

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAAN TAMU CREW PESAWAT PADA NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT

Britza Kenzi Ponto¹, Bet El Silisna Lagarens², Maykel A.J Karawuan³

¹Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Politeknik Negeri Manado

²Progran Study Global Tourism Management, Negeri manado

³Program Studi Ekowisata Bawah Laut, Politeknik Negeri Manado

britzakenzi27@gmail.com

Abstract: *The problem addressed in this study is the quality of housekeeping services, encompassing Tangible (physical evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, affecting guest satisfaction at Novotel Bali Ngurah Rai Airport. The study also investigates the influence of service quality on guest satisfaction at Hotel X, and the extent to which service quality affects guest satisfaction. The impact of Room Attendant work quality is measured across dimensions such as Tangible, Reliability, Empathy, Assurance, and Responsiveness. Guest satisfaction is evaluated based on Emotional satisfaction, Product and Service satisfaction, Trust, Price perception, and Likelihood to Recommend. The theoretical framework of this research is grounded in concepts of service quality and guest satisfaction. This research employs a quantitative approach and data collection techniques including observation and questionnaire distribution. Based on the hypothesis testing results, the study finds a significant influence (accepted hypothesis) of service quality on guest satisfaction among flight crews at Novotel Bali Ngurah Rai Airport. The calculated correlation coefficient (R value) of 0.723 indicates a strong relationship between service quality and guest satisfaction. The coefficient of determination (R Square) of 0.523 suggests that 52.3% of the variance in guest satisfaction is explained by service quality (X), while the remaining 47.8% is influenced by other unexamined variables.*

Keywords: *Service Quality, Guest Satisfaction*

Abstrak: Fokus penelitian ini tentang kualitas layanan housekeeping yang meliputi Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Novotel Bali Ngurah Rai Airport dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di hotel X, serta sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu. Pengaruh kualitas kerja Room Attendant diukur melalui beberapa dimensi yaitu Tangible, Reliability, Emphaty, Assurance, dan Responsiveness. Serta kepuasan tamu yaitu Emosional, Produk dan Jasa, Trust, Harga, dan keinginan Merekomendasi. Landasan teori penelitian ini didasarkan pada konsep-konsep dalam kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan teknik dalam pengambilan data dengan cara observasi dan juga membagikan kuesioner. Berdasarkan hasil Perhitungan dan pengukuran dari penelitian ini yang terdapat pada pengujian hipotesis, adanya pengaruh yang sigfnifikant (hipotesis diterima) dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu crew pesawat yang ada di Novotel Bali Ngurah Rai Airport. Berdasarkan hasil Perhitungan dan pengukuran dari penelitian ini Nilai R atau korelasi Nilai R atau korelasi sebesar 0.723 artinya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu adalah *kuat*. Koefisiensi determinasi (R Square) atau sebesar 0.523 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y) adalah sebesar 52,3% sedangkan sisanya 47,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu

Industri pariwisata merupakan sektor ekonomi yang memiliki peran penting bagi pemerintah maupun negara. Pariwisata tidak hanya memberikan pendapatan terhadap ekonomi nasional tetapi dapat menciptakan lapangan kerja, membuka usaha mengembangkan sarana dan prasarana, mempromosikan budaya. Perjalanan pariwisata melibatkan individu atau kelompok yang merencanakan dan melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain dalam periode waktu tertentu, dengan tujuan untuk bersantai atau memenuhi kebutuhan tertentu. Bali dikenal sebagai destinasi wisata yang paling populer dan terkenal di Indonesia dan juga di seluruh dunia. Pulau ini selalu menjadi pilihan utama untuk menikmati liburan atau keperluan bisnis. Bali menawarkan beragam kegiatan dan tempat yang menarik bagi pengunjung. Salah satu bagian di hotel yang menyediakan layanan kamar adalah Departemen Housekeeping. Departemen ini bertugas memberikan layanan jasa yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan kesehatan di seluruh area hotel, termasuk menyiapkan kamar-kamar yang akan disewakan. Salah satu seksi di dalam Departemen *Housekeeping* adalah *Room Attendant*. *Room Attendant* bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan kamar tamu. Tugas utamanya adalah melakukan "*Make up Room*". Seorang *Room Attendant* harus memiliki pengetahuan tentang teknik yang benar dalam melakukan "make up room" dan standar penataan kamar, termasuk urutan pembersihan kamar dan penempatan perlengkapan tamu seperti di kamar tidur, kamar mandi, ruang tamu, dan dapur. Diperlukan *Room Attendant* yang dapat bekerja secara profesional, efektif, dan efisien untuk meningkatkan kualitas layanan hotel.

Kualitas kerja karyawan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*Perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk, adanya kepuasan maka pelanggan akan membeli ulang dan akan memberitahukan kepada orang lain. Bekerja harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti halnya dengan membersihkan kamar yang harus sesuai dengan prosedur yang berlaku. Banyaknya karyawan hotel yang mempunyai kecepatan dalam bekerja dengan cukup baik, namun beberapa karyawan bekerja cepat tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku tidak memikirkan elemen lainya seperti kerapian, kebersihan menyeluruh dan kelengkapan pada fasilitas tamu di dalam kamar.

Dimensi kualitas pelayanan dapat dirinci sebagai berikut: *reliability* (keandalan) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang menjanjikan secara akurat dan terpercaya, serta reputasi hotel. *assurance* (keyakinan) meliputi pengetahuan, keramah-tamahan dan kemampuan untuk menambahkan kepercayaan kepada pelanggan, *tangibles* (berwujud) meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi, *emphaty* (empati) memberikan perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya, *responsiveness* (responsivitas) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat. Terdapat 5 faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Tjiptono (2004) & Whidiarsa (2011) ada lima faktor/indikator adalah: *Emosional/perasaan*: konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. *Produk dan jasa*: konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa dan jasa yang mereka gunakan berkualitas. *Trust*: konsisten dalam kualitas, mengerti keinginan konsumen, komposisi informasi dengan kualitas produk, kepercayaan konsumen, produk yang handal. *Harga*: produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang

relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Keinginan merekomendasi yaitu kesediaan konsumen merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan atau produk jasa yang mereka nikmati berdasarkan pengalaman positif konsumen. Perusahaan penting memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar mereka merasa puas dan nyaman. Untuk itulah perusahaan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kenyamanan pelanggan dan menjaganya dan apakah sudah terpenuhi. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan kualitas produk dan pelayanan yang baik agar tercapai kepuasan pelanggan. Selain pelanggan puas akan membawa dampak yang baik bagi perusahaan tersebut. Menurut (Supranto, 2001) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Oleh sebab itu tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan akan kecewa dan bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan housekeeping yang meliputi Tangible (Bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati) berpengaruh terhadap kepuasan tamu crew pesawat pada Novotel Bali Ngurah Rai Airport. Selanjutnya mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan (variabel X) dengan kepuasan tamu (variabel Y) di hotel X, serta untuk menentukan sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu.

KAJIAN TEORETIK

Housekeeping

Housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah dan keeping yang artinya menjaga, memelihara, atau merawat (Rumekso, 2001). Jadi *housekeeping department* adalah department yang bertugas menjaga kebersihan, merawat, serta memelihara, seluruh area hotel. Sedangkan menurut Pendit (2005) housekeeping adalah salah satu departemen atau bagian dalam hotel yang lazim disebut tata graha hotel yang mengurus hal – hal yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, kesehatan, keindahan dan keasrian seluruh kamar, ruang tamu, lobby, toilet, taman, dan parkir. Bagian *Housekeeping* di hotel bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan keindahan di seluruh area hotel, termasuk area publik seperti lobby, restoran, bar, ballroom, kamar mandi umum, serta area staf seperti kantor setiap departemen, ruang makan staf, koridor, ruang ganti, dan tentu saja, kamar tamu. *Housekeeping* memastikan bahwa kebutuhan kamar tamu terpenuhi selama masa menginap. Peran penting *Housekeeping* ini sangat berdampak pada kepuasan tamu. Oleh karena itu, *Housekeeping* harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu, dengan menjaga kebersihan, kerapian, dan perawatan kamar tamu serta seluruh area hotel. Pentingnya kehadiran tamu sangat memengaruhi kesuksesan sebuah hotel. Jumlah tamu yang menginap di hotel dapat memengaruhi tingkat pendapatan hotel. Jika tamu tidak puas dengan pelayanan, mereka mungkin akan memberikan ulasan negatif kepada orang lain, yang dapat mengurangi jumlah tamu yang datang ke hotel dan mengurangi pendapatan. Namun, jika tamu mendapat kamar yang bersih, rapi, nyaman, dengan fasilitas lengkap dan pelayanan yang baik dari seluruh karyawan, mereka akan merasa puas dan memberikan ulasan positif kepada orang lain. Hal ini akan meningkatkan jumlah dan durasi tinggal tamu di hotel. Oleh karena itu, semua fasilitas dan kebutuhan tamu harus tersedia dan siap digunakan sesuai kebutuhan mereka.

Room Attendant

Room attendant adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Harus diingat bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur (Rumekso, 2011). Berdasarkan pengertian para ahli diatas maka penulis menyimpulkan pengertian room attendant adalah petugas yang

bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, perlengkapan-perengkapan kamar, serta memberikan apa saja yang dibutuhkan/diperlukan oleh tamu selama menginap di hotel.

Tugas Room Attendant

Menurut Samson (2018) memiliki bagian tugas dan tanggung jawab dalam :

1. Membersihkan kamar tamu
2. Membersihkan lantai yang ditugaskan
3. Mengganti linen tamu
4. Mempersiapkan keperluan tamu setiap hari
5. Bertanggung jawab dalam layanan troli
6. Membantu dalam menyiapkan laporan *occupancy* kamar dan laporan *Room Attendant*
7. Melaporkan kepada *floor supervisor* jika terjadi perbedaan status kamar
8. Membersihkan kamar dengan SOP yang dijalankan
 - a. Mendorong troli kedepan pintu kamar, mengetuk pintu sebanyak 3 kali dengan mengucapkan identitas, jika tidak ada balasan buka pintu secara perlahan
 - b. Periksa keseluruhan ruangan tamu, apakah ada barang tertinggal setelah tamu meninggalkan kamar
 - c. Periksa keadaan, AC, Televisi, *mini bar*. Apakah ada kerusakan atau tidak, jika ada laporkan kepada *handman* atau *engineering*
 - d. *Stripping* linen kotor yang ada dalam seluruh ruangan
 - e. Proses *making bed*
 - f. Membersihkan kamar mandi
 - g. Cek dan melengkapi *guest supplies*
 - h. *Vacuum* seluruh ruangan dan sudut kamar
 - i. Cek kembali untuk keseluruhan pembersihan ruangan

Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli : Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) adalah sebagai berikut : Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (1988:23) adalah sebagai berikut : Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Menurut Tjiptono (2019:5), ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*), Berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai

- dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
 4. Jaminan/keyakinan (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.
 5. Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka dicari solusi secara segera, agar selalu terjaga hubungan yang harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Kotler dan Keller (2016:33) mengatakan kepuasan pelanggan sebagai berikut: *“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted”* yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang. Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan, Tjiptono (2014:353) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Terdapat 5 faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Tjiptono (2004) & Whidiarsa (2011:19) ada lima faktor/indikator adalah:

1. *Emosional*/perasaan: konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi
2. Produk dan jasa: konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa dan jasa yang mereka gunakan berkualitas
3. *Trust*: konsisten dalam kualitas, mengerti keinginan konsumen, komposisi informasi dengan kualitas produk, kepercayaan konsumen, produk yang handal.
4. Harga: produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
5. Keinginan merekomendasi: Kesediaan konsumen merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan atau produk jasa yang mereka nikmati berdasarkan pengalaman positif konsumen.

Crew Pesawat

Crew pesawat adalah kelompok orang yang bertugas untuk mengoperasikan dan memastikan keselamatan sebuah pesawat terbang. Mereka terdiri dari beberapa anggota yang memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda (Prasetyaningrum & Simarmata, 2016). Beberapa anggota *crew* pesawat yang umumnya ada dalam setiap penerbangan meliputi:

1. Pilot bertanggung jawab atas pengendalian pesawat. Biasanya terdiri dari pilot utama (*captain*) dan pilot pendamping (*first officer*).
2. Pramugari atau pramugara bertanggung jawab atas keselamatan dan kenyamanan penumpang. Mereka memberikan layanan seperti penyajian makanan dan minuman, memberikan informasi keamanan, dan memberikan bantuan selama keadaan darurat.
3. *Engineer* penerbangan bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan pesawat sebelum dan setelah penerbangan. Mereka memeriksa sistem pesawat untuk memastikan semuanya berfungsi dengan baik.
4. *Navigator* bertanggung jawab atas perencanaan rute penerbangan dan navigasi pesawat selama penerbangan, menggunakan peta dan alat navigasi.
5. *Flight dispatcher* bertanggung jawab atas perencanaan penerbangan, pemilihan rute, perhitungan bahan bakar, dan perencanaan alternatif. Mereka juga memantau kondisi cuaca dan memberikan informasi kepada pilot.
6. Setiap anggota *crew* pesawat memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran dan keselamatan penerbangan. Kolaborasi dan komunikasi yang baik antar anggota *crew* sangat diperlukan untuk keselamatan dan keberhasilan setiap penerbang.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan teknik dalam pengambilan data dengan cara observasi dan juga membagikan kuesioner. Variabel Bebas /X (Independent Variabel) Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah Kualitas pelayanan Room Attendant. Indikator variabel independent (kualitas pelayanan) dalam penelitian ini adalah: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati). Variabel Terikat /Y (Dependent Variabel) Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan tamu. Indikator variabel dependent (kepuasan tamu) dalam penelitian ini adalah: emosional/perasaan, produk dan jasa, trust, harga, keinginan merekomendasi. Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer dikumpulkan dengan metode survei dan juga metode observasi. Sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung yang dilakukan di room section Novotel Bali Ngurah Rai Airport. Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara di peroleh atau dicatat oleh pihak lain. Data sekunder itu berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Metode pengumpulan data merupakan serangkaian teknik atau prosedur yang digunakan dalam suatu penelitian untuk menghimpun informasi yang dibutuhkan guna menjawab pertanyaan penelitian. Dalam studi ini, peneliti akan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data yaitu menggunakan survei online (*Google form*). Kuesioner akan disebarkan kepada pihak yang terlibat secara langsung yaitu *crew* pesawat yang menginap di Novotel Bali Ngurah Rai Airport.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Survei

Berdasarkan pada tabel, dapat dijelaskann jawaban dari responden, berdasarkan pernyataan tentang indikator berwujud (Tangible) adalah sebagai berikut:

1. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang Novotel Bali Ngurah Rai Airport memiliki kelengkapan dan kesiapan room attendant yang sangat baik ada 12 orang responden (30%) menyatakan sangat setuju, 15 orang responden (37,5%) menyatakan setuju, 9 orang responden (22,5%) menyatakan Netral, 4 orang responden (10%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.
2. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang Novotel Bali Ngurah Rai Airport memiliki penampilan Room Attendant sesuai standart operasional ada 7 orang responden (17,5%) menyatakan sangat setuju, 17 orang responden (42,5%) menyatakan setuju, 11 orang responden (27,5%) menyatakan netral, 5 orang responden (12,5%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden menyatakan tidak setuju.
3. Dapat dijelaskan jawaban dari responden, berdasarkan pernyataan tentang indikator kehandalan (Reliability) dapat dijelaskan bahwa dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang Novotel Bali Ngurah Rai Airport memiliki ketepatan waktu dan kecepatan dalam pembersihan kamar ada 10 orang responden (25%) menyatakan sangat setuju, 13 orang responden (32,5%) menyatakan setuju, 14 orang responden (35%) menyatakan netral, 3 orang responden (7,5%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.
4. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang Novotel Bali Ngurah Rai Airport memiliki pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional 8 orang responden (20%) menyatakan sangat setuju, 14 orang responden (35%) menyatakan setuju, 14 orang responden (35%) menyatakan netral, 4 orang responden (10%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada respnnden menyatakan sangat tidak setuju. Deskripsi tanggapan responden terhadap indikator
5. Daya Tanggap (Responsiveness). Selanjutnya dapat dijelaskan jawaban dari responden, berdasarkan pernyataan tentang indikator Daya tanggap (Responsiveness) adalah sebagai berikut:
6. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang Novotel Bali ngurah rai Airport memiliki kemampuan Room attendant tanggap dalam menangani keluhan tamu ada 8 orang responden (20%) menyatakan sangat setuju, 13 orang responden (32,5%) menyatakan setuju, 14 orang responden (35%) menyatakan netral, 5 orang responden (12,5%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.
7. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang Novotel Bali Ngurah Rai Airport memiliki kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ada 10 orang responden (25%) menyatakan sangat setuju, 14 orang responden (35%) menyatakan setuju, 12 orang responden (30%) menyatakan netral, 4 orang responden (10%) menyatakan tidak setuju dan tidak responden menyatakan tidak setuju. Selanjutnta deskripsi tanggapan responden terhadap indikator jaminan (Assurance) yang dapat dijelaskan jawaban dari responden, berdasarkan pernyataan tentang indikator Jaminan (Assurance) adalah sebagai berikut.
8. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang Novotel Bali Ngurah Rai Airport memiliki, Room Attendant yang mempunyai pengetahuan luas mengenai peralatan pembersihan kamar dan teknik pembersihan ada 14 orang responden (35%) menyatakan sangat setuju, 13 orang responden (32,5%) menyatakan setuju, 10 orang responden (25%) menyatakan netral, 3 orang responden (7,5%) menyatakan tidak

setuju dan ada responden menyatakan sangat tidak setuju. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang Novotel Bali Ngurah Rai Airport memiliki jaminan barang bawaan tamu dikamar ada 14 orang responden (35%) menyatakan sangat setuju, 13 orang responden (32,5%) menyatakan sangat setuju, 10 orang reponden (25%) menyatakan netral, 3 orang responden (7,5%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.

9. Deskripsi tanggapan responden terhadap indikator Empati (Emphaty) dapat dijelaskan jawaban dari responden, berdasarkan pernyataan indikator Empati (Emphaty) adalah dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang Novotel Bali Ngurah Rai Airport memiliki keramahan dan kesopanan terhadap tamu di kamar ada 11 orang responden (27,5%) menyatakan sangat setuju, 14 orang responden (35%) menyatakan setuju, 10 orang responden (25%) menyatakan netral, 5 orang responden (12,5%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.
10. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang Novotel Bali Ngurah Rai Airport memiliki untuk mudah dihubungi Ketika dibutuhkan ada 11 orang responden (27,5%) menyatakan sangat setuju, 14 orang responden (35%) menyatakan setuju, 11 orang responden (27,5%) menyatakan netral, 4 orang responden (10%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tanggapan responden

Pada Variabel kepuasan Tamu (Y) dapat dijelaskan jawaban dari para responden, berdasarkan pernyataan tentang indikator adalah sebagai berikut:

1. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang indikator emosional/perasaan pada pernyataan kenyamanan yang dirasakan selama berada di Novotel Bali Ngurah Rai Airport ada 10 orang responden (25%) menyatakan sangat setuju, 15 orang responden (37,5%) menyatakan setuju, 12 orang responden (30%) menyatakan netral, 3 orang responden (7,5%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.
2. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang indikator produk dan jasa pada pernyataan puas dengan jasa yang diberikan selama berada di Novotel Bali Ngurah Rai Airport ada 9 orang responden (22,5%) menyatakan sangat setuju, 14 orang responden (35%) menyatakan setuju, 13 orang responden (32,5%) menyatakan netral, 4 orang responden (10%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.
3. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang indikator kepercayaan pada pernyataan keinginan untuk menginap Kembali di Novotel Bali Ngurah Rai Airport, ada 8 orang responden (20%) menyatakan sangat setuju, 16 orang responden (40%) menyatakan setuju, ada 12 orang responden (30%) menyatakan netral, 4 orang responden (10%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.
4. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang indikator harga pada pernyataan kesesuaian harga dengan fasilitas di Novotel Bali Ngurah Rai Airport, ada 10 orang responden (25%) menyatakan sangat setuju, 14 orang responden (35%) menyatakan setuju, 13 orang responden (32,5%) menyatakan netral, 3 orang responden (7,5%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.
5. Dari 40 responden yang memberikan tanggapan tentang indikator keinginan merekomendasikan pada pernyataan menceritakan produk jasa dan merekomendasikan kepada orang lain di Novotel bali Ngurah Rai Airport, ada 9 orang responden (22,5%) menyatakan sangat setuju, 13 orang responden (32,5%) menyatakan setuju, 14 orang

responden (35%) menyatakan netral, 4 orang responden (10%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.

Analisis Data

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan untuk dapat mengetahui sejauh mana hubungan variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan tamu). Dibawah ini adalah tabel hasil perhitungan dari data X dan Y dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS statistik 29.

Tabel 1: Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	20.897	1.443		14.483	<.001
Kualitas Pelayanan	0.30	.037	.131	.816	.419

Dependent Variabel: kepuasan Tamu (Pengolahan data SPSS, 2024)

Dilihat dari tabel1 maka dapat diketahui Nilai dari konstanta (a) sebesar 20.897 dan Nilai dari koefisiensi regresi (b) sebesar 0,030. Setelah mengetahui nilai konstanta (a) dan koefisiensi regresi (b) maka regresi linear sederhana dapat dihitung dengan menggunakan rumus: $Y=a-bX$. Berdasarkan dari perhitungan tabel diatas, maka nilai konstanta dan koefisien regresi telah diketahui yaitu $a=20.897$ dan $b =0,30$. Diperoleh persamaan:

$$Y=20.897+0.30X$$

Ini menunjukkan bahwa kepuasan tamu di Novotel Bali Ngurah Rai Airport ditentukan oleh kualitas pelayanan, bahwa konstanta (a) sebesar 20.897 menyatakan bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan, maka besar skor dari kepuasan tamu yaitu adalah 0.030. kemudian koefisiensi regresi (b) sebesar 0.030 menyatakan bahwa jika variabel X (kualitas pelayanan) ditingkatkan 1 maka akan meningkat variabel Y (kepuasan tamu) sebesar 0.030 satuan. Begitupun juga sebaliknya jika variabel X (kualitas pelayanan) dikurangi satu satuan, maka akan menyebabkan penurunan pada 0.030 satu variabel Y (kepuasan tamu).

Dari hasil analisis regresi linear sederhana diketahui Nilai dari Konstanta (a) sebesar 20.897 dan Nilai dari koefisiensi regresi (b) sebesar 0,030. Setelah mengetahui nilai konstanta (a) dan koefisiensi regresi (b) maka regresi linear sederhana dapat dihitung dengan menggunakan rumus: $Y=a-bX$. Berdasarkan dari perhitungan tabel diatas, maka nilai konstanta dan koefisien regresi telah diketahui yaitu $a=20.897$ dan $b =0,30$. Diperoleh persamaan: $Y=20.897+0.30X$. Ini menunjukkan bahwa kepuasan tamu di Novotel Bali Ngurah Rai Airport ditentukan oleh kualitas pelayanan, bahwa konstanta (a) sebesar 20.897 menyatakan bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan, maka besar skor dari kepuasan tamu yaitu adalah 0.030. kemudian koefisiensi regresi (b) sebesar 0.030 menyatakan bahwa jika variabel X (kualitas pelayanan) ditingkatkan 1 maka akan meningkat variabel Y (kepuasan tamu) sebesar 0.030 satuan. Begitupun juga sebaliknya jika variabel X (kualitas pelayanan) dikurangi satu satuan , maka akan menyebabkan penurunan pada 0.030 satu variabel Y (kepuasan tamu). Dari hasil analisis koefisiensi determinasi untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan tamu (Y), Nilai R atau korelasi sebesar 0.723 artinya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu adalah kuat. Koefisiensi determinasi (R Square) atau sebesar 0.523 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas

pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y) adalah sebesar 52,3% sedangkan sisanya 47,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian hipotesis, untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Y), diketahui nilai F hitung =32.365 dan F tabel yaitu 0,324 maka F hitung > F tabel, maka Ho ditolak H1 diterima. Hal ini berarti bahwa variabel independent secara persial berpengaruh terhadap variabel dependen. dengan tingkat signifikansi sebesar <0,000 berarti <0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan dengan kata lain ada hubungan pengaruh significant antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan tamu, (hipotesis diterima).

Hasil Analisis Koefisiensi Determinasi

Untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y). nilai koefisiensi Determinasi ditentukan dengan R square sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2: Hasil Analisis Koefisiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1.	.723 ^a	.523	.435	1.166

- a. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X1, X2
- b. Dependent Variabel: Y1 (Pengolahan data SPSS,2024)

Dari tabel diatas nilai

1. Nilai R atau korelasi sebesar 0.723 artinya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu adalah kuat lihat tabel 1)
2. Koefisiensi determinasi (R Square) atau sebesar 0.523 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y) adalah sebesar 52,3% sedangkan sisanya 47,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang berpengaruh kepada kepuasan pelanggan yaitu emosional, produk dan jasa, trust, harga dan keinginan merekomendasi

Hasil Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Y)

Tabel 3: Hasil Pengujian Hipotesis ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	156.282	1	156.282	32.365	<.001 ^a
Residual	183.493	38	4.829		
Total	339.775	39			

- a. Dependent Variable: kepuasan tamu
- b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan (Pengolahan data SPSS,2024)

Dari tabel diatas diketahui nilai F hitung =32.365 dan F tabel yaitu 4.10 maka F hitung 32.365 > F tabel 4.10, maka Ho ditolak H1 diterima.. Ini berarti bahwa variabel independent secara persial berpengaruh terhadap variabel dependen. dengan tingkat signifikansi sebesar <0,000 berarti <0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kualitas

pelayanan dengan kata lain ada hubungan pengaruh significant antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan tamu, (hipotesis diterima).

Hasil Data Observasi

Hasil observasi menunjukkan hal-hal penting yaitu:

1. Kelengkapan dan kesiapan room attendant, ditemukan, kebersihan kamar yang bersih dan rapi, dipastikan oleh room attendant dengan perlengkapan pembersih seperti vacuum cleaner, dan alat pembersih lainnya yang digunakan *Room Attendant* serta kesiapan Room Attendant yang baik dapat berkontribusi besar terhadap kesan positif tamu.
2. Penampilan *room attendant* sebagian besar room attendant mematuhi SOP terkait penampilan dengan mengenakan seragam yang bersih dan rapi sesuai standar hotel. Mereka juga menjaga penampilan pribadi dengan rambut tertata rapi dan tanpa aksesoris berlebihan.
3. Ketepatan waktu dan kecepatan dalam pembersihan kamar oleh Room Attendant Observasi dilakukan menemukan bahwa sebagian besar room attendant menyelesaikan pembersihan kamar tepat waktu.
4. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional Observasi menunjukkan bahwa room attendant memberikan pelayanan kadang kurang sesuai dengan standar operasional hotel, seperti menyediakan amenities yang lengkap, menjaga kebersihan kamar, dan merespons permintaan tamu dengan cepat dan efektif.
5. Kemampuan room attendant tanggap dalam menangani keluhan tamu dan mampu mendengarkan keluhan tamu serta menanggapi cepat dan efektif.
6. *Room Attendant* Mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Observasi menunjukkan bahwa sebagian besar *room attendant* memiliki kemampuan komunikasi yang baik mampu menjelaskan informasi mengenai layanan hotel.
7. Room Attendant mempunyai pengetahuan luas mengenai peralatan pembersih kamar dan teknik pembersih bahwa room attendant yang terlatih dengan baik dalam mengidentifikasi dan menggunakan peralatan pembersih dengan benar dapat meningkatkan efisiensi pembersihan,
8. Jaminan barang bawaan tamu menunjukkan bahwa *Room attendant* bertanggung jawab dalam menjaga keamanan barang bawaan tamu dengan mematuhi prosedur penyimpanan aman, melaporkan kehilangan atau kerusakan barang dengan tepat, dan memberikan keyakinan kepada tamu bahwa barang bawaan mereka terjaga dengan baik.
9. Room attendant menunjukkan tingkat keramahan dan kesopanan yang tinggi saat berinteraksi dengan tamu di dalam kamar bahwa room attendant yang ramah, sopan, dan menghormati privasi tamu cenderung membuat tamu merasa lebih nyaman dan dihargai.
10. Room attendant mudah untuk dihubungi bahwa room attendant yang responsif terhadap panggilan atau permintaan tamu, serta memiliki sistem komunikasi yang efektif seperti telepon, pesan teks, atau aplikasi hotel, dapat mengurangi waktu tanggap dan meningkatkan efisiensi dalam menanggapi kebutuhan tamu. Room attendant sangat responsif terhadap panggilan atau permintaan tamu, serta memiliki sistem komunikasi yang efektif seperti telepon, pesan teks, atau aplikasi hotel, dapat mengurangi waktu tanggap dan meningkatkan efisiensi dalam menanggapi kebutuhan tamu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan *Room Attendant* terhadap kepuasan tamu *crew* pesawat pada Novotel Bali Ngurah Rai Airport maka hasil penelitian ini

dapat dijelaskan bahwa hasil pengujian data penelitian dengan bantuan data SPSS, seluruh item pertanyaan dalam Uji validitas dinyatakan *Valid* karena nilai $R\text{-hitung} > R\text{-tabel}$. Dari hasil pengujian reliabilitas maka dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel dan dapat digunakan dalam kuesioner penelitian, berdasarkan syarat Uji Reliabilitas yaitu nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ hasil dari penelitian ini melebihi dari uji syarat Uji Reliabilitas. Berdasarkan hasil Perhitungan dan pengukuran dari penelitian ini yang terdapat pada pengujian hipotesis, adanya pengaruh yang signifikan (hipotesis diterima) dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu crew pesawat yang ada di Novotel Bali Ngurah Rai Airport. Berdasarkan hasil Perhitungan dan pengukuran dari penelitian ini Nilai R atau korelasi Nilai R atau korelasi sebesar 0.723 artinya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu adalah *kuat*. Koefisiensi determinasi (R^2) atau sebesar 0.523 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y) adalah sebesar 52,3% sedangkan sisanya 47,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti yaitu kepuasan tamu.

DAFTAR RUJUKAN

- Ghazali, D. (2021). *Analisis Kinerja Keuangan Sebelum Dan Sesudah Stock Split Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2018 Dan 2019* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Irawan, D., & Kusuma, N. (2019). Pengaruh struktur modal dan ukuran perusahaan terhadap nilai perusahaan. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, 17(1), 66-81.
- Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan brand image terhadap kepuasan konsumen restoran pizza hut cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 147-151.
- Lengkey, J. L., Towoliu, B., & Djamali, R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu hotel. *Hospitality and Tourism*, 2 (1).
- Mahdy, E., & Ghozali, I. (2012). *Analisis Pengaruh Locus Of Control dan Kompleksitas Tugas Audit Terhadap Kinerja Auditor Internal (Studi Pada Auditor Internal Pemerintah Yang Bekerja Pada Inspektorat Provinsi Jawa Tengah)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Prabandari, S. B. (2023). *Pengaruh brand loyalty dan brand image terhadap keputusan pembelian pada konsumen mamy poko pants di Desa Bulupasar Kecamatan Pagu Kabupeten Kediri* (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Rumekso, C. A. M. A. (2019). *Peran public relations dalam membentuk citra positif di Kusuma Agrowisata Resort and Convention Hotel Batu* (Doctoral dissertation).
- Somantri, G. R. (2005). Memahami metode kualitatif. *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 9(2), 57-65.
- Sulistiono, A. B., & SOFYAN, S. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi Pada Tamu Hotel Sronдол Indah Semarang)* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Supranto, J. (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar/oleh J. Supranto.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Valarie, A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2008). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Bagian Retail & Consumer Risk Group.
- Wardani, D. K. (2020). *Pengujian Hipotesis (deskriptif, komparatif dan asosiatif)*. Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah.