

## KEPUASAN PELANGGAN MENGINAP DI HOTEL BERBINTANG DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**Maskuri Sutomo**

Fakultas Ekonomi Universitas Tadulako Palu  
maskurisutomo@yahoo.co.id

**Abstract:** *The research uses to the management economics approach, especially service marketing management and its methods are survey by using cross section data. Unit analysis in the research is customer at star hotel in Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Data will be obtained by spreading questionnaires and direct interview with 300 respondents. The research samples are 12 stars hotel in DIY which are stated by using systematic sampling. Data will be analyzed by using Importance-Performance Analysis. The result of research shows customer have not maximum satisfaction at stars hotel in DIY. This indicated higher customer expectations for personal contact, supporting the physical facilities and equipment compared to the performance perceived by customers*

**Keyword:** *satisfaction, star hotel, performance-importance*

**Abstrak:** Penelitian ini menggunakan pendekatan ilmu manajemen, khususnya manajemen pemasaran dan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei dengan menggunakan data *cross section*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pelanggan atau tamu hotel pada hotel berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Data dikumpulkan melalui pemberian kuesioner dan wawancara dengan 300 responden. Sampel hotel berbintang di DIY berjumlah 12 buah dimana penarikannya menggunakan *systematic sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY belum memberikan kepuasan pelanggan yang maksimal. Hal ini ditunjukkan lebih tingginya harapan pelanggan terhadap kontak personal, fasilitas fisik pendukung dan peralatan dibandingkan dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan.

**Kata kunci:** *kepuasan pelanggan, hotel berbintang, Performance-Importance*

### Pendahuluan

Pertumbuhan wisatawan baik mancanegara maupun domestik yang datang menggunakan jasa akomodasi hotel berbintang semakin meningkat di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Pertumbuhan jumlah wisata yang menginap pada hotel di DIY sebesar 14,84% pada tahun 2004, merupakan peluang yang cukup baik bagi pengembangan pasar dalam industri ini. Industri perhotelan di DIY juga memberikan kontribusi yang cukup besar bagi Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) DIY Sub Sektor Hotel pada tahun 2003 memberikan kontribusi kepada PDRB DIY sebesar Rp.324.552.000.000,- dan meningkat pada tahun 2004 sebesar Rp.346.529.000.000,- pada harga berlaku. Industri perhotelan merupakan lokomotif pembangunan, setelah dicanangkan dalam tematik program tahunan DIY tahun 2003. Ini terbukti bahwa Pendapatan Asli Daerah (PAD) Yogyakarta 24% dari Pajak Hotel, merupakan perolehan terbesar kedua setelah pajak

bumi dan bangunan. Hal itu menandakan bahwa semakin banyak wisatawan yang menginap di DIY akan semakin tinggi pendapatan yang akan diperoleh, karena hampir sepertiga dari uang saku mereka akan dialokasikan kepada urusan akomodasi. Berdasarkan BPS, masing-masing Daerah Tujuan Wisata (DTW) 2004, DIY juga merupakan daerah dimana industri perhotelan memberikan kontribusi terbesar kedua setelah Bali kepada PAD, dibandingkan 10 DTW di Indonesia.

Berdasarkan rata-rata tingkat hunian kamar hotel berbintang di DIY sejak tahun 1995 masih belum mencapai 50% dan pada tahun 2004 pertumbuhan tingkat hunian menurun sebesar 1,74%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata hotel berbintang belum dapat mencapai target tingkat hunian ideal yang diharapkan.

Hasil pra-survei mengindikasikan bahwa pelanggan hotel bintang dua dan lima lebih merasakan manfaat sosial, fungsional dan emosional dibandingkan pengorbanannya dalam mengkonsumsi layanan hotel berbintang di DIY. Berdasarkan hasil pengamatan pendahuluan, diketahui bahwa rata-rata terjadi peningkatan jumlah keluhan pelanggan pada hotel berbintang di DIY, khususnya dialami oleh hotel bintang tiga dan empat yang di alamatkan pada bagian manajemen masing-masing hotel bintang di DIY sejak tahun 2004 hingga 2005. Keluhan pelanggan merupakan ungkapan rasa ketidakpuasan dan kegagalan pelayanan. Pelanggan yang mengalami kegagalan pelayanan yang diterimanya, cenderung akan memberikan informasi yang negatif kepada orang lain terhadap jasa tersebut (Mattila, 2003). Informasi negatif mengenai suatu perusahaan akan berdampak pada citra perusahaan tersebut dimata pelanggan.

Peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dimungkinkan dapat mengurangi kegagalan pelayanan dan memberikan kepuasan (Matilla, 2003). Bila hal tersebut dapat diwujudkan maka pelanggan senantiasa akan mengkonsumsi dan berperilaku positif terhadap jasa tersebut, sikap demikian mengindikasikan loyalitas pelanggan.

*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from company a product's perceived performance (or Outcome) in relation to his or her expectations* (Kotler, 2003:36). Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa, hasil dari membandingkan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan dari suatu produk akan menghasilkan rasa puas atau kecewa pelanggan. Pendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh juga dikemukakan oleh Soderlund (2003:1376). Ia menyatakan bahwa *A mental state which results from the customer's comparison of expectation prior to a purchase performance perceptions after a purchase*. Definsi tersebut menjelaskan juga bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan dari sebuah produk setelah membeli atau mengkonsumsinya.

Kepuasan sebagai suatu perbandingan antara harapan dan apa yang dirasakan juga dikemukakan oleh Fecikova (2004:57). Menurutnya, kepuasan pelanggan adalah *a feeling which results from a process of evaluating what was received against that expected, the purchase decision itself and/or the fulfillment of need/want*. Pendapat tersebut menerangkan bahwa kepuasan merupakan perasaan yang dihasilkan dari dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut pada sebuah produk atau layanan.

Lebih lanjut Shankar *et. al.* (2003:154) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan *the perception of pleasurable fulfillment of a service, and loyalty as deep commitment to the service provider*. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan lebih mengarah pada sikap dan perilaku loyal, atau ditunjukkan oleh komitmen yang tinggi terhadap perusahaan.

Berdasarkan pendapat para pakar tersebut, dapat dinyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Jika barang dan jasa yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan terdapat kepuasan atau sebaliknya. Bila kenikmatan yang diperoleh pelanggan melebihi harapannya, maka pelanggan akan betul-betul merasa puas dan sudah pasti mereka akan terus mengadakan pembelian ulang serta mengajak teman-temannya sehingga hal itu dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Wijaya dan Irawati (2004:140) mengemukakan pendapat Soelasih (2004), bahwa apabila: (1) Nilai harapan sama dengan nilai persepsi maka pelanggan puas; (2) Nilai harapan lebih rendah daripada nilai persepsi maka pelanggan sangat puas; (3) Nilai harapan lebih tinggi daripada nilai persepsi maka pelanggan tidak puas. Maksudnya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan seorang pembeli (pelanggan) setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembelian tersebut. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan.

Selanjutnya, Tjiptono (1997:36), mengemukakan rumusan kepuasan pelanggan dari Tse dan Wilton adalah bahwa kepuasan pelanggan =  $f(\text{expectations, perceived performance})$ . Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan akan puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Jika pelanggan tidak puas, maka perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk membangun loyalitas. Kepuasan atau ketidakpuasan yang dihasilkan sangat besar pengaruhnya dalam membangun loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian ini, pelanggan yang mengkonsumsi produk inti dari hotel berbintang di DIY disebut pelanggan yang menginap di hotel, dimana selanjutnya dalam penulisan disebut sebagai pelanggan. Hotel berbintang yang diteliti dalam penelitian ini hanyalah mencakup hotel bintang tiga, empat dan lima. Pemilihan tiga kelas bintang ini berdasarkan kesesuaian fasilitas layanan kelas yang hampir sama antar hotel berbintang tersebut dibandingkan dengan fasilitas layanan yang diberikan pada dua kelas hotel bintang dibawahnya.

Berdasarkan beberapa pendapat para pakar mengenai kepuasan serta ukuran kepuasan yang telah dikemukakan tersebut di atas, maka dalam penelitian ini dimensi pengukuran kepuasan dalam penelitian ini mengadaptasi dari beberapa sumber yang diukur oleh tiga dimensi kepuasan yaitu: *physical support, Contact person* dan *Equipment* (lihat Tabel 1).

Tabel 1: Dimensi Kepuasan Pelanggan

No.	Dimensi	Sumber
1.	<i>Physical support</i> , fasilitas pendukung pelayanan hotel yang berkaitan dengan fasilitas fisik penunjang jasa hotel yang ditawarkan	Lovelock (2001) Mattila (2003)
2.	<i>Contact person</i> , (kontak personel) yaitu semua unsur manusia yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pelanggan yang menginap di hotel.	Lovelock (2001) Mattila (2003)
3.	<i>Equipment</i> , (peralatan) yaitu peralatan yang digunakan dalam menyampaikan pelayanan hotel kepada tamu atau pelanggan yang menginap	Lovelock (2001)

Sumber: Lovelock (2001), Mattila (2003)

Berdasarkan uraian fenomena tersebut kiranya menarik untuk diteliti. Pertama, bagaimana kepuasan pelanggan tentang kontak personal pada hotel berbintang di DIY; Kedua, bagaimana kepuasan pelanggan tentang fasilitas fisik pendukung; dan Ketiga, tentang peralatannya. Adapun hotel berbintang yang dimaksud adalah hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY.

### Metodologi

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei, yaitu penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif, dimana tujuan penelitian deskriptif untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan pelanggan. Penelitian verifikatif bertujuan untuk menguji hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pelanggan atau tamu hotel yang menginap pada hotel berbintang di DIY. Adapun lokasi hotel tersebut berada di Kotamadya Yogyakarta, Kabupaten Sleman, dan Kabupaten Gunung Kidul. Banyaknya hotel bintang tiga, empat dan lima yang dijadikan lokasi tamu hotel yang diteliti sebanyak 12 buah hotel. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menginap di 12 hotel tersebut.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA). Alat analisis ini digunakan untuk membandingkan tingkat harapan atau kepentingan layanan terhadap kinerja yang dirasakannya.

