

KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN THE LOSARI HOTEL KUTA DAN VILLAS

Ni Ketut Dwipayanti¹, Ni Nyoman Menuh²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) "Handayani" Denpasar

¹Email: dwipayantiketut@gmail.com

²Email: nyomanmenuh1961@gmail.com

Abstract: *This research aimed to know the level of tourist satisfaction showed by the quality of hotel services and to know the average level of tourist satisfaction owned by The Losari Hotel Kuta and Villas. This researched applied on a technique of sample taking, such as purpose sampling to gain an accurate data from respondents. Technique of collecting data was carried out through list of questionnaire or structured written questions that had been passed on 54 respondents. Technique of analyzing data applied was descriptive quantitative. The indicator used in this research was the promptness of check-in service, room sanitation, bed comfort, room serenity, conditions of furnitures, TV channels, knowledges of all staff in serving the guests, accuracy in providing the guests' needs, cleanliness of villa as in a whole, villa security and Butler service. It was found that the average rate of all components that had been surveyed by the guests appeared on the criterion very satisfied. As an additional, in order to increase the services in The Losari Hotel and Villa, there are some suggestions proposed in terms of increasing the promptness of services, room sanitation, bed comfort, including to replace and fix furnitures, also adding more TV channels on subscription.*

Keywords: *level of konsumen satisfaction, quality of services*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata adalah salah satu sektor industri yang mendapatkan prioritas utama dalam pembangunan sekarang ini. Pariwisata Bali berkembang dengan begitu pesatnya sampai-sampai Bali mendapatkan banyak julukan dari para wisatawan seperti *Bali is Island of Paradise, Island of GOD, Island of Peace, Island of Thousands Temples* dan julukan lainnya. Perkembangan pariwisata tentunya membutuhkan akomodasi seperti hotel. Sesuai dengan perkembangan tuntutan pasar selain hotel konsumen sudah mulai melirik properti baru yang disebut vila, untuk menjawab tuntutan pasar ini beberapa investor mulai beralih untuk menanamkan modalnya dengan membuat vila-vila yang komersial dan mulai dibisniskan seperti layaknya hotel dan jasa pelayanan penginapan lainnya.

Dilihat dari peluang usaha dan keperluannya, sekarang ini mulai banyak bermunculan hotel-hotel di Bali. Tentunya hal ini akan meruncingkan persaingan. Untuk dapat memenangkan persaingan maka hotel-hotel di Bali harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Kualitas layanan merupakan hal yang harus dipertimbangkan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumennya. Cronin dan Taylor dalam Mulyono (2008) menemukan hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang mereka terima yaitu keseluruhan kesan yang diterima konsumen terhadap jasa yang mereka tawarkan.

Losari Hotel dan Villas Bali menawarkan berbagai fasilitas untuk dapat memberikan kepuasan bagi para konsumennya. Hasil survei yang dilakukan oleh pihak Losari Hotel dan Villas Bali dinyatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen menurun saat hunian kamar semakin meningkat. Pada saat hunian kamar meningkat dapat menyebabkan tingkat pelayanan secara personal menjadi berkurang sehingga timbul ketidakpuasan para konsumen. Hal ini menyebabkan pihak manajemen harus mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada Losari Hotel Kuta dan Villas.

Adapun pokok masalah sesuai dengan latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan wisatawan dilihat dari kualitas pelayanan pada Losari Hotel Kuta & Villas?
2. Bagaimanakah tingkat rata-rata kepuasan wisatawan Losari Hotel Kuta & Villas?

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Armstrong (2009) kepuasan pelanggan tergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja produk jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, pembeli tidak terpuaskan. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pembeli terpuaskan. Jika kinerja melebihi harapan pembeli lebih senang.

Boone dan Kurtz (2007) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai hasil dari barang atau jasa yang memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pembeli. Konsep dari barang atau jasa yang memberikan kepuasan pembeli karena bisa memenuhi atau melebihi harapan mereka adalah hal yang penting bagi operasi perusahaan. Sebuah perusahaan yang gagal untuk memenuhi kepuasan pelanggan dibandingkan dengan kompetitornya tidak akan bertahan di bisnis dalam waktu yang lama.

Perusahaan terkemuka akan mencari cara sendiri untuk mempertahankan kepuasan

pelanggannya. Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli, dan mereka akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan produk tersebut. Kuncinya adalah menyesuaikan harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan. Perusahaan yang pintar bermaksud untuk memuaskan pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, kemudian memberikan lebih banyak dari apa yang mereka janjikan.

Kana (2001) menyatakan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang merupakan dasar dari terciptanya loyalitas pelanggan.

Kualitas layanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang tersaji, maka pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

METODE PENELITIAN

Obyek dan Subyek Penelitian

Adapun yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan dalam menilai tingkat kepuasan wisatawan. Adapun indikator dari kualitas layanan adalah kecepatan pelayanan *check in*, kebersihan kamar, kenyamanan tempat tidur, ketenangan kamar, kondisi *furniture*, TV *Channel*, pengetahuan staf dalam memberikan pelayanan, sikap staf dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam memenuhi kebutuhan tamu, kebersihan vila secara keseluruhan, keamanan vila, dan *Butler Services*.

Subyek Penelitian

Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang menginap di Losari Hotel Kuta dan Villas dan akan melakukan *check out*. Responden yang dipilih adalah wisatawan yang telah berumur 17 tahun keatas karena dianggap mampu menjawab kuesioner yang diajukan secara logika.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Losari Hotel Kuta dan Villas yang berlokasi di Jalan Pantai Double Six, Kuta, Bali.

Populasi dan Sampel

Populasi Penelitian adalah kumpulan dari seluruh elemen (unit atau individu) sejenis yang dapat dibedakan menjadi objek penyelidikan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh wisatawan yang menginap di Losari Hotel Kuta dan Villas pada Bulan Maret-Mei

2014 (berdasarkan lama penelitian di Losari Hotel Kuta dan Villas) yaitu sebanyak 117 wisatawan.

Sampel penelitian

Sampel adalah bagian atau sebagian kecil dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan sampel nonprobabilitas, yang mana setiap anggota populasi tidak memiliki kemungkinan yang sama untuk dijadikan anggota sampel atau responden. Secara lebih spesifik, teknik penentuan sampel non probabilitas yang dipilih adalah *purposive sampling*, yaitu suatu teknik penentuan sampel yang didalamnya elemen populasi dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Ukuran sampel (*sample size*) ditetapkan berdasarkan rumus Slovin sehingga sampel menjadi 54 orang.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis dilakukan dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif. penilaian akan menggunakan skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal dimana terdapat tingkatan (preferensi) data dari sangat sama sampai sangat berbeda. Adapun tingkatan data tersebut terdiri dari:

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = cukup puas
- 4 = puas
- 5 = sangat puas

Penilaian secara kuantitatif menggunakan skala interval dengan mengintegrasikan rata-rata skor menurut kategori penilaiannya dengan rumus:

$$\text{Nilai tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai terendah} = 1$$

$$\text{Rentang } 5-1 = 4$$

$$\begin{aligned} \text{Kelas interval (p)} &= \frac{\text{Rentang Nilai}}{\text{Jumlah Kelas}} \\ &= \frac{4}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Dari interval 0,8 bisa ditentukan kriteria mengenai skala Likert mempergunakan rentang nilai tingkat kepuasan sebagai berikut:

Rentang Nilai	Penilaian
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81-2,60	Tidak Puas
2,61-3,40	Cukup Puas
3,41-4,20	Puas
4,21-5,00	Sangat Puas

Berikut ini adalah hasil olahan data pada masing-masing komponen yang dilakukan pada bulan Maret sampai dengan Mei 2014. Setiap komponen akan diketahui tingkat kepuasannya secara rata-rata dengan menggunakan rumus Skala likert:

$$X = \frac{\sum M.K}{\sum K}$$

X = Nilai tingkat kepuasan rata-rata

M = tingkat nilai

K = jumlah responden terhadap nilai tertentu

$\sum K$ = jumlah responden secara keseluruhan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Wisatawan berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Losari Hotel & Villas Bali

Tingkat kepuasan wisatawan merupakan cermin dari kualitas layanan yang baik. Semakin puas wisatawan berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan di Losari Hotel & Villas Bali terutama pada periode bulan Maret sampai Mei 2014 yang akan dipaparkan secara lebih detail pada setiap komponen kualitas layanan. Responden yang terkumpul adalah sebesar 54 *guest comment* yang telah mengisi *questioner* secara lengkap, penilaian akan menggunakan Skala Likert. Berikut ini adalah hasil olahan data pada masing-masing komponen yang dilakukan pada bulan Maret sampai Mei 2014.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Wisatawan Bulan Maret sampai Mei 2014
Masing-masing Komponen Kualitas Pelayanan

Komponen yang dinilai	Sangat tidak puas (1)	Tidak puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat Puas (5)	Total Nilai	Rata-rata Kepuasan
Kecepatan pelayanan <i>check in</i>	2	5	7	15	25	218	4,0
Kebersihan kamar	1	4	7	14	28	226	4,2
Kenyamanan tempat tidur	2	3	5	10	34	233	4,3
Ketenangan kamar	0	0	7	12	35	244	4,5
Kondisi <i>furniture</i>	2	2	6	13	31	231	4,3
TV <i>Channel</i>	0	4	12	18	22	226	4,2
Pengetahuan staff dalam memberikan pelayanan	0	1	5	12	36	245	4,5
Sikap staff dalam memberikan pelayanan	0	2	6	8	38	244	4,5
Ketepatan dalam memenuhi kebutuhan wisatawan	0	2	7	11	34	239	4,4
Kebersihan Villa secara keseluruhan	0	1	3	5	45	256	4,7
Keamanan Villa	0	0	5	6	43	254	4,7
<i>Butler Services</i>	0	2	3	9	40	249	4,6
tingkat kepuasan rata-rata secara keseluruhan							4,4

Sumber: *Questioner* Losari Hotel dan Villas 54 *questioner*

Dari tabel 1 maka penjelasan masing-masing komponen adalah sebagai berikut:

- a. Kecepatan pelayanan *check in* dengan nilai 4,0 berarti tingkat kepuasan wisatawan untuk kecepatan pelayanan *check-in* sudah baik dimana wisatawan rata-rata mengatakan puas dengan proses *check in* di Losari Hotel dan Villas (berada pada rentang nilai 3,41 - 4,20).
- b. Kebersihan kamar dengan nilai 4,2 berarti tingkat kepuasan wisatawan untuk kebersihan kamar sudah baik berada pada penilaian puas, karena berada pada rentang nilai 3,41 - 4,20.
- c. Kenyamanan tempat tidur dengan nilai 4,3 berarti tingkat kepuasan wisatawan untuk kenyamanan tempat tidur berada pada penilaian puas, karena berada pada rentang nilai 3,41 - 4,20.
- d. Ketenangan kamar dengan nilai 4,5 berarti tingkat kepuasan wisatawan untuk ketenangan kamar berada pada penilaian sangat puas karena berada pada rentang nilai 4,21 - 5,00.
- e. Kondisi *furniture* dengan nilai 4,3 berarti tingkat kepuasan wisatawan untuk kondisi *furniture* berada pada penilaian sangat puas, karena berada pada rentang nilai 4,21 - 5,00.
- f. TV *Channel* dengan nilai 4,2 berarti tingkat kepuasan wisatawan pada TV *channel* berada dalam kriteria puas, karena berada pada rentang nilai 3,41 - 4,20.
- g. Pengetahuan staf dalam memberikan pelayanan dengan nilai 4,5 berarti tingkat kepuasan wisatawan untuk pengetahuan staf dalam memberikan pelayanan berada pada penilaian sangat puas, karena berada pada rentang nilai 4,21 - 5,00.
- h. Sikap staf dalam memberikan pelayanan dengan nilai 4,5 berarti sikap staf dalam memberikan pelayanan berada pada penilaian sangat puas, karena berada pada rentang nilai 4,21 - 5,00.
- i. Ketepatan staff dalam memenuhi kebutuhan wisatawan dengan nilai 4,4 yang berarti tingkat kepuasan wisatawan

untuk ketepatan- *Accuracy* staf dalam memenuhi kebutuhan wisatawan berada pada penilaian sangat puas, karena berada pada rentang nilai 4,21-5,00.

- j. Kebersihan area villa secara keseluruhan dengan nilai 4,7 berarti tingkat kepuasan wisatawan untuk kebersihan area hotel secara keseluruhan berada pada penilaian sangat puas, karena berada pada rentang nilai 4,21 - 5,00.
- k. Keamanan vila dengan nilai 4,7 yang berarti tingkat kepuasan wisatawan untuk keamanan selama tinggal di hotel berada pada pada penilaian sangat puas, karena berada pada rentang nilai 4,21 - 5,00
- l. *Butler Services* dengan nilai 4,6 yang berarti tingkat kepuasan wisatawan untuk tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas makanan dan kecepatan pelayanan dari *Room Service* berada pada penilaian penilaian sangat puas, karena berada pada rentang nilai 4,21 - 5,00.
- m. Dari hasil perhitungan tersebut, maka nilai rata-rata seluruh komponen yang dinilai oleh wisatawan berada pada kriteria sangat memuaskan dengan nilai 4,4 (berada pada rentang nilai 4,21 - 5,00).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: secara keseluruhan wisatawan yang menginap di Losari Hotel dan Villas menyatakan sangat puas (nilai rata-rata 4,4) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Losari Hotel dan Villas.

Saran

Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk manajemen Losari Hotel dan Villas:

Walaupun hasil penelitian ini mendapatkan wisatawan sudah sangat puas terhadap pelayanan hotel, tetapi ada beberapa komponen pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kepuasan wisatawan yang menginap yaitu:

- Meningkatkan kecepatan pelayanan *check in* dengan cara meningkatkan peran *resepsionist* dan *bell boy* sehingga *check in* menjadi lebih cepat.
- Meningkatkan kebersihan kamar
- Meningkatkan kenyamanan tempat tidur dengan mengganti *bed cover* yang lebih terlihat *calm*.
- Menganti atau memperbaiki *furniture* yang agak rusak
- Memperbanyak jumlah langganan TV *Channel*

2. Untuk penelitian di masa yang akan datang

Keterbatasan penelitian menyebabkan berbagai hal yang harus dilakukan untuk penelitian selanjutnya yaitu mengembangkan dan melengkapi komponen kualitas layanan seperti komponen dari *Tangible, Ansurance, Responsibility, Emphaty, Reliability*.

DAFTAR PUSTAKA

- Boone, Louis e. dan Kurtz, David. 2007. *Pengantar Bisnis Kontemporer*. Edisi sebelas. Salemba Empat. Jakarta.
- Kana, Any Agus. 2001. Mass Customization Sebuah Alternatif untuk meningkatkan kepuasan Pelanggan. *Jurnal kompak*, STIE YO, Yogyakarta, 15 (3): 337-358.
- Kotler and Armstrong. 2009. *Prinsip-Pinsip Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 8 Erlangga. Jakarta.
- Mulyono. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang.