



Jurnal Hospitaliti

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO

Nathalia Chrisma Sigarlaki, Agustinus Walasendow, Maxy Sondakh
Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Provide 4-6 Keywords Service Quality Guest Satisfaction	<i>This study intention is to know the effect of room attendant service quality on guest statisfaction at Sintesa Peninsula Hotel Manado. The method used in this study is quantitive method using a simple linear regression model. The population on this study were the guest who come to stay at the Sintesa Peninsula Hotel Manado. Sample taken were 60 respondents. The data collected using questionnaire. The result of this study using simple linear regression analysis at follow $Y=20.666 + 0.265x$ showed a positive effect on the independent variable (Service Quality). Where if independent variabel increase then the guest statisfaction variable will also increase. From the analysis result correlation coefficient is found a value of 0,581 which showed that the two variable X and Y have a strong relationship where the significance value is 0,000 less than 0,05. furthermore, in the termination coefficient is it found that R_{Square} 0,338 means that the effect of the independent variable (Service Quality) on the dependent variable (Guest Statisfaction) os 33,8% and the remaining 66,2% is the influence of other variable that not elaborated in this study.</i>
Keywords: Kepuasan Tamu Kualitas Pelayanan	Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan <i>room attendant</i> terhadap kepuasan tamu di hotel Sintesa Peninsula Manado. Metode

yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan model regresi linear sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang datang menginap di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Sampel yang di ambil sebanyak 60 responden. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner atau angket. Hasil penelitian menggunakan analisis regresi linear sederhana sebagai berikut $Y=20.666 + 0.265X$ menunjukkan pengaruh positif variabel independen (kualitas pelayanan). Di mana bila variabel independen naik maka variabel kepuasan tamu akan naik. Dari hasil analisis koefisien korelasi didapati nilai 0.581 yang menunjukkan bahwa kedua variabel X dan variabel Y memiliki hubungan yang kuat di mana nilai signifikan $0.000 \leq 0.05$. selanjutnya pada koefisien determinasi didapati $R_{square} = 0.338$ artinya pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan tamu) sebesar 33.8% dan sisanya sebesar 66.2% adalah pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara kepulauan yang memiliki beragam adat istiadat dan budaya yang merupakan bagian dari pariwisata Indonesia. Setiap daerah memiliki daya tarik wisata yang diminati oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Wisatawan yang datang berkunjung biasanya untuk tujuan berlibur. Pariwisata di Indonesia sangat berkembang pesat, dilihat dari banyaknya wisatawan yang datang setiap tahunnya. Hal ini merupakan salah satu dampak yang baik karena semakin banyak wisatawan maka devisa Negara semakin bertambah. selain itu juga Sangat menguntungkan bagi Industri pariwisata yang ada di daerah tujuan wisata. Industri pariwisata seperti hotel dapat menggunakan kesempatan ini untuk promosi akomodasi, makanan dan minuman serta fasilitas tempat tinggal yang dapat di nikmati oleh wisatawan.

Sulawesi Utara yang juga merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang banyak diminati oleh wisatawan, karena terdapat banyak destinasi wisata yang terletak di kota dan kabupaten yang ada di Sulawesi Utara yang dapat di kunjungi oleh wisatawan. Wisatawan yang datang di Sulawesi Utara juga dapat menikmati berbagai destinasi wisata seperti wisata, pantai, wisata gunung, wisata kuliner, dll. Tidak bisa dipungkiri bahwa setiap Tahunnya banyak wisatawan lokal maupun mancanegara berbondong-bondong untuk datang Mengunjungi Sulawesi Utara.

Kota Manado yang dikenal sebagai kota toleransi, juga adalah salah satu kota yang menjadi daerah tujuan wisata yang banyak di kunjungi oleh wisatawan. Destinasi wisata yang banyak di kunjungi seperti Bunaken. Wisatawan juga dapat berkeliling kota Manado sambil menikmati wisata kuliner kota Manado. Selain itu penyediaan akomodasi di kota Manado sudah terbilang baik karena ada banyak penyediaan jasa akomodasi seperti hotel dan resort yang dapat melayani kebutuhan tempat tinggal, makan dan minum wisatawan yang datang di kota Manado. Banyaknya hotel yang ada di kota Manado mendorong setiap hotel untuk saling bersaing dalam hal

menarik wisatawan untuk menginap di hotel yang tersedia.

