua bagian yang ada dan dapat berupa sesuatu insiden, perihal ataupun orang yang memiliki karakter serupa dapat menarik simpati seorang peneliti, sebab memiliki potensi untuk dianggap sebagai bidang penelitian.

Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel ialah metode pengumpulan ilustrasi yang dicoba dalam riset. Terdapat banyak jenis ilustrasi yang dapat dipakai untuk riset dan berbagai metode sampling yang bisa dipakai oleh seorang peneliti (Sugiyono, 2017:81). Pada penelitian ini, metode Nonprobability sampling digunakan sebagai metode dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, yaitu sebuah metode pengumpulan sampel yang tidak memberikan sebuah kesempatan atau kesempatan yang serupa untuk tiap unsur ataupun badan populasi agar dapat diseleksi menjadi suatu sampel (Sugiyono, 2017:84). Metode pengambilan sampling yang dipakai dalam riset ini merupakan sampling incidental, dengan kata lain, siapa saja yang berjumpa dengan peneliti secara kebetulan bisa dipakai selaku sampel, bila seseorang yang bertepatan bertemu tersebut dapat sesuai selaku sumber informasi (Sugiyono, 2017:85).

Jenis dan Sumber Data

Tipe serta pangkal informasi yang dipakai pada penelitian ini ialah informasi yang berasal dari data pokok (primer) serta data sekunder. Bagi Suharsimi Arikunto dalam (Herviani & Febriansyah, 2016) data primer ialah sebuah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh pihak pertama, umumnya data ini bisa dihasilkan melalui kegiatan interview, jejak pendapat dan kegiatan lainnya, data primer ini dikumpulkan secara mandiri oleh peneliti dengan tujuan agar dapat menjawab masalah dalam penelitian. Data sekunder bagi Sugiyono (2017:137) adalah suatu data yang diiperoleh dari sumber lain, sumber lain ialah sumber yang secara tidak langsung membagikan informasi pada pengumpul informasi, misalnya melalui orang lain ataupun dari suatu dokumen.

Teknik Pengumpulan Data

Tata cara pengumpulan informasi yang dikenakan dalam riset ini melakukan observasi secara langsung melalui sebuah kuesioner (angket) yang disebarluaskan dengan tujuan memperoleh data dan informasi dari pelanggan Travellers Hotel Jakarta. Angket ialah metode pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara mengaju serangkaian persoalan ataupun statement kepada responden. Angket bisa diserahkan dengan cara langsung pada responden, bisa pula diserahkan melewati pos ataupun media sosial, (Sugiyono, 2017:142).

Metode Analisis Data

Penelitian ini data yang sudah didapat dilakukan pengujian dan analisis data dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 24. Data-data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis melalui tahapan uji keabsahan data, uji statistik deskriptif dan uji hipotesis.

Variabel dan Pengukurannya

Variabel penelitian ialah sebuah atribut atau ciri atau nilai seseorang, benda atau kegiatan dengan sejumlah variasi tertentu, yang telah ditentukan oleh peneliti dan dapat disimpulkan, Sugiyono (2017:39). Terdapat 2 tipe variabel yang digunakan pada riset ini, yaitu variabel bebas (independen) serta terikat (dependen). Variabel bebas adalah variabel yang dapat memberikan pengaruh ataupun menjadi akibat pergantian ataupun dihasilkannya suatu hasil pada variabel terikat (Dependen). Variabel bebas yang dipakai pada riset ini ialah Kualitas Pelayanan (X1) serta Fasilitas (X2). Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi dampak dari terdapatnya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini ialah Kepuasan Pelanggan.

Pengukuran pada variabel penelitian ini memakai rasio/skala Likert. Rasio Likert dapat dipakai untuk mengukur tindakan, opini, serta pendapat seorang ataupun sekelompok fenomena sosial, kejadian tersebut ditetapkan sebagai variabel penelitian yang kemudian di jabarkan menjadi indikator variabel. Indikator itu kemudian dijadikan tolak ukur dalam pembuatan instrumen yang dapat berupa sebuah pertanyaan ataupun pernyataan. Setiap jawaban instrumen memiliki tingkatan, dari amat positif hingga amat negatif (Sugiyono, 2017: 93). Rasio likert yang dipakai riset ini memiliki 5 buah poin (1-5) dengan rincian (1: sangat tidak setuju, 2: tidak setuju, 3: cukup setuju, 4: setuju, serta 5: sangat setuju).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang telah berhasil didapat pada penelitian ini merupakan data yang berasal dari hasil proses penyebaran kuesioner yang sudah layak diuji yaitu sebesar 266 sampel. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan menggunakan sosial media seperti whatsapp, instagram, line, dan yang lainnya. Pengukuran yang dilakukan pada karakter responden yaitu meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan perbulan, asal tempat tinggal, frekuensi menginap dalam 1 tahun, tujuan menginap di Travellers Hotel Jakarta, dan pertama kali mengetahui Travellers Hotel Jakarta. Total sampel yang layak diuji yaitu sebanyak 266 responden dengan statistika responden yang tercantum pada tabel berikut.

Tabel 1. Jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Laki-Laki	213	80,1%
2	Perempuan	53	19,9%
	Total	266	100%

Sumber : Data Diolah, 2020



Berdasarkan data yang tercantum pada tabel di atas, menunjukkan bahwa data jumlah responden Travellers Hotel Jakarta dengan tipe gender laki-laki lebih dominan sebanyak 213 responden dengan presentase 80,1%, sedangkan responden perempuan yaitu sebanyak 53 responden dengan presentase 19,9%.

Tabel 2. Usia Responden

No.	Usia	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	< 30 tahun	32	12%
2	31-40 tahun	70	26,3%
3	41-50 tahun	115	43,2%
4	> 50 tahun	49	18,4%
	Total	266	100%

Sumber : Data Diolah, 2020

Data yang tercantum pada tabel di atas memperlihatkan jumlah responden Travellers Hotel Jakarta yang berusia 41-50 tahun lebih dominan dibandingkan usia responden lainnya dengan presentase 43,2%.

Tabel 3. Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Pegawai Negeri	40	15%
2	Pegawai Swasta	112	42,1%
3	Wiraswasta / pengusaha	88	33,1%
4	Lainnya	26	9,8%
	Total	266	100%

Sumber : Data Diolah,2020

Pada tabel di atas menunjukkan data berdasarkan pekerjaan responden Travellers Hotel Jakarta mayoritasnya adalah pegawai swasta berjumlah 112 orang dengan presentase 42,1%, sedangkan responden lain bekerja sebagai pegawai Negeri, wiraswasta/pengusaha dan lainnya.

Tabel 4. Penghasilan perbulan

NO	Penghasilan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	< Rp. 1.000.000	0	0%
2	Rp.1.000.000- Rp.3.000.000	0	0%
3	Rp.4.000.000- Rp.6.000.000	77	28,9%
4	> Rp.6.000.000	189	71,1%
	Total	266	100%

Sumber : Data Diolah,2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa data penghasilan responden Travellers Hotel Jakarta paling banyak memperoleh pendapatan di atas Rp.6.000.000 berjumlah 189 orang pada presentase 71,1% dan 77 orang berpendapatan antara Rp. 4.000.000 – Rp. 6.000.000 dengan presentase 28,9%.

Tabel 5. Asal Tempat Tinggal Responden

No.	Asal Tinggal	Tempat	Jumlah (orang)	Presentase (%)
-----	--------------	--------	----------------	----------------



1	DKI Jakarta	69	25,9%
2	Luar DKI Jakarta	197	74,1%
	Total	266	100%

Sumber : Data Diolah,2020

Bersumber pada tabel tersebut memperlihatkan data pengunjung yang paling banyak menginap di Travellers Hotel Jakarta berasal dari Luar DKI Jakarta yaitu sebesar 197 orang dengan presentase 74,1% dan 69 orang berasal dari DKI Jakarta dengan presentase 25,9%.

Tabel 6. Frekuensi Menginap Dalam 1 tahun

No.	Frekuensi Menginap	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	1-3 Kali	266	100%
2	4-6 Kali	0	0%
3	7-10 Kali	0	0%
	Total	266	100%

Sumber : Data Diolah, 2020

Bersumber data yang tercantum pada tabel tersebut menunjukkan data responden berdasarkan frekuensi menginap di Travellers Hotel Jakarta dalam 1 tahun sebanyak 266 orang hanya menginap 1-3 kali dengan presentase 100%.

Tabel 7. Tujuan Menginap Di Travellers Hotel Jakarta

No.	Tujuan Menginap	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Berlibur	53	19,9%
2	Dinas	53	19,9%
3	Bisnis	130	48,9%
4	Lainnya	30	11,3%
	Total	266	100%

Sumber : Data Diolah,2020

Data tersebut memperlihatkan jika data responden yang paling banyak menginap di Travellers Hotel Jakarta sebanyak 130 orang bertujuan untuk berbisnis dengan presentase 48,9%, sedangkan responden lain menginap untuk dinas, berlibur dan lainnya.

Tabel 8. Pertama Kali Mengetahui Travellers Hotel Jakarta

NO	Mengetahui Travellers Hotel Jakarta	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Keluarga	48	18%
2	Relasi / teman	162	60,9%
3	Aplikasi Biro perjalanan	56	21,1%
4	Lainnya	0	0%
	Total	266	100%

Sumber : Data Diolah, 2020

Bersumber pada data tersebut memperlihatkan data responden pertama kali mengetahui Travellers Hotel Jakarta adalah melalui relasi/teman sebanyak 162 orang



dengan presentase 60,9%, sedangkan yang lainnya melalui keluarga dan aplikasi biro perjalanan.

Hasil Uji Validitas

Pada uji coba validitas yang dilaksanakan bisa dilihat bahwa semua pernyataan pada setiap variabel dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 9. Uji Validitas

Keterangan	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan 1	0,495	Valid
Kualitas Pelayanan 2	0,639	Valid
Kualitas Pelayanan 3	0,599	Valid
Kualitas Pelayanan 4	0,614	Valid
Kualitas Pelayanan 5	0,559	Valid
Kualitas Pelayanan 6	0,607	Valid
Kualitas Pelayanan 7	0,533	Valid
Kualitas Pelayanan 8	0,593	Valid
Kualitas Pelayanan 9	0,579	Valid
Kualitas Pelayanan 10	0,536	Valid
Fasilitas 1	0,578	Valid
Fasilitas 2	0,608	Valid
Fasilitas 3	0,675	Valid
Fasilitas 4	0,652	Valid
Fasilitas 5	0,613	Valid
Fasilitas 6	0,647	Valid
Fasilitas 7	0,634	Valid
Fasilitas 8	0,685	Valid
Kepuasan Pelanggan 1	0,650	Valid
Kepuasan Pelanggan 2	0,705	Valid
Kepuasan Pelanggan 3	0,710	Valid
Kepuasan Pelanggan 4	0,675	Valid
Kepuasan Pelanggan 5	0,664	Valid
Kepuasan Pelanggan 6	0,611	Valid
Kepuasan Pelanggan 7	0,617	Valid
Kepuasan Pelanggan 8	0,598	Valid

Sumber : Data Diolah, 2020

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 10. Uji Reliabilitas

No.	Variabel	r Hitung	r Kritis	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,704	0,600	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	0,735	0,600	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,758	0,600	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2020

Bersumber pada tabel tersebut memperlihatkan bahwa hasil percobaan reliabilitas terhadap jawaban dari 266 responden dinyatakan reliabel. Hal ini sesuai dengan ketentuan Cronbach alpha yaitu nilai r hitung lebih besar dari nilai r kritis. Sehingga kualitas pelayanan, Fasilitas, serta Kepuasan pelanggan dinyatakan layak pada penelitian dan konsisten.

Uji t

Tabel 11. Uji t

Independen	Dependen	Coefficient	Sig	Hipotesis
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	0.425	.000	Signifikan
Fasilitas	Kepuasan Pelanggan	0.469	.000	Signifikan

Sumber : Data Diolah, 2020

Hasil yang ditunjukkan pada uji t memperlihatkan jika semua hipotesis yang diuji dalam penelitian memiliki nilai sig < 0,05. Pada Hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai sig 0,000 dan pada hipotesis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan mempunyai angka sig yang serupa ialah 0,000. Oleh sebab itu hipotesis dalam riset ini diklaim memberikan dampak signifikan pada kepuasan pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R Square	Adjusted R ²
Dependen		
Kepuasan Pelanggan	.713	.711

Sumber : Data Diolah, 2020

Bersumber perolehan pada Uji R² memperlihatkan angka koefisien determinasi (R²) sebanyak 0,713 ataupun 71,3%, dengan hasil tersebut maka dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 71,3%, serta tersisa sebanyak 28,7% ialah kontribusi dari pengaruh lainnya yang tidak diuji yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



E. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban dari setiap pertanyaan pada variabel-variabel di dalam kuesioner yang ditanyakan kepada responden dan untuk mengenali apakah ada akibat yang dihasilkan dari variabel bebas independen (Kualitas Pelayanan serta Fasilitas) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan pada hipotesis, didapatkan hasil kualitas pelayanan serta fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi, dinyatakan nilai R^2 (Square) menunjukkan hasil sebanyak 0,713 yang mempunyai maksud jika variabel independen mempunyai dampak pada variabel dependen sebanyak 71,3 %, serta 28,7 % lainnya merupakan dampak dari variabel lain yang tidak dicoba dalam riset ini.

Bagi peneliti berikutnya diharapkan agar dapat melaksanakan suatu pengujian di objek penelitian lainnya di Indonesia dengan memakai variabel lain yang tidak diterangkan dalam penelitian ini. Bagi para pengusaha penyedia jasa penginapan dapat secara konsisten untuk mempertahankan serta dapat meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan agar dapat memiliki penilaian yang positif dan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang datang menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Asih, R., & Soemitro, A. (2018). Pemikiran Awal Tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas Vol. 2 (E-ISSN 2615-1847)*.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2018). *Statistik Hotel dan Tingkat Penghunian Kamar Hotel DKI Jakarta*. DKI Jakarta: BPS Provinsi DKI Jakarta.
- Basit, A., & Handayani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel (Studi Eksplanatif Pada Allium Hotel Tangerang). *Jurnal Lontar Vol.6 No.2 Universitas Muhammadiyah Tangerang*.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajem*.
- Herviani, V., & Febriansyah, A. (2016). Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi*, 23.
- Sunardi, N., & Lesmana, R. (2020). Konsep Icepower (Wiramadu) sebagai Solusi Wirausaha menuju Desa Sejahtera Mandiri (DMS) pada Masa Pandemi Covid-19. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 4(1).
- Lesmana, R., Sutarman, A., & Sunardi, N. Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated by Customer Satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(3), 38-45



- Lesmana, R., Sunardi, N., Hastono, H., & Widodo, A. S. (2021). Perceived Quality Membentuk Customer Loyalty via Brand Equity pada Pengguna Smartphone Merek Xiaomi di Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 157-167
- Lesmana, R., Sunardi, N., & Kartono. The Effect of Financing and Online Marketing on MSMEs Income Increasing at Intermoda Modern Market BSD City Tangerang Selatan. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(7), 25-34
- Sunardi, N., Lesmana, R., Kartono, K., & Rudy, R. (2020). Peran Manajemen Keuangan dan Digital Marketing dalam Upaya Peningkatan Omset Penjualan bagi Umkm Pasar Modern Intermoda Bsd City Kota Tangerang Selatan di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Abdi Masyarakat Humanis*, 2(1).
- “Jumlah Wisatawan Lokal dan Mancanegara” <https://jakarta.tribunnews.com> Diakses pada 20 April 2020, 15:34.
- Karimah TH, D. S., & Sunarti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Behavioral Intention (Survei Pada Tamu Fendi's Guest House Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.7 No.1*, 21.
- “Keterkaitan Usaha Perhotelan dan Pariwisata” <https://www.kompasiana.com> Diakses pada 16 Juni 2020, 10:45.
- Moha , S., & Loindong , S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado . *Jurnal EMBA* , 575-584 .
- Nasution, H., Fauzi, A., & Rini, E. S. (2019). The Effect Of E-Service Quality On E-Loyalty Trough E-Satisfaction On Students Of OVO Application Users At The Faculty Of Economics And Business, University Of North Sumatra, Indonesia. *European Journal Of Management and Marketing Studies*, 149.
- Nurchahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, Vol. 8 No. 1, 23-29.
- Periyadi, Junaidi, & Maulida, N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Travel Ijejela Banjarmasin. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 70.
- Smaradhana, N. S., & Lutfie, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The 1o1 Hotel Bandung Dago . *E-Proceeding Of Applied Science : Vol.3, No.2* , 473.
- Srijani, N., & Hidayat , A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center . *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Wiga*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 50 No. 5*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* . Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- William , & Purba , T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam . *Jurnal EMBA Vol.8 No.1*.