

**PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA**



Oleh:

**CICA WAHYUNI
NIM/BP. 1202030/2012**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA & PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2016**

PENGARUH FASILITAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Cica Wahyuni¹, Yuliana², Heru Pramudia²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Pariwisata
FPP Universitas Negeri Padang
email: *wahyuni.cica@yahoo.co.id*

Abstrak

Jenis penelitian ini adalah penelitian *assosiatif* bentuk hubungan kausal dengan metode *survey* yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap berjumlah 8.837 orang (per bulan) Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 orang yang diambil menggunakan teknik pengambilan *insidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung melalui *kuesioner* (angket) dengan menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis menggunakan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.0.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) fasilitas kamar berada pada kategori cukup (48,48%), (2) kepuasan tamu berada pada kategori baik (43,43%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh F hitung dengan sig. 0,000 < 0,05, maka variabel fasilitas kamar mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Selanjutnya R Square sebesar 0,156. Artinya fasilitas kamar mempengaruhi kepuasan tamu sebesar 15,6% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain seperti *customer service, check in proses, overall food and beverages, staff sincerely scared, and condition of hotel*. Terakhir adalah nilai koefisien regresi jika $Y = a + bX = 31.409 + 0.442 X$ artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas kamar akan meningkatkan 0,442 satuan kepuasan tamu.

Kata kunci: fasilitas kamar, kepuasan tamu.

¹ Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2016

² Dosen Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

**THE EFFECT OF ROOM FACILITIES HAS ON GUEST SATISFACTION
AT HYATT REGENCY YOGYAKARTA**

Abstract

This research is a form of associative research with survey method. The goal is to see how big the effect of variable-room amenities is to the guest satisfaction at the Hyatt Regency Yogyakarta. In this study the amount of guest who stayed was 8837 people (per month). And 99 people were taken as sample by using incidental sampling technique of sampling. Data collected by the indirect communication through a questionnaire, using "Likert" scale, has been tested for validity and reliability. Engineering analysis is performed using computer program "SPSS version 16.0.

Based on research the following results were obtained:(1) The room facility located in the pretty category (48.48%),(2) Satisfaction of the guests were in good category (43.43%),(3) The results of the simple linear regression hypothesis test obtained F count with sig. 0.000 <0.05, so variable room facility has a significant influence on guest satisfaction.Further R Square of 0.156. That means that room facilities affects the guest satisfaction.The remaining 15.6% is influenced by other factors such as customer service, check-in process, the overall food and beverages, sincerity of the staff, and condition of the hotel. Last is the regression coefficient. If $Y = a + bX = 31\ 409 + 0.442 X$ means that every increase of 1 unit room facilities will increase 0, 442 units of guest satisfaction..

Keywords: room facilities, guest satisfaction.

A. Latar Belakang

Hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan penginapan dan jasa pelayanan jasa hotel lainnya. Menurut Rumekso (2001: 2) Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Hotel menurut Sulastiyono (2011 : 15) 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 ada perjanjian khusus”. Industri perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif agar menarik para pelanggan sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan terjadi pembelian ulang.

Menurut Band dalam Setiawati (2009: 12) "Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut". Apabila pelanggan sudah setia dan melakukan pembelian ulang maka *occupancy* hotel akan naik sehingga dapat mensejahterakan karyawan hotel.

Tingkat kepuasan pelanggan ini sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan sebuah hotel. Salah satu yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih tempat menginap adalah fasilitas dari hotel tersebut. Menurut Sulastiyono (2011: 28), Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di hotel.

Setiap hotel biasanya juga memperhatikan semua fasilitas yang dimiliki, termasuk juga hotel-hotel di Yogyakarta. Salah satunya adalah Hotel Hyatt Regency Yogyakarta yang merupakan hotel berbintang lima dan merupakan *International Chain Hotel* yang terletak di Jalan Palagan Tentara Pelajar Yogyakarta seperti pada Gambar 1 dibawah :



Gambar 1 : Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Hotel ini seluas dua puluh dua hektar dan memiliki taman yang luas sehingga di hotel ini juga terdapat lapangan golf. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta diresmikan pada tahun 1997 oleh pemiliknya yang bernama PT. Antilope Madju. Desain kamar Hotel Hyatt Regency Yogyakarta oleh PT. Shimizu Lampiri Consultant. Interior oleh Hirschbedner and Assosiation yang berasal dari Amerika Serikat.

Kamar standar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta adalah *Garden View*, *Deluxe Balcony* dan juga *Regency Club*. Adapun luas kamar pada *Garden View* dan *Deluxe Balcony* adalah tiga puluh meter persegi dan *Regency Club* seluas tiga puluh enam meter persegi. Tipe kamar selanjutnya adalah *Eksekutif Suite* dan *Junior Suite*. Perbedaan kedua kamar ini hanya pada luas kamar saja dan sama-sama memiliki ruang tamu dan ruang keluarga. *Eksekutif Suite* memiliki luas seratus delapan meter persegi dan *Junior Suite* memiliki luas lima puluh empat meter persegi. Kedua kamar ini dikhususkan untuk tamu-tamu yang datang dengan keluarga. Selanjutnya adalah tipe kamar *President Suite* yang merupakan kamar termewah dan termahal di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *View* kamar ini adalah Gunung Merapi dan juga lapangan *golf*. Fasilitas yang paling menonjol adalah tersedianya *Jacuzzi* pada area kamar mandinya.

Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Semakin lengkap dan menarik fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan tercapai keinginan tamu dan ada keinginan untuk datang ke hotel lagi. Dalam hal ini Hotel Hyatt Regency Yogyakarta mempromosikan usaha

jasa perhotelannya melalui *online* seperti *Traveloka*, *Booking.com*, *Agoda* dan *Web Hyatt*, selain itu juga menggunakan media brosur, melalui brosur tersebut diinformasikan fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan tamu sesuai dengan kamar yang disewa. Namun ada yang ditawarkan di brosur pada Hotel Hyatt Regency Yogyakarta tidak sesuai dengan kenyataan yang dilihat. Tamu mengeluhkan tentang tidak tersedianya meja dan kursi di area balkon pada kamar *deluxe balcony*.

Selama pengalaman lapangan industri pada tanggal 8 Agustus 2015 sampai 8 Februari 2016 di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, penulis menemukan informasi dari karyawan *front office* serta *Trip Advisor* pada Hotel Hyatt Regency Yogyakarta bahwa ada beberapa tamu merasa keinginannya belum terpenuhi dengan baik. Keinginan yang sering tidak sesuai dengan harapan tamu tersebut, menjadikan tamu merasa tidak puas dengan fasilitas kamar yang ada. Diantaranya adalah tamu mendapatkan fasilitas *hot shower* sering tidak berfungsi dengan baik, apalagi kejadian ini kerap terjadi pada saat *peak season*. Keluhan terhadap *air conditioner* atau penyejuk ruangan juga sering dikeluhkan tamu. *air conditioner* yang ada di kamar tidak berfungsi dengan baik. Kondisi *linen* yang kurang bersih atau berbau kurang baik, membuat daftar keluhan tamu semakin banyak. Sering kali ditemukan *linen* yang telah dipakai tamu sebelumnya, *linen* tersebut masih digunakan lagi untuk tamu berikutnya. Selanjutnya ada keluhan terhadap kondisi kamar mandi yang licin.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *assosiatif* bentuk hubungan kausal dengan metode *survey*. Menurut Sugiyono (2009 : 37) Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa hasil angket dari data fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Sedangkan data sekunder di dapat dari bagian *Sales and Marketing Department* mengenai jumlah *occupancy* per tahun, serta *literature*, artikel, jurnal, serta situs internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan

Teknik pengumpulan sampel pada penelitian adalah dengan teknik *incidental sampling*. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah panduan angket. Data yang telah diperoleh di analisis dengan cara .metabulasi data dan deskripsi data.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Fasilitas Kamar

Berdasarkan hasil deskripsi data variabel fasilitas kamar diperoleh 7,07% responden termasuk kategori sangat baik, sebesar 33,33% responden termasuk kategori baik. Selanjutnya 48,48% responden termasuk kategori cukup dan sebesar 10,10% responden termasuk kategori buruk. Terakhir 1,01% responden termasuk kategori sangat buruk. Dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Deskripsi data variabel fasilitas kamar

Kategori	Skor	f	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 45,5$	7	7,07
Baik	38,5– < 45,5	33	33,33
Cukup	31,5– < 38,5	48	48,48
Buruk	24,5– < 31,5	10	10,10
Sangat Buruk	< 24,5	1	1,01
Total		99	100

Sumber: Data Primer, 2016 (Diolah)

Berdasarkan hasil deskripsi data fasilitas kamar dengan indikator fasilitas kamar tidur diperoleh 9,09% responden termasuk kategori sangat baik, 24,24% responden termasuk kategori baik. Sebesar 48,48% responden termasuk kategori cukup, 12,12% responden termasuk kategori buruk. Terakhir 6,06% responden termasuk kategori sangat buruk.

Berdasarkan hasil deskripsi data fasilitas kamar dengan indikator fasilitas kamar mandi diperoleh 14,14% responden termasuk kategori sangat baik, 30,30% responden termasuk

kategori baik. Sebesar 39,39% responden termasuk kategori cukup, 13,13% responden termasuk kategori buruk. Terakhir 3,03% responden termasuk kategori sangat buruk.

Berdasarkan hasil deskripsi data fasilitas kamar dengan indikator fasilitas *guest supplies* diperoleh 37,37% responden termasuk kategori sangat baik, 40,40% responden termasuk kategori baik. Sebesar 15,15% responden termasuk kategori cukup, 4,04% responden termasuk kategori buruk. Terakhir 3,03% responden termasuk kategori sangat buruk.

b. Kepuasan Tamu (Y)

Berdasarkan hasil deskripsi data variabel kepuasan tamu diperoleh 13,13% responden termasuk kategori sangat baik, 43,43% responden termasuk kategori baik. Sebesar 40,40% responden termasuk kategori cukup, 3,03% responden termasuk kategori buruk. Terakhir 0% responden termasuk kategori sangat buruk. Dilihat pada Tabel 2. Sebagai berikut:

Tabel 2. Deskripsi data variabel kepuasan tamu

Kategori	Skor	f	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 55,25$	13	13,13
Baik	46,75– < 55,25	43	43,43
Cukup	38,25– < 46,75	40	40,40
Buruk	29,75– < 38,25	3	3,03
Sangat Buruk	< 29,75	0	0
Total		99	100

Sumber: Data Primer, 2016 (Diolah)

Berdasarkan hasil deskripsi data kepuasan tamu dengan indikator tercapainya harapan pelanggan diperoleh 24,24% responden termasuk kategori sangat baik, 45,45% responden termasuk kategori baik. Sebesar 25,25% responden termasuk

kategori cukup, 5,05% responden termasuk kategori buruk. Terakhir 0% responden termasuk kategori sangat buruk.

Berdasarkan hasil deskripsi data kepuasan tamu dengan indikator terpenuhinya kebutuhan pelanggan diperoleh 21,21% responden termasuk kategori sangat baik, 24,24% responden termasuk kategori baik. Sebesar 49,49% responden termasuk kategori cukup, 2,02% responden termasuk kategori buruk. Terakhir 3,03% responden termasuk kategori sangat buruk.

Berdasarkan hasil deskripsi data kepuasan tamu dengan indikator tercapainya keinginan pelanggan diperoleh 25,25% responden termasuk kategori sangat baik, 38,38% responden termasuk kategori baik. Sebesar 25,25% responden termasuk kategori cukup, 9,09% responden termasuk kategori buruk. Terakhir 2,02% responden termasuk kategori sangat buruk.

Berdasarkan hasil deskripsi data kepuasan tamu dengan indikator loyalitas diperoleh 24,24% responden termasuk kategori sangat baik, 35,35% responden termasuk kategori baik. Sebesar 21,21% responden termasuk kategori cukup, 12,12% responden termasuk kategori buruk. Terakhir 7,07% responden termasuk kategori sangat buruk.

Berdasarkan hasil deskripsi data kepuasan tamu dengan indikator merekomendasi diperoleh 22,22% responden termasuk kategori sangat baik, 31,31% responden termasuk kategori baik. Sebesar 28,28% responden termasuk kategori cukup, 10,10% responden termasuk kategori buruk. Terakhir 8,08% responden termasuk kategori sangat buruk.

2. Pembahasan

a. Fasilitas Kamar (X)

Berdasarkan hasil penilaian dari 99 orang sampel, maka variabel fasilitas kamar dapat dikelompokkan sebagai berikut: 7,07% responden termasuk kategori sangat baik, 33,33% responden termasuk

kategori baik. 48,48% responden termasuk kategori cukup, 10,10% responden termasuk kategori buruk. 1,01% responden termasuk kategori sangat buruk. Artinya penilaian tamu terbanyak terhadap fasilitas kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta masuk dalam kategori cukup (48,48%) dan baik (33,33%). Walaupun seperti itu penilaian tamu masih ada yang buruk dan sangat buruk sebesar 10,10% dan 1,01% maka dari itu pihak hotel masih harus meningkatkan fasilitas kamar agar tercapai kepuasan tamu yang maksimal.