Hotel merupakan jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan serta penyediaan fasilitas penginapan yang dibutuhkan oleh mereka yang membutuhkan sarana penginapan untuk kepentingan keluarga, bisnis, dan lain sebagainya. Untuk mempertahankan agar hotel tetap berjalan di tengah persaingan yang semakin ketat maka setiap hotel berlomba-lomba menawarkan pelayanan yang dapat diminati oleh Konsumen, seperti aneka makanan, hiburan, serta fasilitas penginapan yang di miliki hotel tersebut. Penyediaan akomodasi di Sulawesi Utara tergolong cukup baik karena tersedianya sumber daya manusia yang memadai serta pelayanan yang baik yang di butuhkan konsumen. Selain pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar juga menjadi fokus konsumen untuk menginap. Tersedianya fasilitas menginap yang di butuhkan tamu serta pelayanan *Room Attendant* dalam menyiapkan kamar untuk tamu. Hotel Sintesa Peninsula Manado merupakan salah satu hotel berbintang yang ada di kota Manado yang cukup ramai di kujungi oleh tamu. Hotel ini memiliki fasilitas seperti layanan kamar untuk menginap (*room*), *restaurant*, *room service*, *bar*, *meeting room/ballroom*. serta fasilitas penunjang lainnya.

Housekeeping merupakan bagian di dalam hotel yang bertanggung jawab dalam hal kebersihan, keindahan, kerapihan yang ada di dalam hotel. Mulai dari *Public area* seperti *lobby*, *restaurant*, *bar*, *ballroom*, *restroom*, dan *area* tempat karyawan seperti, *office* setiap *department*, *kantin*, *koridor*, *locker room*, dan termasuk yang ada di dalam kamar. *Housekeeping* adalah *department* yang menyediakan kebutuhan kamar selama tamu menginap. *Department housekeeping* ini sangat penting dan berpengaruh dalam memberikan rasa kepuasan kepada tamu.

Room attendant adalah orang yang menyiapkan pelayanan kamar untuk tamu. Dengan memperhatikan kebersihan, keindahan, kerapihan, kenyamanan, keramatomahan dan kebutuhan fasilitas yang ada di dalam kamar termasuk yang ada di dalam kamar mandi selama tamu menginap. *Room attendant* juga dituntut untuk gesit

dan teliti dalam membersihkan kamar dan harus selalu memperhatikan setiap area sudut kamar, karena tak jarang *room attendant* menemukan barang *lost & found* atau barang tamu yang tertinggal.

Hotel Sintesa Peninsula Manado merupakan hotel bintang 5 yang ada di Kota Manado, hal ini menunjukkan bahwa hotel Sintesa Peninsula Mando harus melakukan pelayanan yang baik dan maksimal dalam persaingan industri pariwisata saat ini khususnya pada industri perhotelan, kualitas pelayanan adalah hal yang perlu di perhatikan karena hal ini berdampak pada kepuasan tamu. Sumberdaya manusia yang baik akan sangat membantu pihak *hotel management* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pengamatan peneliti, karyawan *room attendant* cenderung melakukan pekerjaan yang lambat jika tidak sering dimonitoring oleh *supervisor room*, hal ini menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan yang di berikan *room attendant* dan membuat *room attendant* bekerja lebih lambat dari seharusnya dan tidak maksimal, sehingga dapat juga menyebabkan jam kerja *room attendant* bertambah karena harus menyelesaikan target *make-up room* yang telah di tetapkan sebelumnya. kamar maupun kamar mandi yang bersih mencerminkan kualitas pelayanan dari *room attendant*.

Sumber daya manusia yang baik merupakan hal yang menguntungkan bagi pihak industri perhotelan, dengan kemampuan yang dimiliki oleh setiap sumber daya, mampu membantu industri perhotelan yang saat ini masih eksis. *Public area* memiliki tugas dan tanggung jawab yang tidak kalah penting dari departemen lain yang ada di hotel. Mereka bertugas membersihkan daerah umum hotel seperti *lobby, restaurant, ballroom, restroom*. Untuk itu pentingnya ketersediaan karyawan pada *public area* agar pelayanan yang dilakukan semakin berkualitas.

