

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASA TATANAN NORMAL BARU DI HOTEL THE WESTIN JAKARTA

Analysis of the Effect of Room Attendant Service Quality on Goals During the New Normal Order at The Westin Hotel Jakarta

Muhammad Ridwan¹ dan Bryantanov Hariana²
Politeknik Sahid
mailto:mridwan@polteksahid.ac.id

ABSTRACT

During the COVID-19 pandemic to date, the hotel industry has been affected. Guest visits have experienced a very erratic decline. Guests staying overnight must follow a number of health protocols determined by the Government, in particular the guarantee of room cleanliness. The purpose of this study is to determine the customer satisfaction with the quality of room attendant services and to explain the factors that affect room attendant services. The method used in this study is a quantitative descriptive method used to describe customer satisfaction with room attendant services. This study uses a quantitative approach, which means the research is carried out by obtaining data in the form of numbers or qualitative data that is numbered. Data was obtained from a checklist of questionnaires to 65 guests who had stayed at The Westin Jakarta hotel. Based on this, the quality of the room attendant section at The Westin Jakarta Hotel is expected to improve and maintain service quality in increasing customer satisfaction, especially during the new normal period.

Key words : Service Quality, Customer Satisfaction, all guests, The Westin Jakarta Hotel

PENDAHULUAN

Harapan untuk menggerakkan kembali sektor perhotelan muncul saat memasuki masa tatanan normal baru. Hotel-hotel beroperasi dengan syarat penerapan protokol kesehatan untuk pencegahan dan pengendalian Covid-19 sesuai standar ketetapan Pemerintah, khususnya operasi-onal di *Housekeeping Department* di Hotel The Westin Jakarta.

Housekeeping Department adalah bagian dari hotel yang salah satunya bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*). Pada kenyataannya, kamar adalah salah satu pendapatan hotel yang paling besar. Karena itu, kamar dikelola oleh *Housekeeping Department* tepatnya *Room Division*. Salah satu bagian penting dari *Housekeeping Department* adalah *Room Attendant*.

Seorang *Room Attendant* dituntut untuk profesional di setiap pekerjaan yang dilakukannya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel. Peningkatan mutu serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Room Attendant* dapat memberikan kepuasan lebih bagi tamu yang menginap. Terkait dengan komitmen terhadap kepuasan para pelanggan secara keseluruhan, Hotel The Westin Jakarta memastikan para pelanggan merasa senang dan puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan ini salah satunya ditentukan oleh

pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* di Hotel The Westin Jakarta.

IDENTIFIKASI DAN PERUMUSAN MASALAH

Identifikasi Masalah

Seluruh hotel mengalami penurunan tingkat okupansi yang cukup signifikan akibat penurunan jumlah kunjungan wisatawan, terutama di masa tatanan normal baru semua industri mulai mengubah konsep pelayanan terutama industri hotel. Hal ini pun dialami Hotel The Westin Jakarta, khususnya operasional di *Housekeeping Department*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat identifikasi masalah dalam penelitian ini. Permasalahan tersebut adalah kurangnya perhatian staf *room attendant* terhadap barang-barang tamu ketika proses pembersihan kamar; kurangnya perhatian staf *room attendant* terhadap kebutuhan amenities kepada tamu, kurangnya ketelitian staf *room attendant* terhadap spot (noda yang menempel) pada linen. Hal ini didukung data dari adanya komplain yang kurang baik dari tamu berdasarkan ulasan dari laman *Traveloka.com* (2021).

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah

¹ Dosen Prodi D-4 Manajemen Perhotelan, Politeknik Sahid Jakarta

² Mahasiswa Prodi D-4 Manajemen Perhotelan, Politeknik Sahid Jakarta

dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan pelanggan pada masa tatanan normal baru di Hotel The Westin Jakarta?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan pelanggan pada masa tatanan normal baru di Hotel The Westin Jakarta?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan pada masa tatanan normal baru di Hotel The Westin Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan pada masa tatanan normal baru di Hotel The Westin Jakarta.

Tempat Penelitian

Yang menjadi tempat penelitian dalam penulisan artikel ini adalah Hotel The Westin Jakarta.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Dalam permasalahan mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masa Tatanan Normal Baru di Hotel The Westin Jakarta pada bab sebelumnya untuk dapat memecahkan permasalahan tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan tentang Kualitas Pelayanan *Room Attendant* dan Kepuasan Pelanggan di Hotel The Westin Jakarta. Sementara itu, Unit analisis adalah satuan kecil dari sumber informasi yang dianalisis. Dalam penelitian ini adalah tamu Hotel The Westin Jakarta.

Prosedur Pengumpulan Data

Dalam teknik pengambilan data, digunakan beberapa prosedur untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder sebagai berikut.

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada tamu Hotel The Westin Jakarta.

Teknik yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut.

a. Teknik Observasi

Teknik ini dilakukan tanpa interaksi dengan responden atau interaksi sosial karena kondisi pandemi Covid-19 yang tidak mendukung hal ini. Teknik ini hanya mengamati dan menganalisis apa yang diobservasi, antara lain lingkungan fisik dan lingkungan sosial (aktivitas tamu) selama di Hotel The Westin Jakarta.

b. Teknik Kuesioner

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul (Sugiyono, 2011:206). Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner atau angket. Menurut Sugiyono (2011:132), kuesioner ini disusun dengan Skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini mengukur banyaknya jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (RR), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS) dari responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penunjang untuk melengkapi

data penelitian. Data penelitian ini diperoleh dari buku-buku, *website*, dan literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

Metode yang digunakan dalam data sekunder ini yaitu metode studi pustaka untuk melengkapi data yang diperoleh dari lapangan ketika melakukan penelitian, seperti tabel pengolahan data dan foto pendukung aktivitas *room attendant* di Hotel The Westin Jakarta.

METODE ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan merupakan data yang diperoleh dengan menggunakan instrumen yang berupa kuesioner sehingga data yang ada harus dianalisis dengan *software IBM SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 20. Selanjutnya, data diolah melalui uji validitas untuk mengetahui keabsahan suatu hasil penelitian dan uji reliabilitas untuk mengetahui keandalan dari alat ukur yang digunakan. Selain itu, data dianalisis dengan uji regresi linier sederhana, uji statistik t, dan uji koefisien determinasi.

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur apa yang ingin diukur atau alat ukur yang digunakan mengenai sasaran. Menurut Sugiyono (2011:455), "Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti." Dengan demikian, data yang valid adalah data "yang tidak berbeda" antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui keandalan dari alat ukur yang digunakan. Dalam kuantitatif, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data jika dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda (Sugiyono, 2011:456). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Koefisien Alpha Cronbach's. Koefisien ini merupakan koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan karena koefisien ini menggambarkan variasi dari item, baik untuk format benar atau salah atau bukan, seperti format pada skala likert. Di mana hasil dari perhitungan Alpha Cronbach's tersebut kemudian dikonsultasikan dengan ketentuan bahwa suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alpha Cronbach's > 0,60 (Ghozali, 2011:48).

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Somantri (2015:243) menyatakan bahwa "*Regresi Linier Sederhana bertujuan untuk mempelajari hubungan linier antara dua variabel.*" Sedangkan dalam Sugiyono (2015:261), dinyatakan bahwa "*Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.*"

Berikut adalah rumus dari Regresi Linier.

$$\hat{Y} = a + bX$$

Di mana:

\hat{Y}	=	variabel kriterium
X	=	variabel prediktor
a	=	bilangan konstan
b	=	koefisien arah regresi linier

4. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji Statistik t)

Uji signifikan secara parsial (uji statistik t) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen X terhadap variabel (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan 2 arah dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dilakukan uji tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikan di tentukan sebesar 5% dan degree of freedom (df) = n-k. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apabila $>$ atau P value $< \alpha$ maka :
 - 1) H_a diterima karena memiliki pengaruh yang signifikan.
 - 2) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b. Apabila $<$ atau P value $> \alpha$ maka :
 - 1) H_a ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan.
 - 2) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen jika koefisien determinasi determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruh variabel-variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Survei

Responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini berjumlah 65 tamu, dengan menggunakan media kuesioner untuk mengukur persepsi tamu. Tabel berikut adalah komposisi responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, dan jenjang pendidikan, dari hasil kuesioner yang diisi oleh tamu.

1. Jenis Kelamin

Tabel 1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Laki-laki	27	41,5%
2	Perempuan	38	58,5%
Total		65	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Responden penelitian yang berjumlah 65 tamu, terdiri dari 41,5% responden berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 27 orang dan sisanya 58,5% adalah perempuan dengan frekuensi 38 orang. Secara umum, komposisi ini juga mewakili keseluruhan populasi tamu Hotel The Westin Jakarta.

2. Berdasarkan Usia

Tabel 2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA	FREKUENSI	PERSENTASE
1	20-30	52	80%
2	31-40	8	12,3%
3	41-50	2	3,1%
4	50>	3	4,6%
To tal		65	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2021

Apabila dilihat dari komposisi responden berdasarkan usia, maka yang terbesar adalah yang berada di usia 20–30 tahun dengan frekuensi 52 orang yang menunjukkan persentase sebesar 80%, selanjutnya adalah usia 31–40 tahun dengan frekuensi 8 orang, untuk usia 41–50 tahun memiliki frekuensi 2 orang dan 50 tahun lebih memiliki frekuensi 3 orang.

3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN	FREKUENSI	PERSENTASE
1	SMA	28	43,1%
2	Diploma	20	30,8%
3	Sarjana (S1)	16	24,6%
4	Pasca Sarjana (S2)	1	1,5%
To tal		65	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2021

Dari data tabel 3, terlihat bahwa komposisi tamu yang sering datang ke Hotel The Westin Jakarta yaitu tamu yang mempunyai pendidikan terakhir SMA sebanyak 43,1% dengan frekuensi 28 orang, Diploma sebanyak 30,8% dengan frekuensi 20 orang, Sarjana (S1) 24,6% dengan frekuensi 16 orang dan Pasca Sarjana (S2) 1,5% dengan frekuensi 1 orang.

4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Pelajar/Mahasiswa	22	33,8%
2	Pegawai Negeri	4	6,2%
3	Wiraswasta	16	24,6%
4	Dan Lain-Lain	23	35,4%
Total		65	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2021

Dari data tabel 4, terlihat bahwa komposisi tamu yang sering datang ke Hotel The Westin yaitu tamu yang mempunyai pekerjaan lain-lain sebanyak 35,4% dengan frekuensi 23 orang (yang meliputi orang asing, freelancer), pelajar atau mahasiswa sebanyak 33,8% dengan frekuensi 22 orang, wiraswasta 24% dengan frekuensi 16 orang, dan pegawai negeri 6,2% dengan frekuensi 4 orang.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa generasi tamu

memiliki karakter yang milenial/muda yang ditunjukkan terbanyak pada rentang usia 20-30 tahun. Rata-rata pekerjaan mereka yang menginap di sana adalah lulusan SMA dan Diploma. Hal ini menunjukkan bahwa mereka lebih menyukai staycation di hotel bintang 5 seperti Hotel The Westin Jakarta. Berdasarkan teori tentang kepuasan pelanggan dalam penelitian ini, karakter milenial/muda yang dimiliki responden tersebut menunjukkan bahwa mouth communication sangat efektif untuk menyebarluaskan ulasan tentang kepuasan pelanggan (tamu hotel) melalui internet dengan pernyataan atau pendapat dari konsumen mengenai sebuah produk, jasa, brand, khususnya ulasan tentang Hotel The Westin Jakarta.

Distribusi Jawaban Responden

1. Kualitas Pelayanan *Room Attendant* (Variabel X)

Berikut ini merupakan pemaparan hasil dari jawaban yang didapatkan dari variabel X yang dibagikan kepada responden sebagai berikut.

Tabel 5 Distribusi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS	TOTAL
1.	X1	0	0	0	29	36	65
2.	X2	0	0	0	26	39	65
3.	X3	0	0	3	29	33	65
4.	X4	0	0	1	24	40	65
5.	X5	0	0	2	19	44	65
6.	X6	0	0	3	23	39	65
7.	X7	0	0	2	23	40	65
8.	X8	0	0	1	31	33	65
9.	X9	0	0	1	25	33	65
10.	X10	0	0	1	32	32	65

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan pada tabel 5 di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian dari responden memberikan jawaban sangat setuju terbanyak pada pernyataan item ke-5, yaitu “Karyawan Room Attendant Hotel Westin Jakarta selalu memberikan pelayanan kamar secara tepat kepada tamu” memiliki jawaban sebesar 44 responden. Sementara itu, dihasilkan jawaban setuju terbanyak pada pernyataan item ke-10, yaitu “Karyawan room attendant Hotel Westin Jakarta memperlakukan semua tamu secara khusus” yang memiliki jawaban yaitu sebanyak 32 responden. Dapat diartikan bahwa responden menyetujui bahwa karyawan room attendant Hotel Westin Jakarta selalu memberikan pelayanan kamar secara tepat kepada tamu dan memperlakukan semua tamu secara khusus.

2. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Berikut ini merupakan pemaparan hasil dari jawaban yang didapatkan dari variabel Y yang dibagikan kepada responden sebagai berikut.

Tabel 6 Distribusi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS	TOTAL
1.	Y1	0	0	0	27	38	65

2.	Y2	0	0	2	37	26	65
3.	Y3	0	0	1	33	31	65
4.	Y4	0	0	4	26	35	65
5.	Y5	0	0	3	25	37	65
6.	Y6	0	1	4	28	32	65
7.	Y7	0	0	3	29	33	65
8.	Y8	0	0	2	31	32	65
9.	Y9	0	0	1	7	32	65
10.	Y10	0	0	2	30	33	65

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa sebagian dari responden yang memberi jawaban sangat setuju terbanyak pada item pernyataan ke-1, yaitu “Responden merasa senang karena fasilitas kamar Hotel Westin Jakarta dapat memenuhi kebutuhannya” memiliki jawaban sebesar 38 orang dan jawaban setuju terbanyak dalam pernyataan item ke-2 berjumlah, yaitu “Responden akan kembali ke Hotel Westin Jakarta untuk menginap” memiliki jawaban sebesar 37 orang. Dari hasil tersebut, dapat diartikan bahwa para tamu merasa senang karena fasilitas kamar Hotel Westin Jakarta dapat memenuhi kebutuhannya kan kembali ke Hotel Westin Jakarta untuk menginap.

Hasil Hipotesis

1. Uji Validitas

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pengukuran validitas instrumen diperoleh dari hasil uji coba instrumen terhadap 30 responden. Uji coba validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh dari setiap butir pernyataan dengan skor total untuk setiap variabel. Nilai r tabel pada jumlah data (n)=30 dengan taraf signifikansi 0,05 sebesar 0,206. kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan, jika r hitung > r tabel maka butir instrumen dianggap valid, tetapi sebaliknya jika r hitung < r tabel, maka butir instrumen dianggap tidak valid. Dari hasil analisis instrumen yang disebarkan dalam uji coba sebanyak 10 butir pernyataan, semua butir valid pada taraf signifikansi 0.05, n=30 dengan r tabel = 0,206.

Tabel 7 Uji Validasi Kualitas Pelayanan

Butir Pernyataan	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
X 1	0,766	0,206	Valid
X 2	0,736	0,206	Valid
X 3	0,816	0,206	Valid
X 4	0,804	0,206	Valid
X 5	0,793	0,206	Valid
X 6	0,803	0,206	Valid
X 7	0,769	0,206	Valid
X 8	0,775	0,206	Valid
X 9	0,804	0,206	Valid
X 10	0,862	0,206	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan pengujian pada tabel 7, hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa item X 1 dengan nilai r hitung > r tabel (0,766>0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0,001 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Item X 2

dengan nilai r hitung > rtabel (0,736 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Item X 3 dengan nilai r hitung > rtabel (0,816 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid, item X 4 dengan nilai r hitung > rtabel (0,793 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid, item X 5 dengan nilai r hitung > rtabel (0,803 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid, item X 6 dengan nilai r hitung > rtabel (0,769 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid, item X 7 dengan nilai r hitung > rtabel (0,775 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid, item X 8 dengan nilai r hitung > rtabel (0,804 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid, item X 9 dengan nilai r hitung > rtabel (0,862 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid, item X 10 dengan nilai r hitung > rtabel (0,688 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Berdasarkan tabel 7, hasil uji validitas menunjukkan bahwa Pernyataan Nomor 1 sampai 10 dinyatakan valid karena nilai r hitung > rtabel.

b. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pengukuran validitas instrumen diperoleh dari hasil uji coba instrument terhadap 65 responden. Uji coba validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh dari setiap butir pernyataan dengan skor total untuk setiap variabel.

Nilai r table pada jumlah data (n)=65 dengan taraf signifikansi 0,05 yaitu 0,206. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan, jika r hitung > r table, maka butir instrument dianggap valid.

Dari hasil analisis instrument yang disebarkan dalam uji coba sebanyak 10 butir pernyataan, semua butir valid pada taraf signifikansi 0.05, n=65 dengan r table = 0,206.

Tabel 8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Butir Pernyataan	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Y 1	0,759	0,206	Valid
Y 2	0,856	0,206	Valid
Y 3	0,837	0,206	Valid
Y 4	0,843	0,206	Valid
Y 5	0,837	0,206	Valid
Y 6	0,856	0,206	Valid
Y 7	0,869	0,206	Valid
Y 8	0,787	0,206	Valid
Y 9	0,802	0,206	Valid
Y 10	1,000	0,206	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan pengujian pada tabel 8, hasil uji validitas diatas, diketahui bahwa item Y 1 dengan nilai r hitung > rtabel (0,759 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0,001 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Item Y 2 dengan nilai r hitung > rtabel (0,856 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Item Y 3 dengan nilai r hitung > rtabel (0,837 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Item Y 4

dengan nilai r hitung > rtabel (0,843 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Item Y 5 dengan nilai r hitung > rtabel (0,837 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Item Y 6 dengan nilai r hitung > rtabel (0,856 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Item Y 7 dengan nilai r hitung > rtabel (0,869 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Item Y 8 dengan nilai r hitung > rtabel (0,787 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Item Y 9 dengan nilai r hitung > rtabel (0,802 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid. Item Y 10 dengan nilai r hitung > rtabel (1,000 > 0,206) serta nilai signifikansi > nilai alpha (0 > 0,005) maka indikator dinyatakan valid.

Berdasarkan tabel 8, hasil uji validitas menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner no 11 sampai 20 dinyatakan valid karena nilai r hitung > rtabel.

2. Uji Reliabilitas

Dalam melakukan pengujian hipotesis, setelah mendapatkan tingkat valid dari setiap butir instrumen dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Pengujian ini dilakukan berkaitan dengan derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi dan akurasi, sehingga dapat mengetahui keandalan serta kepercayaan dari setiap jawaban responden terhadap setiap instrumen yang diteliti yang kemudian dapat dilakukan pengujian kembali dengan hasil yang sama.

Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima atau dikatakan reliabel bila memiliki koefisien alpha (cronbach's alpha) lebih besar dari 0,6. Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua indikator pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Perhitungan reliabilitas instrumen pada kualitas pelayanan dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas instrumen sebagai berikut.

Tabel 9 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,934	10

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Rumus Cronbach Alpha diperoleh koefisien reliabilitas instrument r hitung = 0,934 > rtabel 0,6. Dengan demikian disimpulkan bahwa instrument variabel Kualitas Pelayanan yang disusun reliabel atau konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

Sementara itu, perhitungan reliabilitas instrumen kepuasan pelanggan dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas instrumen sebagai berikut.

Table 10 Uji Reliability Variabel Kepuasan Pelanggan
Reliability Statistics

Cronbach'sn Alpha	N of Items

0,768	10
-------	----

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan rumus Cronbach Alpha diperoleh koefisien reliabilitas instrument r hitung = 0,768 > rtabel 0,6. Dengan demikian, disimpulkan bahwa instrumen variabel Loyalitas Konsumen yang disusun reliabel atau konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Secara umum rumus persamaan regresi linier sederhana adalah $Y = a + bX$. Sementara untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut kita dapat melakukan uji regresi linier pada tabel *Coefficients* berikut.

Tabel 11 Persamaan Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,729	3,193		-,228	,820
	Kualitas Pelayanan	,994	,070	,874	14,250	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Hasil output data dari tabel 11 menunjukkan bahwa hasil perhitungan dari persamaan regresi sebagai berikut.

a = angka konstan dari *Unstandardized Coefficients* dalam kasus ini nilainya sebesar -0,729. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti jika terdapat kualitas pelayanan (X), maka nilai koefisien kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar -0,729.

b = angka konstan regresi, nilai sebesar 0,994. Angka ini mengandung arti bahwa setiap melakukan 1% dari kualitas pelayanan (X), maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat 0,994.

4. Uji Koefisien Korelasi (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan melihat nilai R dari data tabel *Model Summary*.

Tabel 12 Hasil Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 ^a	0,763	0,759	2,38696

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Hasil output data dari tabel 12 menunjukkan bahwa hasil perhitungan dari uji koefisien korelasi bahwa diketahui dari sebanyak 65 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,874. Dari data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa antara terdapat hubungan yang KUAT antara kualitas pelayanan (variabel X) dengan variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) dengan nilai korelasi 0,874.

5. Koefisien Determinasi (R²)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan melihat nilai R Square dari data tabel *Model Summary*.

Tabel 13 Hasil Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 ^a	0,763	0,759	2,38696

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Nilai R yang menyimbolkan koefisien, kemudian dalam tabel tersebut juga diperoleh nilai R Square atau nilai koefisien yang dikuadratkan untuk menunjukkan seberapa besar interaksi dibentuk oleh kedua Hasil output data dari tabel 4.31 menunjukkan bahwa hasil perhitungan dari uji koefisien determinasi sebagai berikut :

Nilai Koefisien Determinasi (KD) yang diperoleh adalah 0,763 sama dengan 76,3%. Dengan demikian, dapat ditafsirkan bahwa kualitas pelayanan (variabel X) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 76,3% terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y), dan ada variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu membuat personalise letter dalam hal ini, room attendant diperbolehkan menulis memo dan meninggalkannya di dalam kamar.

6. Uji Hipotesis

Uji T digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel bebas (X) secara individual terhadap variabel terikat (Y). Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas (X) secara individual terhadap variabel terikat (Y) dapat menggunakan unstandardized coefficient maupun standardized coefficient yaitu dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Pengujian secara parsial untuk masing-masing variabel diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 14 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,729	3,193		-,228	,820
	Kualitas Pelayanan	,994	,070	,874	14,250	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2021

Hasil output data dari tabel 14 menunjukkan bahwa hasil perhitungan dari uji T sebagai berikut.

Diketahui t_{hitung} sebesar 14,250 yang kemudian akan di bandingkan dengan nilai t_{tabel} , dan juga terdapat signifikansi sebesar 0,00.

Kemudian temukan t_{tabel} pada tabel distribusi pada kolom $\alpha = 0,05$ baris $df = 65 - 2 = 63$, maka akan menemukan nilai sebesar 1,66940.

Dari data tersebut, kemudian nilai thitung dibandingkan dengan nilai ttabel sehingga $14,250 > 1,669$, dan juga dengan signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$.

Dengan demikian, dapat disimpulkan dari kriteria pengujian sebagai berikut.

- a. Bila nilai thitung $>$ ttabel, maka H_0 dinyatakan ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (variabel X) dengan kepuasan pelanggan (variabel Y).
- b. Jika nilai signifikansi $<$ $0,05$ artinya kepuasan pelanggan (variabel X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y).
- c. Bila nilai thitung $<$ ttabel, maka H_0 dinyatakan diterima.
- d. Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (variabel X) dengan kepuasan pelanggan (variabel Y).
- e. Jika nilai signifikansi $>$ $0,05$ artinya kualitas pelayanan (variabel X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y).

Karena nilai thitung sebesar $14,250 >$ nilai ttabel sebesar $1,669$ dengan signifikansi sebesar $0,00 <$ $0,05$, dapat disimpulkan pada data penelitian ini bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel The Westin Jakarta.

Hal ini berarti kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diukur dengan 4 indikator, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kualitas pelayanan room attendant mempengaruhi kepuasan pelanggan karena kualitas pelayanan tersebut lebih produktif apabila indikator tersebut di atas terpenuhi. Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis 2 H_a yang menyatakan "Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan" dinyatakan diterima.

Berdasarkan teori koefisien determinan dan hasil penelitian secara statistik, dapat dibuktikan bahwa kualitas pelayanan room attendant berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel The Westin Jakarta. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan secara progresif. Begitu pun sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan, semakin rendah pula kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Dengan demikian, manajemen Hotel The Westin Jakarta seharusnya menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu sehingga kepuasan terhadap pelayanan tersebut membuat pelanggan akan kembali lagi menggunakan layanan/produk yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Tatanan Normal Baru Di Hotel Westin Jakarta", dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap fa kepuasan pelanggan, melalui pengujian uji T yaitu t hitung sebesar $7,135 >$ dari nilai t tabel sebesar $1,734$ serta signifikansi sebesar $0,00 <$ $0,00$. Serta hasil korelasi dengan sebesar $1,669$ menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan variabel

kepuasan pelanggan. Hasil analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, melalui hasil rata-rata skor variabel X sebesar $4,55$ menunjukkan bahwa seluruh karyawan room attendant di Hotel The Westin

Jakarta SANGAT SETUJU memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, sedangkan hasil rata-rata skor variabel Y sebesar $4,45$ menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Hotel The Westin Jakarta SETUJU memiliki kualitas yang sangat baik. Selain itu, Hasil kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, melalui hasil koefisien determinan senilai $0,763$ sama dengan $76,3\%$ sehingga dapat ditafsirkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh kontribusi sebesar $76,3\%$ terhadap kepuasan pelanggan dan ada pengaruh sebesar $23,7\%$ variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

2. Berdasarkan hipotesis yang ada, kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diukur dengan 4 indikator, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kualitas pelayanan room attendant mempengaruhi kepuasan pelanggan karena kualitas pelayanan tersebut lebih produktif apabila indikator tersebut di atas terpenuhi. Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis 2 H_a yang menyatakan "Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan" dinyatakan diterima. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan room attendant berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel The Westin Jakarta. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan secara progresif. Begitu pun sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan, semakin rendah pula kepuasan pelanggan yang dihasilkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar, Danis Imam. (2011). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan. Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi Vol 7 No. 1. Semarang: Kemenristekdikti, Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta Wilayah VI.
- Bagyono. (2014). Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2018). Manajemen Housekeeping Hotel: Pemahaman Konsep Pengelolaan Konsep Departemen Housekeeping di Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Barata, Adya. (2014). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Danannjaja, James (1994), Antropologi, Psikologi, Teori Netode dan Sejarah Perkembangannya, Badan pengembangan Kebudayaan dan Pariwisata Denpasar.
- Fadhli, Aulia. (2017). Pengantar Housekeeping Perhotelan. Yogyakarta: Penerbit Gave Media.
- Irawan, Handi. (2015). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI. (2020).
- Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel:

- dalam Rangka Melaksanakan Protokol Kesehatan bagi Masyarakat Produktif untuk Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Jakarta: Kemenparekraf.
- Kietzman, H.J. and Canhoto, A. (2013). Bittersweet! Understanding and Managing Electronic Word of Mouth. *Journal of Public Affairs*, 13(2), 146-159.
- Kotler, Philip dkk. (2012). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Penerbit Andy.
- Kotler, Philip. R., Jhon T. Bowen, James Makens. (2014). *Marketing for Hospitality and Tourism Sixth Edition*. International Edition. Illinois: Northwestern University.
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, Johannes. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suprayogo, Imam dan Tobroni. (2011). *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran Edisi Ke-3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- <https://www.usgboral.com/>. "Profil Hotel The Westin Jakarta." (Diakses pada 29 Juni 2021)
- <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/the-westin-jakarta-1000000614773> "Ulasan tentang Menginap di Hotel The Westin Jakarta." (Diakses 29 Juni 2021).