Berdasarkan penjelasan di atas, menunjukkan bahwa fasilitas kamar di hotel Hyatt Regency Yogyakarta belum maksimal, sehingga perlu ditingkatkan lagi. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas kamar harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat tamu secara langsung. Tamu memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan hotel dan tidak mau lagi datang ke hotel. Menurut Sulastiyono (2011 : 28)“Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di hotel”. Oleh sebab itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan fasilitas kamar dengan cara melakukan pembaharuan fasilitas kamar dan melengkapi kekurangan yang ada di fasilitas kamar Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

b. Kepuasan Tamu (Y)

Berdasarkan hasil penilaian dari 99 orang sampel, maka variabel kepuasan tamu dapat dikelompokan sebagai berikut: 13,13% responden termasuk kategori sangat baik, 43,43% responden termasuk kategori baik. 40,40% responden termasuk kategori cukup, 3,03% responden termasuk kategori buruk. 0% responden termasuk kategori sangat buruk. Artinya penilaian terbesar pada kepuasan tamu Hotel Hyatt

Regency Yogyakarta masuk dalam kategori baik. Walaupun demikian pada kategori cukup juga tidak beda jauh sebesar 40,40%.

Berdasarkan penjelasan di atas, menunjukkan bahwa kepuasan tamu di hotel Hyatt Regency Yogyakarta belum mencapai tingkat sangat baik, maka dari itu perlunya suatu usaha yang maksimal sehingga tercapailah harapan dan keinginan tamu sesuai dengan ekspektasinya menginap di hotel. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2004 : 146) menyatakan “kepuasan tamu adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya.” Teori tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tamu akan menciptakan perasaan puas atau tidak puasnya atas fasilitas kamar yang dirasakan setelah membandingkan antara harapan sebelumnya dengan hasil yang dirasakan setelah pemakainnya.

c. Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat pengaruh antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Analisis dilakukan dengan bantuan dengan bantuan SPSS 16.0 diperoleh hasil uji regresi linier sederhana diperoleh hasil uji regresi linier diatas diperoleh nilai F hitung 17.906 dengan sig. 0,000 < 0,05 artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan. Jadi variabel fasilitas kamar mempengaruhi variabel kepuasan tamu, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Selanjutnya diperoleh koefisien regresi sebesar 0.442 pada sig. 0,000 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas kamar akan meningkatkan 0, 442 satuan kepuasan tamu. Kemudian diperoleh nilai R Square 0,156 Artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,156 (15,6 %) dan selebihnya dipengaruhi faktor lain seperti *customer service, check in proses, overall food and beverages, staff sincerely scared, and condition of hotel*.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2004 : 146) menyatakan “kepuasan tamu adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya.” Teori tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tamu akan menciptakan perasaan puas atau tidak puasnya atas fasilitas kamar yang dirasakan setelah membandingkan antara harapan sebelumnya dengan hasil yang dirasakan setelah pemakainnya.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Fasilitas kamar di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup, kepuasan tamu dalam kategori baik dan terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sebesar 15,6% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain seperti *customer service, check in proses, overall food and beverages, staff sincerely scared, and condition of hotel* .

2. Saran

Perlu adanya perhatian khusus dari pihak hotel dalam meningkatkan fasilitas kamar terutama pada fasilitas kamar tidur dan fasilitas kamar mandi sehingga fasilitas kamar menjadi lebih baik. Saran selanjutnya bagi peneliti lain adalah agar lebih mendalami penelitian terkait baik dari teori maupun riset lapangan yang mempengaruhi kedua variabel, sehingga menghasilkan penelitian yang benar-benar bermutu dan bermanfaat

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP, M.Si dan pembimbing II Heru Pramudia, S.ST, Par, MSc

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Rumekso . 2011 . *Housekeeping Hotel* . Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiyono . 2006 . *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011 . *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono , Fandy . 2004 . *Kualitas Pemasaran* . Yogyakarta: Andi Offset.