

Vol. 3 • No. 2 • Juli 2023

Page (Hal.) : 1395 – 1402

ISSN (online) : 2746 - 4482

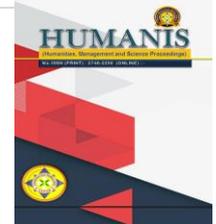
ISSN (print) : 2746 - 2250

© LPPM Universitas Pamulang

JL.Surya Kencana No.1 Pamulang, Tangerang Selatan – Banten

Telp. (021) 7412566, Fax (021) 7412491

Email : [humanisproceedings@gmail.com](mailto:humanisproceedings@gmail.com)



Special Issue :



Webinar Nasional  
**HUMANIS 2023**

Website. :

<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel: Literatur Review

Lu'ailik

*Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Indonesia  
luailik7@gmail.com*

### Abstrak

Hotel merupakan elemen industri pariwisata dan berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada turis lokal maupun asing. Kepuasan pelanggan terhadap hotel dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan hotel merupakan hal penting karena kenyamanan dan kepuasan pengunjung atau tamu hotel juga tidak lepas dari kualitas pelayanan ini. Semakin bagus suatu pelayanan hotel maka tentu akan membuat pengunjung hotel merasa betah dan nyaman untuk kembali lagi ke hotel tersebut. Setiap hotel pasti memiliki tujuan untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan agar turis yang pernah singgah akan menjadi pelanggan setia, dan bisa merekomendasikan pengalamannya kepada calon pelanggan yang akan datang. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan hotel, sehingga petugas hotel harus memberikan pelayanan yang optimal. Pengalaman pelanggan dengan layanan yang diberikan mempengaruhi pilihan hotel yang akan dituju untuk penginapan mereka. Kepuasan pelanggan terhadap layanan petugas hotel menjadi evaluasi manajemen hotel dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel X. Penelitian ini menggunakan tinjauan kepustakaan (literature review) dari beberapa hasil penelitian sebelumnya. Sumber pencarian jurnal melalui google scholar dalam kurun waktu 2010–2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu a) Bukti Fisik (Tangibles), b. Keandalan (Reliability), c) Daya Tanggap (Responsivnes), d) Jaminan (Assurance), dan e) Empati (Emphaty). Studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di hotel.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Penelitian Kepustakaan, Kepuasan Pelanggan

### Abstract

Hotels are an element of the tourism industry and play a very important role in providing services to local and foreign tourists. Customer satisfaction with the hotel is influenced by the quality of service provided. Hotel service is important because the comfort and satisfaction of visitors or hotel guests is also inseparable from the quality of this service. The better a hotel service is, it will certainly make hotel visitors feel at home and comfortable to return to the hotel. Every hotel must have a goal to improve the facilities and quality of service so that tourists who have stopped by will become loyal customers, and can recommend their experience to potential customers who will come. Service quality is a service that is oriented towards hotel customer satisfaction, so hotel staff must provide optimal service. The customer's experience with the services provided affects the choice of the hotel to go to for their lodging. Customer satisfaction with the services of hotel staff is an evaluation of hotel management in maintaining or improving the quality of customer service. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Hotel X. This research uses a literature review of some of

the results of previous research in Indonesia. Journal search sources through google scholar in the period 2010–2021. The results showed that the quality of service was measured using 5 indicators, a) Tangibles, b) Reliability, c) Responsiveness, d) Assurance, and e) Emphaty. Studies show that the quality of service affects customer satisfaction in hotels.

