

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL TAMPIARTO KOTA PROBOLINGGO

Novita Lidyana* dan Ika Wulandari♥

Abstract

Existence of existing tourism sector in Town probolinggo, encourage business actors to balance businessactivities by establishing hotels. Hotel Tampiarito is a hotel located in the center of Probolinggo City, at Jalan Suroyo No.15, Tisnonegaran, Kanigaran, Probolinggo City. This hotel has a very strategic place because it is located near the city of Probolinggo, Railway Station, KODIM 0820, Probolinggo Mayor's Office, and others. Because of its very strategic location, it gives advantages for Hotel Tampiarito to absorb many visitors. The services and facilities provided by Hotel Tampiarito Probolinggo can give a positive impression and negative impression for the visitors. The expected here is certainly a positive impression from visitors. To create a positive impression, of course Tampiarito Hotel has a strategy that is done to satisfy customers.

Keywords: *satisfaction, customer, Hotel Tampiarito*

* Dosen Universitas Panca Marga Probolinggo

♥ Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo

A. Pendahuluan

Kota Probolinggo merupakan kota yang memiliki banyak sektor pariwisata. Dengan banyaknya pariwisata ini menjadi suatu kelebihan tersendiri bagi Kota Probolinggo. Pariwisata tersebut dapat memancing para wisatawan untuk berkunjung. Tak hanya wisatawan dari dalam negeri, namun wisatawan luar negeri pun terpesona akan pariwisata Kota Probolinggo. Sehingga, Kota Probolinggo menjadi salah satu tempat di Indonesia yang menjadi favorit bagi para wisatawan untuk menghabiskan hari liburanya.

Dengan berkembangnya dunia pariwisata di Kota Probolinggo membawa dampak baik bagi masyarakat sekitar. Karena, semakin banyak wisatawan yang berkunjung ke Kota Probolinggo, tentunya akan banyak membawa dampak positif bagi masyarakat Probolinggo sendiri. Diantaranya; dapat meningkatkan pendapatan daerah, dapat meningkatkan pembangunan daerah, dapat menciptakan banyak peluang kerja bagi masyarakat sekitar, dan masih banyak lagi lainnya. Sesuai dengan kebijakan pemerintah, adanya perkembangan dunia pariwisata ini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Karena dengan hal ini masyarakat bisa mengambil keuntungan untuk meningkatkan perekonomiannya, misalnya dengan adanya peluang atau kesempatan kerja seperti usaha jasa, perhotelan, rumah makan, pusat oleh-oleh, dan lain sebagainya. Hal ini juga sangat bermanfaat bagi pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah. Dimana masyarakat dapat membangun usaha mereka dan memberi kesempatan kerja bagi masyarakat yang menganggur. Sehingga dapat membantu upaya pemerintah dalam mengurangi jumlah pengangguran.

Sektor pariwisata ini tentunya tidak lepas dari penyedia jasa pariwisata seperti perhotelan. Sarana perhotelan merupakan salah satu aspek terpenting dalam mendukung pariwisata. Para wisatawan yang berkunjung ke Kota Probolinggo tentunya sangat membutuhkan tempat tinggal sementara saat mereka berlibur.

Menurut Alma¹(2007:289) “Hotel adalah suatu jenis akomodasi, dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, menyediakan berbagai fasilitas, restaurant, kamar, ruang olahraga, hiburan dan sebagainya yang disediakan untuk umum, dan dikelola secara komersial.” Hotel juga bisa didefinisikan sebagai bangunan yang terdiri dari kamar-kamar dan fasilitas lainnya yang bertujuan untuk disewakan kepada masyarakat umum terutama para wisatawan. Hotel sebagai tempat tinggal sementara bagi para wisatawan diatur dengan pelayanan yang sedemikian rupa agar meninggalkan kesan positif sehingga dapat menarik lebih banyak pengunjung. Jika pengunjung atau

¹Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

wisatawan meningkat, pendapatan daerah pun juga akan meningkat. Hal ini juga berpengaruh terhadap kesejahteraan daerah tersebut.