Berdasarkan pengamatan peneliti selama melakukan *on the job training* dihotel Sintesa Peninsula Manado, peneliti menemukan peralatan yang ada di *laundry* masih kurang, karena hotel Sintesa Peninsula Manado merupakan hotel yang ramai dikunjungi sehingga kebutuhan *linen* untuk kamar akan semakin meningkat. Perlu adanya peningkatan peralatan dalam *laundry* agar supaya pelayanan yang di berikan selalu memuaskan dan setiap kamar yang membutuhkan *linen* baru selalu tersedia. hal ini harus lebih diperhatikan lagi oleh pihak manajemen hotel agar supaya pekerjaan yang di lakukan dapat maksimal dan membuat tamu yang menginap di hotel merasa nyaman selama menginap di hotel Sintesa Peninsula Manado. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di hotel Sintesa Peninsula Manado.

Pariwisata adalah sector yang sangat mempengaruhi kehidupan manusia. Karena berkaitan dengan banyak aspek kehidupan. Menurut WTO/UNWTO (*United Nations World Tourism Organization*), pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke

dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya. Selanjutnya menurut Yoeti dalam Yulesti (2017) Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat lainnya, dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna untuk bertamasya dan rekreasi atau untuk memenuhi kebutuhan yang beragam.

Menurut Erika Revida, dkk (2020) Pariwisata adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang secara berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lain berulang-ulang untuk sementara waktu dengan tujuan untuk menikmati keindahan alam dan bukan untuk mencari nafkah. Selanjutnya menurut Koen Meyers dalam I Ketut sawena & I Gusti Widyatmaja (2017) , pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk bersenang-senang, memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau waktu libur serta tujuan-tujuan lainnya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan pariwisata adalah suatu kegiatan perjalanan seorang atau sekelompok orang dari suatu tempat ke tempat lain atau berada jauh dari tempat tinggal dengan tujuan bukan untuk menetap dan tinggal di tempat tersebut atau mencari nafkah tetapi dengan tujuan bertamasya dan bersenang-senang dengan menghabiskan waktu senggang serta dapat menikmati keindahan alam.

Room attendant berperan penting dalam memberikan pelayanan yang baik selama tamu menginap. Menurut Sulastiyono (2011). *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Sedangkan menurut Sugiarto, dan Sri Sulartiningrum, (2000) pramugraha adalah karyawan di sebuah hotel yang tugas utamanya membersihkan, menata, dan standar yang berlaku di dalam hotel tersebut.

Dengan demikian dapat di simpulkan *Room attendant* adalah bagian dari *department housekeeping* yang berperan penting dalam hal menata, membersihkan kamar tamu serta memberikan pelayanan jika ada permintaan dari tamu. Menurut Nawar (2000) dalam penelitian Lesmana. M.S.A (2017). Tugas dan tanggung jawab *room attendant* antara lain:

- 1) Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor supervisor*.
- 2) Melakukan *handling over* dari *room attendant night shift, morning shift, dan evening shift*.
- 3) Menyiapkan troli dengan peralatan kerja, *guest supplies, cleaning supplies, dan linen* untuk setiap *floor section*.

- 4) Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai hasil pemeriksaan.
- 5) Melaporkan kepada *floor supervisor* jika terjadi perbedaan status kamar.
- 6) Membersihkan kamar sesuai dengan SOP.
 - a) Mendorong troli kedepan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.
 - b) Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal, jika ada laporkan ke *Office Housekeeping*.
 - c) Periksa keadaan semua lampu, AC, Televisi, dan mini bar apabila ada kerusakan hubungi langsung *Engenering Department*.
 - d) Membuka *night curtain* dan membuka jendela.
 - e) Melakukan *stripping* sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada astrai maupun yang berserakan di lantai lalu di buang ke *Garbage humper* yang ada di *trolley*. Dan membersihkan gelas, cangkir, sendok teh, lalu rendam dengan air panas di wastafel (*washbasin*)
 - f) *Stripping linen* kotor yang terdapat dikamar maupun di kamar mandi.
 - g) Proses *making bed*.
 - h) Membersihkan kamar mandi
 - i) Lengkapi *guest supplies* untuk di kamar atau tempat tidur.
 - j) *Dusting* seluruh *furniture* yang ada di dalam kamar dengan menggunakan *dushcloth* dan *chemical*.
 - k) *Vacuum* seluruh ruangan dimulai dari sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
 - l) Memeriksa semua kelengkapan *guest supplies* baik yang ada di *bath room* maupun di dalam kamar.
 - m) Tutup jendela, rapihkan *night curtain*, hidupkan AC, dan TV semprotkan pengharum ruangan.
 - n) Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar-benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.
 - o) Tutup pintu.
 - p) Mengisi *room attendant sheet*.
- 7) Membersihkan kamar yang late check-out, membantu pengiriman laundry yang bersih (dilakukan *room attendant evening shift*).
- 8) Membuat *room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
- 9) Melaporkan kepada *floor supervisor* atau *order taker* jika ada barang tamu yang tertinggal.
- 10) Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian Dan Waktu Penelitian

Tempat lokasi penelitian dilakukan di Hotel Sintesa Peninsula Manado, Jalan Jend. Sudirman No. 1, Gunung Wenang, Kel. Pinaasaan, Kec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Juni s/d September Tahun 2021.

VARIABEL PENELITIAN

Untuk menghindari terjadinya perluasan pemahaman mengenai variabel penelitian dan untuk mempermudah peneliti melakukan penelitian maka perlu memperjelas variabel-variabel penelitian yang terdiri dari:

Kualitas Pelayanan *Room attendant* (Variabel X)

Sebagai variabel yang mempengaruhi atau variabel *independent* yaitu suatu jenis pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan dengan tujuan untuk memuaskan tamu di hotel Sintesa Peninsula Manado.

Kepuasan Tamu (Variabel Y)

Sebagai variabel yang dipengaruhi atau variabel *dependent* adalah pernyataan tamu yang menikmati secara langsung pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* di hotel Sintesa Peninsula Manado.

Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder:

Data Primer

Data primer adalah data yang di kumpulkan oleh peneliti secara langsung. Berikut ini pengumpulan data primer:

1. Pengamatan atau observasi, Peneliti meninjau dan mengamati secara langsung setiap kegiatan *room attendant* seperti membersihkan kamar (*make-up room*) di hotel Sintesa Peninsula Manado.

2. Kuisioner, daftar pertanyaan atau pernyataan yang dibagikan kepada tamu yang menginap di hotel tersebut sebanyak 60 orang responden atau sampel untuk dapat memberikan informasi atau jawaban terhadap kuisioner tersebut.

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian serta jurnal-jurnal yang telah dipublikasikan terdahulu yang memuat data yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), dan Kepuasan Tamu (*Guest Satisfaction*).

Populasi Dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti (sugiyono, 2011). Populasi penelitian ini adalah tamu/pelanggan Hotel Sintesa Peninsula Manado dan pengambilan sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *random sampling* di dapat sebanyak 60 orang dari tamu atau yang menginap di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Hotel Sintesa Peninsula Manado

Sintesa Peninsula hotel, berada di bawah PT. Puncak Mustika bersama, yang tergabung dalam Sintesa Group. Pemilik Hotel Sintesa Peninsula yaitu Bpk. Johny Wijaya dan Ibu Martina Wijaya, sekaligus pemilik Sintesa Group. Nama Sintesa di ambil dari nama Sintesa Group, sedangkan Peninsula di ambil dari nama Hotel Menara Peninsula yang ada di Jakarta.

Hotel Sintesa Peninsula berdiri di atas bukit Gunung Wenang Manado, yang dulunya adalah lokasi Rumah Sakit Gunung Wenang, yang kemudian di beli oleh bapak Johny Wijaya dan Ibu Martina Wijaya, sebagai lokasi untuk didirikannya hotel Sintesa Peninsula. Setelah resmi di beli, barulah hotel Sintesa Peninsula berdiri, dan di resmikan pada tanggal 31 Desember 2008, yang di resmikan langsung oleh bapak Presiden Susilo Bambang Yudoyono. setelah di resmikan, barulah hotel Sintesa Peninsula di operasikan sama pada saat ini.

Hotel Sintesa Peninsula terletak di kawasan Jantung kota Manado, yakni di jalan Jend. Sudirman No. 1, Gunung Wenangkel. PinaesaanKec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara.

Operasional Manajemen Hotel Sintesa Peninsula Manado Hotel Sintesa Peninsula Terbagi dalam beberapa *Department*, yang masing-masing memiliki tugas dan tanggungjawabnya sendiri.

a. Front Office

Front office adalah bagian yang bertugas dalam hal Pelayanan Kantor depan yang menangani tamu secara langsung mulai dari Kedatangan Tamu (*Check-in*) sampai pada saat tamu Keluar (*check-out*). Bagian ini juga merupakan daerah hotel yang paling sibuk karena selalu berinteraksi dengan tamu. bagian ini terdiri dari : *Reservation, GRO (Guest Relation Officer), Operator, Bell boy, Concierge*, dan *Driver*.

b. Housekeeping

Housekeeping adalah Bagian yang bertugas dalam hal Kebersihan, Keindahan, kerapian dan kelengkapan di Kamar hotel serta area-area umum Hotel. Bagian ini terdiri dari *Room Section, Public Area, Linen Section, Laundry Section, Gardener*, dan *Pool Attendant*.

c. Food and Beverage Service

Food and Beverage Service Bagian yang bertugas dalam hal pelayanan makanan dan minuman selama tamu menginap di hotel Sintesa Peninsula Manado. Bagian ini terdiri dari: *Restaurant, Room Service, Banquet*, dan *Lounge*.

d. Food and Beverage Product

Food and Beverage Product Bagian yang bertugas menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi bahan siap saji untuk dapat dinikmati oleh tamu. Bagian ini juga menangani pengolahan makanan untuk karyawan. Bagian ini terdiri dari *Main Kitchen, Garde Manager, Pastry, Butcher*, dan *Steward*.

e. Accounting

Accounting adalah bagian yang bertugas menangani semua Pencatatan Keuangan Hotel Mulai dari masuk dan Biaya Keluar. Bagian ini terdiri dari: *Cost Control, Purchasing, Receiving, Store Room, Payroll, Income Audit, General Leader, Account Payable, Account Receivable*, dan *General Cashier*.

f. Human Resource Department

Human Resource Department adalah bagian yang mengurus semua kegiatan yang berhubungan dengan karyawan. Bagian ini bertanggung jawab dalam *rekrutment*, mengorganisasikan, mengendalikan dan mengembangkan sampai melakukan pemecatan karyawan serta pembentukan hubungan kerja yang baik pada karyawan. Bagian ini juga memberikan pelatihan pada karyawan yang baru masuk maupun yang sudah lama berkerja untuk menambah pengalaman serta wawasan mereka tentang lingkup kerja hotel.

g. Sales and Marketing

Sales and Marketing adalah bagian yang bertanggungjawab dalam hal penjualan dan mempromosikan produk hotel. seperti: *Room, Function Room, Banqueting Party Package (Weeding Party, Birthday Party)*, dan produk hotel lainnya.

h. Engineering

Engineering adalah bagian yang bertanggung jawab dalam hal perawatan dan perbaikan Fasilitas yang ada di hotel.

i. *Security*

Bagian ini yang bertanggungjawab pada seluruh keamanan yang ada di lingkungan Hotel, termasuk daerah tempat bekerja karyawan dan area-area umum tamu. Juga bertanggungjawab mengawasi jam masuk kerja karyawan serta jam pulang kerja karyawan.

Tanggapan Responden Terhadap Tidak Memiliki Keluhan Terhadap Pelayanan *Room Attendant* Dan Fasilitas Kamar

Dari table 4.22 menunjukan sebanyak 45 responden (75%) memilih sangat Setuju, sebanyak 15 responden (25%) memilih Setuju. Berdasarkan data di atas sebagian besar responden tidak memiliki keluhan tentang pelayanan yang di berikan *room attendant* serta fasilitas yang kamar yang telah di sediakan.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.23 Dan tabel 4.24 Hasil uji validitas variable X (Kualitas pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan tamu).

Output SPSS Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2.5 Version

No	R hitung	R tabel	Keterangan	
X1	0.582	0,254	Valid	
X2	0.684	0,254	Valid	
X3	0.593	0,254	Valid	
X4	0.842	0,254	Valid	
X5	0.740	0,254	Valid	
X6	0.790	0,254	Valid	
X7	0.732	0,254	Valid	
X8	0.626	0,254	Valid	
X9	0.791	0,254	Valid	
X10	0.726	0,254	Valid	
	Y6	0.428	0,254	Valid

Dari tabel 4. Menunjukan bahwa setiap item pada variable X (Kualitas pelayanan) sudah valid karena nilai r hitung pada tabel di atas > dari nilai r tabel. Dimana nilai r tabel = 0.254 (60 responden).

Output SPSS Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan

Reliability Statistics				
Variable		Cronbach's Alpha		N of Items
Kualitas Pelayanan		.890		
Kepuasan Tamu		.635		
		45	75	
2	Setuju	15	25	
3	Netral	-	-	
4	Kurang Setuju	-	-	
5	Tidak Setuju	-	-	
Total		60	100	

Tamu)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2.5 Version

Dari tabel 4.22 Menunjukan bahwa setiap item pada variable Y (Kepuasan Tamu) sudah valid karena nilai r hitung pada tabel di atas > dari nilai r tabel. Dimana nilai r tabel = 0.254 (60 responden).

Uji Reliabilitas

Output SPSS Uji Reliabilitas

******Pada *output* SPSS jika angka di tulis .901 sama artinya dengan 0.90

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2.5 Version

Dari Tabel 4. Menunjukan *cronbach's alpha* dalam setiap variable bernilai X bernilai 0.890 dan variabel Y bernilai 0.635 dimna nilai ini ≥ 0,60 yang artinya semua pernyataan dalam variabel X (kualitas pelayanan) dan variable Y (Kepuasan pelanggan) sudah reliabel.

Uji Normalitas

Uji Normalitas yang digunakan peneliti adalah *Kolmogorov Smirnov* yaitu yang merupakan uji asumsi klasik untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 4. 1 Output SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69862931
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.103
	Negative	-.082
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.178 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2.5 Version

Tabel 4. Menunjukkan hasil uji normalitas dengan nilai signifikansi $0,178 \geq 0,05$. maka dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil *output ANOVA* SPSS diketahui bahwa nilai F hitung sebesar = 29.561, dengan tingkat signifikansi $0,000 \leq 0,05$ maka model regresi dapat di pakai untuk memprediksi variable Kepuasan tamu. dengan kata lain variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan tamu.

Model summary uji regresi linear sederhana dapat dapat dijelaskan besarnya nilai korelasi (*hubungan*) sebesar 0.581, dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (*r square*) sebesar 0.338. yang artinya pengaruh variable bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variable terikat (Kepuasan Tamu) adalah sebesar 33,8%. Hasil ini didapat dari nilai *R square* dikalikan 100. Sedangkan sisanya 66,2% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini. Yaitu diantaranya :

- 1) Kurang Jumlah karyawan *public area* di Hotel Sintesa Peninsula Manado
- 2) Kurangnya Peralatan *laundry* di Hotel Sintesa Peninsula Manado

Pada tabel 4.29 Output SPSS persamaan regresi linear sederhana diketahui nilai constant (a) pada kolom B adalah 20.666, sedangkan nilai kualitas pelayanan (b) sebesar 0,265. Sehingga persamaan regresi linear sederhana dapat ditulis

$$Y = 20.666 + 0.265X$$

Persamaan regresi linear sederhana dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 20.666, yang menunjukan pegraruh positif variabel independen (kualitas pelayanan). Bila variabel independen naik maka variabel Kepuasan tamu akan naik .

2. koefisien regresi X sebesar 0.265 menyatakan setiap penambahan nilai pada variabel Kualitas pelayanan maka nilai Kepuasan Tamu (y) bertambah sebesar 0.265.

Output SPSS uji korelasi pearson menunjukkan bahwa variabel X (Kualitas pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan tamu) memiliki hubungan yang positif dimana nilai signifikansi kedua variabel $0,000 \leq 0,05$ dan nilai pearson correlation keduanya sebesar 0.581. yang artinya kedua variabel memiliki hubungan atau korelasi yang kuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasa, dapat maka disimpulkan:

Terdapat pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan tamu di hotel sintesa peninsula. Kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu yang datang berkunjung di hotel Sintesa Peninsula Manado. Dari hasil penelitian ini di dapati bahwa kualitas pelayanan *room attendant* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di hotel sintesa peninsula manado. Berdasarkan kusioner yang telah di isi oleh tamu atau responden.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana $Y = 20,666 + 0,265X$ menunjukan pengaruh positif variable independen (kualitas pelayanan). Dimana bila variable independen naik maka variable dipenden akan naik. Dari hasil analisis koefisien korelasi menunjukan bahwa variable X dan variable Y memiliki hubungan yang kuat dimana nilai signifikansinya $0,000 \leq 0,05$ dengan didapati nilai 0,581.

Besarnya nilai korelasi (*hubungan*) sebesar 0.581, dari *output* tersebut diperoleh koefisein determinasi (*r square*) sebesar 0.338. yang artinya pengaruh variable bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variable terikat (Kepuasan Tamu) adalah sebesar 33,8%. Hasil ini didapat dari nilai *R square* dikalikan 100. Sedangkan sisanya 66,2% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini. Yaitu di antaranya:

- 3) Kurangnya Jumlah karyawan *public area* di Hotel Sintesa Peninsula Manado
- 4) Kurangnya Peralatan yang *laundry* di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

REFERENSI

- Baetie, destiana. 2018 “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di hotel niagara parapat provinsi sumatera utara” jurnal online mahasiswa fisip vol. 5 no.1.
- Casado, M. A. (2012). *Housekeeping management* (2nd ed.). Hoboken n.j: wiley.
- Drie rona maiziva (2017) peranan *receptionist* pada *front office departement* hotel grand zuri

- pekanbaru jurnal online mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas riau. Vol. 4 no.2 july 2017
- Euis hanifah, (2016) pengaruh kreativitas guru dalam proses pembelajaran terhadap hasil belajar siswa mata pelajaran ekonomi (studi kasus pada siswa kelas xi di sma negeri 18 bandung). Skripsi (s1) thesis, fkip unpas.
- Ghozali. Imam. (2009). Aplikasi analisis *multivariate* dengan program spss. Badan penerbit universitas diponegoro. Semarang
- Ingram, h. (2000), "*housekeeping management*", *international journal of contemporary hospitality management*, vol. 12 no. 3, pp. 218-220. <https://doi.org/10.1108/ijchm.2000.12.3.218.3>
- Koen meyers dalam i ketut sawena & i gusti widyatmaja (2017). Pengetahuan dasar ilmu pariwisata. Denpasar, bali: pustaka larasa
- Musdalifah dan M, Fauzan, Noor. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online (go-jek). Jurnal nasional terindeks sebatik.
- Purwoto, agus. (2007) "paduan laboratorium statistik *inferensial*" jakarta: pt grasindo.
- Revida. E, dkk. (2020) "pengantar pariwisata" medan: yayasan kita menulis. Tjiptono dan chandra (2011) *service quality and satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Bandung: alfabeta, cv.
- Sujarweni, v. Wiratna. (2014). Metode penelitian: lengkap, praktis, dan mudah dipahami. Yogyakarta: pustaka baru press.
- Sulastiyono, a. (2011). Manajemen penyelenggaraan hotel. Jakarta: alfabeta.
- Tanjung, r. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan dan kualitas produk terhadap produktifitas kerja karyawan spray painting metal di pt. Rapala vmc batam. Jurnal bening, 5(1), 65-77.
- Tuwuh adhistyo wijoyo. (2017). Studi tentang faktor yang mempengaruhi loyalitas tamu di hotel novotel semarang. Gemawisata: jurnal ilmiah pariwisata. Vol 13, no1
- Utama, dr i gusti bagus rai. 2017. Pemasaran pariwisata. Yogyakarta: andi.
- Weenas, J. R. (2013). Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(4).
- Widhiarso, W., & UGM, F. P. (2012). Tanya jawab tentang uji normalitas. *Fakultas Psikologi UGM (diakses pada 20 September 2021)*.
- Yulesti, afdia. (2017) "analisis kelayakan danau tajwid (kajuid) sebagai objek wisata di kecamatan langgam kabupaten pelalawan" jurnal online mahasiswa fekon ol. 4 no. 1.

Copyright holder:
Nathalia Chrisma Sigarlaki (2022)
First publication right:
Jurnal Hospitaliti