

## ANALISIS ROOM SERVICE DAN FASILITAS HOTEL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI BENTANI HOTEL & RESIDENCE

Aji Santoso<sup>1</sup>, Dewi Laily Purnamasari<sup>2</sup>, Ika Kartika<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Catur Insan Cendekia, Indonesia

<sup>1</sup>Universitas Catur Insan Cendekia, Indonesia

<sup>1</sup>Universitas Catur Insan Cendekia, Indonesia

e-mail: [aji.santoso.mb.20@cic.ac.id](mailto:aji.santoso.mb.20@cic.ac.id)<sup>1</sup>, [dewilailypurnamasari@gmail.com](mailto:dewilailypurnamasari@gmail.com)<sup>2</sup>, [ika.kartika@cic.ac.id](mailto:ika.kartika@cic.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Era global sekarang ini, dalam dunia bisnis terjadi persaingan yang ketat, apalagi perusahaan dalam bidang jasa perhotelan. Hotel adalah suatu 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. Room Service dan fasilitas saat ini, lebih dipentingkan dalam dunia bisnis karena diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan juga akan memperhitungkan persaingan yang timbul dari berbagai jasa perhotelan. Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Room service dan Fasilitas Hotel terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Bentani Hotel & Residence Kota Cirebon. Populasi adalah para tamu yang menginap di kamar Superior. Sampel penelitian sebanyak 82 responden. Metode penelitian asosiatif, dengan teknik analisis regresi berganda.

**Kata Kunci:** Room Service, Fasilitas Hotel, Kepuasan pelanggan

### Abstract

*This study aims to determine the In today's global era, in the business world there is intense competition, especially in companies hotel services sector. Hotel is a company managed by the owner by providing service of food, drink, and room facilities for sleeping to people who are doing travel and be able to pay a reasonable amount in accordance with the services received without have a special agreement. Room Service and facilities nowadays, are more important in the business world because suspected to have an effect on customer satisfaction, and will also take into account the competition arising from various hotel services. The facilities used by each company vary in form, type and the benefits. The purpose of this study was to analyze room service and hotel facilities on the level of customer satisfaction at the Bentani Hotel & Residence, Cirebon City. The population is guests staying in Superior rooms. Sample research as many as 82 respondents. Associative research method, with multiple regression analysis techniques.*

**Keywords:** Room Service. Hotel Facilities, Customer Satisfaction

### 1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata dengan segala aspeknya yang mencakup didalamnya merupakan bidang pengelolaan yang sangat luas. Salah satu aspek yang terkait dengan industri pariwisata adalah hotel, bentuk akomodasi pada hotel umumnya menyediakan fasilitas kamar, restoran, bar, laundry, pusat kebugaran dan lain sebagainya. Melihat luas dan kompleksnya

kegiatan operasi hotel, tidak memungkinkan bagi pemimpin untuk memantau secara langsung seluruh kegiatan hotel, untuk membantu terlaksananya kegiatan tersebut, maka diperlukan sumber daya manusia dalam jumlah yang banyak dan terampil. Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu mutlak sangat diperlukan, karena hal tersebut merupakan tujuan perusahaan perhotelan untuk dapat

memperoleh keuntungan. Fasilitas hotel yang memuaskan dan ditawarkan kepada konsumen. Tentunya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti, kamar hotel, restoran, fasilitas hotel, kualitas makanan dan masih banyak lagi. Namun terlepas dari semua fasilitas yang diberikan oleh sebuah hotel, kualitas pelayanan memiliki pengaruh dan peranan yang sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan sebuah hotel. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan atau tamu yang menginap di hotel tersebut. (J Juliana, T Tanujay, 2021).

Bentani Hotel & Residence adalah salah satu hotel berbintang empat yang terletak di kota Cirebon. Keberadaan hotel ini sangat strategis karena terletak di jantung kota Cirebon, hanya beberapa menit dari kawasan komersial utama, kantor pemerintah, pusat perbelanjaan, 500 meter dari Stasiun Kereta Api Cirebon dan hanya berkendara singkat ke makam Sunan Gunung Jati. Meskipun demikian, sebelum menentukan alternatif strategis yang layak, perencanaan strategis harus mengevaluasi dan meninjau kembali misi dan tujuan perusahaan hotel tersebut. Setelah itu baru tahap selanjutnya, yaitu formulasi, evaluasi, dan pemilihan alternatif strategi yang terbaik.

Analisis situasi membutuhkan keterlibatan manajemen puncak secara penuh untuk menentukan strategi yang sesuai dengan peluang eksternal dan kekuasaan internal agar dapat menghasilkan corporation's distinctive competence (perusahaan yang memiliki kekuatan yang tidak mudah ditiru oleh perusahaan pesaing). Dalam hal ini meskipun produk yang ditawarkan oleh Hotel Bentani telah sesuai dengan selera konsumen, akan tetapi di dalam memberikan pemasaran kurang baik bisa menyebabkan konsumen kurang tertarik. Akibatnya kepercayaan konsumen terhadap produk, serta minat konsumen akan menurun, dan daerah pemasaran akan direbut oleh pesaing.

Menurut laporan dari Harian Kompas, beberapa hotel di Indonesia mengalami masalah dalam hal pelayanan dan fasilitas. Beberapa faktor masalah

tersebut antara lain: Kualitas pelayanan yang buruk, Fasilitas yang kurang memadai, dan kurangnya perhatian terhadap tamu.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, beberapa hotel telah melakukan renovasi dan peningkatan fasilitas. Namun, masih banyak hotel yang perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar dapat memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu.

Berdasarkan laporan dari survey.com yang dilakukan pada beberapa hotel, terdapat beberapa faktor masalah yang sering dikeluhkan oleh tamu hotel. Beberapa faktor tersebut antara lain: Kualitas Wi-Fi, Kebersihan kamar, Kualitas makanan, Pelayanan front desk, kualitas tempat tidur, kualitas AC, suara bising dari luar kamar, dan ketersediaan fasilitas umum. Dari keseluruhan faktor tersebut, kualitas Wi-Fi merupakan faktor masalah yang paling sering dikeluhkan oleh tamu hotel. Hal ini dikarenakan Wi-Fi merupakan salah satu kebutuhan dasar yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, para pengelola hotel perlu memperhatikan semua faktor masalah tersebut agar tamu hotel merasa nyaman selama menginap dan memberikan ulasan positif terhadap hotel mereka.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, dimana data penelitian berupa angka-angka dan di analisis menggunakan statistik. Menurut Sugiyono (2018, hlm. 14) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (mengandalkan empirisme) yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak (random), pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian objektif, dan analisis data bersifat jumlah atau banyaknya (kuantitatif) atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang

berusaha memperlihatkan hasil dari suatu pengumpulan data kuantitatif atau statistik seperti survei dengan apa adanya, tanpa dihitung atau dilihat hubungannya dengan perlakuan atau variabel lain. Jadi survei yang dilakukan adalah primadonanya. Survei bukan dilakukan untuk membandingkannya dengan hasil survei lain agar dapat menarik kesimpulan tertentu. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2021:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan – penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur – prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Menurut Umi Narimawati (2020:290) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing – masing variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel lain.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Produk Bentani Hotel & Residence Perhotelan adalah wadah bisnis yang memiliki potensi dalam menjual produk- produk berkelas tinggi dengan harga yang memuaskan sesuai dengan bentuk dan fasilitas yang ada, harga dan layanan bervariasi antara hotel yang satu dengan hotel yang lain. Bentani Hotel & Residence memiliki tiga produk, yaitu:

- (a) kamar Bentani Hotel memiliki 95 kamar dan 7 type kamar dan lokasi nya Terletak di area strategis kota Cirebon 3 menit menuju stasiun kereta api Beberapa menit menuju pusat perbelanjaan & area bisnis berikut type kamar dan harga, sebagai berikut Standar Rp. 605.000; Superior Rp. 715.000; Junior Suite Rp. 825.000; Suite Rp. 935.000; Bentani Service apartement Rp 1.265.000; Premier Suite Rp 1.435.000; Bentani Service Apartement Rp. 2.200.000
- (b) Restaurant Bentani Hotel Memiliki 8 outlet kuliner yang cocok sebagai tempat berbisnis dan liburan keluarga. Produk ini terselenggara demi menunjang pelayanan selama tamu menginap, sehingga tamu tidak harus mencari hotel yang lain untuk mendapatkan makanan, dengan konsep

yang demikian memungkinkan para tamu tetap tinggal dalam ruang lingkup hotel dan menyempurnakan semua pelayanan yang ada oleh perhotelan itu sendiri.

- (c) Grizzly’s Pub & Resto Bentani Hotel memiliki produk bar memungkinkan para tamu untuk mencoba berbagai macam jenis minuman beralkohol ataupun soft drink.

**Hasil Uji Koefisiensi Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
– 1	.746 <sup>a</sup>	.556	.545	2.098

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Hotel X2, Room Service X1

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4. 16 nilai Adjuted Square sebesar 0,545 atau 54,5% artinya angka 54,5% menunjukkan sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan persentase Analisis Room service (X1) dan Fasilitas hotel (X2) secara simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y) sebesar 54,5% dan sisanya 43,5% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian.

**4. KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Room service terhadap tingkat kepuasan pelanggan, Fasilitas hotel terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan Room service dan Fasilitas hotel terhadap tingkat kepuasan pelanggan, Pada pelanggan Bentani Hotel & Residence yang menginap di Bentani Hotel Residence. Responden pada penelitian ini ialah Pelanggan atau Tamu yang berkunjung dan menginap di Bentani Hotel. Berdasarkan uraian hasil pengujian terhadap penelitian yang telah di uji dengan menggunakan SPSS versi 18, diperoleh sebagai berikut: Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara positif antara variabel Room service (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) atau Room service (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat

kepuasan pelanggan (Y). artinya Room service Bentani Hotel dapat berkontribusi maksimal dalam menciptakan kepuasan pelanggan di Hotel Bentani. Dapat disimpulkan bahwa mempunyai pengaruh secara positif variabel Fasilitas hotel (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) atau Fasilitas hotel (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y) artinya Fasilitas Hotel Bentani Hotel dapat berkontribusi maksimal dalam menciptakan kepuasan pelanggan di Hotel Bentani. Dapat disimpulkan Room service (X1) dan Fasilitas hotel (X2) mempunyai pengaruh positif (sesuai normal) secara simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y).

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. R. DJ, "Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Shangrila Hotel Surabaya," *J. Manaj.*, vol. 4, no. 1, p. 889, 2019, doi: 10.30736/jpim.v4i1.229.
- [2] S. Moha and S. Loindong, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado," *J. EMBA*, vol. 4, no. 1, pp. 575–584, 2016, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emb/a/article/view/11715>
- [3] B. Prasetyo and M. Ristiawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung," *Transekonomika Akuntansi, Bisnis dan Keuang.*, vol. 2, no. 5, pp. 415–432, 2022, doi: 10.55047/transekonomika.v2i5.233.
- [4] C. N. Walandouw, "Analisa Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Griya Sintesa Hotel Manado," 2018, [Online]. Available: <http://repository.polimdo.ac.id/2040/Bps.g.o.id>, "Statistik hotel dan akomodasi lainnya di Indonesia," *bps*, 2022. Ghozali, "Stie Indonesia," *Bab III Metod. Penelit.*, pp. 1–9, 2018.
- [5] R. B. Pratama, "Metodologi Penelitian," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., pp. 28–55, 2019.
- [6] Nazlia, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Saudara Syariah Medan," pp. 1–60, 2017.
- [7] J. Juliana, T. Tanujaya, and N. Nathaniel, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Judicious*, vol. 2, no. 1, pp. 1–10, 2021, doi: 10.37010/jdc.v2i1.197.
- [8] F. Buwung, I. Ketut Sudana, K. Kunci, and K. Pelanggan, "Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel GriaRenon Denpasar The Effect Of Facility And Location On Customer Satisfaction At Hotel Gria Renon Denpasar," *Arthaniti Stud.*, vol. 3, no. 1, pp. 50–54, 2022, doi: 10.5281/zenodo.6395664
- [9] NS Ramadhini, "BAB II KAJIAN PUSTAKA 2.1.Landasan Teori 2.1.1. E-Commerce 2.1.1.1. Pengertian E-Commerce," pp. 10–23, 2022, [Online]. Available: <http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB%29.pdf>
- [10] D. Winda Evyanto, "Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Inna," *Ilm. Mhs.*, 2021, [Online]. Available: <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10522/110907112.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [11] R. Utami, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Pada Hotel," 2020.
- [12] N. Srijani and A. S. Hidayat, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center," *Wiga J. Penelit. Ilmu*

- Ekon.*, vol. 7, no. 1, pp. 31–38, 2018, doi: 10.30741/wiga.v7i1.336. “Tugas akhir prosedur pelayanan,” 2022.
- [13] P. S. Derianto and Y. P. Kristiutami, “Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung,” *Manaj. Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*, vol. 2, no. 1, p. 5, 2015.
- [14] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, “Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon,” *J. Digit*, vol. 9, no. 2, p. 167, 2020, doi: 10.51920/jd.v9i2.117.
- [15] J. Ilmiah, E. Bisnis, and S. Jurnal, “jieb : jurnal ilmiah ekonomi bisnis,” no. 202, pp. 13–20, 2022. Nining Lailatul Chasanah, Oktasari, R. D. (2019). Prosedur Administrasi Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Jember.
- [16] Putra, S. R. P. (2019). Prosedur Administrasi KUPeDES-KUR Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, Unit Arjasa.
- [17] Zulfida, R. E. (2019). Prosedur Administrasi Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, Unit Gajah Mada Cabang Jember.
- [18] Nur Fausiah. (2019). Pengaruh Penggunaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Pendapatan Usaha Kecil Menengah(UKM) Masyarakat Kota Banda Aceh.
- [19] Inggi Kusumawati. (2022). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Rekrutmen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Sisingamangaraja.
- [20] Rospita Rahayu. (2022). Peranan Pembiayaan BSI KUR Mikro Dalam Meningkatkan Pendapatan Nasabah.
- [21] Lanny Rosyidah. (2019). Prosedur Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank BRI Unit Veteran Jombang.
- [22] Rely Rahmadalena. (2022). Efektivitas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Di Kota Bengkulu (KC Bengkulu S Parman 1).
- [23] Shinta Dellyana Putri. (2022). Implementasi Pembiayaan BSI KUR Dalam Pengembangan UMKM Di Lampung Tengah Pada Masa Pandemi COVID -19 (BSI KC Bandar Jaya).