

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONT OFFICE*
TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP
DI HOTEL THE AXANA PADANG**



HAPPY MEFRI

1106886/2011

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONT OFFICE*
TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP
DI HOTEL THE AXANA PADANG

HAPPY MEFRI

Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Happy Mefri 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



Youmil Abrian, SE, MM
NIP. 19821002 200812 1002

**NGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONT OFFICE*
TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP
DI HOTEL THE AXANA PADANG**

**Happy Mefri¹, Yuliana², Youmil²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Kesejahteraan Keluarga
FT Universitas Negeri Padang
email: pye.happy@yahoo.co.id**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan karyawan *Front Office* terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel The Axana Padang. Jenis penelitian ini adalah asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata tamu yang menginap perbulan yaitu 1.711 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 95 orang yang diambil menggunakan rumus riduwan. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, (*insidental sampling*). Pengumpulan data menggunakan angket berdasarkan Skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh F hitung dengan sig. $0,005 < 0,05$, maka variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan secara signifikan, dengan R Square sebesar 0,083. Artinya Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 8,3% dan 91,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Karyawan, Kepuasan, dan Tamu.

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality to the Front Office employee satisfaction Hotel guests staying at Axana Padang . This type of research is associative causal . The population in this study is the average number of guests staying ie 1,711 people per month . The number of samples in this study are numbered 95 people were taken using the formula Riduwan . The sampling technique is non-probability sampling , (incidental sampling) . Collecting data using a questionnaire based on Likert Scale which has proven its validity and reliability . Results of linear regression analysis sederhana obtained F count with sig . $0.005 < 0.05$, then the variable can explain the variable service quality customer satisfaction significantly , with R Square of 0.083 . This means that service quality affects customer satisfaction by 8.3 % and 91.7 % influenced by other factors

Keyword: Quality, Service , Employee , Satisfaction , and Guests.

¹Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2015

²Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

A. Pendahuluan

Kemajuan perkembangan dunia usaha saat ini telah mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Salah satu usaha yang berkembang pesat adalah industri pariwisata. Perkembangan industri pariwisata telah terbukti mampu memberikan dampak positif dengan adanya perubahan besar dalam kehidupan masyarakat. Secara ekonomi pariwisata memberikan dampak dalam perluasaan usaha dan peluang kerja, serta peningkatan devisa Negara. Salah satu sarana pariwisata adalah hotel.

Menurut Sulastiyono (2011: 15), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Bisnis perhotelan tidak hanya tergantung pada tingkat kunjungan wisatawan, namun juga dipengaruhi oleh kegiatan-kegiatan *convention* dan *meeting* yang dilakukan oleh institusi lain yang berpengaruh terhadap tingkat penjualan kamar dalam bisnis perhotelan. Penjualan kamar tersebut memicu timbulnya persaingan antar hotel. Para pelaku bisnis dalam hal ini yang bergerak dibidang perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif dalam menarik para pelanggan yakni dengan mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kotler (1997: 115) mengemukakan “Ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*)

dan layanan yang diterima (*perceived service*)”. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Kepuasan pelanggan menurut Setiyawati (2009:12) merupakan, “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hal-hal yang menjadi penentu kepuasan pelanggan terlihat dari lima indikator kepuasan pelanggan yaitu tercapainya harapan/tujuan pelanggan datang ke hotel, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa hotel kepada orang lain.

Hotel The Axana yang terletak di Jalan Bundo Kanduang No 14-16 Padang, Sumatera Barat adalah hotel yang cukup terkenal dan ramai di kunjungi pengunjung baik *domestic* maupun asing. Hotel yang terletak di pusat kota dan dikelilingi oleh pusat oleh-oleh khas Sumatera Barat ini sangat mudah ditemukan. Hotel ini merupakan hotel bintang empat (****) dengan 136 jumlah kamar beserta fasilitasnya. Namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel ini masih dirasa sangat kurang, karena masih adanya komplek-komplek dari tamu.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan pada bulan Januari 2015 dan hasil pengalaman praktek lapangan industri yang

penulis lakukan di hotel ini pada periode bulan Agustus sampai November 2014, serta dari situs www.Agoda.com ditemui masalah mengenai kepuasan pelanggan yaitu: Tamu merasa tidak puas dengan pelayanan karyawan *Front Office* karena respon yang lambat kepada tamu pada saat *chek-in* maupun *check-out*. Kurangnya kemampuan berbahasa Inggris karyawan sehingga tamu asing susah mendapatkan informasi yang akurat dan membuat tamu merasa tidak puas. Adanya tamu yang komplek karena menunggu lama di Lobby yang disebabkan karena kurang kompetennya karyawan *Front Office* dalam menyelesaikan administrasi tamu. Bukan hanya itu, pada saat tamu melakukan reservasi, ada pelanggan yang mengeluh karena kamar yang dipesan ternyata tidak sesuai dengan harapan dan keinginannya.

Selain dari masalah di atas, ada pula tamu yang komplek kehilangan barang yang telah dititipkan kepada *BellBoy* yang disebabkan karena kurang telitnya *BellBoy* dalam meletakkan barang-barang yang dititipkan oleh tamu. Adanya tamu yang marah kepada *reseptionist* mengenai penjemputan menggunakan jasa *driver*, tamu tersebut marah karena merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan karena penjemputan terhadap dirinya tidak kunjung datang dan tidak memberikan konfirmasi apa-apa, disini terlihat karyawan *front office (driver)* tidak cepat tanggap terhadap tamu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel The Axana Padang.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah metode asosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah jumlah rata-rata tamu yang menginap perbulan 1.711 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 95 orang yang diambil menggunakan rumus riduwan. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan *insidental sampling*.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data penilaian tentang kualitas pelayanan karyawan *front office* terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel The Axana Padang dengan menyebarkan kuesioner (angket). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data jumlah kunjungan tamu yang menginap di Hotel The Axana Padang.

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, dilakukan untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi data yang mencakup nilai maksimal dan minimal, *mean*, *median*, standar deviasi.

Menurut Arikunto (2010) pengkategorian dapat diklasifikasikan menjadi 5 yaitu:

1. Kategori sangat baik $= \geq (Mi + 1,5 Sdi) - \text{keatas}$
2. Kategori baik $= (Mi + 0,5 Sdi) - < (Mi + 1,5 Sdi)$
3. Kategori cukup / cukup baik $= (Mi - 0,5 Sdi) - < (Mi + 0,5 Sdi)$
4. Kategori buruk / Kurang baik $= (Mi - 1,5 Sdi) - < (Mi - 0,5 Sdi)$
5. Katrgori sangat buruk / Tidak baik $= < (Mi - 1,5 Sdi) - \text{kebawah}$

Untuk menentukan skor rata-rata ideal digunakan patokan kurva normal sbb:

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

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

Dimana : Mi = Skor rata-rata ideal

Sdi = Simpangan baku

1. Uji Validitas Butir

Mencari validitas angket, penulis menggunakan analisis *Korelasi Pearson Product Moment* dengan bantuan SPSS versi 15.00. Setelah dilakukan analisis di ketahui bahwa 1 item pernyataan yang gugur yaitu pernyataan no 8.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen bertujuan untuk mengetahui kehandalan dari suatu instrumen. Hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap instrument dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Uji Realibilitas Angket

No	Variabel	Koefisiensi Reliabilitas	Interprestasi
1	Kualitas Pelayanan	0,617	Tinggi
2	Kepuasan Pelanggan	0,767	Tinggi

Dari hasil perhitungan analisis reliability dengan menggunakan SPSS versi 15.00, diperoleh nilai Alpha Cronbach untuk kualitas pelayanan adalah pelayanan 0,617 dan nilai Alpha Cronbach untuk kepuasan pelanggan adalah 0,767.

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Setelah dilakukan perhitungan mengenai pengaruh kualitas pelayanan karyawan *front office* terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel The Axana Padang yang dikumpulkan melalui kuesioner dan disebarkan kepada 95 responden penelitian dengan 39 pernyataan yang terbagi dalam 10 indikator seperti pada tabel-tabel di bawah ini:

a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X).

Data Kualitas Pelayanan (X) dikumpulkan melalui pernyataan yang terdiri dari 24 butir pernyataan. Selanjutnya disebarakan kepada 95 responden untuk dijabarkan data.

Tabel 2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Kategori	Skor	f	Persentase(%)
Sangat Baik	≥ 96	0	0
Baik	$80 - < 96$	0	0
Cukup	$64 - < 80$	29	30,5
Buruk	$48 - < 64$	63	66,3
Sangat Buruk	< 48	3	3,2
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang deskripsi data variabel kualitas pelayanan, 66,3 % responden dikategorikan buruk.

1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Data yang diperoleh dari 95 orang responden tentang bukti fisik yang terdiri dari 5 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klasifikasi data berikut ini

Tabel 3. Deskripsi Kualitas Pelayanan dengan Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 19,95$	0	0
Baik	$16,65 - < 19,95$	10	10,5
Cukup	$13,35 - < 16,65$	57	60
Buruk	$10,05 - < 13,35$	18	19
Sangat Buruk	$< 10,05$	10	10,5
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang indikator bukti fisik, 60% responden dikategorikan cukup baik.

2) Empati (Empathy)

Data yang diperoleh dari 95 orang responden tentang empati yang terdiri dari 4 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klasifikasi data berikut ini

Tabel 4. Deskripsi Kualitas pelayanan dengan indikator Empati (Empathy)

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 16,05$		
Baik	$13,35 - < 16,05$	17	17,9
Cukup	$10,65 - < 13,35$	44	46,3
Buruk	$7,95 - < 10,65$	25	26,3
Sangat Buruk	$< 7,95$	9	9,5
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang indikator empati, 46,3% responden di kategorikan cukup baik.

3) Kehandalan (Reability)

Data yang diperoleh dari 95 orang responden tentang kehandalan yang terdiri dari 4 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klasifikasi data berikut ini:

Tabel 5. Deskripsi Kualitas pelayanan dengan indikator Kehandalan (Reliability)

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 19,95$	2	2,1
Baik	$16,65 - < 19,95$	3	3,2
Cukup	$13,35 - < 16,65$	22	23,2
Buruk	$10,05 - < 13,35$	32	33,7
Sangat Buruk	$< 10,05$	36	37,9
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang indikator kehandalan 37,9% dikategorikan sangat buruk.

4) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Data yang diperoleh dari 95 orang responden tentang daya tanggap yang terdiri dari 5 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klasifikasi data berikut ini:

Tabel 6. Deskripsi Kualitas pelayanan dengan indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 19,95$	0	0
Baik	$16,65 - < 19,95$	14	14,7
Cukup	$13,35 - < 16,65$	42	44,2
Buruk	$10,05 - < 13,35$	18	18,9
Sangat Buruk	$< 10,05$	21	22,1
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang indikator daya tanggap 44,2% dikategorikan cukup baik.

5) Jaminan (*Assurance*)

Data yang diperoleh dari 95 orang responden tentang jaminan yang terdiri dari 5 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klasifikasi data berikut ini

Tabel 7. Deskripsi Kualitas pelayanan dengan indikator Jaminan (*Assurance*)

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 19,95$	2	2,1
Baik	$16,65 - < 19,95$	22	23,2
Cukup	$13,35 - < 16,65$	37	38,9
Buruk	$10,05 - < 13,35$	29	30,5
Sangat Buruk	$< 10,05$	5	5,3
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang indikator jaminan 38,9% dikategorikan cukup baik.

b. Deskripsi Variable Kepuasan Pelanggan (Y)

Data Kepuasan Pelanggan (Y) dikumpulkan melalui pernyataan yang terdiri dari 15 butir pernyataan. Selanjutnya disebarkan kepada 95 responden untuk dijabarkan data kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian pada variabel kualitas pelayanan di Axana Padang sebagai berikut:

Table 8. Deskripsi Variable Kepuasan Pelanggan (Y)

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	≥ 60	3	3,2
Baik	$50 - < 60$	34	35,8
Cukup	$40 - < 50$	58	61
Buruk	$30 < 40$	0	0
Sangat Buruk	< 30	0	0
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang deskripsi data variabel kualitas pelayanan 61% dikategorikan cukup baik.

1) Tercapainya harapan Pelanggan

Data yang diperoleh dari 95 orang responden tentang tercapainya harapan pelanggan yang terdiri dari 4 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klasifikasi data berikut ini:

Tabel 9. Deskripsi Kepuasan pelanggan dengan Indikator tercapainya harapan pelanggan

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 16,05$	3	3,2
Baik	$13,35 - < 16,05$	31	32,6
Cukup	$10,65 - < 13,35$	60	63,2
Buruk	$7,95 - < 10,65$	1	1,1
Sangat Buruk	$< 7,95$	0	0
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang indikator tercapainya harapan pelanggan 63,2% dikategorikan cukup baik.

2) Terpenuhiya Kebutuhan Pelanggan

Data yang diperoleh dari 95 orang responden tentang kebutuhan pelanggan yang terdiri dari 5 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klasifikasi data berikut ini:

Tabel 10. Deskripsi Kepuasan pelanggan dengan Indikator terpenuhiya kebutuhan pelanggan

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 19,95$	5	5,3
Baik	16,65 – < 19,95	47	49,5
Cukup	13,35– < 16,65	40	42,1
Buruk	10,05 – < 13,35	3	3,2
Sangat Buruk	< 10,05	0	0
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang indikator terpenuhiya kebutuhan pelanggan 49,5 dikategorikan baik.

3) Tercapainya Keinginan Pelanggan

Data yang diperoleh dari 95 orang responden tentang tercapainya keinginan pelanggan yang terdiri dari 2 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klasifikasi data berikut ini:

Tabel 11. Deskripsi Kepuasan pelanggan dengan Indikator Tercapainya keinginan pelanggan

Kategori	Skor	f	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 7,95$	44	46,3
Baik	6,65 - < 7,95	35	36,8
Cukup	5,35 - < 6,65	16	16,8
Buruk	4,05 - < 5,35	0	0
Sangat Buruk	< 4,05	0	0
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang indikator tercapainya keinginan pelanggan 46,3 dikategorikan sangat baik.

4) Keinginan untuk Memakai Produk atau Jasa Kembali

Data yang diperoleh dari 95 orang responden tentang bukti fisik yang terdiri dari 2 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klasifikasi data berikut ini:

Tabel 12. Deskripsi Kepuasan pelanggan dengan Indikator Keinginan untuk Memakai Produk / Jasa Kembali

Kategori	Skor	f	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 7,95$	48	50,5
Baik	$6,65 - < 7,95$	29	30,5
Cukup	$5,35 - < 6,65$	13	13,7
Buruk	$4,05 - < 5,35$	5	5,3
Sangat Buruk	$< 4,05$	0	0
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang indikator keinginan untuk memakai produk/ jasa kembali 50,5% dikategorikan sangat baik.

5) Keinginan untuk Merekomendasikan Barang dan Jasa Kepada Orang Lain

Data yang diperoleh dari 95 orang responden tentang bukti fisik yang terdiri dari 2 item pernyataan, dapat dilihat pada tabel klasifikasi data berikut ini:

Tabel 13. Deskripsi Kepuasan pelanggan dengan Indikator Keinginan untuk Merekomendasikan Barang/Jasa Kepada Orang Lain

Kategori	Skor	f	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 7,95$	50	52,6
Baik	$6,65 - < 7,95$	31	32,6
Cukup	$5,35 - < 6,65$	10	10,5
Buruk	$4,05 - < 5,35$	4	4,2
Sangat Buruk	$< 4,05$	0	0
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas tentang indikator untuk merekomendasikan barang/ jasa kepada orang lain, 52,6% dikategorikan sangat baik.

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Tabel 14. Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Karyawan *Front Office* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel The Axana Padang

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal	Mean	.0000000
Parameters(a,b)	Std. Deviation	3.77615677
Most Extreme	Absolute	.081
Differences	Positive	.081
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.788
Asymp. Sig. (2-tailed)		.563

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data

Nilai Sig kedua variabel tersebut lebih besar dari 0.05 ($\alpha = 5\%$), sehingga berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa kedua variabel terdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

**Tabel 15. Homogenitas
Test of Homogeneity of Variances**

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.969	16	67	.499

Berdasarkan hasil analisis uji homogenitas diperoleh nilai Sig adalah 0,499 dengan taraf signifikansi $> 0,05$. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

c. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi Linear Sederhana dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel dengan variabel yang lainnya.

Tabel 16. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA(b)						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.925	1	120.925	8.390	.005(a)
	Residual	1340.380	93	14.413		
	Total	1461.305	94			

a Predictors: (Constant), x

b Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil uji regresi linier diatas diperoleh nilai F hitung 8,390 dengan sig. 0,005 < 0,05. Jadi variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan.

Table 17. R Square Variabel X terhadap Variabel Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.288(a)	.083	.073	3.796

a Predictors: (Constant), x

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai R Square 0,083 Artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 8,3%.

2. Pembahasan

Setelah menganalisa setiap data dari kuesioner, dilanjutkan dengan menguji hipotesa yaitu pengukuran tingkat pengaruh dua variabel yang linear dengan bantuan program SPSS 15.00. Berdasarkan analisa dapat diketahui

bahwa variabel independen (kualitas pelayanan) signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan).

Menurut Lupyoadi (2004:45) “Faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menentukan kepuasan pelanggan adalah Kualitas produk, kualitas layanan, emosi, harga, dan biaya”.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan karyawan *front office* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel The Axana Padang berpengaruh secara signifikan. Namun kualitas pelayanan hanya berpengaruh kecil terhadap kepuasan pelanggan, melainkan ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa pelanggan Hotel The Axana, mereka mengaku bahwa pelayanan yang diberikan memang kurang baik, namun faktor yang mempengaruhi mereka menginap di hotel ini adalah soal harga, dimana menurut mereka hotel setara bintang empat, hanya di hotel inilah yang paling murah.

E. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

- a. Kualitas Pelayanan Karyawan *Front Office* Di Hotel The Axana Padang, secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori buruk.

- b. Kepuasan Tamu Menginap di Hotel The Axana Padang secara keseluruhan variabel kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori cukup baik.
- c. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Axana Padang sebesar 8,3% dan 91,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

d. Saran

Disarankan kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut sebaiknya mencari faktor- faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan selain kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosional faktor dan biaya.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr.Yuliana, S.P, M.Si dan Pembimbing II Youmil Abrian, SE,MM.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi.2010.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid 2 Edisi kedelapan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rambat , Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat.
- Setiawati, Antari. 2009. *Studi kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.