Di kota Probolinggo terdapat beberapa hotel. Salah satunya adalah hotel Tampiaro Probolinggo. Hotel Tampiaro adalah hotel yang berada di pusat Kota Probolinggo, yaitu di Jalan Suroyo No.15, Tisnonegaran, Kanigaran, Kota Probolinggo. Hotel ini memiliki tempat yang sangat strategis karena berada didekat dengan alin-alun Kota Probolinggo, Stasiun Kereta Api, KODIM 0820, Kantor Walikota Probolinggo, dan lain-lain. Karena letaknya yang sangat strategis, memberi keuntungan bagi Hotel Tampiaro untuk menyerap banyak pengunjung. Pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Tampiaro Probolinggo dapat memberikan kesan positif dan kesan negatif bagi para pengunjung. Yang diharapkan disini tentunya kesan positif dari pengunjung. Untuk menciptakan kesan positif tersebut, tentunya Hotel Tampiaro memiliki

B. Metode Penelitian

Sumber data yang digunakan pada penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer, atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli melalui hasil observasi dan hasil wawancara penulis dengan pihak-pihak yang terkait yaitu manajer, staf/karyawan Hotel Tampiaro dan Pengunjung Hotel Tampiaro. Sedangkan data sekunder berasal dari sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Misalnya data-data yang diperoleh dari hasil dokumentasi, data laporan yang telah tersedia, atau dari literature-literatur.

Dalam pengumpulan data menggunakan cara wawancara dan observasi. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong dalam Herdiansyah, 2014). Wawancara ini dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait yaitu manajer hotel dan para pengunjung mengenai kepuasan pelanggan di Hotel Tampiaro Probolinggo. Dan Observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur (Herdiansyah, 2014:132). Dalam hal ini observasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Tampiaro Probolinggo.

Dalam mengevaluasi permasalahan dalam laporan ini digunakan analisis kualitatif. Analisis kualitatif menurut Herdiansyah ²³(2014:158) "...data pada penelitian kualitatif umumnya berbentuk uraian, narasi, atau pernyataan yang diperoleh dari subjek penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung...." Data tersebut berkaitan dengan kepuasan pelanggan di Hotel Tampiarito yang selanjutnya diambil suatu kesimpulan terhadap hasil evaluasi tersebut.

C. Hasil Penelitian

1. Sejarah Hotel Tampiarito Probolinggo

Para pemrakarsa proyek hotel melihat bahwa potensi ekonomi di Kota Probolinggo yang meliputi bidang perdagangan dan industri pariwisata, dengan adanya pertumbuhan yang menunjukkan kecenderungan yang diangkat di satu pihak tetapi sarana dan prasarana tidak memadai. Guna mewujudkan dan meningkatkan sarana dan prasarana tersebut didirikan oleh para pendiri perseroan terbatas pada tanggal 4 Januari 1980 yang berkedudukan di Probolinggo dengan nama PT. Suroyo.

Renovasi nama PT. Suroyo dilaksanakan dengan akte perubahan No. 24 pada tanggal 12 Mei 1982 dihadapan notaris, diubah dengan nama PT. Tampiarito Plaza yang dipimpin oleh direktur utamanya yaitu H. Abdul Cholik. Dalam usia perusahaan yang masih muda, PT. Tampiarito Plaza telah mengambil langkah nyata mewujudkan maksud dan tujuan perseroan dengan membangun sebuah hote. Pembangunan hotel yang dimulai pertengahan tahun 1982 untuk tahap 1. Tahap satu ini telah menyelesaikan bangunan samping yang berlantai 2 dengan kapasitas 50 kamar lengkap dengan sarana penunjang seperti: *lobby, cafeteria, coffe shop, restaurant*, dan halaman paker serta disusun bangunan tahap 2, bangunan ini terdiri dari 14 kamar serta lengkap dengan sarana penunjang seperti *rental space* yaitu sebuah ruang yang disewakan untuk kegiatan usaha pertokoan dan perkantoran, ruang pertemuan dan kolam renang.

Tampiarito Plaza Hotel akan diarahkan menuju hotel berbintang, dalam pengoperasian bangunan tahap 1 selama 3 tahun dimulai pada Tanggal 12 Mei 1982. Pembangunan tahap 2 dapat diwujudkan pada pertengahan ⁴tahun 1986 dengan memperoleh dana dari Bank Bumi Daya Probolinggo sebesar Rp 60.000.000. Pembangunan tahap 2 Tampiarito Plaza Hotel dinyatakan selesai dan dioperasikan pada bulan Februari 1987.

²Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Elex MediaKomputindo

³Diolah dari hasil wawancara

Berdasarkan kemajuan yang telah dicapai, maka sesuai SK memparpostel yaitu Bapak Joob Ave yang dikeluarkan tanggal 6 Juli 1907 nomer KM37/PW/307/MPT.PT.86 dengan keputusan Hotel Tampiaro Plaza dinyatakan sebagai hotel berbintang 1 (satu).

2. Lokasi Hotel Tampiaro Probolinggo

Lokasi yang dipilih Tampiaro Plaza Hotel terletak di Jalan Raya Suroyo No. 15, Kelurahan Tisnonegaran, Kecamatan Kanigaran, Kota Probolinggo. Keadaan lokasi strategis perkotaan, perbankan, pertokoan dan perumahan penduduk sehingga tidak ada kesulitan mengenai sarana transportasi untuk menuju ke segala arah penjurur Kota Probolinggo.

3. Visi dan Misi Hotel Tampiaro Probolinggo

a. Visi Hotel Tampiaro Probolinggo⁵

Menurut Umar dalam Usman (2008:1.20), “visi merupakan suatu keinginan terhadap keadaan dimasa datang yang dicita-citakan oleh seluruh personel perusahaan, dari jenjang yang paling atas sampai yang paling bawah”. Visi dari Hotel Tampiaro Probolinggo adalah:

- 1) Menjadikan hotel yang berbintang satu terbaik di Kota Probolinggo dalam hal tempat pertemuan, pendidikan, pelatihan, dan tempat berlibur bagi keluarga.
- 2) Memberikan pelayanan terbaik untuk semua pengunjung dan mengutamakan kepuasan para pengunjung hotel.

b. Misi Hotel Tampiaro Probolinggo

Misi dari Hotel Tampiaro Probolinggo adalah:

- 1) Hotel Tampiaro Probolinggo mendukung perkembangan wisata pemerintah dan menjadi mitra instansi pemerintah dan swasta serta masyarakat dan menyediakan fasilitas berbintang satu di Kota Probolinggo.
- 2) Membantu menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat sekitar serta memberikan kesejahteraan bagi karyawan dan pemegang saham.
- 3) Senantiasa bertekad memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi harapan pelanggan melalui pengembangan sumber daya dan manajemen yang baik.
- 4) Berusaha untuk melampaui harapan para pelanggan melalui pemberian pelayanan prima dan efektifitas kerja karyawan

terhadap kepuasan pelanggan Hotel Tampiarito Kota Probolinggo.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan faktor penting bagi suatu perusahaan dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena dengan adanya struktur organisasi, setiap fungsi dan tanggung jawab dapat dilihat dengan jelas.

Struktur organisasi Hotel Tampiarito Probolinggo menggunakan sistem organisasi garis dan staf (*line-staff organization*) yaitu organisasi ini banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar yang luas daerah kerjanya serta memiliki bidang tugas yang kompleks. Di sini kesatuan perintah tetap dipertahankan, atasan memiliki bawahan tertentu dan bawahan hanya menerima perintah dari seorang atasan saja dan kepada atasan tersebut bawahan harus bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaannya. Dalam hal ini terdapat satu atau beberapa orang staf. Staf ini ialah orang yang ahli dalam bidang tertentu yang tegasnya memberi nasehat dan saran dalam bidangnya kepada pejabat pimpinan di dalam organisasi tersebut jika pimpinan itu mengalami kesulitan dalam memecahkan persoalan organisasi⁶ (Sumarni, 2010:177)

Tenaga kerja Hotel Tampiarito Probolinggo terdiri dari karyawan dan karyawan. Jumlah tenaga kerja karyawan yang bekerja di Hotel Tampiarito Probolinggo saat ini adalah:

- a. Tenaga kerja karyawan sebanyak 12 orang.
- b. Tenaga kerja karyawan sebanyak 28 orang.

5. Klasifikasi Kamar Hotel Tampiarito Probolinggo

Hotel Tampiarito sebagai hotel yang berada di jantung Kota Probolinggo memiliki fasilitas-fasilitas sesuai dengan hotel berbintang satu. Hotel berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen yang menginap dengan menyediakan berbagai fasilitas yang memberikan kenyamanan dan kemudahan, sehingga diharapkan para tamu tersebut semakin betah untuk menginap di Hotel Tampiarito Probolinggo. Bangunan Hotel Tampiarito mempunyai empat kamar, yaitu: Special Deluxe, Superior, Moderate dan Standard⁷.

Klasifikasi kamar tersebut didasarkan atas fasilitas yang tersedia di setiap kamar dan harga setiap kamar yang harus dibayar para tamu. Dalam hal tarif

⁶Sumarni & John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis*. Penerbit Liberty Yogyakarta

⁷Diperoleh dari hasil pengamatan

kamar dibedakan antara tipe kamar yang satu dengan yang lain. Hal ini disebabkan adanya perbedaan kondisi dan fasilitas yang disediakan.

Tabel 1. Tipe Kamar Hotel Tampiaro Probolinggo

No	Tipe Kamar	Fasilitas	Harga	Jumlah Kamar
1	Spesial Deluxe: -Single -Double	Bath tub & shower, running hot and cold water, TV, telephone, air condition.	495.000,-	18
2	Superior: -Single/Twin	Shower, running hot and cold water, TV, air condition.	375.000,-	19
3	Moderate: -Single/Twin	Bath tub & shower, TV, air condition.	295.000,-	7
	-Triple	Bath tub & shower, TV, air condition.	350.000,-	
4	Standart: -Single/Twin	TV, air condition	195.000,-	7
	-Triple	TV, air condition	250.000,-	4
	-Family	TV, air condition	600.000,-	2

Sumber: Hotel Tampiaro Probolinggo, 2017

6. Penyebaran Kuesioner pada Pengunjung Hotel Tampiaro Probolinggo

Berikut hasil kuesioner yang diberikan kepada 20 pengunjung Hotel Tampiaro Probolinggo:

Tabel 2
Hasil Kuesioner mengenai kepuasan pelanggan pada Hotel Tampiaro Probolinggo Bulan Juli 2017

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Tampiaro sangat memuaskan	6	9		2	3	20
2	Karyawan sangat ramah dalam melayani pengunjung	5	11	1	1	2	20
3	Saya merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh Hotel Tampiaro	4	6	6	3	1	20
4	Saya merasa puas dengan fasilitas kamar yang diberikan oleh Hotel Tampiaro	5	4	4	5	2	20

5	Lokasi Hotel Tampiarito mudah diakses	17	3				20
6	Saya merasa puas terhadap kebersihan kamar Hotel Tampiarito	6	5	3	1	5	20
7	Saya merasa puas terhadap respon dari pihak hotel jika saya melakukan complain	4	12		2	2	20
8	Saya merasa puas terhadap keindahan interior kamar Hotel Tampiarito	5	6	5	3	1	20
9	Harga yang ditawarkan oleh Hotel Tampiarito sudah sesuai dengan yang saya harapkan	6	8	3	2	1	20
10	Saya merasa nyaman terhadap suasana Hotel Tampiarito	6	5	4	3	2	20

Sumber: Data Primer Diolah

Tabel 3
Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Nomor Pernyataan	Jawaban					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
1	6	9		2	3	20
2	5	11	1	1	2	20
3	4	6	6	3	1	20
4	5	4	4	5	2	20
5	17	3				20
6	6	5	3	1	5	20
7	4	12		2	2	20
8	5	6	5	3	1	20
9	6	8	3	2	1	20
10	6	5	4	3	2	20
Jumlah	64	69	26	22	19	200
Presentase	32	34.5	13	11	9.5	100

Sumber: Data Primer Diolah

D. Pembahasan

1. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan yang Diberikan Oleh Hotel Tampiaro Probolinggo

Tanggapan responden yang menginap pada hotel Tampiaro Probolinggo mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel Tampiaro Probolinggo adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Hotel Menurut Responden

Jawaban	SS	S	KS	TS	STS
Jumlah	6	9	0	2	3
Persentase	30	45	0	10	15

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Pelanggan Hotel Tampiaro

Data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa 30% pelanggan merasa sangat puas, 45% pelanggan merasa puas, 10% pelanggan merasa tidak puas, dan 15% merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Tampiaro Probolinggo. Karena presentase kepuasan menunjukkan 75%, sedangkan ketidak puas menunjukkan persentase 25%, maka dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Hotel Tampiaro Probolinggo.

2. Kepuasan Pelanggan Terhadap Keramahan Karyawan dalam Melayani Pengunjung

Tanggapan responden yang menginap pada hotel Tampiaro Probolinggo mengenai kepuasan terhadap keramahan karyawan dalam melayani pengunjung adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Kepuasan Pelanggan terhadap Keramahan Karyawan Dalam Melayani Pengunjung Menurut Responden

Jawaban	SS	S	KS	TS	STS
Jumlah	5	11	1	1	2
Persentase	25	55	5	5	10

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Pelanggan Hotel Tampiaro

Data pada Tabel 5 menunjukkan bahwa 25% pelanggan merasa sangat puas, 55% pelanggan merasa puas, 5% pelanggan merasa kurang puas, dan 10% pengunjung merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Tampiaro Probolinggo. Karena

presentase kepuasan sebesar 80% sedangkan ketidakpuasan 15%, maka dapat disimpulkan bahwa faktor keramahan karyawan dalam melayani pengunjung mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Tampiaro Probolinggo.

3. Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Diberikan oleh Hotel Tampiaro

Tanggapan responden yang menginap pada hotel Tampiaro Probolinggo mengenai kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan Hotel Tampiaro adalah sebagai berikut:

Tabel 6
Kepuasan Pelanggan terhadap Fasilitas Yang Diberikan Hotel Tampiaro Menurut Responden

Jawaban	SS	S	KS	TS	STS
Jumlah	4	6	5	3	2
Persentase	20	30	25	15	10

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Pelanggan Hotel Tampiaro

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa 20% pelanggan merasa sangat puas, 30% pelanggan merasa puas, 25% pelanggan merasa kurang puas, 15% pelanggan merasa tidak puas dan 10% pelanggan merasa sangat tidak puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh Hotel Tampiaro. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Hotel Tampiaro dengan persentase 50%.

4. Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Kamar yang Diberikan oleh Hotel Tampiaro

Tanggapan responden yang menginap pada hotel Tampiaro Probolinggo mengenai kepuasan terhadap fasilitas kamar yang diberikan Hotel Tampiaro adalah sebagai berikut:

Tabel 7
Kepuasan Pelanggan terhadap Fasilitas Kamar Yang Diberikan Hotel Tampiaro Menurut Responden

Jawaban	SS	S	KS	TS	STS
Jumlah	5	4	4	5	2
Persentase	25	20	20	25	10

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Pelanggan Hotel Tampiaro

Dari tabel 7 diperoleh hasil 25% pelanggan merasa sangat puas, 20% pelanggan merasa puas, 20% pelanggan merasa kurang puas, 25% pelanggan merasa tidak puas, dan 10% pelanggan merasa tidak puas dengan fasilitas kamar yang diberikan Hotel Tampiarito. Maka dengan melihat hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas kamar hotel mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hotel Tampiarito Probolinggo.

5. Kepuasan Pelanggan terhadap Lokasi Hotel Tampiarito yang Mudah Diakses

Tanggapan responden yang menginap pada hotel Tampiarito Probolinggo mengenai kepuasan terhadap lokasi Hotel Tampiarito yang mudah diakses adalah sebagai berikut:

Tabel 8
Kepuasan Pelanggan terhadap Lokasi Hotel Tampiarito Yang Mudah Diakses Menurut Responden

Jawaban	SS	S	KS	TS	STS
Jumlah	17	3	0	0	0
Persentase	85	15	0	0	0

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Pelanggan Hotel Tampiarito

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses lokasi Hotel Tampiarito mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan presentase 100%.

6. Kepuasan Pelanggan Terhadap Kebersihan Kamar Hotel Tampiarito

Tanggapan responden yang menginap pada hotel Tampiarito Probolinggo mengenai kepuasan terhadap kebersihan kamar Hotel Tampiarito adalah sebagai berikut:

Tabel 9
Kepuasan Pelanggan terhadap Kebersihan Kamar Hotel Tampiarito Menurut Responden

Jawaban	SS	S	KS	TS	STS
Jumlah	6	5	3	1	5
Persentase	30	25	15	5	25

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Pelanggan Hotel Tampiarito

Hasil diatas menunjukkan 30% pelanggan merasa sangat puas, 25% pelanggan merasa puas, 15% pelanggan merasa kurang puas, 5% pelanggan merasa tidak puas, dan 25% pelanggan merasa sangat tidak puas dengan

kebersihan kamar Hotel Tampiarito. Persentase kepuasan sebesar 55%, sedangkan persentase ketidakpuasan sebesar 30%. Maka kebersihan kamar hotel dapat dikatakan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Hotel Tampiarito.

7. Kepuasan Pelanggan Terhadap Respon Dari Pihak Hotel Jika Pelanggan Melakukan Komplain

Tanggapan responden yang menginap pada hotel Tampiarito Probolinggo mengenai kepuasan terhadap respon dari pihak hotel jika pelanggan melakukan komplain adalah sebagai berikut:

Tabel 10

Kepuasan Pelanggan terhadap Respon Dari Pihak Hotel Jika Pelanggan Melakukan Komplain Menurut Responden

Jawaban	SS	S	KS	TS	STS
Jumlah	4	12	0	2	2
Persentase	20	60	0	10	10

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Pelanggan Hotel Tampiarito

Tabel 10 menunjukkan bahwa 20% pelanggan merasa sangat puas, 60% pelanggan merasa puas, 10% pelanggan merasa tidak puas, dan 10% pelanggan merasa sangat tidak puas. Maka dapat disimpulkan bahwa respon dari pihak hotel jika ada pelanggan yang melakukan komplain mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Hotel Tampiarito.

8. Kepuasan Pelanggan Terhadap Keindahan Interior Kamar Hotel Tampiarito

Tanggapan responden yang menginap pada hotel Tampiarito Probolinggo mengenai kepuasan terhadap keindahan interior kamar Hotel Tampiarito adalah sebagai berikut:

Tabel 11

Kepuasan Pelanggan terhadap Keindahan Interior Kamar Hotel Tampiarito Menurut Responden

Jawaban	SS	S	KS	TS	STS
Jumlah	5	6	5	3	1
Persentase	25	30	25	15	5

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Pelanggan Hotel Tampiarito

Tabel diatas menunjukkan bahwa keindahan interior kamar hotel mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Tampiarito. Dikarenakan persentase kepuasan pelanggan sebesar 55% lebih besar daripada persentase ketidakpuasan pelanggan sebesar 20%.

9. Kepuasan Pelanggan terhadap Harga yang Ditawarkan oleh Hotel Tampiarito Probolinggo

Tanggapan responden yang menginap pada hotel Tampiarito Probolinggo mengenai kepuasan terhadap harga yang ditawarkan oleh Hotel Tampiarito adalah sebagai berikut:

Tabel 12
Kepuasan Pelanggan terhadap Harga yang Ditawarkan oleh Hotel Tampiarito menurut Responden

Jawaban	SS	S	KS	TS	STS
Jumlah	6	8	3	2	1
Persentase	30	40	15	10	5

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Pelanggan Hotel Tampiarito

Dari table tersebut, dapat diketahui bahwa harga yang ditawarkan oleh Hotel Tampiarito sesuai dengan harapan pelanggan, dengan persentase kepuasan sebesar 70%.

10. Kepuasan Terhadap Kenyamanan Suasana Hotel Tampiarito

Tanggapan responden yang menginap pada hotel Tampiarito Probolinggo mengenai kepuasan terhadap kenyamanan suasana Hotel Tampiarito adalah sebagai berikut:

Tabel 13
Kepuasan pelanggan terhadap kenyamanan susana Hotel Tampiarito menurut responden

Jawaban	SS	S	KS	TS	STS
Jumlah	6	5	4	3	2
Persentase	30	25	20	15	10

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner Pelanggan Hotel Tampiarito

Dengan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa kenyamanan suasana Hotel Tampiarito mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan persentase sebesar 55%.

E. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian dan evaluasi data, maka sebagai kesimpulan dari laporan kuliah kerja diperoleh hasil sebagai berikut:

- a) Hotel Tampiaro Probolinggo adalah suatu usaha yang bergerak dibidang jasa yaitu memberikan pelayanan kepada pengunjung yang menggunakan jasa Hotel Tampiaro Probolinggo..
- b) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Hotel Tampiaro Probolinggo dari persentase yang lebih besar diantaranya sebagai berikut:
 - 1) Lokasi hotel yang mudah diakses
Dengan hasil responden yang merasa puas sebesar 100% dari 20 responden
 - 2) Keramahan karyawan dalam melayani pengunjung
Dengan hasil responden yang merasa puas sebesar 80% dari 20 responden.
 - 3) Respon dari pihak hotel jika pelanggan melakukan complain
Dengan hasil pelanggan yang merasa puas sebesar 80% dari 20 responden.
 - 4) Pelayanan
Dengan hasil responden yang merasa puas sebesar 75% dari 20 responden.
 - 5) Harga
Dengan hasil responden yang merasa puas sebesar 70% dari 20 responden.
 - 6) Kebersihan kamar hotel
Dengan hasil responden yang merasa puas sebesar 55% dari 20 responden.
 - 7) Keindahan Interior
Dengan hasil responden yang merasa puas sebesar 55% dari 20 responden.
 - 8) Kenyamanan Suasana Hotel
Dengan hasil responden yang merasa puas sebesar 55% dari 20 responden.
 - 9) Fasilitas
Dengan hasil responden yang merasa puas sebesar 50% dari 20 responden.
 - 10) Fasilitas Kamar

Dengan hasil responden yang merasa puas sebesar 45% dari 20 responden

- c) Hasil keseluruhan adalah 66,5% pelanggan merasa puas setelah menginap di Hotel Tampiaro Probolinggo, dan 20% pelanggan merasa tidak puas setelah menginap di Hotel Tampiaro Probolinggo. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar para tamu merasa puas dan nyaman dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan di Hotel Tampiaro Probolinggo. Maka dari itu perlu diadakan evaluasi lagi terhadap faktor-faktor yang tingkat kepuasannya masih rendah untuk lebih ditingkatkan.

2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka disarankan kepada perusahaan untuk:

- a) Pihak hotel perlu memaksimalkan lagi faktor-faktor yang memiliki persentase kecil (fasilitas kamar) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel Tampiaro Probolinggo.
- b) Pihak Manajemen Hotel Tampiaro Probolinggo perlu melakukan perbaikan dan peningkatan fasilitas kamar agar pengunjung merasa lebih nyaman dan puas..
- c) Perlu dipertimbangkan lagi harga kamar hotel, agar pengunjung tidak merasa harga yang ditetapkan terlalu mahal.
- d) Pelayanan yang diberikan oleh Manajemen hotel harus sesuai dengan kebutuhan para tamu, agar para tamu tidak merasa kecewa dengan pelayanan di Hotel Tampiaro. Dalam artian, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harga yang ditawarkan.
- e) Dengan harga yang ditetapkan oleh manajemen hotel, sebaiknya diikuti dengan penambahan kelengkapan fasilitas kamar (seperti TV dan fasilitas lainnya), agar pengunjung merasa puas setelah menggunakan jasa Hotel Tampiaro.

Daftar Pustaka

Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo

Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Lovelock. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Marwanto, Aris. 2015. *Marketing Sukses*. Yogyakarta: Penerbit KOBIS

Ratna & Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit GI

Sumarni & John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis*. Penerbit Liberty Yogyakarta

Usman, Indrianawati. 2008. *Manajemen Stratejik*. Penerbit: Universitas Terbuka