



Jurnal Hospitaliti

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *BELLBOY* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL NOVOTEL MANADO

Sri Martini, Bet E. Lagarensen, Lindo Walandouw
Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ARTICLE INFO

ABSTRACT

The purpose of conducting this research is to analyze the influence of bellboy service on guest satisfaction at Manado Novotel Hotel. In this research, the writer used a quantitative research method with two kinds of sources in collecting the data. That is the primary source and secondary source. In an analysis of this research, the writer used a simple linear regression formula. The primary data was derived from the questionnaire's distribution to the sample of 30 respondents who were hotel guests in the Manado Novotel Hotel. The secondary data was derived from various internet sources, books, and journals. The result of this research shows that the quality of service has a significant impact on guest satisfaction both variables have a positive and powerful impact. When the quality of service increases, so will guest satisfaction.

Keywords:
Provide 4-6 Keywords

*Quality
Service
Bellboy
Guest Satisfaction*

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *bellboy service* terhadap kepuasan tamu di Hotel Novotel Manado. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan dua macam sumber dalam pengumpulan data. Yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Dalam analisis penelitian ini, penulis menggunakan rumus regresi linier sederhana. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada sampel sebanyak 30 responden yang merupakan tamu hotel di Hotel Novotel Manado. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber internet, buku, dan jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh positif dan kuat. Ketika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan tamu juga akan meningkat.

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki iklim yang memunculkan beraneka ragam flora dan fauna yang mempesona bagi para wisatawan untuk berkunjung. Keadaan geografis Indonesia yang berupa hutan hujan tropis, gunung, pantai, dan juga lautan serta keanekaragaman budaya yang merupakan modal dasar yang sangat potensial untuk di jadikan daerah tujuan wisata yang terkenal di dunia. Keindahan alam dan keanekaragaman budaya, menjadikan negara Indonesia sebagai negara yang terkenal akan objek wisata, baik itu objek wisata alam maupun objek wisata budaya.

Manado merupakan ibu kota Sulawesi Utara, Manado adalah kota besar yang sedang mengalami perkembangan di bidang pariwisata, kota ini menjadi tujuan destinasi para wisatawan dikarenakan adanya banyak tempat-tempat wisata yang indah dan menarik, salah satunya taman laut Bunaken yang memiliki pemandangan bawah laut yang menakjubkan. Selain itu Manado juga terkenal dengan kerukunan antar umat beragama yang begitu erat. Meningkatnya tempat pariwisata di kota Manado menjadi salah satu investasi dalam bidang perhotelan saat ini. Maka dari itu pemerintah memberikan perhatian bagi perkembangan kepariwisataan yang tujuannya adalah untuk meningkatkan ekonomi masyarakat yang lebih baik, dan menjadikan industri pariwisata sebagai hal yang potensial dalam upaya pemasukan pendapatan daerah.

Pariwisata merupakan sebuah industri yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan yang mencakup beberapa komponen dan bidang-bidang yang saling berhubungan. Pariwisata juga merupakan kegiatan yang menopang beberapa bidang usaha yang bergerak didalamnya seperti penginapan, rumah makan, tempat wisata dan lain-lain. Industri pariwisata membawa dampak positif bagi negara dan masyarakat setempat.

Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disediakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan bagi orang yang sedang dalam perjalanan, atau bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan, dan minum. Meningkatkan pengelolaan hotel di Manado merupakan salah satu hal terpenting yang dapat dilakukan untuk mengembangkan pariwisata. Mengelola hotel secara tepat dan *profesional* akan meningkatkan serta menjaga kenyamanan pariwisata dan kelangsungan usaha hotel. Salah satu hotel yang ada di Manado adalah Hotel Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, Hotel ini berlokasi di

JL. A.A Maramis Kayuatu, Kairagi Dua, Mapanget, Manado, Sulawesi Utara. Hotel ini memiliki beberapa departemen yang terdiri dari *Front office, Food and Beverage, Housekeeping, Accounting, HRD, Engineering, Marketing, Purchasing* dan *Security*.

Front office merupakan departemen yang ada di hotel, *front office* bertanggung jawab atas segala bentuk pelayanan di hotel mulai saat tamu datang sampai tamu meninggalkan hotel. Pelayanan yang diberikan seperti menangani pemesanan kamar, menangani kedatangan tamu, menangani barang bawaan tamu, pelayanan telepon serta pelayanan informasi. Adapun posisi-posisi di bagian departemen *front office* yaitu *front office manager, reception, guest relation officer, telephone operator* dan *bellboy*.

Bellboy merupakan bagian penting di dalam *operasional* sebuah hotel, *Bellboy* adalah orang yang akan menyambut tamu pertama kali disaat tamu datang ke sebuah hotel. Sehingga *Bellboy* pada sebuah hotel harus bisa memberikan kesan pertama yang bagus kepada tamu tentang bagaimana hotel tersebut walaupun tamu belum mengetahui bagaimana hotel yang akan dijadikan tempat menginap. *Bellboy* memiliki kewajiban dan tugas dalam melayani serta bertanggung jawab terhadap barang bawaan tamu hotel. *Bellboy* begitu kerap dengan peranan barang bawaan setiap tamu yang menginap, maupun penitipan barang-barang tamu dan lainnya. Maka untuk kelancaran *operasional* hotel, *Bellboy* harus berperan penting dan *profesional* untuk melayani tamu agar kepuasan tamu yang menginap dapat terpenuhi dan dapat membentuk citra yang baik bagi hotel. *Bellboy* di Hotel Novotel Manado dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan sering terjadi hambatan-hambatan dan mengalami kendala pelayanan.

Berdasarkan pengamatan peneliti saat melakukan *On The Job Training* di Hotel Novotel Manado peneliti mendapati yaitu, kurangnya komunikasi antara departemen *Housekeeping* dan *Front office* dalam memberikan informasi yang mengakibatkan kesalahan dalam *update* status kamar, kurangnya kesadaran karyawan *Public area* dalam membersihkan daerah umum hotel, menurunnya kualitas pelayanan karyawan *Bellboy* dalam memberikan pelayanan terhadap tamu seperti *Bellboy* tidak bersiap di tempat kedatangan tamu atau *standby* pada saat tamu tiba, *Bellboy* tidak membawa barang-barang tamu saat tamu tiba di hotel, *Bellboy* tidak memberikan arahan kepada tamu yang tidak mengetahui letak kamar, *Bellboy* lambat dalam

pengambilan barang di kamar ketika tamu meminta bantuan untuk mengangkat barang saat akan keluar dan *Bellboy* kurang memberikan perhatian kepada tamu. Sebenarnya hal itu penting dilakukan untuk kelancaran operasional dan untuk memberikan kepuasan kepada tamu namun sering tidak dilakukan, mungkin dikarenakan tugas yang mereka terima terlalu banyak atau ada faktor lain yang menghambat mereka dalam menerapkan tugas dan tanggung jawab.

Pariwisata

Pariwisata adalah suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih yang diselenggarakan dalam jangka waktu yang pendek dari suatu tempat ke tempat yang lain, dengan maksud untuk bertamasya atau rekreasi. (Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan). Menurut (Langi, Gosal, & Undap, 2019) “Hakikatnya berpariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya”. Menurut (Wahid, 2015) “Pariwisata adalah kegiatan seseorang yang bepergian atau tinggal di suatu tempat di luar lingkungannya yang biasa dalam waktu tidak lebih dari satu tahun secara terus menerus, untuk kesenangan, bisnis ataupun tujuan lainnya”. Berdasarkan definisi di atas maka penelitian mengambil kesimpulan bahwa pariwisata adalah suatu kegiatan perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari tempat asal ke tempat lain yang dilakukan berulang ulang, untuk kesenangan, liburan, bisnis ataupun kegiatan lainnya.

Bellboy

Menurut (Pratama, 2015) “Layanan utama seksi *Concierge/Bellboy* adalah melayani penanganan dan penitipan barang bawaan tamu. Layanan selain itu sering disebut sebagai layanan tambahan atau dapat juga disebut dengan istilah layanan *Bell Desk*”. Adapun menurut (Prakoso, 2012) menyampaikan bahwa *bellboy* adalah “Petugas hotel yang bertanggung jawab atas penanganan dan penyimpanan barang bawaan tamu”. Lain halnya dengan (Darsono, 2011), kegiatan *bellboy* dalam penanganan barang bawaan tamu pada saat proses check-in meliputi 3 (tiga) hal, diantaranya: “Persiapan sebelum kerja, penanganan barang bawaan tamu saat mendaftar di *reception counter* (*check-in*) dan melengkapi catatan”. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa *Bellboy* merupakan petugas yang

memiliki kewajiban dan tugas dalam menangani serta bertanggung jawab terhadap barang bawaan tamu.

Kualitas Pelayanan

1) Pengertian kualitas pelayanan

Menurut (Ratminto, 2013) “Kualitas pelayanan adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima pelayanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan”. Menurut (Kotler P. K., 2016) “Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Menurut (Fandy, 2016) “Kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

2) Manfaat Kualitas Layanan

Menurut (Kotler P. K., 2016) terdapat lima manfaat kualitas layanan, yaitu :

- Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
- Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
- Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
- Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas.

3) Indikator Kualitas Pelayanan

(Tjiptono, 2011) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- Reliability (kehandalan)
- Responsiveness (daya tanggap)
- Assurance (jaminan)
- Empathy (empati)
- Tangibles (bukti fisik)

Dari pengertian-pengertian di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan tamu.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penggunaan

variabel penelitian yaitu X sebagai kualitas pelayanan dan Y sebagai kepuasan tamu. Teknik pengumpulan data dibagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Selanjutnya, instrumen penelitian digunakan untuk mengukur kedua variabel yang digunakan, yaitu: populasi dan sampel, skala pengukuran. Teknik analisis data yang digunakan terbagi menjadi enam bagian, yaitu: uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, analisis koefisien korelasi, dan analisis statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Hotel Novotel Manado

Novotel adalah sebuah merek hotel berskala menengah milik *Group Accor*. Novotel memiliki sekitar 400 hotel dan *resort* di 60 negara yang terletak di distrik-distrik keuangan dan destinasi pariwisata di sejumlah kota ternama di dunia, salah satunya di Indonesia kota Manado yaitu Novotel Manado *Golf Resort & Convention Center*. Hotel Novotel Manado merupakan hotel dalam skala nasional berbintang lima dan skala internasional (Asia) berbintang empat. Pada tanggal 22 Mei 2012, Novotel terlibat dalam program sertifikasi lingkungan dan masyarakat *Eartcheck* yang disebut *Planet 21*, dan pada saat itu 278 Hotel Novotel seluruh dunia mengikuti kegiatan ini termasuk Novotel Manado, dan pada tahun 2013 Hotel Novotel Manado mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pariwisata sebagai Hotel yang Berwawasan Lingkungan serta pada tahun 2016 Hotel Novotel Manado mendapat penghargaan *Asia Green Award 2016-2018*. *Group Accor* mengelola industri perhotelan yang berkantor pusat di Evry Perancis dan Hotel Novotel Manado merupakan hotel pertama yang dibangun di wilayah Indonesia bagian timur, yang pada tanggal 13 Mei 2009 diresmikan oleh bapak Susilo Bambang Yudhoyono yang menjabat sebagai Presiden, dan pada saat itu Hotel Novotel Manado dipercayakan menjadi penerima tamu dari mancanegara dalam acara *World Ocean Conference (WOC)* yang digelar di kota Manado.

Departemen Hotel Novotel Manado

Hotel Novotel Manado dalam menjalankan kegiatannya terbagi menjadi beberapa departemen yang mempunyai tugas masing masing yaitu;

1) *Front office*

Front office departemen merupakan departemen yang bertugas dibagian kantor depan yang berhubungan langsung dengan tamu seperti mengurus tamu yang hendak reservasi, check in, check out, menangani informasi, serta pembayaran.

Adapun seksi seksi di *Front Office* Departemen;

- a. *Reservation*
- b. *Reception*
- c. *Telephone operator*
- d. *Front office cashier*
- e. *Concierge/Bellboy*
- f. *Guest relation officer*

2) *Food & Beverage*

Food & beverage departemen adalah departemen hotel yang menangani hal hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *restaurant*.

Food & beverage departemen terbagi menjadi dua bagian diantaranya;

- a. *Food & beverage profuction* adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi matang untuk disediakan kepada para tamu.
- b. *Food & beverage service* adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran makanan dan minuman tamu.

3) *Housekeeping*

Housekeeping departemen adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan mauoun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. *Housekeeping* terbagi atas beberapa seksi antara lain;

- a. *Floor section*
- b. *Public area section*
- c. *Linen/uniform section*
- d. *Laundry section*

- e. *Gardener section*
- f. *Florist section*
- g. *Recreation/swimming pool section*
- 4) *Accounting*
Accounting departemen adalah departemen yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.
- 5) *HRD*
HRD departemen adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/*trainee*. Serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.
- 6) *Engineering*
Engineering departemen adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.
- 7) *Marketing*
Marketing departemen adalah suatu departemen hotel yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun tamu agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas hotel.
- 8) *Purchasing*
Purchasing departemen adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.
- 9) *Security*
- 10) *Security* departemen adalah suatu departemen hotel yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun keamanan tamu selama menginap.

Fasilitas Hotel Novotel Manado

Novotel Manado memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan dan dinikmati oleh tamu, di antaranya;

- 1) Fasilitas layanan
 - a. Penyimpanan koper
 - b. Penukaran uang
 - c. Atm
 - d. Panggilan untuk membangunkan

- e. Brankas
- 2) Olahraga dan kebugaran
 - a. Tempat Gym
 - b. Kolam renang
 - c. Lapangan tenis
- 3) Makanan dan minuman
 - a. Bar
 - b. Restoran
 - c. Barbekyu
- 4) Fasilitas luar ruangan
 - a. Fasilitas pernikahan
 - b. Kantor penjualan tiket
- 5) Transportasi dan parkir
 - a. Layanan antar jemput
 - b. Parkir valet

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.25 dan tabel 4.26 hasil uji validitas variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan tamu).

Tabel 0.1 Uji validitas variabel X (kualitas pelayanan)

No	R hitung	R tabel	Keterangan
X.1	0.643	0.361	valid
X.2	0.588	0.361	valid
X.3	0.500	0.361	valid
X.4	0.531	0.361	valid
X.5	0.570	0.361	valid
X.6	0.461	0.361	valid
X.7	0.606	0.361	valid
X.8	0.618	0.361	valid
X.9	0.476	0.361	valid
X.10	0.589	0.361	valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 2.5 (2022)

Dari tabel 4.25 menunjukkan bahwa setiap item pada variabel X (kualitas pelayanan) valid dikarenakan nilai r hitung pada tabel di atas $\geq$ nilai r tabel. Dimana nilai r tabel = 0.361 (30 responden)

Tabel 0.2 Uji validitas variabel Y (kepuasan tamu)

No	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0.466	0.361	valid

Y.2	0.438	0.361	valid
Y.3	0.574	0.361	valid
Y.4	0.526	0.361	valid
Y.5	0.573	0.361	valid
Y.6	0.747	0.361	valid
Y.7	0.655	0.361	valid
Y.8	0.608	0.361	valid
Y.9	0.694	0.361	valid
Y.10	0.629	0.361	valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 2.5 (2022)

Dari tabel 4.26 menunjukkan bahwa setiap item pada variabel Y (kepuasan tamu) sudah valid dikarenakan nilai r hitung pada tabel di atas $\geq$ nilai r tabel. Dimana nilai r tabel = 0.361 (30 responden)

Uji Reabilitas

Tabel 0.3 Uji reliabilitas variabel X (kualitas pelayanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	10

Sumber: Hasil olah data SPSS 2.5 (2022)

Tabel 4.27 menunjukan angka *Cronbach's Alpha* variabel X $0.755 \geq 0,50$ yang menunjukan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel. Sehingga instrumen ini dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 0.4 Uji reliabilitas variabel Y (kepuasan tamu)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.794	10

Sumber: Hasil olah data SPSS 2.5 (2022)

Tabel 4.28 menunjukan angka *Cronbach's Alpha* variabel Y $0.794 \geq 0,50$ yang menunjukan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel. Sehingga instrumen ini dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini.

Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan peneliti adalah Kolmogorov Smirnov, yaitu merupakan bagian dari uji asumsi klasik yang bertujuan

untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 0.5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.66355540
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.073
	Negative	-.123
Test Statistic		.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil olah data SPSS 2.5 (2022)

Tabel 4.29 menunjukkan hasil uji normalitas dengan nilai signifikansi $0.200 \geq 0.05$ maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 0.6 Output ANOVA regresi linear sederhana

ANOVA					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	135.225	1	135.225	18.403	.000 ^b
Residual	205.741	28	7.348		
Total	340.967	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2.5 (2022)

Berdasarkan tabel 4.30 output tabel ANOVA diatas diketahui bahwa nilai F hitung 18.403 dengan tingkat signifikan $0.000 \leq 0.05$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan atau dengan kata lain ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y).

Tabel 0.7 Output Model Summary regresi linear sederhana

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.630 ^a	.397	.375	2.711

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber: Hasil olah data SPSS 2.5 (2022)

Berdasarkan tabel 4.31 output tabel model summary di atas besarnya nilai korelasi (r) sebesar 0.630 dari tabel tersebut diperoleh determinasi (r square) sebesar 0.397 yang berarti pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan tamu (Y) adalah sebesar 39,7% ($0,397 \times 100 = 39,7\%$).

Tabel 0.8 Output Coefficients Persamaan regresi linear sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.920	6.556		2.276	.031
	KUALITAS PELAYANAN	.642	.150	.630	4.290	.000

Sumber: Hasil olah data SPSS 2.5 (2022)

Dependent Variabel: Kepuasan Tamu

Berdasarkan tabel 4.32 output tabel persamaan regresi di atas diketahui nilai constant (a) pada kolom B adalah 14.920, sedangkan nilai kualitas pelayanan (b) pada kolom B adalah 0.642. sehingga persamaan regresi linear sederhana dapat ditulis;

$$Y = 14.920 + 0.642X$$

Persamaan regresi dapat dibaca sebagai berikut;

- 1) Nilai constant positif sebesar 14.920 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (kualitas pelayanan). Bila

variabel independen naik, maka variabel kepuasan tamu akan naik.

- 2) Koefisien regresi X sebesar 0.642 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan (X) mengalami kenaikan satu satuan/1%, maka kepuasan tamu (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.642.

Analisis Koefisien korelasi

Tabel 0.9 Analisis koefisien korelasi

Correlations			
		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN TAMU
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.630**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
KEPUASAN TAMU	Pearson Correlation	.630**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil olah data SPSS 2.5 (2022)

Pada tabel 4.33 menunjukkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan tamu) memiliki pengaruh yang positif dimana nilai signifikansi kedua variabel $0.000 \leq 0.05$ dan nilai *pearson correlation* keduanya sebesar 0.630 yang artinya kedua variabel memiliki pengaruh yang kuat.

SIMPULAN

Hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah pada bab 1, maka jawaban atas rumusan masalah dan kesimpulan dari penelitian tentang “Pengaruh

Kualitas Pelayanan *Bellboy* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Novotel Manado.” Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis regresi linear sederhana anova yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Tingkat pengaruhnya sebesar 39,7%. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis regresi linear sederhana model summery yang menunjukkan bahwa tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu sebesar 39,7%. Variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan tamu memiliki pengaruh positif dan juga memiliki pengaruh yang kuat hal ini dibuktikan dari hasil uji korelasi yang menunjukkan bahwa variabel X dan variabel Y memiliki pengaruh positif dan memiliki pengaruh yang kuat.

REFERENSI

- Agung Permana, B. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy, T. (2016). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Hermahan, B. &. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- KBBI. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT (persero) Penerbit dan Percetakan.
- Kotler, P. d. (2014). *Principles of Marketing*. United States of America: Pearson Education.
- Kotler, P. d. (2016). *Marketing Management*. United States of America: Person Education.
- Kurniawan. (2011). *Regresi Linear*. Vienna,Austria: R-Foundation.
- Langi, A. C., Gosal, R., & Undap, G. (2019). Strategi Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Pemuda Sadar Pariwisata Di Kawasan Wisata Danau Mooat. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1-10.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Prakoso, P. A. (2012). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Pratama, D. (2015). *Operasional Kantor Depan Hotel*. Surakarta: PT AksarraSinergi Media.
- Ratminto, W. d. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sagala, R. d. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, R. d. (2010). *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrsino, E. (2011). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta: Prenada media Group.
- Tjiptono, V. d. (2011). *Service and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang, D. (n.d.). *Undang Undang No 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan*. Jakarta: Menteri Sekretaris Negara.
- Wiyasha. (2010). *Akuntansi Perhotelan, Penerapan Uniform System Of Accounts For The Lodging Industry*.

Copyright holder:

(2023)

First publication right:

Jurnal Hospitaliti

