

Pengaruh Sanitasi Kamar Dan Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Hotel Gajah Mada Malang

Marcia Camecelha Ina Goran¹, Dewi Hermin^{2*}, Anisa Zuhria Sugeha³, Dhita Paramita⁴

^{1,2,3,4}Program Diploma Kepariwisata, Universitas Merdeka Malang

*dewihermin5@gmail.com

Info Artikel

Riwayat Artikel

Diterima: 28-08-2021

Disetujui: 21-10-2021

Kata Kunci

Sanitasi Kamar; Kualitas Pelayanan;Kepuasan Tamu

✉ Corresponding Author
dewihermin5@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sanitasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang menginap di hotel Gajah Mada Malang. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian *survey*, dimana instrument penelitian ini berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap dan diambil sebagai sampel sebanyak 69 responden.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanitasi kamar dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu secara bersama-sama maupun parsial. Kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan tamu yang menginap.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan yang ada di sebuah hotel mempunyai pengaruh yang besar terhadap tamu. Oleh karena itu *room attendant* di haruskan bekerja dengan baik dan selalu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan tamu, bukan hanya itu setiap karyawan di haruskan memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian agar dapat bekerja dengan baik. Para karyawan juga harus memberikan rasa nyaman kepada tamu melalui keramah tamahan, sopan santun dan selalu memperhatikan sanitasi dari kamar. Bila sanitasi kamar kurang baik dapat di katakan kualitas pelayanan dari *room attendant* akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Sanitasi sendiri merupakan usaha manusia dalam rangka menjaga kebersihan lingkungan sehingga terhindar dari berbagai penyakit dan virus. Sanitasi *Lodging* merupakan pengawasan sanitasi dalam *housekeeping* yang terdiri dari bangunan hotel, fasilitas dan halaman. Sanitasi Lodging diluar bangunan hotel (*external hotel*) terdiri dari halaman, tempat parker, pembuangan sampah, taman, pembuangan air kotor. Sanitasi di dalam hotel (*internal hotel*) seperti, sanitasi umum, sanitasi kamar, sanitasi toilet dan sanitasi ornament. Sanitasi di sebuah hotel sangat penting maka dari itu hotel harus memperhatikan sanitasi di luar hotel maupun di dalam hotel. Dalam melakukan penelitian ada beberapa masalah yang bersangkutan dengan sanitasi kamar dan sanitasi toilet yang masih kurang baik, yang meliputi: kamar yang kurang bersih dan berbau, penerangan, kebersihan dari karpet, masih adanya serangga, kamar mandi yang kurang bersih dan berbau. Hal ini membuktikan *room attendant* bekerja belum sesuai dengan standar hotel. Masalah seperti ini akan berpengaruh kepada kepuasan tamu. Karena tamu yang datang mengharapkan pelayanan yang berkualitas dari pihak hotel, seperti kamar yang nyaman bersih dan rapi, bila keinginan tamu tidak sesuai dengan harapan, tamu akan merasa tidak puas. Oleh karena itu

karyawan di haruskan memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik dalam bekerja. Kepuasan tamu merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah hotel. Kepuasan tamu datang apabila pelayanan yang di berikan sesuai dengan harapan tamu. Dari latar belakang tersebut penulis mengambil beberapa rumusan masalah yaitu; Apakah Sanitasi Kamar berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di hotel Gajah Mada Malang?; Apakah Kualitas Pelayanan *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di hotel Gajah Mada Malang?; Apakah Sanitasi Kamar dan Kualitas Pelayanan *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di hotel Gajah Mada Malang?; Diantara Sanitasi Kamar dan Kualitas Pelayanan *room attendant*, manakah variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Tamu yang menginap di hotel Gajah Mada Malang?

