

KUALITAS LAYANAN HOTEL BERBINTANG TIGA, EMPAT, DAN LIMA DI SURABAYA

Erna Andajani¹

ABSTRACT

The Leisure and tourism industry in East Java has shown good improvement, and brought impact to hotel industry. As we know hotel is one of the businesses that depend mostly on service quality that perceived by the customers. In otherway, hotel also has aspect of physical and non physical facility, and categorized by government in order like five star hotel, four star hotel, and so on. Some of customer has shown that they do not really care about this rank, but on what service quality they perceived.

Keywords : Hotel, Hotel berbintang, Layanan, Kualitas layanan

Industri pariwisata di Jawa Timur dianggap mempunyai prospek cerah di masa datang. Wisatawan nusantara sebagai pengunjung Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) di Jawa Timur dalam kurun waktu 2000-2004 mengalami kenaikan sebesar 2,8% (sumber: buku Pariwisata Jawa Timur Tahun 2004 Dalam Angka). Hal serupa terlihat pula dari kenaikan wisatawan nusantara yang menginap di akomodasi Jawa Timur rata-rata sebesar 2,5% dari tahun 2000-2004 (sumber: Pariwisata Jawa Timur Tahun 2004 Dalam Angka). Salah satu akomodasi untuk pariwisata yang penting adalah usaha perhotelan, dimana usaha ini menyediakan sarana penginapan bagi para wisatawan mancanegara maupun nusantara. Pengertian hotel menurut Hotel Proprietors Act, 1956 adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hal serupa dinyatakan oleh Grolier Electric Publishing Inc., (1995) menyebutkan bahwa hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Sedangkan di Indonesia menurut Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab I, Pasal 1, ayat (b) menyebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Secara umum, layanan dan fasilitas semua hotel terkesan sama. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: PM 10/PW.301/Phb.1977 tentang Peraturan Usaha dan Klasifikasi Hotel, hotel digolongkan dalam 5 (lima) kelas berdasarkan minimum jumlah kamar, fasilitas dan peralatan yang tersedia serta mutu pelayanan sesuai dengan ketentuan-ketentuan penggolongan kelas. Tanda golongan kelas hotel dinyatakan dengan tanda bintang, golongan hotel kelas tertinggi dengan tanda bintang lima, golongan kelas terendah dengan tanda bintang satu. Penentuan penggolongan kelas hotel menurut tanda bintang dinyatakan dengan sertifikat yang dikeluarkan oleh Direktur Jenderal dan dilakukan peninjauan setiap tiga tahun sekali.

¹ Penulis adalah Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Surabaya

Usaha perhotelan merupakan 90% usaha yang bergerak di bidang jasa. Hal ini tercermin dari aktivitas yang ada di hotel itu sendiri, dari tamu yang masuk hotel, berada dalam lingkungan hotel sampai meninggalkan hotel harus disambut dengan ramah, sopan serta diberikan layanan yang baik. Menurut Kotler dan Armstrong (1996) adalah *"Service is any activity or benefit that one party can offer to another that is essentially intangibles and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product"*. Maksud dari definisi tersebut, jasa adalah berbagai tindakan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu badan usaha kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksi dapat berkenaan dengan produk fisik atau tidak. Contohnya restoran yang memberikan pelayanan pada pelanggan, disini ada layanan berwujud seperti produk makanan dan minumannya, sedangkan layanan tidak berwujud berupa layanan dalam melakukan pemesanan tersebut.

Usaha di bidang jasa mempunyai karakteristik yang unik. Menurut Kotler dan Armstrong (1996), jasa memiliki 4 (empat) karakteristik yaitu: (1) *Intangibility: service can not be seen, tasted, felt, heard or smelled before they are bought*, (2) *Inseparability: service can not be separated from their providers, whether the providers are people or machine*, (3) *Variability: the quality of service depends on who provides them as well as when, where and how they are provided*, (4) *Perishability: service can not be stored for later sale or use*. Berdasarkan karakteristik usaha jasa, setiap karyawan hotel harus mampu memberikan layanan sesuai dengan standar layanan hotel itu sendiri, sehingga tamu hotel tidak memiliki tanggapan/sikap yang berbeda-beda pada pelayanan tersebut, karena mereka merasa bahwa layanan yang diberikan/dirasakan telah mempunyai keseragaman.

Kualitas layanan yang diberikan pihak hotel selain merupakan suatu standar operasional hotel juga harus dapat memenuhi harapan layanan tamu hotel.

