

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM BOY* DENGAN
KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL AXANA PADANG**



**Oleh :
FERONIKA BERUTU
NIM. 1102338/2011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM BOY* DENGAN KEPUASAN
TAMU MENGINAP DI HOTEL AXANA PADANG**

FERONIKA BERUTU

**Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Feronika Berutu Untuk Persyaratan
Wisuda Periode September 2015 dan Telah Disetujui/Diperiksa Oleh Kedua
Dosen Pembimbing**

Padang, Agustus 2015

Dosen Pembimbing I



Dr. Yuliana, S.P., M.Si
NIP. 19700727 199703 2003

Dosen Pembimbing II



Kasmita, S.Pd, M.Si
NIP. 197009 200312 2001

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ROOM BOY DENGAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL AXANA PADANG

Feronika Berutu¹, Yuliana², Kasmita²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FT Universitas Negeri Padang
email: feronikaberutu@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu menginap di Hotel Axana Padang. Penelitian ini bersifat korelasional. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.711. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan sampel *incidental*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penyebaran kuesioner dengan menggunakan *skala Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menemukan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan *room boy* dengan kepuasan tamu menginap di Hotel Axana Padang positif dengan nilai koefisien korelasi (r) 0,634 dan signifikan 0,000.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, *room boy*, kepuasan tamu

Abstract

The purpose of this research is to know the correlation between service quality of room boy with satisfaction of guest stay at Hotel Axana Padang. The population amount are 1.711. people who are stay at Hotel Axana Padang, sample selection techniques in the study is using incidental-non probability sampling. The amount of sample are 95 people. Data collection techniques is using a structured questionnaire based on Likert scale that has been tested for validity and reliability. Based on the survey find, the relationship Between Service Quality of Room Boy with Satisfaction of guest shows positive with the value of correlation (r) 0,634 and significant 0,000.

Key words: service quality of room boy, satisfaction of guest

¹Mahasiswa Jurusan Manajemen Perhotelan

²Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP, Pembimbing 1

³Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP, Pembimbing 2

A. Pendahuluan

Kota Padang merupakan salah satu kota di Indonesia yang merupakan ibukota Provinsi Sumatera Barat. Kota ini terdapat banyak objek wisata. Oleh karena hal itu, pembangunan di bidang industri pariwisata meningkat, salah satunya ialah di bidang akomodasi khususnya hotel.

Jasa hotel yang ditawarkan kepada pelanggan harus berkualitas agar pelanggan merasa senang terhadap jasa yang dirasakannya. Sebagai salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012: 157), “Kualitas jasa/pelayanan ialah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Salah satu hotel yang mencoba memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada tamu ialah Hotel Axana Padang. Hotel Axana Padang merupakan salah satu hotel berbintang 4 di Kota Padang. Dalam pelaksanaan operasionalnya Hotel Axana Padang memiliki beberapa departemen, Salah satunya adalah *Housekeeping Department*.

Housekeeping Department menurut Bataafi (2006: 25), “Sebagai bagian yang berada di hotel yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang menyangkut kebersihan, kerapian, kelengkapan, keindahan, perawatan dan kesehatan serta kenyamanan di seluruh kamar tamu dan publik area, serta penanganan dan perawatan dan *house laundry*”. Salah satu seksi yang ada di *Housekeeping Department* ialah *floor section*. Karyawan laki-laki yang bertugas pada bagian *floor section* dikenal dengan istilah *room boy*. Rumecko (2002:4) mendefinisikan, “Baik buruknya kamar hotel tergantung dari kualitas *room boy* hotel tersebut, agar tamu-tamu mendapatkan kepuasan maka *room boy* harus memberikan pelayanan yang berkualitas”.

Berdasarkan pengamatan penulis pada saat melakukan PLI di hotel Axana Padang, masih ditemukan masalah mengenai kepuasan tamu yaitu adanya tamu mengeluh karena permintaan belum terpenuhi secara

keseluruhan, dimana tamu rombongan menginginkan adanya *extra bed* disetiap *room* yang mereka *booking*. Fenomena lain yang terlihat yaitutamu merasa tidak puas terhadap pelayanan *room boy* karena lamanya proses pembersihan kamar.

Beberapa ulasan yang diberikan tamu di Trip Advisor, penulis melihat adanya keluhan tamu merasa kurang puas terhadap kelengkapan kamar yang seharusnya dipersiapkan *room boy*. Peneliti juga melihat adanya masalah ketepatan pelayanan (*responsive*) dimana tamu menginap di *junior suite* tetapi *room boy* tidak mengecek kembali kekurangan dari *room* tersebut, dan tamu mengeluh karena tidak disediakannya *kettle jug* di dalam *room*.

Penulis juga melihat adanya masalah berdasarkan data rekapitulasi 20 *guest comment card* mengenai pelayanan *room boy* masih kurangnya kebersihan tempat tidur dan kebersihan kamar mandi. Dengan adanya hal ini membuktikan bahwa pelayanan karyawan *Room boy* masih belum optimal.

Berdasarkan ulasan tanggapan tamu yang diakses dari website [www. Agoda.com](http://www.Agoda.com) yang bekerja sama dengan Hotel Axana Padang, penulis menemukan adanya tamu komplek karena dikenakan biaya tambahan sebagai akibat mengkonsumsi *isiminibar* padahal sejak awal tidak terisi. Fenomena lain yang terlihat adanya komplek dari tamu karena *hand shower* di *room* tidak bisa digunakan.

Mengingat sangat pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, maka penulis tertarik mendalami lebih lanjut dengan tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan *room boy* dengan kepuasan tamu menginap.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menginap di Hotel Axana Padang pada periode Januari 2014-Desember 2014 jumlah rata-rata tamu yang menginap sebanyak 1.711. Teknik pengambilan sampel yang

digunakan adalah teknik *non probability sampling (insidental sampling)*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang berdasarkan rumus Riduwan (2004) dengan tingkat kesalahan 10%.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kemudian untuk analisis data diuji normalitas, homogenitas, dan uji hipotesis. Teknik analisis deskriptif data penelitian ini menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (M_i), dan standar deviasi (S_{di}). Menurut Arikunto (2010) yaitu:

- | | |
|-------------------------|---|
| a. Kategori sangat baik | $\geq (M_i + 1,5 S_{di})$ – keatas |
| b. Kategori baik | $: (M_i + 0,5 S_{di}) - < (M_i + 1,5 S_{di})$ |
| c. Kategori cukup baik | $: (M_i - 0,5 S_{di}) - < (M_i + 0,5 S_{di})$ |
| d. Kategori kurang baik | $: (M_i - 1,5 S_{di}) - < (M_i - 0,5 S_{di})$ |
| e. Kategori tidak baik | $: < (M_i - 1,5 S_{di})$ – kebawah |

Menentukan skor rata-rata ideal sebagai berikut:

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{skor ideal maksimum} + \text{skor ideal minimum})$$

$$S_{di} = \frac{1}{6} (\text{skor ideal maksimum} - \text{skor ideal minimum})$$

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a) Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Data Variabel Kualitas Pelayanan (X) dikumpulkan melalui pernyataan yang terdiri dari 24 butir pernyataan. Selanjutnya kuesioner disebarkan kepada 95 orang respondent yang menginap di Hotel Axana Padang, kemudian didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

Variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan diperoleh skor rata-rata (mean) sebesar 58,89 skor tengah (median) sebesar 59,00, skor yang sering muncul (mode) 61, simpangan baku (standar deviasi) 5,98 range 22 dan varian 35,79..

Tabel 1
Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel
Kualitas Pelayanan

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 48,75$	-	0
Baik	$41,25 - <48,75$	4	4,21
Cukup	$33,75 - < 41,25$	43	45,26
Buruk	$26,25 - < 33,75$	47	49,47
Sangat Buruk	$< 26,25$	1	1,05
Total		100	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang variabel kualitas pelayanan berada pada kategori cukup karena nilai rata-rata 58,89 berada pada rentang skor 54-<66. Berikut untuk klasifikasi skor pada masing-masing indikator kualitas pelayanan.

a) Bukti Fisik (*Tangible*)

Ditinjau dari indikator bukti fisik (*tangible*) didapat skor rata-rata (mean) sebesar 13,68, skor tengah (median) sebesar 14,00, skor yang sering muncul (mode) 15, simpangan baku (standar deviasi) 2,51 dan range 14.

Tabel 2
Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas
Pelayanan berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 19,5$	1	1,05
Baik	$16,5 - <19,5$	111	11,57
Cukup	$13,5 - < 16,5$	37	38,95
Buruk	$10,5 - < 13,5$	37	38,95
Sangat Buruk	$<10,5$	9	9,47
Total		100	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang kualitas pelayanan berdasarkan indikator bukti fisik berada pada kategori cukup baik dan cenderung ke kategori buruk dan sangat buruk karena nilai rata-rata 13,68 berada pada rentang 13,5-<16,5.

b) Empati (*Emphaty*)

Ditinjau dari indikator *emphaty* didapat skor rata-rata (mean) sebesar 9,65, skor tengah (median) sebesar 10, skor yang sering muncul (mode) 8, simpangan baku (standar deviasi) 2,15, dan range 12.

Tabel3
Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan berdasarkan Indikator *Emphaty*

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	≥ 13	4	4,21
Baik	$11 - <13$	13	13,68
Cukup	$9 - <11$	32	33,68
Buruk	$7 - <9$	35	36,84
Sangat Buruk	<7	11	11,57
Total		95	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang kualitas pelayanan berdasarkan indikator *emphaty* berada pada kategori cukup karena nilai rata-rata 9,65 berada pada rentang skor $9 - <11$.

c) **Kehandalan (Reliability)**

Ditinjau dari indikator kehandalan (reliability) didapat skor rata-rata (mean) sebesar 12,58, skor tengah (median) sebesar 12,00, skor yang sering muncul (mode) 12, simpangan baku (standar deviasi) 2,75, range 14 dan varian 7,54,

Tabel 4
Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Faktor Kualitas Pelayanan berdasarkan indikator Kehandalan

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 16,25$	10	10,52
Baik	$13,75 - < 16,25$	14	14,73
Cukup	$11,25 - < 13,75$	38	40
Buruk	$8,75 - < 11,25$	29	30,52
Sangat Buruk	$<8,75$	4	4,21
Total		95	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang kualitas pelayanan berdasarkan indikator

emphaty berada pada kategori cukup karena nilai rata-rata 12,58 berada pada rentang skor 11,25-<13,75.

d) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ditinjau dari indikator *responsiveness* didapat skor rata-rata (mean) sebesar 12,77, skor tengah (median) sebesar 13,00, skor yang sering muncul (mode) 12, simpangan baku (standar deviasi) 2,29, range 13 dan varian 5,28. Selanjutnya data klasifikasi skor Daya Tanggap (*Reponsiveness*):

Tabel 5
Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan berdasarkan Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 16,25$	6	6,31
Baik	$13,75 - < 16,25$	24	25,26
Cukup	$11,25 - < 13,75$	39	41,05
Buruk	$8,75 - < 11,25$	24	25,26
Sangat Buruk	$< 8,75$	2	2,10
Total		95	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata pada statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang Kualitas Pelayanan berdasarkan indikator daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kategori cukup karena nilai rata-rata 12,77 berada pada rentang skor 11,25-<13,75.

e) Jaminan (*Assurance*)

Ditinjau dari indikator jaminan (*Assurance*) didapat skor rata-rata (mean) sebesar 10,22, skor tengah (median) sebesar 10,00, skor yang sering muncul (mode) 9, simpangan baku (standar deviasi) 2,36, range 11 dan varian 5,57.

Tabel 6.
Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan berdasarkan Indikator Jaminan (*Assurance*)

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	≥ 13	4	4,21
Baik	$11 - < 13$	13	13,68
Cukup	$9 - < 11$	32	33,68
Buruk	$7 - < 9$	35	36,84
Sangat Buruk	< 7	11	11,57
Total		95	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata pada statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang Kualitas pelayanan berdasarkan indikator jaminan(*assurance*) berada pada kategori cukup karena nilai rata-rata 10,22 berada pada rentang skor 9-<11.

b) Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

Data hasil penelitian jawaban 95 orang responden mengenai variabel kepuasan pelanggan(Y) dikumpulkan melalui pernyataan yang terdiri dari 15 butir pernyataan. Selanjutnya kuesioner disebarkan kepada 95 orang responden di Hotel Axana Padang, kemudian didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

Variabel kepuasan pelanggan secara keseluruhan didapat skor rata-rata (mean) sebesar 34,28, skor tengah (median) sebesar 33,00, skor yang sering muncul (mode) 29, simpangan baku (standar deviasi) 4,35, range 22 dan varian 18,92.

Tabel 7.

Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 48,75$	-	0
Baik	41,25 - <48,75	4	4,21
Cukup	33,75 - <41,25	43	45,26
Buruk	26,25 - <33,75	47	49,47
Sangat Buruk	<26,25	1	1,05
Total		95	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang variabel kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup karena nilai rata-rata 34,28 berada pada rentang 33,75-< 41,25. Berikut untuk klasifikasi skor pada masing-masing indikator kepuasan pelanggan.

a) Tercapainya Harapan Pelanggan

Ditinjau dari indikator tercapainya harapan pelangganskor rata-rata (mean) sebesar 6,58, skor tengah (median) sebesar 6, skor yang sering muncul (mode) 6, simpangan baku (standar deviasi) 1,64, range 9 dan varian 2,71.

Tabel8.

Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Indikator Tercapainya Harapan Pelanggan

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 9,75$	6	6,31
Baik	$8,25 - < 9,75$	31	32,63
Cukup	$6,75 - < 8,25$	60	63,15
Buruk	$5, - < 6,75$	1	1,05
Sangat Buruk	< 5	0	0
Total		95	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang kepuasan pelanggan berdasarkan indikator tercapainya harapan pelanggan secara keseluruhan berada pada kategori buruk karena nilai rata-rata 6,58 berada pada rentang $5, - < 6,75$.

b) Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan

Ditinjau dari indikator terpenuhinya kebutuhan pelanggandidapat skor rata-rata (mean) sebesar 13,79, skor tengah (median) sebesar 14,00skor yang sering muncul (mode) 13, simpangan baku (standar deviasi) 2,61, range 13dan varian,6,82.

Tabel9.

Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 19,5$	2	2,10
Baik	$16,5 - < 19,5$	12	12,63
Cukup	$13,5 - < 16,5$	35	36,84
Buruk	$10,5 - < 13,5$	37	38,94
Sangat Buruk	$< 10,5$	9	9,47
Total		95	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang kepuasan pelanggan berdasarkan terpenuhinya kebutuhan pelanggan berada pada kategori cukup karena nilai rata-rata 13,79 berada pada rentang 13,5-<16,5.

c) Tercapainya Keinginan Pelanggan

Ditinjau dari indikator tercapainya keinginan pelanggan dapat skor rata-rata (mean) sebesar 4,57, skor tengah (median) sebesar 4,00, skor yang sering muncul (mode) 4, simpangan baku (standar deviasi) 1,33, range 6 dan varian 1,75.

Tabel 10.

Klasifikasi skor jawaban responden tentang kepuasan pelanggan berdasarkan indikator tercapainya keinginan pelanggan

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 6,5$	7	7,36
Baik	$5,5 - <6,5$	15	15,78
Cukup	$4,5 - <5,5$	23	24,21
Buruk	$3,5 - <4,5$	31	32,63
Sangat Buruk	$<3,5$	19	20
Total		95	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang kepuasan pelanggan berdasarkan indikator tercapainya keinginan pelanggan berada pada kategori cukup karena nilai rata-rata 4,57 berada pada rentang 4,5-<5,5.

d) Keinginan untuk Memakai Produk atau Jasa Kembali

Ditinjau dari indikator keinginan untuk memakai produk atau jasa kembali dapat skor rata-rata (mean) sebesar 2,54, skor tengah (median) sebesar 2,00, skor yang sering muncul (mode) 2, simpangan baku (standar deviasi) 0,69, range 3 dan varian 0,48.

Tabel 11
Klasifikasi skor jawaban responden tentang kepuasan pelanggan berdasarkan indikator keinginan untuk memakai produk atau jasa kembali

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 3,25$	8	8,42
Baik	$2,7 - <3,25$	38	40
Cukup	$2,25 - <2,75$	-	-
Buruk	$1,7 - <2,25$	46	48,42
Sangat Buruk	$< 1,75$	3	3,15
Total		95	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa untuk indikator keinginan untuk memakai produk atau jasa kembaliberada pada kategori cukup, karena nilai rata-rata 2,54 berada pada rentang 2,25-<2,75.

e) Keinginan untuk Merekomendasikan Barang dan Jasa Kepada Orang Lain

Ditinjau dari indikator keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang laindidapat skor rata-rata (mean) sebesar 6,81, skor tengah (median) sebesar 7.00, skor yang sering muncul (mode) 6, simpangan baku (standar deviasi) 1,73 range 9 dan varian 3,00.

Tabel 12
Klasifikasi skor jawaban responden tentang kepuasan pelanggan berdasarkan indikator keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 9,75$	6	6,31
Baik	$8,25 - <9,75$	31	32,63
Cukup	$6,75 - <8,25$	60	63,15
Buruk	$5 - <6,75$	1	1,05
Sangat Buruk	<5	0	0
Total		95	100

Berdasarkan klasifikasi skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa untuk indikator keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang

lain berada pada kategori cukup, karena nilai rata-rata 6,81 berada pada rentang 6,75-<8,25.

2. Pembahasan

a) Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan berada pada kategori cukup karena nilai rata-rata 58,89 berada pada rentang 54-< 66 dengan kategori cukup dan cenderung ke kategori buruk karena persentase jawaban 95 orang responden, hasilnya lebih besar ke arah kategori buruk dibandingkan kategori baik.

Hal ini bisa kita lihat kualitas pelayanan *room boy* di Hotel Axana Padang secara keseluruhan belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu *room boy* harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu dalam bekerja agar dapat mencapai kategori baik dan sangat baik.

Gaspersz (2002: 181) mendefinisikan kualitas adalah “Totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan”.

b) Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk variabel kepuasan pelanggan secara keseluruhan berada dalam kategori cukup karena nilai rata-rata 34,28 berada pada rentang skor 33,75-41,25 dengan kategori cukup, dan cenderung ke kategori buruk karena persentase frekuensi responden lebih besar ke arah buruk. Hal tersebut dilihat dari lima indikator yaitu tercapainya harapan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, keinginan untuk memakai produk/jasa kembali dan keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain.

Hal ini harus diperhatikan karena akan berdampak buruk bagi hotel kemungkinan akan mengakibatkan penurunan pendapatan di Hotel Axana Padang. Wilkie (1990) dalam Tjiptono, (2004: 349) mendefinisikan “Kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”

c) Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Axana Padang

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang positif (kuat) dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (1997: 155), ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut membuat pelanggan puas, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan yang diberikan belum bisa dikatakan pelanggan puas.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *room boy* dengan kepuasan tamu yang menginap di hotel Axana Padang berhubungan secara signifikan. Apabila kualitas pelayanan baik, maka kepuasan tamu juga baik, namun apabila kualitas pelayanan *room boy* buruk maka kepuasan tamu yang menginap juga buruk.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil penilaian tentang Kualitas Pelayanan *Room Boy* di Hotel Axana Padang dari indikator yang sudah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan termasuk kategori cukup dan cenderung ke kategori buruk, dengan nilai rata-rata 58,89.

- b. Hasil penilaian tentang Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Axana Padang dari indikator yang sudah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup dan cenderung kekategori buruk, dengan nilai rata-rata 34,28.
- c. Terdapat hubungan yang positif (kuat) dan signifikan antara kualitas pelayanan *room boy* dengan kepuasan tamu menginap di Hotel Axana Padang, dengan nilai koefisien korelasi 0,634 berada pada rentang interval koefisien $0,5 < 0,75$ dan nilai signifikansinya 0,000.

2. Saran

Untuk manajemen Hotel Axana Padang diharapkan mampu memperhatikan dan menumbuhkan kualitas pelayanan *room boy* dan kepuasan pelanggan yang diberikan terhadap tamu agar tamu merasa lebih puas, nyaman dan selalu loyal terhadap hotel. Hal ini bisa dilakukan oleh pihak manajemen dengan cara memberikan pelatihan kepada *room boy* sehingga dapat menjalankan tugas dengan optimal dengan tujuan memenuhi semua harapan dari kepuasan tamu. Dengan terpenuhinya semua kepuasan tamu maka hotel akan mendapatkan kesan baik dari tamu.

Personalia Hotel Axana Padang diharapkan mampu menciptakan karyawan *room boy* yang mempunyai kompetensi seperti: *skill, knowledge, attitude, performance* sesuai dengan *Standart Operasional Prosedure* yang telah ditetapkan oleh hotel. Untuk *Manager* dan *Supervisor housekeeping Departement* Hotel Axana Padang, diharapkan mampu menerapkan, mengarahkan, membimbing, melakukan pengawasan dan memberikan contoh yang baik tentang kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan pelanggan kepada semua *room boy*.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP, M.Si dan Pembimbing II Kasmita, S.Pd, M.Si.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bataafi, Wisnu. (2006). *Housekeeping Departement Floor & Public Area*. Bandung: Alfabeta.
- Gasperz, Vincent. (2002). *Pedoman Implementasi Program Sigma*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Philip, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan. (1997). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Edisi terjemahan, Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Riduwan. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andy Offset.