

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PENGGUNA *MEETING ROOM* DI HOTEL ARYADUTA JAKARTA

[The Effect Of Service Quality On Guest Satisfaction Using The Meeting Room At The Aryaduta Hotel Jakarta]

Jhosua Pranata Tarigan¹, Dina Mayasari Soeswoyo²

¹Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, josua.pranata52@gmail.com

²Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, dinamayasari3@gmail.com

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Diterima

Disetujui

Tersedia Secara Online

Hotel is an accommodation service that provides various services and accommodation facilities to meet the needs of guests, both for family, business, and other purposes. In the hospitality industry, elements of good service and provision of adequate facilities are very important to ensure guest comfort and satisfaction. Dissatisfaction experienced by one group of guests can spread and reduce their interest in returning to use the meeting room facilities at this hotel. In terms of facilities, although the meeting room building is quite luxurious, some guests complain that the capacity of the available space is too limited. This is a major problem, especially when the number of meeting members increases. The purpose of this study is to examine the effect of service quality on guest satisfaction of meeting room users at the Aryaduta Hotel Jakarta. The method used is quantitative with simple linear regression analysis and processed using SPSS. This study used a sample of 100 respondents. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on guest satisfaction of meeting room users at the Aryaduta Hotel Jakarta. The results of the hypothesis test show that t count (6.890) > t table (1.98422) and the significance value < 0.05 or $0.00 < 0.05$ then H_0 is rejected and H_a is accepted. Which means that increasing service quality will significantly increase guest satisfaction. Service quality is able to explain 32.6% or R^2 of 0.326 variations in guest satisfaction of meeting room users at the Aryaduta Hotel Jakarta.

Keywords : Service quality, guest satisfaction, hotel meeting room

ABSTRAK

Hotel merupakan jasa akomodasi yang menyediakan berbagai layanan dan fasilitas penginapan untuk memenuhi kebutuhan para tamu, baik untuk keperluan keluarga, bisnis, maupun lainnya. Dalam industri perhotelan, unsur pelayanan yang baik dan penyediaan fasilitas yang memadai sangat penting untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu. Ketidakpuasan yang dialami oleh satu kelompok tamu dapat menyebar dan menurunkan minat mereka untuk kembali menggunakan fasilitas *meeting room* di hotel ini. Dari segi fasilitas, meskipun bangunan *meeting room* cukup mewah, beberapa tamu mengeluhkan bahwa kapasitas ruang yang tersedia terlalu terbatas. Ini menjadi masalah utama, terutama ketika jumlah anggota *meeting* meningkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pengguna *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana dan diolah menggunakan SPSS. Penelitian ini menggunakan sampel dari 100 *Responden*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pengguna *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa $t_{hitung} (6,890) > t_{tabel} (1,98422)$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ atau $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. yang berarti peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan tamu secara signifikan. Kualitas pelayanan mampu menjelaskan 32,6% atau R^2 sebesar 0,326 variasi terhadap kepuasan tamu pengguna *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan tamu, *meeting room* hotel.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Hotel adalah sebagai fasilitas akomodasi untuk menunjang para wisatawan. Hotel adalah jasa akomodasi yang menyediakan berbagai layanan dan fasilitas penginapan untuk memenuhi kebutuhan para tamu, baik untuk keperluan keluarga, bisnis, maupun lainnya. Dalam industri perhotelan, unsur pelayanan yang baik dan penyediaan fasilitas yang memadai sangat penting untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu. Fasilitas ini meliputi kamar yang nyaman, layanan makanan dan minuman, hiburan, serta fasilitas tambahan. Setiap hotel harus berupaya memberikan pelayanan berkualitas dan berbagai fasilitas menarik untuk mempertahankan eksistensinya dan menarik minat konsumen. Pelayanan yang ramah, profesional, serta penawaran fasilitas lengkap dan modern menjadi kunci bagi hotel untuk memenangkan persaingan. Dengan memberikan pengalaman menginap yang memuaskan, hotel dapat membangun reputasi yang baik dan meningkatkan loyalitas tamu. Upaya menambah kualitas layanan dan fasilitas harus diprioritaskan utama bagi setiap hotel dalam menghadapi tantangan persaingan dan memastikan tamu merasa nyaman dan puas selama melakukan penginapan di hotel tersebut (Sigarlaki, 2022).

Meeting room adalah ruang khusus yang disediakan oleh hotel untuk berbagai keperluan, seperti rapat, seminar, lokakarya, atau acara lainnya, baik skala kecil maupun besar, dengan fasilitas yang dirancang untuk mendukung kenyamanan dan kebutuhan peserta selama acara berlangsung (Wulandari *et al.*, 2023). Fasilitas *meeting room* di hotel mencakup berbagai perlengkapan, termasuk proyektor, sistem audio, papan tulis, koneksi internet, layar presentasi, dan pengaturan kursi yang fleksibel sesuai kebutuhan acara.

Pada salah satu hotel di Jakarta, Hotel Aryaduta Jakarta, memiliki fasilitas *meeting room* yang beragam tergantung pada jenis *meeting room*. Secara umum, fasilitas yang disediakan berupa pendingin ruangan (ac), kursi, meja, karpet, listrik, penerang ruangan seperti lampu, sistem audio, layar presentasi, dan perlengkapan lain yang mendukung kebutuhan acara. Jenis *meeting room* dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan pertemuan dan acara bisnis dengan fasilitas yang modern dan lengkap, serta berbagai ukuran dan konfigurasi untuk mendukung berbagai jenis acara, mulai dari rapat kecil hingga konferensi besar. *Meeting room* yang tersedia di Hotel Aryaduta Jakarta memiliki ukuran dan kapasitas yang beragam, mulai dari kapasitas 12 – 800 tamu dan luas mulai dari 28 m² – 470 m² tergantung pada jenis *meeting room* yang digunakan (Aryaduta, 2024).

Jumlah pengguna *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta mengalami fluktuasi selama periode 2019–2023. Pada tahun 2020, jumlah pengguna turun dari 6.500 menjadi 3.000 pengguna, mengalami penurunan sebesar 3.500 orang (-53,85%) akibat dampak pandemi COVID-19 yang membatasi berbagai aktivitas. Namun, mulai tahun 2021, jumlah pengguna kembali meningkat sebanyak 1.500 orang (+50%), seiring pelonggaran pembatasan kegiatan. Peningkatan ini terus berlanjut pada 2022 dan 2023 dengan kenaikan masing-masing 2.500 (+55,56%) dan 1.500 pengguna (+21,43%), hingga mencapai total 8.500 pengguna pada 2023. Total keseluruhan pengguna selama lima tahun terakhir adalah 29.500 orang.

Permasalahan *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta adalah pada kualitas pelayanan yang pada akhirnya timbul ketidakpuasan tamu. Masalah pelayanan *meeting room* di Hotel

Aryaduta seharusnya mencerminkan kualitas bintang lima, ternyata masih dinilai kurang memuaskan oleh beberapa tamu. Berdasarkan hasil observasi dan ulasan, ditemukan bahwa penanganan masalah teknis seperti kendala pada mikrofon tidak dilakukan dengan cepat dan tanggap oleh staf. Hal ini menimbulkan kesan kurang profesional, terutama karena keterlambatan perbaikan seharusnya tidak terjadi di hotel dengan standar tinggi. Selain itu, sikap pelayanan yang kaku dan kurang fleksibel membuat tamu merasa tidak terbantu, terutama ketika mereka menghadapi masalah seperti barang hilang. Kondisi ini memperkuat kesan bahwa staf kurang responsif terhadap kebutuhan dan kenyamanan tamu.

Ketidakpuasan yang dialami oleh satu kelompok tamu dapat menyebar dan menurunkan minat mereka untuk kembali menggunakan fasilitas meeting room di hotel ini. Dari segi fasilitas, meskipun bangunan *meeting room* cukup mewah, beberapa tamu mengeluhkan bahwa kapasitas ruang yang tersedia terlalu terbatas. Ini menjadi masalah utama, terutama ketika jumlah anggota meeting meningkat. Terdapat juga bagian dari infrastruktur yang menunjukkan tanda-tanda keausan, yang tidak sesuai dengan harapan tamu hotel bintang lima. Mengingat biaya sewa yang dikeluarkan tidak murah, pengelolaan fasilitas harus lebih diperhatikan agar sesuai dengan standar yang diharapkan. Selain itu, kualitas makanan yang disediakan juga menjadi sorotan. Beberapa tamu merasa bahwa pilihan makanan kurang cocok dengan lidah masyarakat Indonesia, sehingga mengurangi pengalaman mereka selama menggunakan layanan *meeting room*.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu pengguna *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta.

KAJIAN LITERATUR

Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) adalah salah satu teori kepuasan pelanggan, dalam hal ini tamu. Teori ini merupakan perkembangan dari *Cognitive Dissonance Theory (CDT)* yang dikenalkan Leon Festinger 1957. *Expectancy Disconfirmation Theory* berfokus pada bagaimana perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Menurut teori ini, pelanggan atau tamu akan mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan harapan awal mereka. Ketika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, mereka akan merasa puas. Namun, jika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada bagaimana kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi awal mereka (Pebrianti, 2023).

Teori **EDT** berkaitan erat dengan penelitian ini karena membahas pengaruh kualitas pelayanan dan sejauh mana harapan tamu terhadap pelayanan serta bagaimana layanan yang diberikan memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian EDT memberikan kerangka kerja yang kuat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu dan membantu mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang efektif, terutama dalam konteks kepuasan tamu yang dipengaruhi kualitas pelayanan *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta.

2.1 Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu adalah penilaian positif dan dirasakan tamu sesudah menggunakan layanan tertentu, seperti hotel. Kepuasan ini muncul ketika harapan tamu terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, dan pengalaman secara keseluruhan terpenuhi atau bahkan terlampaui. Kepuasan tamu menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan layanan yang diberikan, karena tamu yang puas cenderung memberikan ulasan positif, melakukan kunjungan ulang, dan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Menurut Indra (2020) terdapat faktor yang memengaruhi kepuasan tamu, yakni sebagai berikut : kualitas pelayanan, fasilitas, sosio-demografi, dan lokasi. Menurut Ratih Hurriyanti dalam Suntani *et al.* (2018), terdapat dimensi kepuasan pelanggan, yakni : *Word of mouth*

communication, personal needs, past experience dan external communication.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan kapasitas pelayanan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ini mencakup keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang jika terpenuhi akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dimensi kualitas layanan dijelaskan dalam teori lain yang dikembangkan oleh Grönroos sebagai determinan *perceived service quality*. Menurut Grönroos (1982) dalam Kuswoyo & Tjahyadi (2017), bahwa dimensi kualitas layanan terdiri atas 2 aspek, yaitu aspek teknis (*technical quality*) dan aspek fungsional (*functional quality*).

Menurut Parasuraman dan Berry dalam Crismawati & Yunita (2022), kualitas pelayanan memiliki 5 indikator yaitu berwujud (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Kelima unsur ini bekerja bersama dalam memenuhi bahkan melayani melebihi harapan pelanggan. Dengan mengoptimalkan semua unsur ini secara efektif, perusahaan secara keseluruhan dapat meningkatkan loyalitas. Peningkatan kualitas dalam setiap dimensi tersebut berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih baik dan mempengaruhi reputasi serta kesuksesan jangka panjang perusahaan atau hotel.

Menurut Kuswoyo & Tjahyadi (2017), kualitas layanan diakui memiliki banyak dimensi sebagai mana diungkapkan oleh Grönroos, Parasuraman dan Berry. Selain itu, kualitas layanan adalah konsep penting yang mencerminkan seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan yang tinggi menunjukkan kemampuan penyedia untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, yang menjadi kunci untuk mempertahankan daya saing di pasar yang semakin ketat.

Pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas layanan telah diprakarsai oleh perspektif Eropa yang telah memberikan banyak pengaruh pada studi tentang dimensi kualitas layanan (Kang & James dalam Kuswoyo & Tjahyadi, 2017). Pendekatan dengan berbagai dimensi ini sangat relevan dalam mengevaluasi interaksi antara perusahaan dan pelanggan, di mana fokus pada peningkatan kualitas layanan bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, loyalitas, serta membangun reputasi positif dalam jangka panjang. Dengan kata lain, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan apa yang diberikan, tetapi juga bagaimana layanan tersebut diterima oleh pelanggan. Hal ini menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif deskriptif merupakan pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan, mengidentifikasi, dan menganalisis fenomena atau variabel dengan hasil berupa angka atau statistik (Bahri, 2018). Dalam hal ini fenomena atau variabel yang terkait dengan kualitas layanan dan kepuasan tamu *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta. Metode ini memudahkan peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan tamu secara objektif. Sehingga hasil menunjukkan sejauh mana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan tamu pengguna *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta secara kuantitatif.

3.1 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti terdiri dari seluruh tamu yang menggunakan *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta berjumlah 8.500 orang pada tahun 2023. Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan populasi. Untuk penelitian ini, teknik *sampling* yang diterapkan adalah *probability sampling* menggunakan rumus Slovin, sehingga didapat jumlah sampel 100 orang.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari narasumber atau responden penelitian melalui metode

pengumpulan data seperti angket atau kuesioner yang disebarakan menggunakan platform *Google Form*.

3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini mencakup beberapa langkah penting. Pertama, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan instrumen pengukuran dapat diandalkan, dengan validitas dinyatakan valid jika $\text{sig.} < 0,05$ dan reliabilitas jika Cronbach Alpha (α) $> 0,6$. Selanjutnya, uji deskriptif digunakan untuk menggambarkan data secara rumit melalui statistik sederhana. Uji coba klasik bertujuan memastikan data memenuhi syarat analisis statistik, meliputi uji normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas.

Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, sedangkan uji linearitas menilai hubungan antara variabel. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel ketergantungan. Uji signifikan parsial (uji T) menunjukkan pengaruh individu variabel independen, dan uji koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa baik variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen, dengan nilai R^2 mendekati 1 menunjukkan model yang baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini disusun berdasarkan beberapa karakteristik, salah satunya berdasarkan jenis kelamin yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Adapun penjabaran dan hasil distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Valid	Laki-laki	51	51.0	51.0	51.0
	Perempuan	49	49.0	49.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024.

Responden penelitian ini merupakan peserta yang menggunakan *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta dalam rentang waktu 2019–2023. *Meeting room* yang digunakan terdiri dari The Ballroom A dan The Ballroom B, dengan berbagai jenis kegiatan, seperti seminar pendidikan, edukasi, dan motivasi yang menasar pelajar, serta kegiatan bisnis yang dihadiri oleh karyawan perusahaan. Dari tabel karakteristik jenis kelamin di atas, terlihat bahwa responden penelitian terdiri dari 100 orang dengan komposisi 51% laki-laki dan 49% perempuan. Ini menunjukkan distribusi yang hampir seimbang antara kedua jenis kelamin, dengan laki-laki sedikit lebih banyak.

4.1 Uji Deskriptif Statistik

Tabel 2. Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	1	5	4	.775
KP1	100	2	5	3.82	.672
KP2	100	2	5	3.85	.500
KP3	100	1	5	3.51	.904
KP4	100	2	5	3.87	.774
KP5	100	1	5	3.80	.711
KP6	100	1	5	3.55	.914
KP7	100	1	5	3.74	.774
KP8	100	2	5	3.71	.820
KP9	100	2	5	3.65	.716
KP10	100	2	5	3.75	.687
KP11	100	1	5	3.53	.893
Kepuasan Tamu	100	1	5	3.69	.829
KT1	100	1	5	3.87	.884
KT2	100	2	5	3.65	.716
KT3	100	2	5	3.75	.687
KT4	100	2	5	3.99	.810
KT5	100	1	5	3.58	.768
KT6	100	2	5	3.69	.761
KT7	100	2	5	3.64	.759
KT8	100	2	5	3.63	.734
KT9	100	2	5	3.75	.687
Valid (listwise)	N 100				

Tabel 2 menunjukkan hasil analisis deskriptif dari dua variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, berdasarkan data sampel terdiri dari 100 responden untuk setiap indikator.

Pada variabel kualitas pelayanan, rata-rata tertinggi (3,87) terdapat pada indikator KP4, sedangkan nilai rata-rata terendah (3,51) pada KP3. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang diukur oleh KP4 dinilai paling positif bagi responden, sementara KP3 menjadi aspek yang memerlukan perhatian lebih. Skor minimum adalah 1 dan maksimum 5, dengan rata-rata 4 serta standar deviasi 0,775. Setiap indikator (KP1 hingga KP11) menunjukkan nilai rata-rata antara 3,51 hingga 3,87, dengan standar deviasi yang bervariasi antara 0,500 hingga 0,914.