**Keywords:** Quality Of Service; Literature Research; Customer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Dalam persaingan yang semakin ketat, hotel-hotel harus berfokus pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan dan menarik pelanggan yang setia. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan mempengaruhi persepsi mereka terhadap hotel.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam mengukur kesuksesan sebuah hotel. Pelanggan yang puas cenderung memiliki tingkat retensi yang lebih tinggi, mengulangi kunjungan, dan merekomendasikan hotel kepada orang lain. Oleh karena itu, penting bagi hotel-hotel untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen/pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Kepuasan pelanggan sangat penting bagi setiap organisasi, baik sektor jasa ataupun sektor barang, oleh karena itu setiap waktu produsen harus dapat memuaskan pelanggannya. Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk, dan setiap pelanggan menggunakan secara berbeda-beda, sikap yang berbeda dan berbicara secara berbeda. Yang paling berbahaya adalah ketika pelanggan berbicara dari mulut ke mulut. Kita tidak bisa menghentikan setiap perkataan seseorang, bahkan jika kita sudah memberikan yang terbaik dari yang terbaik, mereka masih membicarakan kekurangan produk kita (Kandampully, 2002:86). Beberapa pelanggan menyukai produk kita dan setelah digunakan mereka mengucapkan kata-kata yang baik untuk produk. Tetapi ada beberapa orang yang menggunakan produk yang sama, dan membicarakan hal yang tidak baik dari mulut ke mulut mengenai produk yang kita jual (Kotler, 2005:28).

Oleh karena itu setiap hotel akan berusaha meningkatkan fasilitas dan kualitas layanannya. Jika konsumen menikmati layanan yang jauh lebih rendah dari yang mereka harapkan, konsumen akan kehilangan minat pada penyedia layanan ini, dan hotel pada akhirnya akan kehilangan pelanggan. Sebaliknya, jika konsumen menikmati layanan lebih tinggi dari harapannya, maka konsumen akan merasa puas. (Pandji Pratopo, 2021). Kualitas pelayanan pada suatu hotel merupakan salah satu hal yang membedakan antara hotel biasa dengan hotel terbaik di Indonesia. Pelayanan hotel merupakan hal penting karena kenyamanan dan kepuasan pengunjung atau tamu hotel juga tidak lepas dari kualitas pelayanan ini. Semakin bagus suatu pelayanan hotel maka tentu akan membuat pengunjung hotel merasa betah dan nyaman untuk kembali lagi ke hotel tersebut (Hafif, 2014).

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi, pelanggan memiliki akses yang lebih mudah untuk mencari informasi, membandingkan pilihan, dan berbagi pengalaman mereka dengan hotel lain melalui media sosial dan platform ulasan online. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang unggul dapat menjadi faktor penentu dalam memenangkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan suka atau kecewa ketika membandingkan kinerja yang diharapkan dengan realitanya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, manajemen hotel biasanya melakukan berbagai upaya salah satunya, yaitu peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga manajemen hotel harus memberikan pelayanan yang optimal. Guna memenuhi hal tersebut maka pengusaha hotel harus memiliki 5 indikator kualitas pelayanan yaitu a) Bukti Fisik (*Tangibles*), b) Keandalan (*Reliability*), c) Daya Tanggap (*Responsiveness*), d) Jaminan (*Assurance*), dan e) Empati (*Emphaty*). Masih adanya keluhan-keluhan dari para pelanggan bisa dijadikan dasar evaluasi bagi manajemen hotel untuk mempertahankan dan

meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Yang mana kepuasan pelanggan adalah merupakan salah satu dari tujuan peningkatan mutu pelayanan pelanggan.

## KAJIAN LITERATUR

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana suatu organisasi atau individu mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam hal memberikan layanan yang baik, efektif, dan memuaskan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam dunia bisnis karena dapat memengaruhi citra perusahaan, kepuasan pelanggan, dan kesetiaan pelanggan. Berikut ini beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan:

1. Responsif: Pelayanan yang responsif berarti memberikan perhatian yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan. Respon yang cepat dan efisien akan membuat pelanggan merasa dihargai dan merasa bahwa organisasi atau individu tersebut peduli terhadap kebutuhan mereka.
2. Keandalan: Keandalan pelayanan berarti kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Pelanggan ingin merasa yakin bahwa layanan yang mereka terima akan dilakukan dengan baik dan sesuai dengan yang dijanjikan. Ketepatan waktu, keakuratan, dan konsistensi sangat penting dalam membangun kepercayaan pelanggan.
3. Empati: Empati adalah kemampuan untuk memahami dan mengakomodasi kebutuhan, perasaan, dan perspektif pelanggan. Dalam pelayanan yang baik, staf harus mampu mendengarkan dengan baik, memahami masalah pelanggan, dan berusaha memberikan solusi yang sesuai. Dengan memperlihatkan empati, pelanggan merasa dihargai dan merasa bahwa organisasi atau individu tersebut peduli dengan mereka.
4. Komunikasi yang efektif: Komunikasi yang baik adalah kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Staf harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, baik dalam memberikan informasi yang jelas, menjawab pertanyaan pelanggan, maupun mengatasi masalah dengan baik. Komunikasi yang efektif membantu menghindari kebingungan dan kesalahpahaman yang dapat merugikan pelanggan.
5. Keunggulan dalam pelaksanaan: Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari keunggulan dalam pelaksanaan tugas. Pelanggan mengharapkan layanan yang dilakukan dengan baik dan profesional. Pelayanan yang buruk, seperti ketidakmampuan untuk menyelesaikan tugas dengan baik atau ketidaktahuan dalam memberikan bantuan, dapat merugikan citra organisasi atau individu.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik, organisasi perlu mengadopsi pendekatan yang berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan mereka. Ini meliputi pelatihan staf, pengukuran kepuasan pelanggan, pengumpulan umpan balik, penyesuaian proses kerja, dan perbaikan berkelanjutan.

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merujuk pada tingkat kepuasan atau kepuasan pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang diberikan oleh suatu perusahaan. Ini mencerminkan sejauh mana harapan, kebutuhan, dan ekspektasi pelanggan terpenuhi atau bahkan terlampaui. Kepuasan pelanggan merupakan elemen kunci dalam menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, meningkatkan loyalitas, dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas memiliki kemungkinan tinggi untuk mencari alternatif lain, berbagi pengalaman negatif, atau bahkan berhenti menggunakan produk atau layanan perusahaan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan penelitian tinjauan literatur (literature review) yang berasal dari beberapa hasil penelitian sebelumnya. Adapun tujuan Literature review dilakukan untuk mendapatkan gambaran teori, temuan dan bahan penelitian lain yang berhubungan dengan kegiatan yang sudah pernah dilaksanakan orang lain sebelumnya sehingga dapat dijadikan landasan penelitian selanjutnya.

Sumber pencarian jurnal melalui google scholar dalam kurun waktu 2010–2021 atau kurun waktu 12 tahun terakhir. Kata kunci yang peneliti gunakan dalam mencari artikel di google scholar, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan hotel. Adapun kriteria inklusi yang ditetapkan peneliti yaitu artikel menggunakan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, artikel dipublikasikan pada tahun 2010-2021, artikel tersedia open access/gratis pada database. Untuk kriteria eksklusi yang ditetapkan peneliti yaitu artikel literatur review dan tidak ada abstrak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian kepustakaan ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan enam hasil penelitian, di antaranya:

1. Maskuri Sutomo (2010) dengan hasil penelitian, Kepuasan Pelanggan diukur dengan tiga sub variabel yaitu kontak person, fasilitas fisik pendukung, dan peralatan. Dengan jumlah indikator (item pertanyaan) yang digunakan sebanyak 10 item.
2. Afrizawati (2012) dengan hasil penelitian, Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis penelitian yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut : Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik/tangible (X1), Keandalan/(reliability) (X2), Daya tanggap/responsiveness (X3), Jaminan/ assurance (X4), dan Empati/empathy (X5), secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan hotel Arista Palembang. Dimensi Bukti Fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan hotel Arista Palembang dengan tingkat signifikan lebih kecil dari pada 0,05 yaitu 0,000. Dimensi Keandalan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan hotel Arista Palembang karena memiliki tingkat signifikan lebih besar dari 0,05 yaitu 0,947. Dimensi Daya Tanggap secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan hotel Arista Palembang karena memiliki tingkat signifikan lebih besar dari 0,05 yaitu 0,508. Dimensi Jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan hotel Arista Palembang dengan tingkat signifikan lebih kecil dari pada 0,05 yaitu 0,040. Dimensi Empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan hotel Arista Palembang dengan tingkat signifikan lebih kecil dari pada 0,05 yaitu 0,008. Dimensi kualitas jasa yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel Arista Palembang adalah dimensi bukti fisik/tangible hal ini dikarenakan nilai signifikan dari variabel bukti fisik/tangible yaitu 0,000 lebih kecil dibandingkan nilai signifikan pada variabel parsial lainnya yaitu Jaminan/ assurance dan Empati/empathy dengan nilai 0,040 dan 0,008
3. I Wayan Widya Suryadhama Dan I Ketut Nurcahya (2015) dengan hasil penelitian, Simpulan dari hasil pembahasan penelitian adalah variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan pada Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur, sehingga dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa penginapan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. Dan variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan pada Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur, maka mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa penginapan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur
4. Sartika Moha, Sjendry Loindong (2016) dengan hasil penelitian, Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara simultan.
5. Ika Devi Widyaningrum (2020) dengan hasil penelitian, mendorong perusahaan agar memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan fasilitas yang lengkap di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat.
6. Dame Afrina Sihombing (2021) dengan hasil penelitian, Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa dari lima variabel yang diteliti, semuanya menunjukkan hubungan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka yang dilakukan konsumen. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri konsumen melalui kualitas produk, harga dan lokasi yang dirasakan (Bailia, Soegoto & Loindong, 2014). Assauri (2012:11) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan. Nitisemito (2001:171) menyatakan kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan merasa puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang bila harapan mereka dilebihi.

Kepuasan pelanggan telah menjadi aspek penting dalam bidang perhotelan. Hotel dapat bertahan dan berkembang dikarenakan retensi dan loyalitas seorang pelanggan. Melalui kepuasan pelanggan, sebuah hotel dapat mempertahankan pelanggannya. Kepuasan dan loyalitas pelanggan sangat bergantung kepada kualitas pelayanan yang mereka dapatkan di suatu hotel (Jana & Chandra, 2016). Sebuah hotel harus melacak tingkat kepuasan pelanggan agar dapat mengetahui apa yang perlu ditingkatkan. Teknologi telah berkembang dari tahun ke tahun dan telah membantu bidang perhotelan dalam melacak statistik tentang kepuasan pelanggan. Survei *online* adalah cara populer dalam memantau kepuasan pelanggan sehingga manajemen dapat mengimplementasikan peningkatan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas-fasilitas berdasarkan kebutuhan pelanggan yang dibutuhkan (Pearce & Robinson, 2011).

Kualitas pelayanan yang sangat baik akan memenuhi harapan pelanggan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel. (Penelitian I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya,

2015) Jumlah pengunjung yang menginap di Hotel Bintang Pesona mengalami penurunan yang cukup tinggi terjadi pada tahun 2012 dan 2013 dengan jumlah penurunan tahun 2012 sebanyak 268 pelanggan dan tahun 2013 sebanyak 149 pelanggan. Jumlah pengunjung yang tertinggi terjadi pada tahun 2011. Selain karena banyak terdapat hotel pesaing yang berada di Denpasar Timur, penurunan pelanggan yang menginap di Hotel Bintang Pesona diduga diakibatkan karena adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kualitas dari pelayanan dari pihak manajemen. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan, perusahaan dapat mengukur berdasarkan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan jasa yang diantaranya bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Adapun kelima indikator tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

### **Bukti Fisik**

Eksistensi dari sebuah perusahaan untuk menunjukkan kemampuannya seperti prestasi dari karyawan, fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan adalah merupakan bukti fisik secara nyata dari pelayanan yang diberikan (Ismail et al., 2017). Bukti fisik juga memperlihatkan kondisi dari staf serta penampilan, menunjukkan secara visual kondisi dari hotel dan juga staf (Minh et al., 2015). Bukti fisik dapat diberikan melalui pelayanan yang diberikan kepada pelanggan karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri. Contohnya:

1. Kebersihan dan kerapian kamar: Pelanggan dapat menilai tingkat kepuasan mereka dengan melihat kebersihan kamar dan bagaimana kamar itu diatur dengan rapi
2. Fasilitas yang disediakan: Pelanggan akan mengevaluasi fasilitas yang ditawarkan oleh hotel, seperti kolam renang, pusat kebugaran, spa, restoran, lounge, atau ruang pertemuan.
3. Pelayanan kamar: Tingkat kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kamar. Pelayan kamar yang ramah, responsif, dan efisien dalam menyediakan kebutuhan pelanggan, seperti penggantian handuk, pemesanan makanan, atau permintaan tambahan, dapat memberikan pengalaman yang positif.
4. Restoran dan layanan makanan: Jika hotel memiliki restoran atau layanan makanan, pelanggan akan menilai kualitas makanan, variasi menu, kecepatan pelayanan, dan kepuasan umum terhadap pengalaman bersantap di hotel.
5. Resepsionis dan layanan check-in/check-out: Penerimaan yang ramah, cepat, dan efisien dari resepsionis hotel dapat memberikan kesan pertama yang baik. Layanan

check-in/check-out yang lancar dan mudah juga akan memberikan kontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan.

6. Keamanan dan privasi: Bukti fisik yang penting adalah keamanan dan privasi. Pelanggan akan menilai keamanan hotel, termasuk sistem keamanan pintu, pengawasan keamanan, dan kebijakan privasi yang diikuti oleh hotel untuk melindungi tamu.
7. Kualitas dan kenyamanan fasilitas umum: Fasilitas umum seperti area lobi, ruang tunggu, lift, atau parkir juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kebersihan, desain, kenyamanan, dan ketersediaan fasilitas umum akan diperhatikan oleh pelanggan.
8. Layanan pelanggan: Pelanggan akan mengevaluasi kualitas layanan pelanggan secara keseluruhan. Responsivitas staf hotel terhadap permintaan atau keluhan, komunikasi yang jelas, dan upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan berkontribusi pada tingkat kepuasan mereka.

### **Keandalan**

Keandalan mengacu pada bagaimana perusahaan menepati janjinya baik dalam memberikan pelayanan berkualitas dan menepati janjinya dan dapat diandalkan (Rabeen & Haji-Othman, 2020). Kinerja dari sebuah layanan yang andal harus memenuhi setiap harapan pelanggan. Pelayanan yang diberikan harus diselesaikan dengan cara yang sama dan tanpa kesalahan (Rao, 2013). Dikarenakan masalah yang dimiliki pelanggan berbeda-beda, maka manajemen hotel harus bisa melayani dengan tepat sesuai yang pelanggan butuhkan. Elemen ini juga mengacu pada ketersediaan petugas hotel untuk melayani pelanggan setiap saat dibutuhkan. Contohnya:

1. Ketersediaan reservasi
2. Kepatuhan terhadap jadwal
3. Keandalan pelayanan: Pelanggan mengharapkan hotel untuk memberikan pelayanan yang konsisten
4. Keandalan fasilitas: Pelanggan mengharapkan fasilitas hotel yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan atau masalah teknis yang signifikan
5. Keandalan komunikasi: Pelanggan mengharapkan komunikasi yang jelas dan andal dari hotel.
6. Penyelesaian masalah: Jika terjadi masalah atau keluhan, keandalan hotel dalam menangani situasi tersebut dengan cepat dan efektif akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
7. Keandalan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepercayaan dan memenuhi harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan

### **Daya Tanggap**

Daya tanggap adalah kemauan suatu perusahaan untuk membantu setiap pelanggannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (Rabeen & Haji-Othman, 2020). Daya tanggap adalah bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu sesuai kebutuhan dari pelanggan (Munusamy et al., 2010). Daya tanggap di sini maksudnya adalah pemberian respon yang tepat waktu kepada pelanggan. Tingkat daya tanggap bisa meliputi besarnya keingintahuan pelayanan terhadap tingkat kesulitan pelanggan, kesanggupan membantu pelanggan terkait masalahnya, ketanggapan terhadap keluhan dan keluhan pelanggan, dan lainnya. Contohnya:

1. Responsivitas terhadap permintaan
2. Komunikasi yang efektif
3. Tanggapan terhadap keluhan
4. Kemampuan beradaptasi
5. Sistem pengelolaan umpan balik
6. Antisipasi kebutuhan

### **Jaminan**

Jaminan dalam kualitas pelayanan lebih mengacu kepada karyawan suatu perusahaan. Karyawan yang baik adalah karyawan yang terampil dan dapat memperoleh kepercayaan dan keyakinan dari tamu (Munusamy et al., 2010). Perusahaan harus mampu memberikan jaminan keamanan kepada pelanggan (Rao, 2013). Jaminan disini adalah mengupayakan agar

pelanggan memiliki kepercayaan terhadap hotel melalui pelayanan yang ramah dan sigap dalam mewujudkan keinginan pelanggan. Untuk bisa mencapai elemen ini, maka setiap karyawan harus diberikan pelatihan bagaimana cara melayani konsumen dengan baik. Berikan karyawan pelatihan-pelatihan terkait dengan pelayanan yang baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan maupun keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Contohnya:

1. Kepatuhan terhadap standar kualitas
2. Kepuasan terhadap fasilitas dan layanan yang dijanjikan
3. Jaminan keandalan
4. Jaminan keamanan dan privasi
5. Jaminan penyelesaian masalah
6. Jaminan kepuasan pelanggan

### **Perhatian**

Perhatian bermaksud pada bagaimana suatu perusahaan menjaga dan memberikan perhatian khusus kepada tamunya sehingga membuat tamu merasa lebih special (Turgay Bucak, 2014). Jika tamu merasa dirinya dikhususkan dan diberikan perhatian yang baik oleh staf, maka dimungkinkan tamu tersebut akan kembali lagi (Sanjuq, 2014). Dari sudut pandang seorang pelanggan perhatian merupakan sebuah factor penting untuk menentukan tingkat keberhasilan dalam bisnis pariwisata dan perhotelan (Minh et al., 2015). Pelayanan yang baik adalah yang memperhatikan pelanggannya. Perhatian terhadap pelanggan dapat berupa mendengarkan, membantu menemukan solusi, memahami kecemasan, dan tidak mengabaikannya. Semua tindakan tersebut akan membuat pelanggan menganggap bahwa hotel yang mereka datang memang sangat mengutamakan pelanggan. Contohnya:

1. Personalisasi pelayanan
2. Komunikasi yang empatik
3. Pengakuan dan penghargaan
4. Ketersediaan staf
5. Respon yang cepat
6. Upaya ekstra

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang penting dalam pelayanan perhotelan. Hotel dapat bertahan dan berkembang dikarenakan retensi dan loyalitas seorang pelanggan. Melalui kepuasan pelanggan, sebuah hotel dapat mempertahankan pelanggannya. Kepuasan dan loyalitas pelanggan sangat bergantung kepada kualitas pelayanan yang mereka dapatkan di suatu hotel. Selain karena banyak terdapat hotel pesaing yang mengalami penurunan pelanggan yang menginap di hotel diduga juga diakibatkan karena adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kualitas dari pelayanan dari pihak manajemen hotel. Oleh karena hal tersebut untuk tetap menjaga ketahanan dan keberlangsungan hidup maka manajemen hotel harus menerapkan lima indikator kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik terkait lokasi dan kenyamanan/kondisi hotel beserta fasilitas pendukungnya juga informasi yang dapat membantu pelanggan, keandalan terkait dengan peningkatan pelayanan dan hotel dapat menyimpan data pelanggan dengan aman, daya tanggap terkait respon yang cepat untuk melayani kebutuhan dan menindak lanjuti masalah pelanggan, jaminan terkait dengan keamanan dan kemampuan pelayanan dalam menjawab setiap pertanyaan pelanggan, dan empati terkait dengan perhatian khusus dengan cara memahami dan memberikan solusi terhadap masalah yang dialami pelanggan.

Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan hotel terkait dengan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian:

1. Bukti Fisik:
  - a. Pastikan interior dan eksterior hotel terawat dengan baik dan bersih.
  - b. Perhatikan desain interior yang menarik dan nyaman, dengan kualitas furnitur dan perlengkapan yang baik.
  - c. Sediakan fasilitas yang memadai, seperti kolam renang, gym, spa, restoran, dan area umum yang nyaman.

- d. Pastikan ketersediaan fasilitas pendukung seperti WiFi yang cepat, parkir yang memadai, dan aksesibilitas yang baik bagi tamu dengan kebutuhan khusus.
2. Keandalan:
  - a. Utamakan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang baik.
  - b. Pastikan karyawan hotel terlatih dengan baik, memiliki pengetahuan yang cukup, dan siap membantu tamu dengan segala kebutuhan mereka.
  - c. Jaga agar proses check-in dan check-out berjalan lancar dan efisien.
  - d. Tanggapi dengan cepat dan tepat jika terjadi masalah atau keluhan dari tamu.
3. Daya Tanggap:
  - a. Berikan kemudahan dalam menghubungi hotel, baik melalui telepon, email, atau aplikasi pesan instan.
  - b. Sediakan staf atau mekanisme yang responsif dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, atau keluhan tamu.
  - c. Jaga komunikasi yang efektif dan jelas dengan tamu, baik sebelum, selama, maupun setelah menginap.
4. Jaminan:
  - a. Berikan jaminan kepuasan kepada tamu, misalnya dengan kebijakan pengembalian dana atau kompensasi jika ada ketidakpuasan yang tidak dapat diselesaikan.
  - b. Pastikan privasi dan keamanan tamu terjaga dengan baik, termasuk perlindungan data pribadi mereka.
5. Perhatian:
  - a. Latih staf untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan personal kepada tamu.
  - b. Ajukan pertanyaan dan dengarkan dengan saksama kebutuhan dan preferensi tamu.
  - c. Sediakan fasilitas atau layanan tambahan untuk memenuhi kebutuhan khusus tamu, seperti makanan khusus, pilihan bantal, atau layanan concierge yang informatif

## DAFTAR PUSTAKA

- Kandampully, J. (2002). *Service Management: The New Paradigm In Hospitality*. Australia: Hospitality Press.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Maskuri Sutomo, (2010). Kepuasan Pelanggan Menginap Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta (Survey Pelanggan Pada Hotel Bintang Tiga, Empat dan Lima di Daerah Istimewa Yogyakarta), *Journal.Upi.Edu>Article*.
- Afrizawati, (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang, *Journal Article/Orasi Bisnis. I Wayan Widya*
- Suryadharma, I Ketut Nurcahya, (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur, *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol.4, No4, 2015:930-942)
- Sartika Moha, Sjendry Loindong, (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado, ISSN 2303-1174. *Jurnal Emba*. Vol4 No. 1 hal 576-584.
- Ika Devi Widyaningrum, (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat, *Jurnal Indo*.
- Dame Afrian Sihombing, Hellen, (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menginap di Chain Hotel. *Jurnal Pariwisata dan Budaya*.