Menentukan pengertian kualitas layanan bukanlah hal yang mudah, karena setiap individu memiliki cara pandang dan standar berbeda-beda. Setiap konsumen berhak menentukan baik atau buruknya kualitas layanan yang ditawarkan suatu produk, sesuai dengan pernyataan Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) bahwa *"only customer judge quality"*. Menurut Parasuraman (1990) *"service quality is the customer perception's of the superiority of the service"*. Jadi kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan tentang keunggulan layanan untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut. Evaluasi terhadap kualitas layanan selain dilihat dari kacamata produsen juga harus dilihat dari kacamata pelanggan. Dari sisi pelanggan berarti produsen harus mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, sehingga apabila persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas dan menilai bahwa layanan telah diberikan sangat baik, begitu juga sebaliknya. Menurut Parasuraman (1990) untuk mengukur kualitas layanan dapat menggunakan dimensi kualitas layanan (*servqual*) sebagai berikut:

- a. *Tangibles : appearance of physical facilities, equipment, personel and communication materials.*
- b. *Reliability : ability to perform promised service dependably and accurately.*
- c. *Responsiveness : willingness to help customers and provide prompt service.*
- d. *Assurance : knowledge and courtesy to employees and their ability to convey trust and confidence.*
- e. *Empathy : carrying individualized attention the firm provides its customers.*

Pengendalian kualitas layanan sangat penting pada semua jenis hotel, apalagi untuk hotel berbintang. Penelitian ini mengambil obyek hotel berbintang dari hotel bintang tiga sampai lima. Hotel bintang satu dan dua tidak disertakan karena kedua hotel berbintang tersebut bukan pesaing terdekat hotel bintang tiga, empat dan

lima. Hotel bintang satu dan dua juga mempunyai segmentasi yang berbeda dengan hotel bintang tiga, empat dan lima. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: PM 10/PW.301/Phb.1977 tentang Peraturan Usaha dan Klasifikasi Hotel, hotel berbintang yang menyandang bintang tiga sampai hotel bintang lima mempunyai perbedaan fasilitas berwujud, tetapi layanan tidak berwujud untuk hotel berbintang tiga, empat dan lima bisa sama atau berbeda. Secara keseluruhan kualitas layanan yang dirasakan pelanggan pada hotel berbintang tiga, empat dan lima kemungkinan bisa sama atau berbeda. Kondisi tersebut membuat pelanggan yang berkunjung dan atau menginap kadangkala tidak peduli dengan perbedaan peringkat hotel berbintang. Dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan masing-masing hotel berbintang tiga, empat dan lima akan diperoleh gambaran kualitas layanan untuk masing-masing hotel berbintang tersebut.

Tujuan dan manfaat penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kualitas layanan hotel berbintang tiga, empat dan lima.
2. Diharapkan pengetahuan secara teoritis melalui penelitian ini, dapat merupakan masukan untuk pengendalian kualitas layanan pada hotel berbintang tiga, empat dan lima.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian sejenis, terutama dalam aspek kualitas layanan di industri perhotelan.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bermaksud menggambarkan karakteristik populasi yang diteliti. Sampel data yang digunakan sebanyak 109 responden. Karakteristik populasi

pada penelitian ini adalah pria atau wanita, berumur minimal 17 tahun, sudah bekerja dan berwarganegara Indonesia. Target populasi adalah responden yang pernah berkunjung dan atau menginap di hotel berbintang tiga, empat dan lima di Surabaya dalam kurun waktu setahun terakhir.

Data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang terdiri atas 55 pertanyaan (*close questioner*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, dimana peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yang ditemui, sebagai tahap awal untuk menggambarkan kualitas layanan hotel berbintang.

Definisi Operasional

Definisi kualitas layanan (*servoqual*) menurut Parasuraman (1990) diterjemahkan dalam pertanyaan pada kuesioner sebagai berikut.

- *Tangibles* meliputi: (1) Penampilan hotel keseluruhan, termasuk *lobby* hotel, (2) Kebersihan keseluruhan kamar hotel, kamar mandi/toilet, (3) Dekorasi dan *furniture* pada kamar hotel, (4) Kenyamanan tempat tidur, (5) Ketersediaan fasilitas penunjang pada kamar hotel, (6) Penerangan untuk bekerja atau membaca, (7) Fasilitas dan kecepatan untuk menggunakan internet, (8) Variasi acara TV di kamar hotel, (9) Kelancaran *supply* air di kamar mandi/toilet, (10) Pilihan menu yang ada di restoran dan bar, (11) Ketersediaan fasilitas dan layanan untuk bisnis, dan (12) *Fitness* dan fasilitas rekreasi.
- *Reliability* meliputi: (1) Ketepatan pelayanan pemesanan, (2) Keseluruhan bau ruangan, (3) Suasana keseluruhan yang ada di restoran dan bar, (4) Ketepatan pelayanan pada restoran dan bar, (5) Kualitas *F&B* di restoran dan bar, (6) Kualitas *F&B room service*, (7) Kualitas, variasi dan rasa menu

sarapan pagi, dan (8) Ketepatan penghitungan tagihan.

- *Responsiveness* meliputi: (1) Kecepatan proses *check-in*, (2) Pelayanan staf *front office* saat *check-in*, (3) Pelayanan staf *doorman* dan *bell* saat *check-in*, (4) Pelayanan staf restoran dan bar, (5) Kecepatan pelayanan *room service*, (6) Kecepatan penyampaian pesan, surat dan faks, (7) Pelayanan staf *front desk*, (8) Kecepatan proses *check-out*, (9) Pelayanan staf *front desk* saat *check-out*, dan (10) Pelayanan staf *doorman* dan *bell* saat *check-out*.
- *Assurance* meliputi: (1) Ketenangan pada kamar hotel, (2) Keseluruhan keamanan yang ada di hotel, (3) Sikap sopan keseluruhan staf hotel, dan (4) Staf hotel yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pernyataan pelanggan.
- *Empathy* meliputi: (1) Staf hotel berusaha menciptakan hubungan baik dengan pelanggan, (2) Karyawan mampu mengenali pelanggan, (3) Kebutuhan pelanggan diperhatikan, dan (4) Karyawan memperhatikan keluhan atau komplain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komposisi responden hotel berbintang tiga sebanyak 24 responden, hotel bintang empat sebanyak 29 responden dan hotel bintang lima sebanyak 56 responden. Pada pengolahan data, responden yang hanya sekedar berkunjung dan menginap tidak dibedakan karena jumlah sampel untuk responden yang hanya sekedar berkunjung relatif sedikit (17%) dari total responden, sehingga sulit untuk menggambarkan karakteristiknya. Responden yang peduli terhadap peringkat hotel berbintang (54%) dan responden tidak peduli terhadap peringkat hotel berbintang (46%) mempunyai perbandingan yang tidak terlalu besar, maka untuk melihat kualitas layanan masing-masing hotel berbintang dilakukan pembedaan sehingga lebih terlihat jelas.

Hotel Berbintang Tiga

Urutan hotel bintang tiga yang sering dikunjungi dan dipergunakan untuk menginap adalah Hotel Ibis (29,17%), Hotel Narita (29,17%), Hotel Satelit (16,66%), Hotel Santika (12,5%), Hotel Natour (8,33%) dan Hotel Country Heritage (4,17%). Hasil pengolahan data untuk responden hotel berbintang tiga yang peduli dan tidak peduli terhadap peringkat hotel bintang terdapat pada tabel 1.

Tabel 1
Data Responden Hotel Bintang Tiga

Data Responden		Peduli		Tidak Peduli		Total
		Jumlah	%	Jumlah	%	
Jenis Kelamin	Pria	2	8,33	9	37,50	11
	Wanita	6	25,00	7	29,17	13
	Total	8	33,33	16	66,67	24
Umur (tahun)	17-25	6	25,00	8	33,33	14
	26-40	1	4,17	8	33,33	9
	>40	1	4,17	0	0,00	1
	Tdk menjawab	0	0,00	0	0,00	0
	Total	8	33,33	16	66,67	24
Pekerjaan	Pelajar/Mhsw	6	25,00	8	33,33	14
	Profesional	0	0,00	0	0,00	0
	Swasta	2	8,33	8	33,33	10
	Lain-lain	0	0,00	0	0,00	0
	Total	8	33,33	16	66,67	24

Dimensi kualitas layanan pada responden hotel bintang tiga yang peduli peringkat hotel bintang dari yang tertinggi hingga terendah (*mean*) terdapat pada tabel 2.

Keseluruhan nilai dimensi kualitas layanan pada responden hotel bintang 3 dari yang tertinggi hingga terendah (*mean*) terdapat pada tabel 4.

Tabel 2
Dimensi Kualitas Layanan yang Mempunyai *Mean* Tertinggi dan Terendah pada Hotel Bintang Tiga yang Peduli Peringkat Hotel

Dimensi (<i>Mean</i>)	Pertanyaan	<i>Mean</i> Tertinggi	<i>Mean</i> Terendah
<i>Assurance</i> (5,47)	Keseluruhan keamanan yang ada di hotel	5,88	-
	Staf hotel yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	-	5,00
<i>Reliability</i> (5,44)	Ketepatan pelayanan restoran dan bar (5,63)	5,63	-
	Kualitas <i>F&B</i> di restoran dan bar (5,63)	5,63	-
	Kualitas <i>F&B room service</i> (5,63)	5,63	-
	Keseluruhan bau ruangan (5,13)	-	5,13
<i>Tangible</i> (5,42)	Kebersihan kamar hotel, kamar mandi dan toilet	5,88	-
	Kelancaran <i>supply</i> air di kamar mandi/toilet	5,88	-
	Fasilitas dan kecepatan untuk menggunakan internet	-	4,75
	Karyawan memperhatikan keluhan atau komplain	5,43	-
<i>Empathy</i> (5,25)	Karyawan mampu mengenali pelanggan	-	4,88
	Pelayanan staf <i>doorman</i> dan <i>bell</i> saat <i>check-in</i>	5,63	-
<i>Responsiveness</i> (5,22)	Kecepatan penyampaian pesan, surat dan faks	-	4,29

Tabel 3
Dimensi Kualitas Layanan yang Mempunyai *Mean* Tertinggi dan Terendah pada Hotel Bintang Tiga yang tidak Peduli Peringkat Hotel

Dimensi (<i>Mean</i>)	Pertanyaan	<i>Mean</i> Tertinggi	<i>Mean</i> Terendah
<i>Responsiveness</i> (5,55)	Kecepatan proses <i>check-in</i>	5,88	-
	Pelayanan staf <i>front desk</i>	-	5,33
	Pelayanan staf <i>doorman</i> dan <i>bell</i> saat <i>check-out</i>	-	5,33
<i>Empathy</i> (5,23)	Karyawan memperhatikan keluhan atau komplain	5,33	-
	Karyawan mampu mengenali pelanggan	-	5,13
<i>Reliability</i> (5,04)	Kualitas <i>F&B room service</i>	5,33	-
	Kualitas, variasi dan rasa menu sarapan pagi	-	4,87
<i>Assurance</i> (5,00)	Keseluruhan keamanan yang ada di hotel	5,19	-
	Ketenangan pada kamar hotel	-	4,81
<i>Tangibles</i> (4,79)	Kelancaran <i>supply</i> air	5,69	-
	Fasilitas dan kecepatan untuk menggunakan internet	-	4,13

Tabel 4
Keseluruhan Nilai Dimensi Layanan Tertinggi hingga Terendah
pada Responden Hotel Bintang Tiga

Dimensi (Mean)	Pertanyaan	Mean Tertinggi	Mean Terendah
Responsiveness (5,44)	Kecepatan proses <i>check-in</i>	5,74	-
	Kecepatan penyampaian pesan, surat dan faks	-	5,05
	Pelayanan staf <i>front desk</i>	-	5,05
Empathy (5,24)	Karyawan memperhatikan keluhan atau komplain	5,36	-
	Karyawan mampu mengenali pelanggan	-	5,04
Reliability (5,17)	Kualitas <i>F&B room service</i>	5,43	-
	Kualitas, variasi dan rasa menu sarapan pagi	-	5,00
Assurance (5,16)	Keseluruhan keamanan yang ada di hotel	5,42	-
	Staf hotel yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	-	4,95
Tangibles (5,00)	Kelancaran <i>supply air</i>	5,75	-
	Ketersediaan fasilitas dan layanan untuk bisnis	-	4,76

Walaupun secara keseluruhan pelanggan merasakan kepuasan, namun pelanggan juga mengeluhkan layanan hotel. Keluhan yang terjadi di hotel bintang tiga antara lain: kondisi kamar/hotel (33,33%), lokasi kamar (33,33%), tagihan (16,67%) dan ketepatan pesanan (16,67%). Pelanggan melaporkan keluhannya kepada pihak hotel, dan pihak hotel berusaha menyelesaikan masalah keluhan tersebut dengan baik sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan pelanggan. Berdasarkan survei, pelanggan juga bersedia untuk kembali menggunakan jasa hotel tersebut.

Hotel Berbintang Empat

Urutan hotel bintang 4 yang sering dikunjungi dan dipergunakan untuk menginap adalah Hotel Novotel (44,83%), Hotel Garden Palace (13,80%), Hotel Radison (10,34%), Hotel Sahid (10,34%), Hotel Hilton (10,34%), Hotel Equator (6,90%) dan Hotel Elmi (3,45%). Hasil pengolahan data responden hotel berbintang 4 yang peduli dan tidak peduli terhadap peringkat hotel bintang terdapat pada tabel 4.

Tabel 5
Data Responden Hotel Bintang Empat

Data Responden		Peduli		Tidak Peduli		Total
		Jumlah	%	Jumlah	%	
Jenis Kelamin	Pria	7	24,14	8	27,59	15
	Wanita	7	24,14	7	24,14	14
	Total	14	48,28	15	51,72	29
Umur (tahun)	17-25	10	34,48	6	20,69	16
	26-40	2	6,90	9	31,03	11
	>40	2	6,90	0	0,00	2
	Tdk menjawab	0	0,00	0	0,00	0
	Total	14	48,28	15	51,72	29
Pekerjaan	Pelajar/Mhs	9	31,03	5	17,24	14
	Profesional	1	3,45	1	3,45	2
	Swasta	1	3,45	9	31,03	10
	Lain-lain	3	10,34	0	0,00	3
	Total	14	48,28	15	51,72	29

Dimensi kualitas layanan pada responden hotel bintang empat yang peduli peringkat hotel bintang dari yang tertinggi hingga terendah (*mean*) dapat dilihat pada tabel 6.

Dimensi kualitas layanan pada responden hotel bintang 4 yang tidak peduli peringkat hotel bintang dari yang tertinggi hingga terendah (*mean*) dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 6
Dimensi Kualitas Layanan yang Mempunyai Mean Tertinggi dan Terendah pada Hotel Bintang Empat yang Peduli Peringkat Hotel

Dimensi (<i>Mean</i>)	Pertanyaan	<i>Mean Tertinggi</i>	<i>Mean Terendah</i>
Assurance (5,33)	Ketenangan pada kamar hotel	5,46	-
	Staf hotel yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	-	5,00
Tangible (5,23)	Kebersihan keseluruhan kamar hotel, kamar mandi/toilet	5,64	-
	Penerangan untuk bekerja atau membaca	-	4,93
Responsiveness (5,42)	Pelayanan staf <i>front desk</i>	5,21	-
	Kecepatan penyampaian pesan, surat dan faks	-	4,85
Reliability (4,98)	Ketepatan penghitungan tagihan	5,21	-
	Suasana keseluruhan yang ada di restoran dan bar	-	4,86
	Ketepatan pelayanan pada restoran dan bar	-	4,86
Empathy (4,91)	Staf hotel berusaha menciptakan hubungan baik dengan pelanggan	5,15	-
	Karyawan memperhatikan keluhan atau komplain	-	4,77

Tabel 7
Dimensi Kualitas Layanan yang Mempunyai Mean Tertinggi dan Terendah pada Hotel Bintang Empat yang tidak Peduli Peringkat Hotel

Dimensi (<i>Mean</i>)	Pertanyaan	<i>Mean Tertinggi</i>	<i>Mean Terendah</i>
Assurance (5,75)	Keseluruhan keamanan yang ada di hotel	5,87	-
	Staf hotel yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	-	5,60
Empathy (5,73)	Kebutuhan karyawan diperhatikan	5,80	-
	Karyawan memperhatikan keluhan atau komplain	5,80	-
	Karyawan mampu mengenali pelanggan	-	5,60
Responsiveness (5,70)	Pelayanan staf <i>front desk</i>	5,93	-
	Pelayanan staf <i>front desk</i> saat <i>check-out</i>	-	5,50
Tangible (5,67)	Variasi acara TV di kamar hotel	6,00	-
	Fasilitas dan kecepatan menggunakan internet	-	5,23
Reliability (5,59)	Kualitas, variasi dan menu sarapan pagi	5,71	-
	Ketepatan perhitungan tagihan	5,71	-
	Ketepatan pelayanan pemesanan	-	5,47
	Suasana keseluruhan yang ada di restoran dan bar	-	5,47

Keseluruhan nilai dimensi kualitas layanan pada responden hotel bintang empat dari yang tertinggi hingga terendah (*mean*) terdapat pada tabel 8.

dikeluarkan pelanggan. Berdasarkan survey, pelanggan juga bersedia untuk kembali menggunakan jasa hotel tersebut.

Tabel 8
Keseluruhan Nilai Dimensi Layanan Tertinggi hingga Terendah pada Responden Hotel Bintang Empat

Dimensi (<i>Mean</i>)	Pertanyaan	<i>Mean</i> Tertinggi	<i>Mean</i> Terendah
<i>Assurance</i> (5,55)	Keseluruhan keamanan yang ada di hotel	5,59	-
	Staf hotel yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	-	5,32
<i>Tangible</i> (5,46)	Kebersihan keseluruhan kamar hotel, kamar mandi/toilet	5,69	-
	Fasilitas dan kecepatan untuk menggunakan internet	-	5,12
<i>Responsiveness</i> (5,38)	Pelayanan staf <i>front desk</i>	5,57	-
	Kecepatan penyampaian pesan, surat dan faks	-	5,28
<i>Empathy</i> (5,33)	Staf hotel berusaha menciptakan hubungan baik dengan pelanggan	5,46	-
	Karyawan mampu mengenali pelanggan	-	5,25
<i>Reliability</i> (5,29)	Ketepatan perhitungan tagihan	5,46	-
	Suasana keseluruhan yang ada di restoran dan bar	-	5,17

Keluhan yang terjadi di hotel bintang 4 antara lain : lokasi kamar (22,22%), kebersihan kamar (11,11%), tagihan (11,11%), sikap staf (11,11%), proses *check-in* (11,11%), proses *check-out* (11,11%), *room service* (11,11%) dan ketepatan pesanan (11,11%). Kebanyakan pelanggan melaporkan keluhannya kepada pihak hotel, dan pihak hotel berusaha menyelesaikan masalah keluhan tersebut dengan baik sesuai nilai uang yang telah

Hotel Berbintang Lima

Urutan hotel bintang lima yang sering dikunjungi dan dipergunakan untuk menginap adalah Hotel Sheraton (32,14%), Hotel Shangri La (22,21%), Hotel JW Marriot (17,86%), Hotel Hyatt (14,29%), Hotel Mandarin-Oriental (10,72%) dan Hotel The Westin (1,79%). Hasil pengolahan data untuk responden hotel berbintang lima yang peduli dan tidak peduli terhadap peringkat hotel bintang adalah sebagai berikut :

Tabel 9
Data Responden Hotel Bintang Lima

Data Responden		Peduli		Tidak Peduli		Total
		Jumlah	%	Jumlah	%	
Jenis Kelamin	Pria	9	16,07	10	17,86	19
	Wanita	28	50,00	9	16,07	37
	Total	37	66,07	19	33,93	56
Umur (tahun)	17-25	26	46,43	9	16,07	35
	26-40	4	7,14	8	14,29	12
	>40	6	10,71	1	1,79	7
	Tdk menjawab	1	1,79	1	1,79	2
	Total	37	66,07	19	33,93	56
Pekerjaan	Pelajar/ Mhsw	22	39,29	9	16,07	31
	Profesional	6	10,71	5	8,93	11
	Swasta	6	10,71	5	8,93	11
	Lain-lain	3	5,36	0	0,00	3
	Total	37	66,07	19	33,93	56

Dimensi kualitas layanan pada responden hotel bintang 5 yang peduli peringkat hotel bintang dari yang tertinggi hingga terendah (*mean*) adalah:

Dimensi kualitas layanan pada responden hotel bintang 5 yang tidak peduli peringkat hotel bintang dari yang tertinggi hingga terendah (*mean*) adalah sebagai berikut:

Tabel 10
Dimensi Kualitas Layanan yang Mempunyai Mean Tertinggi dan Terendah pada Hotel Bintang Lima yang Peduli Peringkat Hotel

Dimensi (<i>Mean</i>)	Pertanyaan	<i>Mean Tertinggi</i>	<i>Mean Terendah</i>
<i>Assurance</i> (5,33)	Ketenangan pada kamar hotel	6,46	-
	Staf hotel yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	-	5,89
<i>Tangible</i> (6,15)	Penampilan hotel keseluruhan, termasuk <i>lobby</i> hotel	6,43	-
	Fasilitas dan kecepatan penggunaan internet	-	5,21
<i>Reliability</i> (6,04)	Ketepatan pelayanan pemesanan (6,08)	6,08	-
	Ketepatan penghitungan tagihan	6,08	-
	Ketepatan pelayanan pada restoran dan bar	-	5,95
<i>Responsiveness</i> (5,97)	Kecepatan proses <i>check-out</i>	6,05	-
	Kecepatan penyampaian pesan, surat dan faks	-	5,77
<i>Empathy</i> (5,69)	Staf hotel berusaha menciptakan hubungan baik dengan pelanggan	6,06	-
	Karyawan mampu mengenali pelanggan	-	5,30

Tabel 11
Dimensi Kualitas Layanan yang Mempunyai Mean Tertinggi dan Terendah pada Hotel Bintang Lima yang tidak Peduli Peringkat Hotel

Dimensi (<i>Mean</i>)	Pertanyaan	<i>Mean Tertinggi</i>	<i>Mean Terendah</i>
<i>Assurance</i> (5,75)	Ketenangan pada kamar hotel	6,05	-
	Staf hotel yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	-	5,42
<i>Reability</i> (5,71)	Suasana keseluruhan yang ada di restoran dan bar	6,00	-
	Ketepatan pelayanan pemesanan	-	5,47
	Keseluruhan bau ruangan	-	5,47
	Kualitas <i>F&B</i> di restoran dan bar	-	5,47
<i>Responsiveness</i> (5,66)	Pelayanan staf <i>doorman</i> dan <i>bell</i> saat <i>check-in</i>	5,84	-
	Pelayanan staf restoran dan bar	5,84	-
	Kecepatan proses <i>check-in</i>	-	5,44
<i>Tangible</i> (5,57)	Kebersihan keseluruhan kamar hotel, kamar mandi/toilet	5,95	-
	Fasilitas dan kecepatan menggunakan internet	-	4,84
<i>Empathy</i> (5,14)	Staf hotel berusaha menciptakan hubungan baik dengan pelanggan	5,53	-
	Karyawan mampu mengenali pelanggan	-	4,68

Keseluruhan nilai dimensi kualitas layanan pada responden hotel bintang 5 dari yang tertinggi hingga terendah (*mean*) adalah:

dan pekerjaan pelajar/mahasiswa. Hotel yang sering dikunjungi adalah Hotel Ibis dan Hotel Narita. Mereka

Tabel 12
Keseluruhan Nilai Dimensi Layanan Tertinggi hingga Terendah pada Responden Hotel Bintang Lima

Dimensi (<i>Mean</i>)	Pertanyaan	<i>Mean</i> Tertinggi	<i>Mean</i> Terendah
<i>Assurance</i> (6,09)	Keterangan pada kamar hotel	6,32	-
	Staf hotel yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	-	5,73
<i>Tangible</i> (5,95)	Kebersihan keseluruhan kamar hotel, kamar mandi/toilet	6,25	-
	Fasilitas dan kecepatan untuk menggunakan internet	-	5,08
<i>Reability</i> (5,93)	Ketepatan penghitungan tagihan	6,04	-
	Keseluruhan bau ruangan	-	5,84
<i>Responsiveness</i> (5,87)	Pelayanan staf restoran dan bar	5,98	-
	Kecepatan penyampaian pesan, surat dan faks	-	5,69
<i>Empathy</i> (XX)	Staf hotel berusaha menciptakan hubungan baik dengan pelanggan	5,86	-
	Karyawan mampu mengenali pelanggan	-	5,09

Keluhan yang terjadi di hotel bintang 5 antara lain: lokasi kamar (26,09%), kondisi kamar/hotel (13,04%), *room service* (13,04%), tagihan (8,7%), sikap pelayanan (8,7%), proses *check-in* (8,7%), kebersihan kamar (4,35%), sikap staf (4,35%), proses *check-in* (4,35%), bising (4,35%) dan ketepatan pesanan (4,35%). Kebanyakan pelanggan melaporkan keluhannya kepada pihak hotel, dan pihak hotel berusaha menyelesaikan masalah keluhan tersebut dengan baik sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan pelanggan. Berdasarkan survei, pelanggan juga bersedia kembali menggunakan jasa hotel tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis hotel bintang tiga, responden hotel bintang tiga mayoritas wanita, umur 17-25 tahun,

tidak mempedulikan adanya peringkat hotel bintang.

Kualitas layanan hotel dapat dilihat dari dimensi-dimensinya. Dimensi *tangible*, *mean* terbaik adalah kebersihan keseluruhan kamar hotel, kamar mandi/toilet dan *mean* terendah adalah fasilitas dan kecepatan untuk menggunakan internet. Dimensi *reability*, *mean* terbaik adalah kualitas *F&B room service* dan *mean* terendah adalah kualitas, variasi dan rasa menu sarapan pagi. Dimensi *responsiveness*, *mean* terbaik adalah kecepatan proses *check-in* dan *mean* terendah adalah kecepatan penyampaian pesan, surat dan faks ; pelayanan staf *front desk*. Dimensi *assurance*, *mean* terbaik adalah keseluruhan keamanan yang ada di hotel dan *mean* terendah adalah keterangan pada kamar hotel dan staf hotel yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan

Tabel 13
Dimensi Kualitas Hotel Bintang Tiga

Dimensi Kualitas Layanan	Peduli Peringkat Hotel Berbintang (Mean-Urutan)	Tidak Peduli Peringkat Hotel Berbintang (Mean-Urutan)	Nilai Keseluruhan (Mean-Urutan)
<i>Tangible</i>	5,42-3	4,79-5	5,00-5
<i>Reliability</i>	5,44-2	5,04-3	5,17-3
<i>Responsiveness</i>	5,22-5	5,55-1	5,44-1
<i>Assurance</i>	5,47-1	5,00-4	5,16-4
<i>Empathy</i>	5,25-4	5,23-2	5,24-2

pelanggan. Dimensi *empathy*, mean terbaik adalah karyawan memperhatikan keluhan atau komplain dan mean terendah adalah karyawan mampu mengenali pelanggan.

Keluhan terjadi pada dimensi kualitas layanan *tangible* (lokasi kamar dan kondisi kamar/hotel) dan *reability* (tagihan dan ketepatan pesanan). Pelanggan hotel bintang tiga masih bersedia kembali ke hotel tersebut, walaupun mereka pernah mengalami masalah.

Berdasarkan hasil analisis hotel bintang empat:

Responden hotel bintang empat adalah pria dan wanita, umur 17-25 tahun, dan pekerjaan pelajar/mahasiswa atau swasta. Hotel yang sering dikunjungi adalah Hotel Novotel dan Hotel Garden Palace. Mereka ada yang tidak memperdulikan dan ada pula yang memperdulikan peringkat hotel bintang.

Pada dimensi *tangible*, mean terbaik adalah kebersihan keseluruhan kamar hotel, kamar mandi/toilet dan variasi acara TV di kamar hotel. Mean terendah adalah kecepatan untuk menggunakan internet. Pada dimensi *reability*, mean terbaik adalah ketepatan penghitungan tagihan serta kualitas, variasi dan rasa menu sarapan pagi. Mean terendah adalah suasana keseluruhan yang ada di restoran dan bar dan ketepatan pelayanan pemesanan. Dimensi *responsiveness*, mean terbaik adalah pelayanan staf *front desk* dan mean terendah adalah pelayanan staf *front desk* saat *check-out*. Dimensi kualitas layanan *assurance*, mean terbaik adalah keseluruhan keamanan yang ada di hotel dan mean terendah adalah staf hotel yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan. Dimensi *empathy*, mean terbaik adalah

Tabel 14
Dimensi Kualitas Hotel Bintang Empat

Dimensi Kualitas Layanan	Peduli Peringkat Hotel Berbintang (Mean-Urutan)	Tidak Peduli Peringkat Hotel Berbintang (Mean-Urutan)	Nilai Keseluruhan (Mean-Urutan)
<i>Tangible</i>	5,23-2	5,67-4	5,46-2
<i>Reability</i>	4,98-4	5,59-5	5,29-5
<i>Responsiveness</i>	5,06-3	5,70-3	5,38-3
<i>Assurance</i>	5,33-1	5,75-1	5,55-1
<i>Empathy</i>	4,91-5	5,73-2	5,33-4

staf hotel berusaha menciptakan hubungan baik dengan pelanggan; karyawan memperhatikan keluhan atau komplain dan *mean* terendah adalah karyawan mampu mengenali pelanggan.

Keluhan terjadi pada dimensi kualitas layanan *tangible* (lokasi kamar, kebersihan kamar), *reability* (tagihan, ketepatan pesanan), *responsiveness* (proses *check-in* dan proses *check-out*), *assurance* (sikap staf), *empathy* (*room service*). Pelanggan hotel bintang empat masih bersedia kembali ke hotel tersebut, walaupun mereka pernah mengalami masalah.

Berdasarkan hasil analisis hotel bintang lima:

Responden hotel bintang lima mayoritas wanita, umur 17-25 tahun,,, dan pekerjaan pelajar/mahasiswa. Hotel yang sering dikunjungi adalah Hotel Sheraton dan Hotel Shangri La. Mereka memperdulikan adanya peringkat hotel bintang.

bar; keseluruhan bau ruangan. Dimensi *responsiveness*, *mean* terbaik adalah kecepatan proses *check-out*; pelayanan staf restoran, dan bar, sedangkan *mean* terendah adalah kecepatan penyampaian pesan, surat dan faks. Dimensi *assurance*, *mean* terbaik adalah ketenangan pada kamar hotel dan *mean* terendah adalah staf hotel yang berpengalaman luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan. Dimensi *empathy*, *mean* terbaik adalah staf hotel berusaha menciptakan hubungan baik dengan pelanggan dan *mean* terendah adalah karyawan mampu mengenali pelanggan.

Keluhan terjadi pada dimensi *tangible* (lokasi kamar, kondisi kamar/hotel, kebersihan kamar), *reliability* (tagihan, ketepatan pesanan), *responsiveness* (pelayanan staf, proses *check-in* dan proses *check-out*), *assurance* (sikap staf) *empathy* (*room service*). Pelanggan hotel bintang lima masih bersedia kembali ke hotel tersebut,

Tabel 15
Dimensi Kualitas Hotel Bintang Lima

Dimensi Kualitas Layanan	Peduli Peringkat Hotel Berbintang (<i>Mean-Urutan</i>)	Tidak Peduli Peringkat Hotel Berbintang (<i>Mean-Urutan</i>)	Nilai Keseluruhan (<i>Mean-Urutan</i>)
<i>Tangible</i>	6,15 - 2	5,57 - 4	5,95 - 2
<i>Reliability</i>	6,04 - 3	5,71 - 2	5,93 - 3
<i>Responsiveness</i>	5,97 - 4	5,66 - 3	5,87 - 4
<i>Assurance</i>	6,27 - 1	5,76 - 1	6,09 - 1
<i>Empathy</i>	5,69 - 5	5,14 - 5	5,51 - 5

Dimensi *tangible*, *mean* terbaik adalah penampilan hotel keseluruhan, termasuk *lobby* hotel; kebersihan keseluruhan kamar hotel, kamar mandi/toilet dan *mean* terendah adalah kecepatan untuk menggunakan internet. Dimensi *realibility*, *mean* terbaik adalah ketepatan penghitungan tagihan serta ketepatan pelayanan pemesanan. *Mean* terendah adalah ketepatan pelayanan pada restoran dan

walaupun mereka pernah mengalami masalah.

DAFTAR RUJUKAN

Happy, Marpaung, Himpunan Peraturan Pariwisata Indonesia, 1984, Penerbit Tonis CV, Bandung
Singgih Santoso, 1997, SPPS versi 10, PT Elex Media Komputindo, Jakarta

- Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono, 2002, **Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS**, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Husein Umar, 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- David, Bowie and Francis Buttle, 2004, **Hospitality Marketing an Introduction**, Elsevier Butterworth Heinemann, Italy
- Agus, Sulastiyono, 1999, **Manajemen Penyelenggaraan Hotel**, Alfabeta Bandung, Bandung
- Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry, 1990, **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**, The Free Press, International Edition, New York
- Dinas Pariwisata Jatim, 2004, **Pariwisata Jawa Timur dalam Angka 2004**, Dinas Pariwisata JATIM, Surabaya
- Kotler, Philip and Armstrong, Gerry, 1996, **Marketing Manajemen**, Prentice Hall, New York