Pada variabel kepuasan tamu, indikator KT4 memiliki rata-rata tertinggi sebesar 3,99, mengindikasikan tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan indikator KT5 memiliki rata-rata

terendah sebesar 3,58, menunjukkan area yang perlu ditingkatkan oleh Hotel Aryaduta Jakarta. Nilai rata-rata keseluruhan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan tamu masing-masing adalah 40,78 dan 33,55. Skor minimum adalah 1 dan maksimum 5,, dengan rata-rata 3,69 dan standar deviasi 0,829. Indikator kepuasan tamu (KT1 hingga KT9) memiliki nilai rata-rata antara 3,58 hingga 3,99. Standar deviasi setiap indicator berkisar antara 0,687 hingga 0,884, mengindikasikan tingkat variasi data yang cukup rendah.

4.2 Uji Validitas

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Signifikansi	Batas	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	KP1	0,006	0,05	Valid
	KP2	0,000	0,05	Valid
	KP3	0,000	0,05	Valid
	KP4	0,000	0,05	Valid
	KP5	0,002	0,05	Valid
	KP6	0,001	0,05	Valid
	KP7	0,011	0,05	Valid
	KP8	0,011	0,05	Valid
	KP9	0,000	0,05	Valid
	KP10	0,000	0,05	Valid
	KP11	0,000	0,05	Valid
Kepuasan Tamu	KT1	0,000	0,05	Valid
	KT2	0,000	0,05	Valid
	KT3	0,000	0,05	Valid
	KT4	0,000	0,05	Valid
	KT5	0,000	0,05	Valid
	KT6	0,000	0,05	Valid
	KT7	0,000	0,05	Valid
	KT8	0,000	0,05	Valid
	KT9	0,000	0,05	Valid

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024.

Berdasarkan data pada Tabel 3, seluruh pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (KP1 hingga KP11) dan kepuasan tamu (KT1 hingga KT9) menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner dapat dianggap valid, karena nilai signifikansi yang lebih kecil dari batas 0,05 mengindikasikan bahwa instrumen tersebut mampu mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

4.2 Uji Reabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,725	0,6	Reliabel
Kepuasan Tamu	0,667	0,6	Reliabel

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024.

Berdasarkan Tabel 4. nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,725, dan untuk kepuasan tamu adalah 0,667. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas minimum 0,6, yang menunjukkan bahwa kedua variabel ini reliabel. Ini berarti alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga dapat digunakan untuk memperoleh data yang dapat dipercaya atau reliabel.

4.3 Uji Normalitas

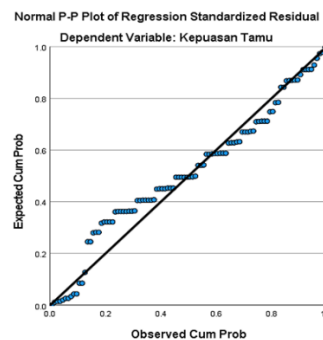
Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	33.5500000
	Std. Deviation	2.03687887
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.083
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.058
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.059
	99% Lower Confidence Interval	.053
	Upper Bound	.065
	Upper Bound	.065

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 876491272.

Berdasarkan hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, nilai signifikansi asimtotik (Asymp. Sig.) adalah 0.058, yang lebih besar dari level signifikansi umum 0.05. Ini menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.



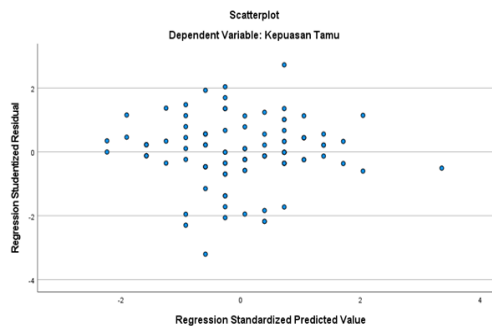
Gambar1. Uji Normalitas P-P Plot

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan metode P-P Plot di atas, diketahui bahwa titik-titik berada di dekat garis dan mengikuti garis diagonal, sehingga dapat dikatakan bahwa nilai residual dalam data penelitian ini terdistribusi normal.

4.4 Uji Linearitas

Berdasarkan nilai signifikansi pada baris *Linear* $0,00 < 0,05$ dan nilai signifikansi pada baris *Deviation from Linearity* $0,901 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan linear yang signifikan antara variabel.

4.5 Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik pada Gambar 2 pengukuran heteroskedastisitas melalui *Scatter Plot*, di mana tidak terlihat pola teratur pada titik-titik (poin) data sehingga dapat disimpulkan tidak mengalami heteroskedastisitas.

4.6 Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Hasil Regresi Linear

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.230	3.976		1.567	.120
	Kualitas Pelayanan	.670	.097	.571	6.890	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024.

- Konstanta sebesar 6.230 menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan (X_1) bernilai nol, tingkat kepuasan tamu (Y) diprediksi sebesar 6.230.
- Koefisien 0.670 untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0.670 unit.

4.7 Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Berdasarkan hasil uji T, diperoleh perbandingan $t_{hitung} > t_{tabel}$, di mana t hitung sebesar $6.890 > t$ tabel 1.98422 artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan tamu pengguna meeting room di Aryaduta Hotel Jakarta. Nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ artinya pengaruh kualitas pelayanan tersebut signifikan. Sehingga dari hasil Uji T ini menegaskan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan tamu pengguna meeting room di Hotel Aryaduta Jakarta.

4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.571 ^a	.326	.319	2.942

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
- b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Berdasarkan data pada Tabel 7, didapat nilai R sebesar 0,571, menunjukkan bahwa terdapat kekuatan hubungan yang “sedang” antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan tamu pengguna *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta. Nilai ini menggambarkan kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut, yang dapat dikategorikan sebagai hubungan yang sedang menurut interval koefisien hubungan.

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) dalam Tabel 4.12, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,326, yang berarti kualitas pelayanan mampu memberi pengaruh atau menjelaskan 32,6 % variasi terhadap kepuasan tamu pengguna *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta. Sementara itu, sisa 67,4% variasi dalam kepuasan tamu dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini.

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pengguna ruang pertemuan di Hotel Aryaduta Jakarta, dengan data yang diperoleh melalui kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Lima dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan meliputi Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance. Tamu menilai fasilitas ruang pertemuan dalam kondisi baik dan bersih, staf responsif, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu, yang semuanya berkontribusi pada kepuasan.

Sebagian besar responden menunjukkan kepuasan tinggi, terutama terkait kebersihan dan kesejahteraan staf. Nilai t sebesar 6.890 dengan signifikansi 0.000 mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan tamu. Temuan ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu dan mendorong minat untuk kembali (Al-shidhani 2021; Ishak et al. 2024; Kuo 2023). Namun, ada juga penelitian yang menunjukkan bahwa faktor lain seperti promosi dan lokasi dapat lebih dominan (Anggriana, Qomariah, and Santoso 2017; Novita et al. 2023; Robiana, Soeswoyo, and Rahardjo 2024; Suntani et al. 2018). Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Hotel Aryaduta Jakarta berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu, sehingga manajemen perlu menjaga dan meningkatkan aspek-aspek pelayanan untuk memenuhi harapan tamu seperti kondisi fasilitas, sikap ramah dan responsif staf, serta kesiapan dalam membantu tamu berdampak langsung pada tingkat kepuasan tamu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis menunjukkan Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,00, dan nilai Koefisien regresi adalah 0,67. Sehingga dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan tamu (Y) pengguna *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta, atau H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,571 menunjukkan bahwa terdapat kekuatan hubungan yang “sedang” antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan tamu (Y) pengguna *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta. Nilai koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini adalah 0,36, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memberi pengaruh sebesar 36 % terhadap Kepuasan tamu pengguna *meeting room* di Hotel Aryaduta Jakarta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan yang baik ini, izinkanlah penulis untuk menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini, terutama kepada Bapak Nugroho

Joko, selaku *Supervisor Food & Beverage service* di Hotel Aryaduta Jakarta, para pembimbing, dan keluarga yang telah memberikan dukungan dalam bentuk material maupun motivasi kepada penulis.

REFERENSI

- Al-shidhani, Sammy Said Saud. 2021. "The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Luxury Hotels in Muscat." 13(3):245–58.
- Anggriana, Rina, Nurul Qomariah, and Budi Santoso. 2017. "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online 'OM-JEK' Jember." *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7(2):137–56.
- Andofal, R., Surenda, R., & Wulandari, D. P. (2023). Pengaruh Kualitas pelayanan dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Tamu (studi Pada Tamu MICE di Hotel Truntum). *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 4(1), 1-10.
- Azzahra, A., & Nainggolan, B. M. (2022). Pengaruh media sosial, e-wom, citra merek, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di R Hotel Rancamaya. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 481-496.
- Bill, Jannah, B., & Hijriyantomi, Suyuthi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Kegiatan Mice di Pangeran Beach Hotel Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Perhotelan Vol.02 No. 01*.
- Crismawati, E., & Yunita, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Park Hotel Jakarta. *Jurnal Panorama Nusantara. ITTC Indonesia*. 17(2), 1-12.
- Darsiah, A., Inggadijaya, R., & Osman, I. E. (2023). Kualitas Pelayanan Room Boy Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Six Senses Uluwatu Bali. *YUME: Journal of Management*, 6(1), 36-41.
- Desembrianita, E., & Ruslin, R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap 18 keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(2), 345-354.
- Dewangga, I. P. G. G., Saharjo, S. J., & Putra, P. G. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Mercure Bali Legian. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 6(1), 11-19.
- Dewi, N. M. N. K., Prayustika, P. A., & Marheni, L. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis Pada Hotel Swiss-belresort Pecatu (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri bali).
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku konsumen sikap dan pemasaran*. deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, M. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Boy Terhadap Kepuasan tamu di Garuda Plaza Hotel Medan. *Jurnal Online Mahasiswa*, 1(1), 128-140.
- Hotel Aryaduta. (2024). *Meeting Room Capacity*. <https://www.aryaduta.com/en/hotel/AJK/aryaduta-menteng/meetings/detail/meeting-room-capacity-5>. Diakses pada 08 Oktober 2024
- Indra, Hafizha K. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel Dalam Menginap di Hotel Syariah Sri Indrayani Pekanbaru. Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press
- Ishak, Riani Prihatini, Dina Mayasari Soeswoyo, Julia Ratnawulan Skawanti, and Rian Andani. 2024. "The Influence of Service Quality, Facilities and Location on The Decision to Stay at The Bountie Hotel and Convention Center Sukabumi." *TRJ Tourism Research Journal* 8(1):39. doi:10.30647/trj.v8i1.241.
- Kuo, Yi-chun. 2023. "The Study of Hotel Service Quality and Consumer Satisfaction - Bachelor Hotel in Taiwan as an Example." *International Journal of Organization Innovation*

- 16(1):100–110. <https://www.ijoi-online.org/%0ATHE>.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413-423.
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kurniasari, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bogor. *Jurnal Widya Cipta*, 3(1), 1-3.
- Kuswoyo, C. & Tjahyadi, R. A. (2017). Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan: Pengujian Model Kualitas Layanan Dari Perspektif Eropa. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 17(1), 71–80
- Meriska, Anggis (2022) *TA : Peran Staf Reservasi Dalam Mengatasi Double Booking Di Xyz Hotel & Resort*. Diploma thesis, Politeknik Negeri Lampung.
- Mutmainna, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Satria Wisata. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 9(1), 46-49.
- Novita, Mona, Ferryan Nugraha, Seruni Dinitri, Taufiq Kurniawan, Setiyo Purwanto, Heru Kurniawan Nurfaidah, Sekti Rahardjo, Pipin Noviaty, Sadikin Rendy, Aditya Sugih Setiawan, and Rima Pratiwi Batubara. 2023. *Kewirausahaan*. Agustus 20. edited by D. M. Soeswoyo. Pide, Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Pebrianti, Siska Nabila (2023) Pengaruh Lokasi Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Bertemu Kota Pasuru. Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Rimawan, E., Mustofa, A., & Mulyanto, A. D. (2017). *The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC, Tbk.)*. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(7), 2330–2336.
- Robiana, Dina Mayasari Soeswoyo, and Sekti Rahardjo. 2024. “Analisis Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu : Kunci Daya Saing Hotel Di Tengah Globalisasi Ekonomi [Analysis of Room Facilities Impact on Guest Satisfaction : A Key Competitive Advantage for Hotels Amid Economic Globalization].” *Bogor Hospitality Journal* 8(2):75–87.
- Sigarlaki, N. C., Walansendouw, A., & Sondakh, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal Hospitaliti*, 1(02).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suntani, Soni, Sentiana Politeknik, Kridatama Bandung, and Cara Sitasi. 2018. “Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Widya Cipta* 2(2):247–54.
- Syaiful Bahri. (2018). *Metode Penelitian Bisnis – Lengkap Dengan Teknik. Pengolahan Data SPSS*. Andi.
- Triyani, I. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Makanan Dan Hygiene Sanitasi Terhadap Kepuasan Tamu Di Anggrek Restaurant Grand Arkenso Park View Hotel Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(2), 117-123.
- Waluyo Ly, R. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di VIVA Hotel Kediri (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).