KAJIAN PUSTAKA

Pariwisata

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel merupakan sebuah perusahaan yang dijadikan pemiliknya untuk dikelola dengan memberikan layanan makanan, minuman dan tempat untuk tidur, bagi mereka yang melakukan perjalanan dan membayar pelayanan yang telah diberikan tanpa ada perjanjian yang khusus. Helda Manurung dan Trizno Tarmoezi (2002:2), hotel adalah tempat untuk menginap dengan memberikan jasa pelayanan, seperti makanan, minuman dan fasilitas lainnya kepada tamu yang datang. Menurut Lawson (1976:27), hotel merupakan tempat penginapan bagi wisatawan dengan memberikan jasa pelayanan tempat tidur, dan menyediakan makanan dan minuman dengan syarat pembayaran

Sanitasi Kamar

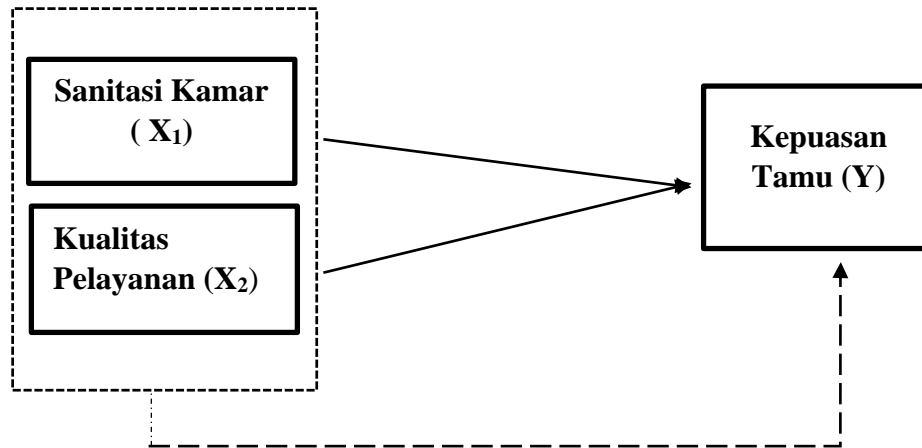
Menurut Richard Sihite (2000:4) sanitasi mengutamakan usaha kesehatan dalam mencegah penyakit di lingkungan hidup manusia. Menurut World Health Organization (WHO) sanitasi adalah penanganan segala lingkungan manusia yang bisa meningkatkan pengaruh buruh, terhadap manusia, baik fisik maupun mental.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kadir (2001:19) kualitas pelayanan merupakan maksud yang susah untuk dimengerti karena harapan pelanggan bisa berubah kapan saja, pelanggan selalu ingin mengharapkan pelayanan yang baru. Kotler (2003:464) bahwa pelayanan (*service*) merupakan suatu kegiatan maupun kinerja yang didapat dari orang lain. Kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai harapan yang diinginkan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan (Patalo et al., 2021)(Kotler & Armstrong, 2012).

Kepuasan Tamu

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:57) kepuasan konsumen ada dua kegunaan bagi perusahaan seperti kesetiaan konsumen dan konsumen memberikan informasi tentang kepuasan yang didapat kepada orang lain. Bila konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa puas tapi jika pelayanan yang diberikan kurang baik konsumen akan merasa kecewa (Alvianna et al., 2021).



Gambar 1: Kerangka Konseptual

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh sanitasi kamar dan kualitas pelayanan pada hotel Gajah Mada Malang terhadap kepuasan tamu yang menginap, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini berada di Hotel Gajah Mada Malang yang berlokasi di Jl. Dr Cipto No 17 Malang, Jawa Timur. Populasi pada penelitian ini adalah tamu yang berkunjung pada bulan Januari 2021 sebanyak 218, untuk penarikan sampel peneliti menggunakan metode slovin sehingga ditemukan hasil sebesar 69 responden yang digunakan dalam penelitian ini, dalam menentukan teknik pengambilan data digunakan metode *accidental sampling* yang mengacu pada kemungkinan kebetulan yang mudah dijumpai dan dijangkau bisa digunakan sebagai sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda serta uji hipotesis

Tabel 1: Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Sanitasi Kamar (X ₁)	Keadaan Kamar	1. Hotel Gajah Mada memiliki kamar yang tidak berbau
		Suhu Kamar	2. Kamar tidak ada serangga
		Tingkat kebisingan	3. Mempunyai suhu kamar 18-25 derajat celcius
		Kamar Mandi	4. Kamar bebas dari debu
		Penerangan Kamar	5. Kamar tidur memiliki peredam suara yang baik
2	Kualitas Pelayanan (X ₂)	Keandalan(<i>Reliability</i>)	6. Kamar mandi bersih dan tidak berbau
		Keyakinan(<i>Assurance</i>)	7. Kamar hotel memiliki penerangan yang baik
		Berwujud(<i>Tangibles</i>)	8. Room attendant melakukan pekerjaan dengan baik
		Empati(<i>Emphaty</i>)	9. Room attendant bekerja dengan jujur
			10. <i>Room attendant</i> bersikap ramah dan sopan kepada tamu
			11. Room attendant memiliki skill yang baik
			12. Room attendant memiliki penampilan yang menarik dan bersih
			13. Room attendant memberikan perhatian kepada setiap tamu yang datang

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan
3	Kepuasan Tamu (Y)	Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)	14. Room attendant cepat dalam melayani tamu
		Keseuaian Harapan	15. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel sudah memenuhi harapan
		Minat Berkunjung Kembali	16. Produk yang di peroleh sesuai dengan yang diharapkan
			17. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang di berikan karyawan memuaskan
		Kesediaan Merekomendasikan	18. Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang tersedia memadai
			19. Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manffat yang diperoleh setelah menginap di hotel Gajah Mada
		20. Menyarankan kepada teman atau kerabat untuk menginap karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan	
		21. Menyarankan kepada teman atau kerabat untuk menginap karena fasilitas penunjang yang tersedia memadai	

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2: Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Koefisien Regresi	T	Sig.	Keterangan
Constant	-9.421	-3.611	0.001	
Sanitasi Kamar	0.570	5.848	0.000	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0.745	6.649	0.000	Signifikan
<i>Dependent</i> Variabel	<i>Kepuasan Tamu (Y)</i>			
R	0.865			
R ₂	0.748			
R ₂ Adjusted	0.740			
F _{hitung}	97.782			
<i>Probability</i>	0.000			
<i>Line Equation</i>	Y = a + b ₁ X ₁ + b ₂ X ₂ + e.....			
<i>Result</i>	Y = -9.421 + 0.570 X ₁ + 0.745 X ₂			

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Diketahui constant sebesar -0.715 sedang nilai sanitasi kamar (b/koefisien regresi) sebesar 0.570 dan nilai kualitas pelayanan (b/ koefisien regresi) sebesar 0.745 sehingga persamaan regresinya diketahui:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e.....$$

$$Y = -9.421 + 0.570 X_1 + 0.745 X_2$$

Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji regresi berganda diketahui variabel sanitasi kamar dan kualitas pelayanan secara bersama- sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Gajah Mada Malang. untuk melihat pengaruh secara simultan ini dapat dilihat dari hasil uji F. Nilai F hitung sebesar 97.782. Maka dapat disimpulkan bahwa sanitasi kamar dan kualitas pelayanan secara bersama- sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu menginap Hotel Gajah Mada Malang.

Pembahasan

1. Pengaruh Sanitasi Kamar terhadap Kepuasan Tamu

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh sanitasi kamar secara parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Gajah Mada Malang. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 tentang pengaruh sanitasi kamar terhadap kepuasan tamu diperoleh keterangan bahwa variabel sanitasi kamar memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu yaitu sebesar 0.00 lebih kecil dari 0.05. Dimana pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 5.848 yang berarti semakin baik sanitasi kamar maka akan semakin baik kepuasan tamu. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh(Soleh Ahmad Nor et al., 2018)(Sandrio et al., 2020)

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan secara parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu yang menginap di hotel Gajah Mada Malang. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu yaitu sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Dimana pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 6.649 yang berarti semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin baik kepuasan tamu. Hasil penelitian yang mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hidayatullah et al., 2019)(Syarif Hidayatullah, Setiyorini, Irary Windhyastiti, 2020)

3. Pengaruh Sanitasi Kamar dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Uji Simultan (Uji F) dilakukan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas (independent) secara simultan terhadap variabel terikat (dependen). Hasil analisis uji F dengan menggunakan program SPSS diperoleh F hitung = 97.782 dengan nilai signifikan 0.000 karena nilai signifikan < 0.05 maka H_0 ditolak hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 3 yang menyatakan diduga sanitasi kamar dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Gajah Mada Malang diterima. Untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh sanitasi kamar dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu dapat diketahui berdasarkan nilai adjusted R square. Dari output SPSS diperoleh adjusted R square sebesar 0.740. nilai tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yaitu sanitasi kamar dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi variabel terikat yaitu kepuasan tamu sebesar 74% hal ini berarti 26 % variasi variabel kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh faktor lain di luar model regresi dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya

4. Variabel Yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Gajah Mada Malang

Pada hipotesis 4 diduga Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Y) namun berdasarkan hasil uji

regresi dengan melihat nilai koefisien regresi bahwa nilai koefisien regresi variabel sanitasi kamar (X1) sebesar 0.570 dan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2) 0.745 yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan tamu adalah variabel kualitas pelayanan artinya yang menjadi tolak ukur kepuasan tamu di hotel Gajah Mada Malang adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas hotel sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Utama, 2003)(Nimas Lailia et al., 2012)(Aso et al., 2021)

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sanitasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang menginap di hotel Gajah Mada Malang. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian *survey*, dimana instrument penelitian ini berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap dan diambil sebagai sampel sebanyak 69 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanitasi kamar dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu secara bersama-sama maupun parsial. Kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan tamu yang menginap. Selain memperhatikan sanitasi yang ada pihak hotel juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu (Alvianna et al., 2021)(Hidayatullah et al., 2020)(Patalo et al., 2021), selain itu dalam masa pandemic seperti saat ini CHSE juga sangat diperhatikan demi pelayanan kenyamanan pengunjung(Hidayatullah et al., 2021). Citra hotel juga senantiasa dipertahankan agar lebih menyenangkan pengunjung atau tamu dalam memilih hotel tersebut (Alvianna et al., 2020)(Sutikno et al., 2021)(Alvianna & Alviandra, 2020). Selanjutnya untuk terus memasarkan hotel pelanggan mendapatkan informasi hotel yang update hendaknya pemasaran dilakukan secara online dan terus menerua seperti melalui media istagram atau media sosial lainnya(Eman et al., 2021)(Stephanie et al., 2019)(Amelia & Hidayatullah, 2020).

DAFTAR PUSTAKA

- Alvianna, S., & Alviandra, R. (2020). *Pengaruh Destinasi Wisata dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Kampung Wisata Topeng Malang Pengaruh Destinasi Wisata dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Kampung Wisata Topeng Malang*. December.
- Alvianna, S., Earlike, F., Sani, A., Lasarudin, A., & Hidayatullah, S. (2020). *The Impact of Visitor Satisfaction Mediation from the Relationship between Marketing Information Systems , Tourist Destinations and Service Quality towards Returning Interest in Malang Topeng Village Tourism Destinations*. 4413(12), 332–338. <https://doi.org/10.36349/easjmb.2020.v03i12.003>
- Alvianna, S., Husnita, I., Hidayatullah, S., Lasarudin, A., & Estikowati, E. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Panderman Coffeee Shop di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Business Review*, 18(2), 380–392. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v18i2.286>
- Amelia, R., & Hidayatullah, S. (2020). The Effect of Instagram Engagement to Purchase Intention and Consumers ' Luxury Value Perception as the mediator in the Skylounge Restaurant. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(4), 958–966.
- Aso, M. T., Hidayatullah, S., Alvianna, S., & Malang, M. (2021). Destinasi Wisata Dan Harga Pengaruhnya Pada Minat Berkunjung Wistawan Di Kampung Adat Tutubhada

- Kabupaten Nagekeo Flores. *Seminar Nasional Kepariwisata #2*, 2(1).
- Eman, E. M., Alvianna, S., Hidayatullah, S., & Lazaruddin, A. (2021). *The Influence of Social Media on Tourists Visiting Lake Weekuri Southwest Sumba*. 6(1), 538–542.
- Hidayatullah, S., Patalo, R. G., Firdianjah, A., Waris, A., Malang, U., & Malang, P. (2019). Pengaruh sistem informasi pemasaran, kualitas pelayanan dan loyalitas terhadap keunggulan bersaing jatim park group. *Senasif, September*, 1652–1660. <https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/view/226/186>
- Hidayatullah, S., Rachmawati, I. K., Aristanto, E., Waris, A., & Patalo, R. G. (2020). Peran Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Entrepreneurial marketing serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Generasi Milenial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v14i1.184>
- Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., Aristanto, E., & Rachmawati, I. K. (2021). Peran Cleanliness, Health, Safety Dan Environment Sustainability (CHSE) Terhadap Minat Orang Berkunjung Ke Destinasi Wisata Yang Ada Di Kota Batu Pasca Pandemic Covid 19. *Seminar Nasional Kepariwisata #2*, 2(1).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Marketing: creating and capturing customer value. In *Principles of marketing*.
- Nimas Lailia, Q., Suryoko, S., & Saryadi. (2012). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHASS 0002 Semarang Honda Center.” *Dipenogoro Journal of Social and Politic*.
- Patalo, R. G., Rachmawati, I. K., Alvianna, S., Hidayatullah, S., Universitas,), Malang, M., Teknologi, I., Bisnis, D., & Malang, A. (2021). Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sosial Media Instagram Pada Akun @bbtbnbromotenggersemeru. *Seminar Nasional Kepariwisata #2*, 2(1).
- Sandrio, L., Hidayatullah, S., Supriadi, B., & Patalo, R. G. (2020). *Effect Of Tourism Satisfaction As A Mediator Variable Of Images Of Destination And Facilities To Loyalties On Millenial Generation To Visit Bromo Tengger Semeru*. 9(05), 183–187.
- Soleh Ahmad Nor, Harini Cicik, & Djamaludin. (2018). The Effect of Service Quality, Price and Trust to Customer Satisfaction Users of Transportation Service Online Ojek (Study of Customer of Gojek in Semarang City). *Jurnal Manajemen*.
- Stephanie, A., Hidayatullah, S., & Ardianto, Y. T. (2019). *An Emperical Study of Website Quality on Hotel Booking Online*. 4(2), 10–14. <http://ijbmm.com/paper/Fab2019/1005128749.pdf>
- Sutikno, S., Hidayatullah, S., Alvianna, S., & Rachmawati, I. K. (2021). JOURNAL OF EVENT , TOURISM AND INTEREST IN TRAVELLING AND PROMOTION : THE CASE OF. *Journal of Event, Tourism and Hospitality Studies*, 1(1), 143–162.
- Syarif Hidayatullah, Setiyorini, Irany Windhyastiti, I. K. R. (2020). Peran Aksesibilitas , Konektifitas , Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Angkutan Umum Melalui Kepuasan Penumpang Sebagai Variabel Mediator. *Seminar Nasionaol Sistem Informasi (SENASIF-4)*, 2261–2274.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Opsi*.