### Hasil dan Pembahasan

#### Kepuasan Pelanggan tentang Kontak Personal di Hotel Bintang di DIY.

##### 1. Keramahan Karyawan pada Hotel Bintang di DIY.

Tanggapan responden yang menginap pada hotel bintang di DIY mengenai kepuasan terhadap keramahan karyawan dalam melayani tamu hotel, yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.

Tabel 2: Kepuasan Pelanggan pada Keramahan Karyawan dalam Melayani Tamu Hotel Menurut Tanggapan Responden

Keterangan	Total Kinerja	Total Harapan	Tingkat Kepuasan	Gab Kepuasan
Bintang 5	279	314	0,88	0,12
Bintang 4	879	991	0,89	0,11
Bintang 3	116	129	0,92	0,08
Total	1.271	1.431	0,89	0,11

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Berbintang, 2006.

Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas terhadap keramahan karyawan hotel kepada pelanggan. Hotel bintang tiga, memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan bintang empat dan lima di DIY. Tingkat kepuasan yang rendah pada hotel bintang lima dimungkinkan karena tingginya harapan yang dinyatakan oleh responden. Harapan pelanggan terhadap keramahan dipengaruhi oleh pengalaman pada masa lalu, iklan, informasi dari mulut kemulut maupun kebutuhan pelanggan tersebut, sehingga perbedaan pengalaman dan kebutuhan tentang keramahan pada masing-masing *segment* kelas hotel akan mempengaruhi besarnya harapan responden tersebut.

## 2. Ketulusan Karyawan dalam Melayani Tamu

Tanggapan responden yang menginap pada hotel bintang di DIY mengenai kepuasan terhadap ketulusan karyawan dalam melayani tamu hotel, yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja, dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3: Kepuasan Pelanggan pada Ketulusan Karyawan Melayani Tamu Hotel Menurut Tanggapan Responden

Keterangan	Total Kinerja	Total Harapan	Tingkat Kepuasan	Gab Kepuasan
Bintang 5	275	303	0,91	0,09
Bintang 4	850	941	0,90	0,10
Bintang 3	107	123	0,87	0,13
Total	1.232	1.367	0,91	0,09

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Berbintang, 2006.

Data tersebut mengindikasikan bahwa, hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY hampir memenuhi harapan mengenai ketulusan karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Hal ini ditunjukkan dari lebih besarnya nilai harapan responden hotel bintang tiga, empat dan lima. Hotel bintang tiga memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan bintang tiga dan empat. Walaupun harapan respondennya tinggi namun ternyata didukung oleh kinerja karyawan yang tinggi.

## 3. Kecepatan Karyawan melayani Permintaan Tamu

Tanggapan responden yang menginap pada hotel bintang di DIY mengenai kepuasan terhadap kecepatan karyawan dalam melayani permintaan tamu hotel, yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja, dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4: Kepuasan Pelanggan pada Kecepatan Karyawan Melayani Permintaan Tamu Menurut Tanggapan Pelanggan

Keterangan	Total Kinerja	Total Harapan	Tingkat Kepuasan	Gab Kepuasan
Bintang 5	265	310	0,86	0,14
Bintang 4	971	851	0,87	0,13
Bintang 3	105	124	0,86	0,14
Total	265	310	0,85	0,15

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Berbintang, 2006.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa, hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY belum dapat memenuhi harapan akan kecepatan karyawan dalam melayani permintaan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh lebih besarnya nilai harapan responden mengenai kecepatan karyawan dalam melayani permintaan pelanggan pada hotel bintang tiga, empat dan lima, sehingga diperoleh total indek kepuasan untuk kecepatan karyawan dalam melayani permintaan pelanggan pada hotel bintang sebesar 85%. Hasil tersebut memperlihatkan hotel bintang empat lebih mampu memberikan tingkat kepuasan dibandingkan dengan bintang tiga dan lima. Harapan responden bintang lima pada kecepatan karyawan lebih tinggi dari kedua kelas hotel. Hal ini dimungkinkan karena faktor kebutuhan pelanggan yang dipengaruhi oleh persepsi tentang kualitas yang seharusnya diberikan hotel berkelas bintang lima.

#### 4. Total Kepuasan Pelanggan terhadap Kontak Person

Untuk mengetahui total skor tanggapan responden terhadap kepuasan responden pada kontak personel yang terjadi pada hotel bintang di DIY dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5: Total Kepuasan Pelanggan terhadap Kontak Person

Ukuran	No Item Pernyataan	Distribusi Tanggapan Responden pada <i>Contact Personel</i>					Total Skor	Tingkat Kepuasan
		5	4	3	2	1		
Keramahan karyawan	Harapan	231	69	0	0	0	1.431	88,54
	Kinerja	88	191	21	0	0	1.267	
Ketulusan karyawan	Harapan	167	133	0	0	0	1.367	91,51
	Kinerja	79	193	28	0	0	1.251	
Kecepatan karyawan	Harapan	205	95	0	0	0	1.405	87,18
	Kinerja	83	159	58	0	0	1.225	
Total	Harapan	603	297	0	0	0	4.203	89,05
	Kinerja	250	543	107	0	0	3.743	

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang. 2006

Tabel 5 menunjukkan kategori penilaian pelanggan terhadap tingkat kepuasan berdasarkan perbandingan antara kinerja dengan harapan pada setiap indikator pada dimensi kontak person, nampak ketulusan karyawan merupakan indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi yaitu 91,51%. Selanjutnya keramahan karyawan dengan tingkat kepuasan sebesar 88,54% dan kecepatan karyawan hotel dalam melayani tamu dengan kontribusi terkecil yaitu sebesar 87,18%. Hasil skor penilaian secara keseluruhan pada dimensi kontak person, total penilaian pelanggan terhadap kepuasan pelanggan terhadap kontak person adalah sebesar 89,05%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa manajemen hotel bintang di DIY mampu memberikan layanan kontak person yang hampir mendekati harapan pelanggan.

#### Kepuasan Pelanggan tentang Fasilitas Fisik Pendukung di Hotel Bintang di DIY.

##### 1. Kebersihan Kamar pada Hotel Bintang di DIY.

Informasi pada Tabel 6 mengindikasikan bahwa, hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY belum dapat memenuhi harapan tentang kebersihan kamar.

Tabel 6: Kepuasan Pelanggan pada Kebersihan Kamar Menurut Tanggapan Responden

Keterangan	Total Kinerja	Total Harapan	Tingkat Kepuasan	Gab Kepuasan
Bintang 5	208	304	0,882	0,118
Bintang 4	839	958	0,876	0,124
Bintang 3	107	121	0,884	0,116
Total	1.154	1.383	0,834	0,166

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Berbintang, 2006.

Hal ini ditunjukkan dari lebih besarnya nilai harapan responden tentang kebersihan kamar hotel bintang tiga, empat dan lima dibandingkan dengan nilai kinerja yang dirasakan pelanggan, sehingga diperoleh indek kepuasan untuk kebersihan kamar hotel bintang sebesar 8,34%. Hotel bintang tiga memberikan gambaran kepuasan terendah dibandingkan dengan bintang empat dan lima. Hal ini dimungkinkan dengan harapan (*expectation*) pelanggan hotel bintang tiga yang lebih rendah dibandingkan dengan dua hotel bintang lainnya.

Kebersihan kamar hotel merupakan salah satu faktor utama yang menjadi harapan dari tamu hotel. Sebagai produk lini hotel, kamar harus selalu dalam kondisi bersih dan rapi. Seperti yang diungkapkan oleh Bagyono (2005:89) bahwa dalam dunia pariwisata, kebersihan (*clealiness*) merupakan salah satu aspek yang sangat berpengaruh terhadap kenyamanan wisatawan selama berkunjung dan menikmati liburannya di suatu tempat. Kebersihan kamar akan langsung mencerminkan kondisi pengelolaan manajemen hotel. Hotel yang memiliki kamar yang bersih dan rapi akan membuat tamu atau pelanggan merasa nyaman untuk menginap di hotel yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut maka peran Departemen Tata Graha (*house keeping*) sangat penting dalam menciptakan kebersihan, khususnya kamar hotel.

##### 2. Keindahan Interior kamar pada Hotel Bintang di DIY.

Kepuasan pelanggan pada keindahan interior kamar hotel bintang di DIY menurut tanggapan responden dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7: Kepuasan Pelanggan pada Keindahan Interior Kamar Menurut Tanggapan Responden

Keterangan	Total Kinerja	Total Harapan	Tingkat Kepuasan	Gab Kepuasan
Bintang 5	269	296	0,909	0,091
Bintang 4	851	917	0,928	0,072
Bintang 3	109	123	0,886	0,114
Total	1.229	1.336	0,919	0,081

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Berbintang, 2006.

Berdasarkan data pada Tabel 7 mengindikasikan bahwa, hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY belum dapat memenuhi harapan tentang keindahan interior kamar hotel. Hal ini ditunjukkan oleh lebih besarnya nilai harapan responden tentang keindahan interior kamar hotel pada hotel bintang tiga, empat dan lima dibandingkan dengan nilai kinerja yang dirasakan sehingga diperoleh indeks kepuasan pelanggan untuk keindahan interior kamar hotel bintang sebesar 91,9%. Angka tersebut juga mengindikasikan bahwa pelanggan yang menjadi responden hampir mencapai kepuasan pelanggan berdasarkan indikator keindahan interior kamar hotel.

Keindahan interior hotel adalah suatu kondisi kamar hotel yang dapat menciptakan dekorasi menarik bagi tamu yang menginap maupun yang hanya berkunjung di hotel. Khususnya hotel bintang di DIY, dalam hal penataan interior sebagian besar mengadaptasi dari kultur atau budaya daerah setempat, sehingga diharapkan atmosfer budaya Yogyakarta dapat dirasakan oleh pelanggan pada saat masuk di hotel. Kondisi ini akan menciptakan kenyamanan bagi pelanggan untuk lebih menikmati budaya Yogyakarta di dalam hotel sehingga tamu lebih merasa betah tinggal lama di hotel.

### 3. Kebersihan Restoran dan Bar Hotel Bintang di DIY.

Kepuasan pelanggan pada kebersihan restoran dan bar hotel bintang di DIY menurut tanggapan responden dapat dilihat pada Tabel 8. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY belum dapat memenuhi harapan tentang kebersihan restoran dan bar hotel.

Tabel 8: Kepuasan Pelanggan pada Kebersihan Restoran dan Bar Menurut Tanggapan Responden

Keterangan	Total Kinerja	Total Harapan	Tingkat Kepuasan	Gab Kepuasan
Bintang 5	272	308	0,883	0,117
Bintang 4	845	964	0,877	0,123
Bintang 3	111	122	0,910	0,090
Total	1.228	1.393	0,882	0,118

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Berbintang, 2006.

Hal ini ditunjukkan dari lebih besarnya nilai harapan responden akan kebersihan restoran dan bar hotel pada hotel bintang tiga, empat dan lima dibandingkan dengan nilai kinerja,



sehingga diperoleh indeks kepuasan pelanggan untuk kebersihan restoran dan bar hotel bintang tiga sebesar 88,82%. Dari nilai tersebut mengindikasikan bahwa hotel bintang tiga lebih mampu memberikan kepuasan pelanggan berdasarkan kebersihan bar dan restoran hotel. Bar maupun restoran merupakan salah satu produk lini dari hotel yang menjadi fasilitas pendukung bagi jasa hotel sangat berperan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pentingnya kebersihan bar dan restoran dalam bisnis *hospitality* sangat menentukan tanggapan responden terhadap kualitas layanan makanan yang diberikan. Seperti yang diungkapkan oleh Bagyono (2005:90) bahwa kebersihan restoran dan bar akan membawa dampak pada penciptaan suasana yang menyenangkan bagi tamu hotel yang makan dan minum di sana. Oleh karena itu, menciptakan suasana yang menyenangkan bagi pelanggan dapat dilakukan dengan menjaga kebersihan dan kerapian fasilitas layanannya.

#### 4. Ketersediaan Lahan Parkir pada Hotel Bintang di DIY.

Kepuasan pelanggan pada ketersediaan lahan parkir hotel bintang di DIY menurut tanggapan responden dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9: Kepuasan Pelanggan pada Ketersediaan Lahan Parkir Hotel yang Memadai Menurut Tanggapan Responden

Keterangan	Total Kinerja	Total Harapan	Tingkat Kepuasan	Gab Kepuasan
Bintang 5	261	305	0,856	0,144
Bintang 4	827	952	0,869	0,131
Bintang 3	103	123	0,837	0,163
Total	1.191	1.380	0,863	0,137

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Berbintang, 2006.

Berdasarkan data pada Tabel 9 mengindikasikan bahwa, hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY belum dapat memenuhi harapan akan ketersediaan lahan parkir yang memadai. Hal ini ditunjukkan dari lebih besarnya nilai harapan responden akan kebersihan ketersediaan lahan parkir yang memadai pada hotel bintang tiga, empat dan lima dibandingkan dengan nilai kinerja, sehingga diperoleh indeks kepuasan pelanggan ketersediaan lahan parkir yang memadai hotel bintang sebesar 86,3%.

#### 5. Total Kepuasan Pelanggan pada Fasilitas Fisik Pendukung pada Hotel Bintang di DIY

Untuk mengetahui total skor tanggapan responden terhadap kepuasan mereka pada fasilitas pendukung hotel bintang di DIY dapat di lihat pada Tabel 10. Hasil tanggapan responden memberikan gambaran secara akumulasi penilaian responden terhadap dimensi kepuasan pelanggan pada fasilitas pendukung yang dirasakan pelanggan pada industri hotel bintang di DIY, nampak bahwa keindahan interior hotel merupakan indikator yang memberikan tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa hotel bintang di DIY memberikan suasana yang menyenangkan dengan menciptakan interior hotel yang hampir memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 10: Total Kepuasan Pelanggan pada Fasilitas Fisik Pendukung Menurut Tanggapan Responden

Ukuran	Distribusi Tanggapan Responden pada <i>Physical Support</i>							Total Skor	Tingkat Kepuasan
	No Item	5	4	3	2	1	Pernyataan		
Kebersihan kamar	33	Harapan	185	113	2	0	0	1.383	87,78
	43	Kinerja	56	202	42	0	0	1.214	
Keindahan interior	34	Harapan	136	164	0	0	0	1.336	91,99
	44	Kinerja	74	181	45	0	0	1.229	
Kebersihan restoran dan bar	35	Harapan	198	98	4	0	0	1.394	88,09
	45	Kinerja	69	191	39	1	0	1.228	
Ketersediaan lahan parkir	36	Harapan	180	120	0	0	0	1.380	86,30
	46	Kinerja	50	191	59	0	0	1.191	
Total		Harapan	514	382	4	0	0	4.110	88,75
		Kinerja	193	563	143	1	0	3.648	

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang. 2006

Untuk melihat kategori penilaian pelanggan terhadap tingkat kepuasan berdasarkan perbandingan antara kinerja dengan harapan pada setiap indikator pada dimensi fasilitas pendukung, nampak bahwa keindahan interior merupakan indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi yaitu 91,99%. Kebersihan restoran dan bar juga memberikan tingkat kepuasan yang tinggi yaitu sebesar 88,09. Selanjutnya kebersihan kamar hotel dengan tingkat kepuasan sebesar 87,78% dan ketersediaan lahan parkir hotel dengan kontribusi terkecil yaitu sebesar 86,30%. Hasil skor penilaian secara keseluruhan pada dimensi kontak person, total penilaian pelanggan terhadap kepuasan pelanggan terhadap fasilitas pendukung adalah sebesar 88,75%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa manajemen hotel bintang di DIY mampu menyediakan fasilitas pendukung yang hampir mendekati harapan pelanggan.

#### Kepuasan Pelanggan pada Peralatan Hotel Bintang di DIY.

##### 1. Kesesuaian Televisi dengan Standar Kamar pada Hotel Bintang di DIY

Kepuasan pelanggan tentang kesesuaian televisi dengan standar kamar hotel bintang di DIY mengindikasikan bahwa, hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY belum dapat memenuhi harapan tentang ketersediaan televisi yang sesuai standar kamar hotel bintang.

Tabel 11: Kepuasan Pelanggan pada Kesesuaian Televisi dengan Standar Kamar Hotel Bintang

Keterangan	Total Kinerja	Total Harapan	Tingkat Kepuasan	Gab Kepuasan
Bintang 5	248	298	0,832	0,168
Bintang 4	784	923	0,849	0,151
Bintang 3	102	123	0,829	0,171
Total	1.134	1.344	0,844	0,156

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Berbintang, 2006.

Hal ini ditunjukkan oleh lebih besarnya nilai harapan responden tentang ketersediaan televisi yang sesuai standar kamar hotel bintang pada hotel bintang tiga, empat dan

dibandingkan dengan nilai kinerja, sehingga diperoleh indeks kepuasan pelanggan tentang ketersediaan televisi yang sesuai standar kamar hotel sebesar 84,4%. Dari ketiga hotel bintang tersebut mengindikasikan bahwa hotel bintang empat lebih mampu memberikan kepuasan pelanggan mengenai ketersediaan televisi yang sesuai standar kamar hotel bintang. Namun secara keseluruhan pelanggan sudah hampir puas terhadap ketersediaan televisi di kamar hotel, walaupun belum mencapai kepuasan yang maksimum.

## 2. Kelengkapan Peralatan Kamar Mandi pada Hotel Bintang di DIY.

Kepuasan pelanggan pada kelengkapan fasilitas kamar mandi hotel bintang di DIY menurut tanggapan responden dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12: Kepuasan Pelanggan pada Kelengkapan Fasilitas Kamar Mandi Hotel Menurut Tanggapan Responden

Keterangan	Total Kinerja	Total Harapan	Tingkat Kepuasan	Gab Kepuasan
Bintang 5	268	310	0,865	0,135
Bintang 4	847	962	0,881	0,119
Bintang 3	109	127	0,858	0,142
Total	1.224	1.399	0,875	0,125

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Berbintang, 2006.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa, hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY belum dapat memenuhi harapan berkaitan dengan kelengkapan peralatan kamar mandi hotel. Hal ini ditunjukkan dari lebih besarnya nilai harapan responden mengenai kelengkapan peralatan kamar mandi hotel pada hotel bintang dibandingkan dengan nilai kinerja yang masing-masing, sehingga diperoleh indeks kepuasan pelanggan pada kelengkapan peralatan kamar mandi hotel bintang sebesar 87,5%.

Oka (2003:61) menjelaskan bahwa peralatan kamar mandi yang harus disediakan hotel bintang meliputi *towel, soap, toothpaste, shampoo, pomade* dan *comb*. Ketersediaan peralatan bagi tamu hotel merupakan bagian dari layanan hotel, sehingga ketidakberadaan bagian dari layanan tersebut akan mengurangi kualitas layanan sehingga nantinya berdampak pada kekecewaan dan ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu pihak hotel harus senantiasa menyiapkan perlengkapan mandi pelanggan dengan lengkap seperti yang telah distandarisasikan dalam layanan hotel bintang kepada pelanggan.

## 3. Peralatan Makan di Restoran pada Hotel Bintang di DIY

Kepuasan pelanggan pada peralatan makan dan minuman di restoran hotel bintang di DIY menurut responden dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13: Kepuasan Pelanggan pada Peralatan Makan di Restoran yang Memadai

Keterangan	Total Kinerja	Total Harapan	Tingkat Kepuasan	Gab Kepuasan
Bintang 5	256	305	0,839	0,161
Bintang 4	795	941	0,845	0,154
Bintang 3	110	128	0,859	0,141
Total	1161	1374	0,845	0,155

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Berbintang, 2006.

Berdasarkan data pada Tabel 13 mengindikasikan bahwa, hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY belum dapat memenuhi harapan mengenai kelengkapan peralatan kamar mandi hotel. Hal ini ditunjukkan dari lebih besarnya nilai harapan responden peralatan makan dan minuman yang memadai di restoran hotel bintang tiga, empat dan lima dibandingkan dengan nilai kinerja, sehingga diperoleh indeks kepuasan pelanggan mengenai peralatan makan dan minum di restoran hotel bintang sebesar 84,5%. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa, peralatan makan dan minum pada hotel bintang tiga, empat dan lima di DIY masih belum memadai seperti yang diharapkan pelanggan. Selain kualitas makanan dan minuman di restoran hotel, peralatan makanan juga menjadi perhatian pelanggan guna memuaskan kebutuhannya. Pada restoran hotel bintang, peralatan yang digunakan memiliki kualitas dan keanekaragaman yang lebih dibandingkan restoran biasa. Hal ini diciptakan pihak hotel bintang untuk lebih memberi nilai yang lebih bagi pelanggan dengan menciptakan kesan mewah dalam pelayanan, yang akhirnya diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Penggunaan peralatan makan dan minuman yang kurang memadai atau sesuai dengan standar restoran hotel bintang akan menurunkan kualitas layanan restoran hotel. Dan pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu penting kiranya bagi pihak hotel untuk melakukan pembaharuan terhadap peralatan makan dan minuman yang sudah tidak memadai lagi bila disajikan di restoran hotel bintang.

#### 4. Total Kepuasan Pelanggan berkaitan dengan Peralatan pada Hotel Bintang di DIY

Untuk mengetahui total kepuasan pelanggan berkenaan dengan peralatan yang digunakan melayani pelanggan hotel bintang di DIY menurut tanggapan responden dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14: Total Kepuasan Pelanggan pada Peralatan Menurut Tanggapan Responden

Ukuran	Distribusi Tanggapan Responden terhadap Equipment							Total Skor	Kinerja/ Harapan
	No. Item Pernyataan	5	4	3	2	1			
Kesesuaian televisi dengan standar kamar	37 Harapan	155	134	11	0	0	1.344	84,37	
	47 Kinerja	36	162	102	0	0	1.134		
Kelengkapan peralatan kamar mandi	38 Harapan	199	101	0	0	0	1.399	87,49	
	48 Kinerja	74	176	50	0	0	1.224		
Kelengkapan peralatan makan di restoran	39 Harapan	175	124	1	0	0	1.374	84,49	
	49 Kinerja	45	172	82	1	0	1.161		
Total	Harapan	529	359	12	0	0	4.117	85,47	
	Kinerja	155	510	234	1	0	3.519		

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel Berbintang, 2006.

Hasil tanggapan responden pada Tabel 14 memberikan gambaran secara akumulasi penilaian responden terhadap dimensi kepuasan pelanggan pada peralatan yang digunakan dalam penyampaian jasa yang dirasakan pelanggan pada industri hotel bintang di DIY. Menurut Tabel 14 diketahui nampak bahwa kelengkapan kamar mandi hotel merupakan indikator yang memberikan tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Secara berturut-turut, capaian tingkat kepuasan masing-masing indikator adalah 87,49% untuk indikator kelengkapan kamar mandi. Selanjutnya kebersihan rumah makan dengan tingkat kepuasan sebesar 84,49% dan kesesuaian televisi dengan standar kamar memberikan kontribusi terkecil yaitu sebesar 86,30%. Hal ini mengindikasikan bahwa hotel bintang di DIY mampu menyediakan kelengkapan kamar mandi yang hampir memenuhi harapan pelanggan. Adapun hasil skor penilaian secara keseluruhan pada dimensi peralatan, total penilaian pelanggan terhadap kepuasan pelanggan terhadap peralatan adalah sebesar 85,47%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa manajemen hotel bintang di DIY mampu menyediakan peralatan yang hampir mendekati harapan pelanggan.

#### Total Kepuasan Pelanggan pada Hotel Bintang Tiga, Empat dan Lima di DIY

Dengan menggunakan analisis uji rata-rata terhadap variabel kepuasan pelanggan hotel bintang tiga empat dan lima di DIY maka diperoleh hasil sebesar 0,88 atau sebesar 88 persen indeks kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut mengindikasikan bahwa hotel bintang tiga empat dan lima di DIY belum memberikan kepuasan pelanggan yang maksimal. Hal ini ditunjukkan oleh lebih tingginya harapan pelanggan terhadap kontak personal, fasilitas fisik pendukung dan peralatan dibandingkan dengan kinerja yang dirasakan pelanggan.

Kontak person merupakan sub variabel yang memberikan skor kepuasan tertinggi dibandingkan dua variabel manifest kepuasan pelanggan lainnya. Selain itu, fasilitas fisik pendukung layanan hotel memberikan kepuasan kedua terbesar setelah kontak personal dalam membentuk kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa menguatnya kepuasan pelanggan merupakan implikasi dari baiknya peralatan yang dimiliki hotel dalam melakukan *delivery service process* kepada pelanggan.

#### **Kesimpulan**

Hotel bintang tiga empat dan lima di DIY belum memberikan kepuasan pelanggan yang maksimal. Hal ini ditunjukkan oleh lebih tingginya harapan pelanggan terhadap kontak personal, fasilitas fisik pendukung dan peralatan dibandingkan dengan kinerja yang dirasakan pelanggan.

#### **Saran**

1. Manajemen hotel harus meningkatkan kontak karyawan melalui peningkatan keramahan, ketulusan dan kecepatan;
2. Manajemen hotel harus melengkapi fasilitas fisik pendukung melalui peningkatan kebersihan, keindahan dan penyediaan lahan parkir yang memadai;
3. Manajemen juga harus menyediakan peralatan yang cukup, misalnya kesesuaian peralatan kamar tidur, kamar mandi, dan lain-lain.

## Daftar Referensi

- Bagyono. 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Cetakan pertama. Alfabeta. Bandung.
- Fecikova, Ingrid. 2004. An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction. *TQM Magazine*. 16(1): 57-68.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Lovelock, Christopher H, 2001. *Service Marketing*, Second edition, USA. Prentice Hall International. Singapura.
- Mattila, Anna. 2003. The Impact of Service Failures on Customer Loyalty: The Moderating Role of Effective Commitment. *International of Service Journal Industry Management*, Vol. 15. No. 2: 134–149.
- Oka A Yoeti. 2003. *Manajemen Pemasaran Hotel*. Edisi Pertama. PT. Perca. Jakarta
- Shankar, Venkatesh, Amy K. Smith, and Arvind Rangaswamy. 2003. Customer Sastifaction and Loyalty in Online and Offline Environments. *International Journal of Research in Marketing*, 20 (2): 153–175.
- Soderlund, Magnus (2003), "The Retrospective and the Prospective Mind and the Temporal Framing of Customer Satisfaction," *European Journal of Marketing*, 37 (10), 1375-1389.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategy Pemasaran*, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta
- Wijaya, Toni dan Lita Irawati. 2004. Pengaruh persepsi kualitas layanan dan kepuasan konsmen terhadap keinginan pembelian. *Jurnal Studi Indonesia*, Vol. 14, No. 2, September 137 – 150

## Kuesioner

### Customer Satisfaction

HARAPAN ANDA								
1	Bagaimana harapan anda pada keramahan karyawan dalam melayani tamu hotel	Sangat berharap	5	4	3	2	1	Sangat tidak berharap
2	Bagaiaman harapan anda pada ketulusan karyawan dalam melayani tamu	Sangat berharap	5	4	3	2	1	Sangat tidak berharap
3	Bagaiaman harapan anda pada kecepatan karyawan hotel dalam melayani	Sangat berharap	5	4	3	2	1	Sangat tidak berharap
4	Bagaiamana harapan anda pada kebersihan sebuah hotel	Sangat berharap	5	4	3	2	1	Sangat tidak berharap
5	Bagaiama harapan anda pada kenyamanan tempat tidur hotel bagi tamu untuk tidur	Sangat berharap	5	4	3	2	1	Sangat tidak berharap
6	Bagaiaman harapan anda pada	Sangat	5	4	3	2	1	Sangat tidak

	Restoran sebuah hotel harus selalu bersih	berharap						berharap
7	Bagaimana harapan anda pada lapangan parkir hotel yang memadai	Sangat berharap	5	4	3	2	1	Sangat tidak berharap
8	Bagaimana harapan anda pada kesesuaian fasilitas televisi di kamar dengan kelas kamar hotel	Sangat berharap	5	4	3	2	1	Sangat tidak berharap
9	Bagaimana harapan anda pada ketersediaan peralatan kamar mandi yang lengkap di hotel	Sangat berharap	5	4	3	2	1	Sangat tidak berharap
10	Bagaimana harapan anda pada kelengkapan peralatan makan yang tersedia di restoran hotel	Sangat berharap	5	4	3	2	1	Sangat tidak berharap
<b>KINERJA HOTEL</b>								
1	Apakah karyawan hotel ini ramah dalam melayani tamu	Sangat ramah	5	4	3	2	1	Sangat tidak ramah
2	Apakah karyawan hotel ini tulus dalam melayani tamu	Sangat tulus	5	4	3	2	1	Sangat tidak tulus
3	Apakah karyawan hotel ini cepat dalam melayani	Sangat cepat	5	4	3	2	1	Sangat Lambat
4	Apakah kamar hotel ini selalu tampak bersih	Sangat bersih	5	4	3	2	1	Sangat Kotor
5	Apakah tempat tidur hotel ini memberikan kenyamanan bagi tamu untuk tidur	Sangat nyaman	5	4	3	2	1	Sangat tidak nyaman
6	Apakah restoran hotel ini selalu bersih	Sangat bersih	5	4	3	2	1	
7	Apakah lapangan parkir hotel telah memadai	Sangat memadai	5	4	3	2	1	Sangat tidak memadai
8	Kesesuaian Fasilitas televisi di kamar dengan kelas kamar hotel	Sangat sesuai	5	4	3	2	1	Sangat tidak sesuai
9	Apakah hotel menyediakan peralatan kamar mandi yang lengkap	Sangat lengkap	5	4	3	2	1	Sangat tidak lengkap
10	Apakah Hotel menyediakan peralatan makan yang lengkap di restoran	Sangat lengkap	5	4	3	2	1	Sangat tidak lengkap