

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP ATAS

### KUALITAS PELAYANAN “PATI HOTEL” DI KOTA PATI

Andra Barata Putra<sup>1</sup>, Nawazirul Lubis<sup>2</sup>, Ari Pradhanawati<sup>3</sup>

Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang Semarang 50239, Phone: +622476486851  
Email korespondensi : [andraputra91@gmail.com](mailto:andraputra91@gmail.com)

#### **Abstract:**

*Hotel is a service company that is known to the services offered. No matter how good the physical condition of a building that hotel if it is not supported by the maximum service to customers who have stayed, consumers still are not satisfied. Based on this formulation of the problem in the study was a decrease in the number of guests staying in Pati Hotel from 2009 s / d 2012. This study aims to determine the level of compatibility between the expectations of guests who stay and the performance of services provided and to determine the level of guest satisfaction Pati Hotel on the quality of services provided by Pati Hotel. This type of research is descriptive by using primary data. The data was collected by guiding question for obtaining data from the company, while to obtain data from 100 respondents using a questionnaire. The sampling technique used was purposive sampling and accidental sampling. Furthermore, the data obtained in the field is processed in the form of tabulations that are then analyzed. Data analysis method used is descriptive qualitative. The results of the calculation, the fit between expectations and performance are Pati Hotel overall implementation of 85.81% can be considered quite as expected guests. Although the dimensions of reliability as hotel employees provide friendly services to the guest judged not fit 83.74%, are easy to book a hotel room does not match rated 83.95% and ensuring security of guest luggage in the hotel room was incompatible assessed 81.95 %. The results of calculation of the level of satisfaction of hotel guests, the performance of Pati Hotel by 4.13% to 4.81% guest expectations. General conclusion, guests feel quite satisfied with the performance of services in Pati Hotel. Advice can be given in this study include the management Pati Hotel needs to create variation in service serves breakfast, need installation of WIFI networks in the area of Pati Hotel, attach rates existing facilities in Pati Hotel in locations easily seen by guests.*

**Keyword :** *the level of satisfaction, quality of service, level of fitness.*

#### **Abstrak:**

Hotel merupakan suatu perusahaan jasa yang dikenal dengan pelayanan yang diberikan. Sebaik apapun kondisi fisik suatu bangunan hotel tersebut jika tidak didukung oleh pelayanan yang maksimal kepada konsumen yang menginap, konsumen tetap tidak akan merasa puas. Berdasarkan hal tersebut perumusan masalah dalam penelitian adalah adanya penurunan jumlah tamu yang menginap di Pati Hotel dari tahun 2009 s/d 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan tamu yang menginap dan kinerja pelayanan yang diberikan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu Pati Hotel atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pati Hotel. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan data primer. Pengumpulan data berupa *guiding question* untuk memperoleh data dari pihak perusahaan, sedangkan untuk memperoleh data dari 100 responden menggunakan kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Selanjutnya data yang diperoleh dari lapangan diolah dalam bentuk tabulasi yang kemudian dianalisis. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penghitungan, tingkat kesesuaian antara harapan tamu dan kinerja pelaksanaan Pati Hotel secara keseluruhan sebesar 85,81% dapat dikategorikan cukup sesuai yang diharapkan tamu hotel. Walaupun pada dimensi keandalan seperti karyawan hotel memberikan pelayanan yang ramah kepada tamu dinilai tidak sesuai 83,74%, kemudahan tamu dalam memesan kamar hotel dinilai tidak sesuai 83,95% dan terjaminnya keamanan barang bawaan tamu di kamar hotel dinilai sangat tidak sesuai 81,95%. Hasil penghitungan tingkat kepuasan tamu hotel, kinerja dari Pati Hotel sebesar 4,13% dengan

---

<sup>1</sup>Andra Barata Putra, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [andraputra91@gmail.com](mailto:andraputra91@gmail.com)

<sup>2</sup>Nawazirul Lubis, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup> Ari Pradhanawati, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

harapan tamu 4,81% . Kesimpulan secara umum, tamu hotel merasa cukup puas atas kinerja pelayanan di Pati Hotel. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini antara lain pihak manajemen Pati Hotel perlu membuat variasi dalam menghadirkan *service* makan pagi, perlu dipasangnya jaringan *WIFI* di areal Pati Hotel, memasang tarif fasilitas yang ada di Pati Hotel di lokasi-lokasi yang mudah dilihat oleh tamu.

**Kata Kunci : tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, tingkat kesesuaian**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, menurut Welch (dalam Laksana, 2008: 88) kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng. Kualitas juga memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Pati Hotel yang termasuk dalam usaha sarana pariwisata yang menyediakan fasilitas dan pelayanan konsumen penginapan, makan dan minum serta jasa –jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersil, berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen yang menginap serasa berada di rumah sendiri, sehingga tercipta kepuasan di diri konsumen.

Walaupun perusahaan telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada para konsumen, pada kenyataannya masih terdapat kekurangan. Berdasarkan studi pendahuluan, yaitu hasil wawancara dengan tamu hotel, terdapat beberapa keluhan dari tamu hotel yang menginap adalah tamu hotel merasa bising ketika ada suatu acara yang dihelat di Rajawali Conventin Hall, sehingga mengganggu kenyamanan, kemudian tamu mengeluhkan *service* makan pagi yang cenderung monoton, kurang ramahnya karyawan hotel dalam melayani tamu hotel, dan tamu merasa kesulitan untuk parkir di areal Pati Hotel ketika ada suatu acara di Rajawali Convention Hall. Sehingga jumlah konsumen/tamu yang menginap mulai cenderung fluktuatif, seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Volume kumulatif tamu yang menginap**  
**Pati Hotel**

| Tahun | Jumlah Tamu | Perubahan Tamu | % perubahan Tamu |
|-------|-------------|----------------|------------------|
| 2006  | 9.721       | -              | -                |
| 2007  | 9.327       | (394)          | ( 4,06 % )       |
| 2008  | 9.709       | 382            | 4,1 %            |
| 2009  | 10.117      | 408            | 4,2 %            |
| 2010  | 9.671       | (446)          | (4,4 %)          |
| 2011  | 7.882       | (1789)         | (18,50%)         |
| 2012  | 7.819       | (63)           | (0,8%)           |

Sumber : Pati Hotel, 2013

<sup>1</sup>Andra Barata Putra, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [andraputra91@gmail.com](mailto:andraputra91@gmail.com)

<sup>2</sup>Nawazirul Lubis, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup> Ari Pradhanawati, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Dengan adanya beberapa keluhan dari tamu hotel yang menginap yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan Pati Hotel, maka perlu diadakan penelitian lebih lanjut mengenai hal-hal yang menyebabkan ketidakpuasan tamu hotel. Untuk meneliti berbagai permasalahan yang ada dalam kualitas pelayanan Pati Hotel, maka penulis mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan Pati Hotel dan mengambil judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP ATAS KUALITAS PELAYANAN PATI HOTEL DI KOTA PATI ”

### Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan tamu yang menginap dan kinerja pelaksanaan pelayanan yang meliputi dimensi keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) yang diberikan oleh Pati Hotel ? (2) Bagaimana tingkat kepuasan tamu atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pati Hotel ?

### Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan tamu yang menginap dan kinerja pelaksanaan pelayanan yang meliputi dimensi keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) yang diberikan oleh Pati Hotel. (2) untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu yang menginap atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pati Hotel.

## KAJIAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Lovelock (dalam Laksana, 2008:88) menyatakan, bahwa kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Deming (dalam Nasution, 2004: 41) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu prduk yang akan dihasilkan. Feigenbaum (dalam Nasution, 2004: 41) menyatakan, bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full consumer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat member kepuasan kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk/jasa.

Menurut Parasuraman (dalam Nasution, 2004:47), ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas jasa / pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa / pelayanan menurut Philip Kotler (dalam J. Supranto, 2006 : 231) dipengaruhi 5 dimensi mutu pelayanan yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yaitu penampilan peralatan fisik, peralatan personil dan media komunikasi.

---

<sup>1</sup>Andra Barata Putra, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [andraputra91@gmail.com](mailto:andraputra91@gmail.com)

<sup>2</sup>Nawazirul Lubis, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup> Ari Pradhanawati, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

2. Keandalan (*Reliability*)  
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, seperti tepat waktu, konsisten dan kecepatan dalam pelayanan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*)  
Kemampuan atas pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*Empathy*)  
Kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan mempunyai pengertian dan pengetahuan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (dalam Nasution, 2004: 104), kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Menurut Engel, et al. (dalam Nasution, 2004: 104), bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2007:102), adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya antara lain :

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang vital. Menurut Atep Adya Barata (2004 : 38), kualitas pelayanan dapat kita kaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) yang dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kinerja < Harapan (*performance < expectation*): Bila kinerja pelayanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan terhadap pelanggan dianggap tidak memuaskan.
2. Kinerja = Harapan (*performance = expectation*): Bila kinerja pelayanan menunjukkan sama / sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan dalam pelayanan.
3. Kinerja > Harapan (*performance > expectation*): Bila kinerja pelayanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan.

<sup>1</sup>Andra Barata Putra, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [andraputra91@gmail.com](mailto:andraputra91@gmail.com)

<sup>2</sup>Nawazirul Lubis, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup> Ari Pradhanawati, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

## METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif yakni untuk menggambarkan tingkat kepuasan tamu hotel yang menginap atas kualitas pelayanan Pati Hotel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen / tamu pada Pati Hotel.

Ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 100 tamu hotel dengan menggunakan teknik sampling insidental dan teknik sampling purposif. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala *likert*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa *Guiding Question* untuk memperoleh data dari pihak perusahaan, sedangkan untuk memperoleh data dari 100 responden menggunakan kuesioner. Selanjutnya data yang diperoleh dari lapangan diolah dalam bentuk tabulasi yang kemudian dianalisis. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif analitik (analisis perhitungan rata-rata).

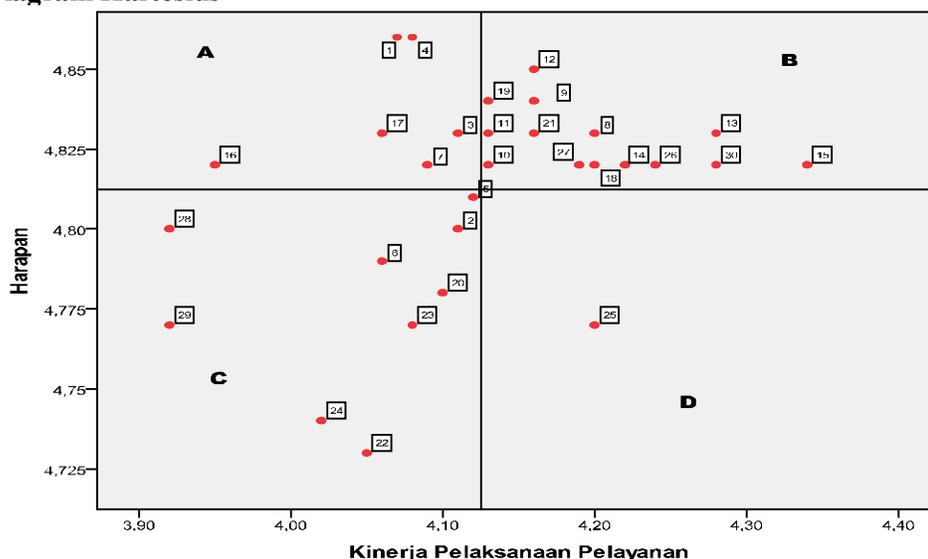
## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan tamu hotel yang menginap atas kinerja dari Pati Hotel sebesar 4,13 dengan harapan pengunjung 4,81 dapat ditarik kesimpulan secara umum tamu hotel yang menginap merasa cukup puas atas kinerja pelayanan di Pati Hotel.
2. Tingkat kesesuaian antara harapan tamu hotel yang menginap dan kinerja pelaksanaan pelayanan Pati Hotel secara keseluruhan sebesar 85,81% dapat dikategorikan cukup sesuai dengan yang diharapkan tamu hotel yang menginap. Walaupun pada dimensi keandalan seperti karyawan hotel memberikan pelayanan yang ramah kepada tamu dinilai tidak sesuai 83,74%, kemudahan tamu dalam memesan kamar hotel dinilai tidak sesuai 83,95% dan Tarif kamar yang sesuai dengan harga yang sudah dipatok oleh Hotel dinilai tidak sesuai 84,76%.
3. Tingkat kinerja Pati Hotel dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini.

**Gambar 1.1**

**Diagram Kartesius**



Sumber: Data primer yang diolah, 2012

<sup>1</sup>Andra Barata Putra, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [andraputra91@gmail.com](mailto:andraputra91@gmail.com)

<sup>2</sup>Nawazirul Lubis, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup>Ari Pradhanawati, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Berdasarkan diagram Kartesius pada gambar 1.1 maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **1. Kuadran A**

Pada kuadran ini ditunjukkan elemen atau atribut yang dianggap penting oleh tamu hotel yang menginap tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak Pati Hotel, sehingga tingkat kinerja ( *Performance* ) di bawah rata-rata dan kurang memuaskan pengunjung. Pihak minimarket harus berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja pada elemen-elemen ini. elemen-elemen yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- a. Karyawan hotel memberikan pelayanan yang tidak ramah kepada tamu.
- b. Karyawan hotel melayani tamu tidak tepat waktu sesuai yang dijanjikan.
- c. Kesulitan tamu dalam memesan kamar hotel.
- d. Tarif fasilitas hotel yang belum sesuai dengan harga yang sudah dipatok oleh hotel.
- e. Belum terjaminnya keamanan barang bawaan tamu di kamar hotel.
- f. Belum terjaminnya keamanan kendaraan tamu yang parkir di lingkungan hotel.

### **2. Kuadran B**

Pada kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut pelayanan yang dianggap oleh tamu hotel yang menginap baik. Kinerja pihak Pati Hotel diatas rata-rata, sehingga tamu hotel yang menginap menjadi puas. Tugas pihak Pati Hotel adalah menjaga kinerja yang sudah ada agar tetap baik. Elemen-elemen atau atribut pelayanan yang termasuk kuadran ini yaitu :

- a. Kesigapan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu.
- b. Karyawan hotel cepat tanggap dalam menangani keluhan tamu.
- c. Karyawan hotel cepat tanggap dalam menanggapi permintaan.
- d. Kecepatan karyawan hotel dalam hal menangani transaksi.
- e. Kecepatan prosedur *check-in* dan *check-out* tamu.
- f. Kesopanan serta keramahan karyawan hotel kepada tamu ketika memberikan pelayanan.
- g. Keterampilan karyawan hotel dalam melayani tamu.
- h. Kejujuran karyawan hotel dalam memberikan harga dari fasilitas yang tersedia di Hotel kepada tamu.
- i. Pemberian perhatian dari karyawan hotel tanpa memandang status sosial tamu.
- j. Adanya perhatian dari karyawan hotel untuk memahami keinginan tamu.
- k. Kerapian seluruh karyawan hotel dalam berpakaian.
- l. Kebersihan serta kenyamanan kamar hotel.
- m. Kebersihan kamar mandi di masing-masing kamar hotel.

---

<sup>1</sup>Andra Barata Putra, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [andraputra91@gmail.com](mailto:andraputra91@gmail.com)

<sup>2</sup>Nawazirul Lubis, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup> Ari Pradhanawati, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

n. Kondisi ranjang/tempat tidur di kamar hotel.

### 3. Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut pelayanan yang dianggap suatu yang kurang penting oleh tamu hotel yang menginap dan kurang diperhatikan oleh pihak Pati Hotel, sehingga perusahaan melakukannya secara wajar/ biasa ( prioritas rendah ). Elemen-elemen atau atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- a. Karyawan Hotel siap menolong apabila tamu membutuhkan sesuatu.
- b. Kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang ada di Hotel.
- c. Tarif kamar yang sesuai dengan harga yang sudah dipatok oleh Hotel.
- d. Kemampuan karyawan hotel untuk berkomunikasi dengan baik dan efektif kepada tamu.
- e. Penampilan seluruh karyawan Hotel dalam berpakaian.
- f. Kenyamanan serta kebersihan gedung pertemuan.
- g. Kenyamanan serta kebersihan kolam renang.
- h. Kondisi AC/ kipas angin di kamar hotel.
- i. Kondisi TV di kamar hotel.

### 4. Kuadran D

Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh tamu hotel yang menginap, akan tetapi dilaksanakan sangat baik oleh pihak Pati Hotel yang mungkin sangat berlebihan. Sebaiknya pihak Pati Hotel mengurangi pengeluaran hal ini, serta mengalokasikan penghematan ini untuk memperbaiki kinerja perusahaan pada elemen atau atribut pelayanan yang dianggap sangat penting oleh pengunjung tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak minimarket. Adapun elemen-elemen atau atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- a. Kebersihan lingkungan hotel.

## PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, rata-rata nilai kinerja ( *performance* ) Pati Hotel adalah sebesar 4,13 dan masuk dalam kategori cukup puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tamu hotel secara umum merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan Pati Hotel.

Dilihat dari tingkat kesesuaian antara harapan tamu dengan kinerja pelaksanaan pelayanan Pati Hotel, nilai rata-rata tingkat kesesuaian untuk kelima dimensi pelayanan adalah sebesar 85,95% yang berarti secara keseluruhan dinilai telah cukup sesuai.

Berdasar perhitungan rata-rata nilai kinerja ( *performance* ) Pati Hotel, dimensi jaminan merupakan dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi yaitu sebesar 4,17 dan masuk pada kategori cukup puas, sehingga dapat dikatakan tamu hotel merasa cukup puas dengan daya tanggap yang diberikan Pati Hotel terhadap keinginan tamu hotel.

---

<sup>1</sup>Andra Barata Putra, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [andraputra91@gmail.com](mailto:andraputra91@gmail.com)

<sup>2</sup>Nawazirul Lubis, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup> Ari Pradhanawati, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Sedangkan dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan terendah adalah dimensi keandalan yaitu sebesar 4,09 dan masuk dalam kategori tidak puas, sehingga dapat dikatakan tamu hotel merasa tidak puas dengan dimensi keandalan Pati Hotel, diantaranya keramahan yang masih kurang dari karyawan hotel, kemudian tarif hotel dan fasilitas yang belum sesuai dengan harapan tamu hotel.

Nilai tingkat kesesuaian tertinggi untuk berbagai atribut pelayanan yang diteliti ada pada atribut kejujuran karyawan hotel dalam memberikan harga dari fasilitas yang tersedia di Hotel yaitu sebesar 90,04 %, sedangkan untuk tingkat kesesuaian terendah ada pada atribut kondisi AC/ kipas angin di kamar hotel yaitu sebesar 81,67 %.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan secara keseluruhan masuk dalam kategori cukup sesuai, yaitu sebesar 85,81%, yang diantaranya meliputi:
  - a. Dimesi kualitas pelayamam *reliability* masuk dalam kategori tidak sesuai, yaitu sebesar 84,81%.
  - b. Dimesi kualitas pelayamam *responsiveness* masuk dalam kategori cukup sesuai, yaitu sebesar 85,97%.
  - c. Dimesi kualitas pelayamam *assurance* masuk dalam kategori cukup sesuai, yaitu sebesar 86,44%.
  - d. Dimesi kualitas pelayamam *emphaty* masuk dalam kategori cukup sesuai, yaitu sebesar 86,08%.
  - e. Dimesi kualitas pelayamam *tangibles* masuk dalam kategori cukup sesuai, yaitu sebesar 85,76%.
2. Tingkat kepuasan secara keseluruhan masuk dalam kategori cukup puas, yaitu sebesar 4,13, yang diantaranya meliputi :
  - a. Tingkat kepuasan pada dimensi *reliabilty* masuk dalam kategori tidak puas, yaitu sebesar 4,09.
  - b. Tingkat kepuasan pada dimensi *responsiveness* masuk dalam kategori cukup puas, yaitu sebesar 4,16.
  - c. Tingkat kepuasan pada dimensi *assurance* masuk dalam kategori cukup puas, yaitu sebesar 4,17.
  - d. Tingkat kepuasan pada dimensi *emphaty* masuk dalam kategori cukup puas, yaitu sebesar 4,14.
  - e. Tingkat kepuasan pada dimensi *tangibles* masuk dalam kategori tidak puas, yaitu sebesar 4,10.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan kepada pihak manajemen adalah sebagai berikut :

1. Pihak manajemen perlu mengagendakan kembali pelatihan khusus kepada karyawan. Karena untuk memenangkan persaingan dalam industri jasa terutama hotel, pelayanan yang prima dan konsisten merupakan salah satu kunci kesuksesan.
2. Pihak manajemen perlu memasang tarif fasilitas di lokasi-lokasi yang mudah dilihat oleh tamu, semisal di masing-masing kamar hotel.
3. Pihak manajemen bisa menyediakan semacam kotak khusus di masing-masing kamar hotel untuk menyimpan barang-barang berharga yang dibawa oleh tamu dan hanya bisa diakses oleh tamu hotel.
4. Pihak manajemen melalui karyawannya untuk selalu memberitahukan kepada tamu agar menambah keamanan kendaraan yang di parkir di lingkungan hotel dengan kunci ekstra.

---

<sup>1</sup>Andra Barata Putra, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [andraputra91@gmail.com](mailto:andraputra91@gmail.com)

<sup>2</sup>Nawazirul Lubis, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup> Ari Pradhanawati, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

5. Pihak manajemen perlu mengurangi pengeluaran biaya-biaya yang terkait dengan elemen atau atribut pelayanan yang masuk pada kuadran D pada diagram kartesius, karena dianggap kurang penting oleh pengunjung dan mengalokasikan penghematan tersebut untuk memperbaiki kinerja perusahaan pada elemen atau atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak minimarket ( kuadran A ).
6. Kegiatan membersihkan areal lingkungan hotel dibatasi pada saat pagi dan sore saja.
7. Perlu adanya jaringan WIFI di lingkungan hotel.
8. Perlu adanya variasi menu di setiap *service* makan pagi.
9. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya perlu dilakukan penelitian tentang kinerja karyawan hotel

## DAFTAR REFERENSI

- Atep Adya Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: TS Rineka Cipta.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Dua. Yogyakarta: Andi.

---

<sup>1</sup>Andra Barata Putra, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [andraputra91@gmail.com](mailto:andraputra91@gmail.com)

<sup>2</sup>Nawazirul Lubis, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup> Ari Pradhanawati, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro