

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Pada Hotel Ollino Garden Malang)**

Oleh :

Erick Sebastian Saputra (0910220091)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang

Dosen Pembimbing :

Drs. Sugeng Pinando.,M.Pd

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang

***Abstract :** This research aim to determine the effect of variable dimensions of service quality on customer satisfaction Ollino Garden Hotel Malang simultaneously and partially as well as to prove whether physical evidence is a dominant variable affecting customer satisfaction. To determine how much influence the dependent variable (the variable dimensions of service quality) of the independent variable (customer satisfaction) used multiple linear regression analysis. From the results of multiple regression analysis it is known that other variables not participate researched a great influence on customer satisfaction Ollino Garden Hotel Malang. This suggests that the quality of service provided Ollino Garden Hotel Malang has not been able to contribute well in the form of customer satisfaction. Besides the physical evidence variable not be an dominant variable in the form of customer satisfaction Ollino Garden Hotel Malang but guarantee a variable that has variables that can form the dominant influence customer satisfaction.*

***Keywords:** Influence, Service Quality, Customer Satisfaction*

LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat di dunia dan merupakan salah satu sumber penghasilan terbesar devisa dan lapangan kerja bagi banyak negara berkembang. Pariwisata adalah industri yang dinamis dan kompetitif yang membutuhkan kemampuan untuk terus-menerus beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang berubah dan pemuasan keinginan, seperti kepuasan pelanggan, keselamatan dan kenikmatan yang merupakan fokus dari bisnis pariwisata.

Kota Malang sangat berpotensi untuk terus mengembangkan diri menjadi daerah wisata yang menjanjikan dan menarik. Kondisi ini didukung sektor pertanian, peternakan dan pendidikan yang maju pesat. Khusus sektor pariwisata, pemerintah daerah Malang Raya juga secara serius telah mengembangkan sentra-sentra wisata, membangun ekonomi kreatif, pendidikan pariwisata yang terkemuka, dan mengembangkan desa-desa wisata

dengan keunikan dan ciri khas masing-masing.

Kota Malang juga menyediakan berbagai fasilitas pendidikan yang perlu disediakan oleh pemerintah dalam rangka mendukung perberdayaan sumber daya manusia (SDM), sekaligus sebagai motor penggerak utama pembangunan. Untuk menarik minat investasi, Pemerintah Kota Malang juga secara khusus membuat jargon “*Open Door Policy*” yaitu kebijakan yang membuka pintu seluas-luasnya bagi keberhasilan investasi di daerah tersebut. Salah satu kebijakannya adalah mempermudah perijinan dalam membuka usaha di Kota Malang.

Dengan prospek Kota Malang yang baik, menjadikan banyak pengusaha mendirikan usahanya baik itu manufaktur ataupun jasa. Salah satunya adalah usaha perhotelan. Perhotelan di Kota Malang telah berkembang pesat sehingga disamping hotel-hotel berbintang juga banyak hotel-hotel melati yang semakin banyak dibangun yang memiliki peminat

yang tidak kalah dengan hotel-hotel berbintang. Perkembangan hotel yang pesat di Kota Malang berfungsi untuk menunjang industri lain yang juga sedang berkembang di Kota Malang.

Seiring dengan semakin banyaknya hotel-hotel yang dibangun maka persaingan antar hotel juga semakin ketat. Pada mulanya kepuasan pelanggan akan suatu hotel dilihat dari seberapa lengkap fasilitas yang dimiliki oleh hotel tersebut. Akan tetapi persepsi tersebut mulai berubah mengingat industri perhotelan merupakan industri jasa maka pada saat ini penilaian kepuasan pelanggan lebih ditujukan pada kualitas dari jasa (*service*) yang diberikan oleh hotel kepada pelanggan.

Pelanggan yang puas akan cenderung bersikap loyal terhadap jasa yang diberikan kepadanya. Untuk itu sangat penting bagi hotel untuk dapat memberikan kualitas jasa yang sebaik mungkin kepada pelanggan yang

menginap ataupun mengadakan *event* di hotel tersebut.

Salah satu hotel yang ada di Kota Malang adalah Hotel Ollino Garden Malang. Hotel Ollino Garden Malang adalah hotel bisnis berbintang 3 (tiga) yang terletak pada Jl. Aries Munandar no 41 – 45 Malang. Hotel yang didesain dengan model *classic* romawi ini telah banyak dikenal oleh instansi dan perusahaan baik yang ada di Kota Malang maupun luar Kota Malang. Melalui penerapan prinsip kerja *service excellent* yang dimiliki Hotel Ollino Garden Malang menjadikan Hotel Ollino Garden Malang memiliki kesan tersendiri bagi pelanggan.

Service excellent merupakan prinsip kerja dimana karyawan hotel yang betugas (*person in charge*) harus mampu mengatasi setiap permasalahan yang disampaikan meskipun permasalahan yang diterima karyawan bukan pada bidang kerjanya. Melalui prinsip kerja *service excellent* yang diterapkan, Hotel Ollino Garden Malang berhasil menempatkan

dirinya sebagai hotel bisnis yang profesional dan mampu diandalkan untuk pelaksanaan *event-event* dari instansi atau perusahaan.

Meskipun sudah memiliki kesan positif di mata pelanggan yang telah menggunakan jasa dari Hotel Ollino Garden Malang, namun ada beberapa catatan penting dimana pelanggan masih mengeluhkan beberapa hal terkait dengan kepuasan pelanggan saat menginap di Hotel Ollino Garden Malang. Permasalahan seperti ruangan yang kurang bersih, air yang masih kurang bersih, serta kurangnya fasilitas lain seperti kolam renang yang belum tersedia di Hotel Ollino Garden Malang merupakan hal-hal yang perlu diperhatikan secara khusus.

Keluhan-keluhan yang ada harus segera mendapatkan perhatian secara khusus agar pelanggan tetap merasa puas dan bersikap loyal terhadap Hotel Ollino Garden Malang. Apabila keluhan-keluhan yang ada tidak diperhatikan, maka akan berakibat turunnya jumlah pelanggan yang

menggunakan jasa dari Hotel Ollino Garden Malang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana variabel kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan dan parsial dan membuktikan apakah variabel bukti fisik merupakan variabel dominan yang berkontribusi dalam pembentukan kepuasan pelanggan. Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan Hotel Ollino Garden Malang dan untuk mengetahui tingkat dominan dari variabel bukti fisik (*tangibles*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Ollino Garden Malang.

METODE

Sesuai dengan pokok masalah dan tujuan penelitian maka penelitian ini menggunakan pola eksplanasi (*level of*

explanation) dimana penelitian ini bermaksud menggambarkan pola hubungan atau pengaruh antar dua variabel atau lebih, pola hubungan tersebut dapat bersifat simetris, kausal, dan timbal balik". Pola pengaruh yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan Hotel Ollino Garden Malang.

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan yang menginap pada Hotel Ollino Garden Malang pada bulan September 2012 sampai Nopember 2012 yang berjumlah 68 pelanggan. Dari 68 pelanggan itu diambil sampel berdasarkan rumus Slovin ($n = \frac{N}{1+Ne^2}$) dengan tingkat ketidakteelitian 5% sehingga jumlah sampelnya menjadi 58 pelanggan. Dalam menentukan siapa yang menjadi sampel dalam penelitian, maka peneliti menggunakan *Non-probabilitas Sampling* dan teknik yang digunakan adalah *Accidental Sampling* dimana peneliti

mengambil sampel secara acak yang kebetulan berada di lokasi penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan tanggapan atau respon secara tertulis guna mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan berbentuk kuesioner terbuka.

Selain kuesioner, peneliti juga menggunakan teknik wawancara yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pelanggan Hotel Ollino Garden Malang agar peneliti memperoleh gambaran secara umum tentang kualitas jasa yang diberikan oleh Hotel Ollino Garden Malang.

Pengujian instrumen penelitian digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian ini dapat dipercaya, maka dilakukan uji validitas dan uji

reliabilitas terlebih dahulu. Suatu kuesioner dikatakan *valid* (sah) jika pernyataan pada satu kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten/stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji valid dan reliabelnya sebuah kuesioner dapat dilakukan dengan analisis *SPSS 20.0 for windows*.

HASIL

Variabel	B	Beta	t	Sig. t	Keterangan
Konstanta	4.775		1.459	0.151	
Bukti Fisik	-0.224	-0.256	-1.880	0.066	Tidak Signifikan
Kehandalan	0.097	0.125	0.945	0.349	Tidak Signifikan
Daya Tanggap	0.164	0.168	1.299	0.200	Tidak Signifikan
Jaminan	0.279	0.327	2.264	0.028	Signifikan
Empati	0.207	0.221	1.714	0.092	Tidak Signifikan
α	: 5%				
R	: 0.488				
R Square	: 0.238				
Adjusted R Square	: 0.165				
F _{hitung}	: 3.253				
Sig. F	: 0.012				

Gambar 1.1 Hasil Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan, ditemukan bahwa secara simultan variabel dimensi kualitas

pelayanan Hotel Ollino Garden Malang berpengaruh secara signifikan, sedangkan apabila dilihat secara parsial hanya variabel jaminan yang berpengaruh signifikan terhadap pembentukan kepuasan pelanggan. Selain itu variabel jaminan juga merupakan variabel dominan yang membentuk kepuasan pelanggan.

Dari hasil analisis regresi yang dilakukan dapat diketahui juga bahwa variabel kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati hanya berkontribusi sebesar 16.5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa temuan penting bagi perusahaan. Dari temuan tersebut pihak manajemen dapat mempelajari informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari 58 responden, hanya 12 responden (10.7%) yang menyatakan sangat puas terhadap kualitas jasa yang diberikan Hotel Ollino Garden Malang sehingga akan kembali menggunakan jasa yang ditawarkan Hotel Ollino Garden Malang. Hal ini membuktikan bahwa Hotel Ollino Garden Malang harus meningkatkan kualitas jasa sebaik mungkin sehingga dapat menciptakan pelanggan yang loyal terhadap Hotel Ollino Garden Malang. Apabila Hotel Ollino Garden Malang tidak segera memperbaiki kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan maka akan mengakibatkan Hotel Ollino Garden Malang kehilangan pelanggan.

Melihat dari hasil penelitian, hanya variabel jaminan yang dianggap penting dan sangat berpengaruh dominan terhadap kualitas jasa yang diberikan Hotel Ollino Garden Malang. Oleh karena itu variabel jaminan harus ditingkatkan dan dipertahankan bila perlu mengupayakan semakin beragam jaminan yang diberikan seperti mampu membuat pelanggan terkesan, memberikan pengalaman baru, meningkatkan *prestige*, dan mampu memberikan kepuasan melebihi apa yang diharapkan pelanggan.

Oleh karena variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel lain yang tidak diteliti maka perlu kiranya pihak manajemen Hotel Ollino Garden Malang meneliti kemungkinan variabel lain yang dimaksud. Ada beberapa kemungkinan variabel lain yang berkontribusi dalam pembentukan kepuasan pelanggan:

- a. Reputasi Hotel
- b. Peningkatan Hotel
- c. Harga dan Kebijakan Harga
- d. Lokasi yang Strategis
- e. Promosi
- f. Publisitas
- g. Keunikan atau Karakteristik Hotel

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jasa yang diberikan Hotel Ollino Garden Malang yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati hanya memberikan pengaruh 16.5% dalam pembentukan kepuasan pelanggan sedangkan 83.5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya seperti reputasi hotel,

pemeringkatan hotel, harga dan kebijakan harga, lokasi yang strategis, promosi, publisitas, dan keunikan yang dimiliki Hotel Ollino Garden Malang

Berdasarkan hasil uji F yang dilakukan terhadap dimensi kualitas jasa yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Ollino Garden Malang.

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan terhadap dimensi kualitas jasa yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, hanya variabel jaminan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Hotel Ollino Garden Malang. Sedangkan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan, diketahui juga bahwa variabel jaminan memiliki faktor dominan terhadap pembentukan kepuasan pelanggan Hotel Ollino Garden Malang.

SARAN

Sehubungan dengan variabel jaminan yang terbukti sebagai faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka sebaiknya pihak Hotel Ollino Garden Malang mempertahankan dan meningkatkan variasi dari variabel jaminan sehingga dapat membentuk kepuasan pelanggan Hotel Ollino Garden Malang.

Pihak manajemen Hotel Ollino Garden Malang hendaknya juga meningkatkan variabel lainnya seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati untuk mampu memberikan kontribusi dalam pembentukan kepuasan pelanggan. Khusus untuk variabel bukti fisik harus ditingkatkan bersamaan dengan peningkatan variabel lainnya.

Pihak manajemen Hotel Ollino Garden Malang hendaknya juga memperhatikan kemungkinan variabel lain yang dapat membentuk kepuasan pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas jasa dari Hotel Ollino Garden Malang, perlu diupayakan adanya program-program pendidikan dan pelatihan bagi karyawan Hotel Ollino Garden Malang sehingga Hotel Ollino Garden Malang dapat melayani pelanggan dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, 2007, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Assauri, S., 2007, *Manajemen Pemasaran*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fandi, Tjiptono, 2007, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Imam, Ghozali, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, 2007, *Marketing Management* diterjemahkan oleh Benyamin Molan, Edisi 12 Jilid 1, Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2008, *Marketing Management* diterjemahkan oleh Benyamin Molan, Edisi 1 dan 2, Penhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary, 2008, *Principle of Marketing* diterjemahkan oleh Benyamin Molan, International Edition, Jilid 12, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, 2009, *Marketing Management* diterjemahkan oleh Bob Sabran, Edisi 13, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Rangkuti. F., 2008, *Measuring Customer Satisfaction Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Santon. W.J., 2007, *Principle of Marketing* diterjemahkan oleh Sadu Sundaru, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung.