

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BELLBOY DENGAN  
KEPUASAN TAMU DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG**



**FAPENTA WASISTO  
1102279/2011**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
Wisuda Periode Maret 2016**

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BELLBOY DENGAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG

Fapenta Wasisto<sup>1</sup>, Kasmita<sup>2</sup>, Youmil Abrian<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Perhotelan

FPP Universitas Negeri Padang

email: [Fapentawasisto10@gmail.com](mailto:Fapentawasisto10@gmail.com)

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan *bellboy* di Hotel Rocky Plaza Padang, (2) Mendeskripsikan kepuasan tamu di Hotel Rocky Plaza Padang dan (3) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan *bellboy* dengan kepuasan tamu di Hotel Rocky Plaza Padang.

Jenis penelitian ini adalah korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang. Metode penelitian yang digunakan yaitu *non propability sampling* dengan teknik *insedental sampling* dengan sampel 98 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, selanjutnya data dianalisis secara deskriptif dan korelasi *productmoment* dengan menggunakan Program Komputer SPSS versi 16.00

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan *bellboy* berada pada kategori sangat baik (97%), (2) Kepuasan Tamu berada pada kategori sangat baik (96%) dan (3) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan *bellboy* dengan kepuasan tamu dengan nilai  $r$  sebesar 0,570 (sig 0,000) dengan interpretasi kuat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan *Bellboy* Dan Kepuasan Tamu

## Abstract

The purpose of this study are: (1) Describe the quality of service bellboy at the Hotel Rocky Plaza Padang, (2) to describe the satisfaction of the guests at the Hotel Rocky Plaza Padang and (3) analyze the relationship between service quality with guest satisfaction bellboy at the Hotel Rocky Plaza Padang.

This type of research is correlational. The population is all guests who stayed at Rocky Plaza Hotel Padang. The method used is non propability insedental sampling technique sampling with a sample of 98 people. The data collection is done by using a questionnaire that has been tested for validity and reliability, then the data were analyzed by descriptive and correlation productmoment using the computer program SPSS version 16:00

The results showed that: (1) Quality of service bellboy are in the very good category (97%), (2) Guest Satisfaction are in the very good category (96%) and (3) There is a relationship that is positive and significant correlation between quality of service bellboy with guest satisfaction with the  $r$  value of 0.570 (sig 0.000) with a strong interpretation.

Keywords: Quality of Service Bellboy And Guest Satisfaction

---

<sup>1</sup>Prodi Manajaemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2016

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

## A. Pendahuluan

Di Indonesia pariwisata sedang berkembang dengan pesat, Salah satunya di Provinsi Sumatera Barat, potensi alam yang mendukung seperti banyaknya pegunungan, hutan, sungai, dan air terjun menjadikan Sumatera Barat menjadi daerah tujuan wisata. Berdasarkan keterangan di atas kota Padang merupakan salah satu daerah tujuan wisata, di Kota Padang terdapat banyaknya hotel yang menyediakan jasa penginapan dan berbagai fasilitas lainnya salah satunya adalah Hotel Rocky Plaza Padang. Hotel Rocky Plaza Padang merupakan salah satu hotel berbintang empat di Kota Padang.

Hotel Rocky Plaza mempunyai letak yang strategis dan terletak di pusat kota. Fasilitas yang diberikan oleh pihak Hotel Rocky Plaza Padang diharapkan akan memberikan kenyamanan bagi setiap tamu yang menginap. Baik buruknya citra sebuah hotel juga tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, hal ini sesuai dengan pendapat Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2008: 51) “Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang melebihi harapan”. Gronos (2008: 23) mendefinisikan kualitas pelayanan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan.

Sebuah hotel terdiri dari beberapa departemen, salah satunya *adalah front office department (bellboy)*. Karyawan *front office* merupakan yang pertama kali

menyambut kedatangan tamu. *Bellboy* akan menyambut tamu yang datang dan menunjukkan bagian *reception* agar tamu bisa melakukan registrasi dan membantu tamu membawa barang ke kamar, terkadang tamu tidak hanya meminta agar *bellboy* mengantarkan barang ke kamar saja, tetapi juga meminta bantuan kepada *bellboy* untuk membeli sesuatu ke luar hotel karena barang tersebut tidak di sediakan di hotel. Akan tetapi tidak semua *bellboy* bisa memberikan pelayanan yang terbaik, Hal ini terbukti ketika penulis sedang melakukan Praktek Lapangan Industri (PLI) di Hotel Rocky Plaza Padang. Penulis menemukan adanya *bellboy* yang kurang ramah ketika menyambut tamu, hal tersebut membuat tamu kecewa. *Bellboy* kurang tanggap dalam menghadapi keluhan tamu, yaitu pada saat jaringan *wifi* sedang bermasalah ada tamu yang bertanya mengenai hal tersebut tetapi *bellboy* tidak menjelaskan dengan baik dan malah menjawab dengan nada yang tinggi.

Masalah lain yang sering terjadi adalah *bellboy* terlambat menerima telepon dari tamu padahal tamu tersebut sedang membutuhkan bantuan, *Bellboy* tidak terlalu memperhatikan tamu yang berasal dari instansi pemerintahan dan tamu grup, padahal tamu tersebut biasanya membawa banyak barang dan memerlukan bantuan *bellboy*. Hal tersebut membuat tamu komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh *bellboy*.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk (1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan *bellboy* di Hotel Rocky Plaza Padang, (2) Mendeskripsikan kepuasan tamu di Hotel Rocky Plaza Padang dan (3)

Menganalisis hubungan kualitas pelayanan *bellboy* dengan kepuasan tamu di Hotel Rocky Plaza Padang.

## B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan metode survei. Penentu populasi dari penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang pada bulan Juli 2014 sampai Desember 2014, dengan jumlah rata-rata tamu sebanyak 6.037 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *insidental sampling*, dengan metode *non propability sampling* yang berjumlah 98 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya . Teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal ( $M_i$ ), standar deviasi ( $S_{di}$ ), dan diklasifikasikan menjadi 5 kategori menurut Arikunto (2010) yaitu:

Kategori sangat baik :  $\geq (M_i + 1,5 S_{di})$

Kategori baik :  $(M_i + 0,5 S_{di}) - < (M_i + 1,5 S_{di})$

Kategori cukup :  $(M_i - 0,5 S_{di}) - < (M_i + 0,5 S_{di})$

Kategori buruk :  $(M_i - 1,5 S_{di}) - < (M_i - 0,5 S_{di})$

Kategori sangat buruk:  $< (M_i - 1,5 S_{di})$

Untuk mencari skor rata-rata ideal digunakan rumus

$M_i = \frac{1}{2} (\text{Nilai ideal tertinggi} + \text{Nilai ideal terendah})$

$S_{di} = \frac{1}{6} (\text{Nilai ideal tertinggi} - \text{Nilai ideal terendah})$

Berikutnya pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis koefisien korelasi menggunakan rumus korelasi *product moment*, (Arikunto, 2010).

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2] [n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi variabel X dan variabel Y

n = Jumlah data

X = Skor variabel bauran pemasaran

Y = Skor variabel keputusan pembelian

XY = Hasil perkalian antara variabel x dengan variabel y

Pedoman dalam bauran pemasaran (positif atau tidak) adalah:

- a. Jika koefisien korelasi (r) positif maka hubungan antara variabel bauran pemasaran dengan keputusan pembelian positif.
- b. Jika koefisien korelasi (r) negatif maka hubungan antara bauran pemasaran dengan keputusan pembelian negatif.

## C. Hasil Dan Pembahasan

### 1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan *Bellboy* di Hotel Rocky Plaza

#### Padang

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai variabel kualitas pelayanan *bellboy* di hotel rocky plaza padang diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 74.74, skor minimum 68 dan skor maximum 86. Maka dapat diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada tabel 1.

**Tabel 1.****Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan*****Bellboy***

<b>Kategori</b>	<b>Batas Interval Rata-Rata</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Sangat Baik</b>	<b><math>\geq 68,25</math></b>	<b>96</b>	<b>97</b>
Baik	57,75 - < 68,25	2	3
Cukup Baik	47,25 - < 57,75	0	0
Kurang Baik	36,75 - < 47,25	0	0
Tidak Baik	< 36,75	0	0
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa persentase tertinggi pada variabel kualitas pelayanan *bellboy* adalah 97% berada pada rentang skor  $\geq 68,25$  dengan kategori sangat baik.

**2. Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu di Hotel Rocky Plaza Padang**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai variabel kepuasan tamu di Hotel Rocky Plaza Padang diperoleh nilai rata-rata (mean) 67,27 skor maximum 76 dan skor minimum 64. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 2.

Tabel 2.

## Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Tamu

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	$\geq 61,75$	95	96
Baik	52,25 - < 61,75	2	3
Cukup Baik	42,75 - < 52,25	1	1
Kurang Baik	33,25- < 42,75	0	0
Tidak Baik	< 33,25	0	0
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa persentase tertinggi pada variabel kepuasan tamu adalah 96% berada pada rentang skor  $\geq 61,75$  dengan kategori sangat baik.

Setelah dilakukan analisis *Korelasi Pearson Product Moment* dengan menggunakan program SPSS 16.00 diperoleh besarnya hubungan kualitas pelayanan *bellboy* (X) dengan Kepuasan tamu (Y) seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini:



Tabel 3.

## Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Bellboy (X) Dengan Kepuasan Tamu (Y)

## Correlations

		kualitas pelayanan	kepuasan tamu
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.570**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	98	98
Kepuasan Tamu	Pearson Correlation	.570**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	98	98

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu sebesar 0.570 dan bersifat positif. Jika diinterpretasikan ke dalam kriteria interpretasi koefisien korelasi *Pearson Product Moment*/nilai  $r$ , maka koefisien korelasi sangat kuat karena nilai  $r$  berada pada rentang 0,5 – 0,75. Dengan nilai signifikansi 0,570 berarti terdapat hubungan yang signifikan dan kuat antara kualitas pelayanan *bellboy* dengan kepuasan tamu karena  $r$  hitung 0,570 berada pada  $r$  tabel 0,5 – 0,75 dan nilai signifikansinya 0,000 artinya  $< 0,05$ . Maka keputusan uji hipotesis penelitian ini adalah  $H_a$  = Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan *bellboy* dengan kepuasan tamu di Hotel Rocky Plaza Padang.

### **3. Pembahasan**

#### **a. Kualitas Pelayanan Karyawan *Room boy***

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa jawaban 98 orang responden tentang variabel kualitas pelayanan *bellboy* dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 96 orang (97%) menunjukkan kategori sangat baik, 2 orang (3%) menunjukkan kategori baik, 0 orang (0%) menunjukkan kategori cukup baik, (0%) menunjukkan kategori kurang baik dan (0%) menunjukkan kategori tidak baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *bellboy* di Hotel Rocky Plaza Padang secara keseluruhan adalah sangat baik dalam melayani tamunya. Lewis and Boom dalam Tjiptono (2004: 121) menjelaskan, “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi tamu”.

#### **b. Kepuasan Tamu**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa kepuasan tamu terhadap pelayanan *bellboy* sebanyak (96%) menunjukkan kategori sangat baik, (3%) menunjukkan kategori baik, (1%) menunjukkan kategori cukup baik, Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang adalah sangat baik. Band (1991) dalam Setiyawati (2009: 12) menjelaskan, “Kepuasan Tamu adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetian yang berlanjut”.

**c. Hubungan Kualitas Pelayanan *Bellboy* Dengan Kepuasan Tamu Di Hotel Rocky Plaza Padang**

Hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat hubungan ( $r_{xy}$ ) antara kualitas pelayanan *bellboy* dengan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu sebesar 0,575 dengan interpretasi bahwa kedua variabel berhubungan secara positif dan sangat kuat, karena nilai  $r$  berada pada rentang 0,5 – 0,75 . Dengan signifikansi 0,000 berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *bellboy* dengan kepuasan tamu karena nilai signifikansinya  $\leq 0,05$ .

Lewis and Boom dalam Tjiptono (2004: 121) menjelaskan, “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi tamu”. Band (1991) dalam Setiyawati (2009: 12) menjelaskan, “Kepuasan Tamu adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetian yang berlanjut”. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dari hubungan kualitas pelayanan *bellboy* dengan kepuasan tamu sangat erat hubungannya. Apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan tamupun baik namun sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan tamupun akan buruk.

## **4 . Simpulan dan Saran**

### **1. Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan karyawan *room boy* di Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 97%. Secara keseluruhan kepuasan tamu di Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 96% ,sedangkan korelasi antara kualitas pelayanan *bellboy* dengan kepuasan tamu terdapat hubungan yang signifikan dan kuat dengan nilai  $r$  berada pada rentang 0,5-0,75.

### **2. Saran**

Berdasarkan pembahasan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diberi saran kepada: (a) pihak manajemen Hotel Rocky Plaza Padang Diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan *bellboy*, yaitu melayani tamu dengan ramah, mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan yang tepat waktu, menangani keluhan tamu dengan baik, dan mampu membangkitkan kepercayaan tamu. Agar memberikan suatu bentuk kepuasan yang prima bagi tamu yang menginap serta mampu bersaing dengan hotel-hotel bintang empat yang ada di Kota Padang, (b) bagi jurusan Pariwisata Disarankan agar penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran. (c) Kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih jauh dalam bidang kualitas

pelayanan *bellboy* dengan kepuasan agar lebih mendalami aspek-aspek lain, baik dari teori maupun riset lapangan yang mempengaruhi kedua variabel, sehingga akan menghasilkan penelitian yang benar-benar bermanfaat.

**Catatan:** artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Kasmita, S.Pd, M.Si, dan Pembimbing II Youmil Abrian, SE, MM

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anatan, Lina. (2008). *Service Excellence*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.  
Jakarta: RinekaCipta.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Surakarta: Alfabeta.
- Permana, Agung. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi  
offset.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi  
Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.  
Yogyakarta: Andi Offset.