

Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sari Ater Kamboti

Salsabilla Puspa Rianty
Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Jl. Cibogo Indah III, Rancasari, Ciwastra, Bandung 40613
salsabilla10120028@digitechuniversity.ac.id

Angga Nadiyanto Prastian
Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Jl. Cibogo Indah III, Rancasari, Ciwastra, Bandung 40613
angganadiyanto@digitechuniversity.ac.id

Article's History:

Received 4 June 2024; Received in revised form 17 June 2024; Accepted 1 July 2024; Published 1 August 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Rianty, S. P., & Prastian, A. N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sari Ater Kamboti. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (4). 2566-2573. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2805>

Abstrak:

Indonesia memiliki banyak potensi untuk pariwisata karena sejarah, budaya, keindahan alam, upacara unik, seni, kerajinan tangan, dan banyak tempat wisata menarik lainnya. Pariwisata sebagai sektor jasa menghadapi banyak masalah yang mengganggu kepercayaan konsumen, terutama mengenai alasan orang mengunjungi suatu tempat. Pemerintah Indonesia memprioritaskan pariwisata sebagai pilar ekonomi, mengingat peran pentingnya dalam pertumbuhan ekonomi. Untuk mendukung pariwisata, kebutuhan akan tempat tinggal dan restoran meningkat. Industri perhotelan di Bandung berkembang dengan cepat, menjadikannya salah satu tempat wisata favorit di Asia. Persaingan sengit di industri ini mendorong hotel untuk meningkatkan layanan mereka untuk tetap puas. Kotler (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan apa yang diharapkan dari pelayanan dengan apa yang sebenarnya terjadi. Kualitas layanan yang baik adalah hal utama dan tolak ukur keunggulan dibandingkan dengan pesaing. Hotel Sari Ater Kamboti, yang merupakan hotel bintang 4 di Bandung, sedang berjuang untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitasnya untuk lebih memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan di Hotel Sari Ater Kamboti dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Kebersihan kamar mandi, kondisi fisik fasilitas, dan kualitas makanan merupakan beberapa masalah fasilitas dan pelayanan yang membutuhkan perbaikan. Menurut hasil wawancara dengan pihak hotel, perbaikan yang disarankan termasuk peningkatan standar kebersihan dan pemeliharaan fasilitas, pelatihan tambahan bagi karyawan untuk menanggapi permintaan tamu dengan lebih baik, dan peningkatan keterampilan komunikasi dan pelayanan yang ramah. Untuk terus meningkatkan layanan dan fasilitas, perbaikan fasilitas dan sarana pemantauan ulasan pelanggan dari situs seperti *TripAdvisor* dan *Traveloka* sangat penting. Ini akan memperkuat reputasi hotel dan meningkatkan daya tarik di mata wisatawan.

Keywords: Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan

Pendahuluan

Sebagai salah satu industri jasa, industri pariwisata banyak dikaitkan dengan berbagai masalah umum di dunia. Keyakinan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh masalah-masalah tersebut, lebih khusus lagi mereka memberikan perhatian khusus pada alasan mengapa orang pergi ke suatu tempat.

Pariwisata adalah industri yang sangat dipercaya dan menghasilkan banyak devisa yang cukup tinggi dalam hal mendorong pembangunan Indonesia. Pemerintah sangat memperhatikan sektor pariwisata dan fasilitasnya karena dianggap dapat dijadikan tulang punggung perekonomian dan membantu meningkatkan kesejahteraan banyak orang. Untuk mendukung objek wisata di Indonesia, sarana dan prasarana seperti hotel dan restoran semakin dibutuhkan (Rijwan, 2014).

Menurut American Hotel and Motel Association (AHMA), bahwa hotel dapat didefinisikan sebagai suatu usaha bisnis yang utama menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dan yang melengkapi satu atau lebih hal berikut kualitas pelayanan makanan dan minuman, petugas layanan kamar, layanan berseragam, laundry linen dan penggunaan fitur dan perlengkapan.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) dalam laporan terbarunya jumlah hotel berbintang di Indonesia mencapai 3.763 usaha, sementara 25.979 usaha lain bersifat usaha akomodasi lainnya. Ini menandakan bahwa persaingan industry hotel di Indonesia semakin ketat.

Menurut CNN Indonesia dalam artikel nya, Bandung terpilih sebagai salah satu destinasi wisata favorit di Kawasan Asia menempati posisi ke-4. Ini menandakan peluang usaha yang bagus untuk industry perhotelan di kota Bandung. Ini merupakan pertanda bahwa persaingan industry hotel di kota Bandung sangat ketat. Oleh karena itu sangat penting bagi pemilik industry hotel untuk menjaga kepuasan pelanggan mereka agar tetap menjadi pilihan konsumen.

Kepuasan pelanggan pada bisnis dibidang jasa perhotelan sangat penting, dan hotel harus sangat memperhatikan hal ini. Ketika pelanggan mendapatkan apa yang mereka harapkan, mereka akan merasa puas. Menurut (Kotler, 2016) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang diharapkan dengan kinerja pelayanan yang diharapkan. Jika produk atau pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas atau sangat senang.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang diberikan, oleh karena itu, jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan merupakan tolak ukur keunggulan kompetitif perusahaan (Moha, 2016). Jasa didefinisikan sebagai suatu aktivitas yang memiliki beberapa aspek ketidakberwujudan (intangibility) yang melibatkan interaksi dengan konsumen atau property yang dimilikinya, dan tidak menghasilkan alih kepemilikan. Jumlah hotel di Bandung meningkat dengan cepat, yang menyebabkan persaingan perhotelan yang semakin ketat. Hal ini mendorong manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas hotel mereka untuk menarik lebih banyak pelanggan.

Kepuasan pelanggan hotel dalam menggunakan jasa hotel merupakan hal yang sangat penting. Pengelola hotel harus berusaha sebaik mungkin untuk memastikan bahwa jasa hunian hotel dapat dipertahankan, misalnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan atau fasilitas yang tersedia, dan memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan kebutuhan. Dalam memilih hotel, kualitas fasilitas adalah hal yang harus dipertimbangkan. Semakin banyak fasilitas yang tersedia akan memberi pelanggan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi.

Kualitas layanan di hotel mencakup beberapa aspek, misalnya kenyamanan kamar, kualitas makanan dan minuman yang di sajikan, pelayanan terhadap pelanggan, dan kenyamanan untuk umum. Setiap aspek memiliki peran yang sangat penting untuk pelanggan dalam menentukan kepuasan nya. Misalnya dengan kamar yang bersih dan nyaman, fasilitas yang lengkap dan juga memadai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, makanan atau minuman yang disajikan dengan cepat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan pelanggan yang ramah dan responsive juga sangatlah penting, serta fasilitas umum seperti area bersantai yang nyaman dapat menjadi nilai tambah untuk para pelanggan.

Studi yang dilakukan oleh (Theodosia C.Nathalia, 2024), dalam Jurnal Studi Ekonomi, Keuangan dan Manajemen yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang 5 di Jakarta menunjukkan bahwa kualitas layanan hotel memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Studi ini menekankan pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, yang dapat mempengaruhi reputasi dan daya tarik hotel.

Hotel Sari Ater Kamboti merupakan hotel Bintang 4 yang terletak di kota Bandung. Hotel ini berlokasi di Jl. Lemahmendeut No.7, Sukawarna, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat yang merupakan lokasi yang sangat strategis di wilayah Pasteur. Hotel Sari Ater Kamboti ini hanya 15 menit dari Gerbang Tol Pasteur dengan akses mudah ke area perbelanjaan kota dan tujuan utama. Lokasi hotel yang strategis hanya berjarak 1,97 km dengan Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara (BDO). Hotel ini menawarkan suasana warisan dengan kehidupan modern dan fasilitas 184 kamar dan suite hunian, cocok untuk keperluan bisnis dan rekreasi untuk individu, perusahaan, teman dan keluarga.

Hotel Sari Ater Kamboti, yang terletak di tengah kota, memiliki potensi untuk menjadi salah satu hotel terbaik di daerah tersebut. Namun, fakta bahwa ada beberapa masalah yang terjadi di Hotel Sari Ater Kamboti

Fenomena yang diamati oleh peneliti di Hotel Sari Ater Kamboti adalah kurang baiknya fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel, sebagai contohnya yaitu konsumen merasa kecewa dengan fasilitas yang tersedia di kamar karena tidak berfungsi dengan baik, begitu juga dengan pelayanan di restoran karena beberapa makanan kurang segar. Konsumen yang datang ke hotel merasa kurang puas karena kurangnya fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

Berdasarkan observasi awal yang dengan melakukan wawancara dengan pihak Hotel Sari Ater Kamboti, menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan layanan dan fasilitas yang diberikan kepada tamu. Pihak hotel harus memperbaiki beberapa hal yang dikritik untuk meningkatkan kepuasan tamu dan memenuhi kebutuhan semua tamu.

Selain kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen (Oniansyah, 2019). Fasilitas adalah sarana yang bersifat alami yang mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang sangat kritis dan berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak factor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan (Fishendra, 2021). Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan di atas, maka penulis melakukan penelitian ilmiah dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL SARI ATER KAMBOTI”.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan salah satu factor yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan secara baik, maka pelanggan akan merasa puas dan menikmati layanan yang diberikan oleh pegawai. Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan dengan cepat dan tepat waktu. Seperti yang dijelaskan oleh (Kasmir, 2017), kualitas pelayanan adalah apa yang dilakukan oleh sebuah organisasi dengan tujuan untuk membuat pelanggan dan karyawan merasa puas. Jika harapan pelanggan dipenuhi, tentunya akan ada kepuasan pelanggan.

Kualitas umumnya berarti bentuk, wujud, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep. Dengan demikian, perwujudan atau pelayanan juga dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, fitur dan kondisi khusus harus dipenuhi. Kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan disebut kualitas pelayanan (Kotler, 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithml, dan Berry yang dikutip dalam (Tjiptono, 2016), terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yang diurutkan berdasarkan tingkat kepentingan relatifnya : 1) Keandalan (*reliability*), 2) Daya Tanggap (*responsiveness*), 3) Jaminan (*assurance*), 4) Empati (*emphaty*), dan 5) Bukti fisik (*tangibles*). Keberadaan dan kualitas dari setiap dimensi ini memberikan bukti nyata tentang kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Ini menunjukkan bahwa untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan membangun kepercayaan, perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan mereka melalui pengembangan di setiap dimensi ini.

Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya nyata yang harus ada sebelum seseorang dapat menerima jasa. Menurut (Tjiptono F. , 2019) sebagai bagian penting dari industri jasa, fasilitas yang harus diperhatikan, termasuk kondisinya, desain interior dan eksterior dan kebersihannya. Fasilitas menurut (Anam, 2021), adalah segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia layanan untuk digunakan dan dinikmati oleh pelanggan dengan tujuan untuk mencapai kepuasan maksimal. Variable fasilitas mempengaruhi variable keputusan menginap secara signifikan (Hadian, 2016).

Dalam dunia bisnis, memberikan pelanggan fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan mereka. Fasilitas ini dapat berupa sarana dan prasarana yang memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi atau menggunakan barang dan jasa. Akibatnya pelanggan akan merasa puas dan setia terhadap perusahaan. (Kotler, 2011) menekankan bahwa salah satu tindakan manajemen perusahaan adalah

memberikan fasilitas yang terbaik, yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen, sehingga bisnis dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam merencanakan dukungan fisik atau fasilitas fisik, banyak hal yang harus diperhatikan (Nirwana, 2014), diantaranya adalah desain fasilitas, nilai fungsi, estetika, kondisi yang mendukung, peralatan penunjang, seragam pegawai, laporan-laporan, dan garansi. Dengan mempertimbangkan hal-hal ini, perusahaan dapat merancang ruang kerja yang efisien dan efektif yang meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan.

Kepuasan Pelanggan

Tingkat perasaan pelanggan setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dan apa yang diharapkan biasanya menjadi pelanggan yang setia dengan menilai kepuasan pelanggan dan meningkatkan ekspektasi mereka. Konsumen pasti akan merasa puas jika apa yang diterima memenuhi harapan mereka. Setiap perusahaan berharap pelanggan nya puas dengan apa yang sudah mereka berikan.

Memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Memenuhi kebutuhan pelanggan adalah bagian penting dari kelangsungan bisnis, dan ini dapat memberikan perusahaan keunggulan yang lebih besar dibandingkan dengan pesaing.

Menurut (Oliver, 2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan. Oleh karena itu, kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kenyataan dan harapan. Jika kenyataan tidak memenuhi harapan, pelanggan akan kecewa, tetapi jika kenyataan melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kepuasan pelanggan ini sangat bergantung pada apa yang mereka lihat dan harapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi apa yang mereka lihat dan harapkan adalah ketika seseorang membeli suatu barang atau jasa.

Pelanggan yang puas dan setia kepada sebuah perusahaan lebih jarang menawar harga untuk setiap produk yang mereka beli. Faktor kepercayaan (*trust*) telah terbentuk. Pelanggan percaya bahwa bisnis langganannya tidak akan bertindak egois dan memanfaatkan mereka untuk kepentingan sesama. Kepuasan pelanggan biasanya berfokus pada pelayanan dan kualitas.

Karena begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk, setiap pelanggan memiliki sikap dan cara berbicara yang unik. Dalam kebanyakan kasus, program kepuasan memiliki beberapa tanda Tjiptono dalam (Indrasari, 2019) yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Perusahaan dapat meningkatkan keuntungan bisnis dengan meningkatkan kualitas barang dan jasa dengan menggunakan metrik kepuasan pelanggan ini

Metodologi

Dalam melakukan penelitian, peneliti akan menggunakan pendekatan dan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan deskriptif dari orang dan pelaku yang dapat diamati. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena individu atau kelompok peristiwa, dinamika sosial, sikap, keyakinan, dan persepsi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2018), ada tiga tahap analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber, peneliti menemukan beberapa kondisi dan aspek pelayanan di Hotel Sari Ater Kamboti yang perlu di perhatikan dan perbaikan. Peneliti menemukan beberapa masalah terkait dengan kamar mandi dan fasilitas hotel. Permasalahan kurangnya kualitas layanan dan fasilitas di hotel menjadi sangatlah penting dalam industri pariwisata yang sangat kompetitif, di mana pelanggan memiliki banyak pilihan tempat untuk mereka menginap. Hotel yang tidak dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka akan kehilangan para pelanggan kepada pesaing yang menawarkan kualitas layanan dan fasilitas yang lebih baik.

Kurangnya fasilitas di hotel dapat mencakup berbagai aspek, seperti kamar tidur, fasilitas kamar, layanan, area umum, dan keterbatasan pilihan makanan dan minuman. Hasil penelitian di Hotel Sari Ater Kamboti menunjukkan bahwa staf hotel responsif dan memiliki keterampilan dalam menangani kebutuhan dan

keluhan tamu, meskipun perlu perbaikan dalam kecepatan respon dan konsistensi pelayanan. Fasilitas hotel, seperti lobby dan kolam renang, dinilai baik, tetapi terdapat keluhan signifikan terkait kondisi kamar mandi, fasilitas kamar, dan kebersihan, termasuk bau rokok di beberapa kamar serta kebutuhan untuk peremajaan furniture dan linen. Hotel juga memiliki prosedur efektif dalam menangani keluhan tamu dengan permintaan maaf, penjelasan, dan tindakan perbaikan yang dilakukan. Dengan menggunakan ulasan tamu sebagai panduan, hotel secara aktif melakukan pelatihan rutin untuk staf mereka, termasuk uji kompetensi, untuk memastikan konsistensi dalam pelayanan. Ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi hotel, perbaikan dalam kecepatan layanan, kebersihan kamar, dan peremajaan fasilitas harus menjadi prioritas utama dalam strategi perbaikan berkelanjutan Hotel Sari Ater Kamboti.

Pembahasan

Fokus penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan di Hotel Sari Ater Kamboti dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penggunaan metode wawancara untuk mendapatkan pandangan dari karyawan hotel, observasi langsung untuk mengamati interaksi antara karyawan dan tamu, dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan beberapa aspek yang perlu diperbaiki seperti peningkatan dalam keandalan layanan, peningkatan daya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, peningkatan jaminan, peningkatan empati, dan perbaikan dalam bukti fisik yang disediakan oleh hotel.

1. Keandalan (*reliability*)

Keandalan dalam hal layanan hotel sangat penting karena menunjukkan seberapa baik hotel dapat memberikan pengalaman yang konsisten kepada setiap pengunjung. Meskipun respons cepat terhadap keluhan tamu ini dipuji, seperti yang ditunjukkan oleh respons yang sigap terhadap permintaan tamu untuk tambahan makanan di area sarapan. Ada juga masalah berulang terkait kebersihan kamar mandi dan bau rokok di beberapa kamar.

Contoh utama adalah masalah kebersihan kamar mandi. Beberapa tamu mengeluhkan bahwa kaca kotor dan banyak noda, serta bathup di dalamnya terdapat rambut. Masalah ini menunjukkan ketidakpastian tentang pemeliharaan rutin kamar hotel dan tamu. Hotel harus menetapkan prosedur yang ketat dan menerapkan sistem pengujian yang lebih ketat untuk meningkatkan keandalan dalam hal kebersihan dengan memastikan bahwa setiap kamar dibersihkan dengan standar tinggi sebelum menerima tamu kembali.

Hotel harus menjadi lebih andal dan cepat jika mereka menanggapi keluhan dari tamu. Meningkatkan pelatihan karyawan di bagian kebersihan, menetapkan checklist pembersihan kamar yang lebih lengkap, dan membeli peralatan pembersih yang lebih baik, ini merupakan salah satu langkah awal yang bisa hotel lakukan untuk lebih baik.

Standard yang telah ditetapkan membutuhkan komitmen dari tingkat manajemen atas serta komitmen aktif dari seluruh staf hotel untuk memahami dan mematuhi.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dalam industri hotel, menjadi responsive sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Untuk membuat tamu puas dan tetap setia, hotel harus menanggapi keluhan dan kebutuhan mereka dengan cepat dan efektif. Namun, meskipun respons yang cepat diakui dalam beberapa kasus, ada juga laporan yang menunjukkan keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan atau menangani keluhan, yang menunjukkan bahwa ada area yang perlu ditingkatkan dalam responsivitas hotel.

Penanganan keluhan tentang kebersihan kamar mandi dan kondisi ruangan yang kurang memuaskan adalah salah satu contoh respons yang kurang memuaskan. Meskipun hotel menanggapi beberapa keluhan dengan cepat, ada saat-saat ketika respons tidak cepat atau tidak sesuai dengan ekspektasi tamu. Penundaan seperti ini dapat mengurangi kepuasan tamu dan menunjukkan bahwa hotel tidak tanggap terhadap kebutuhan mereka. Misalnya, jika keluhan tentang kebersihan kamar mandi tidak segera ditangani dan diselesaikan dengan cepat, hal ini dapat mengganggu kenyamanan tamu dan merusak persepsi keseluruhan tentang pelayanan hotel.

Hotel Sari Ater Kamboti dapat meningkatkan pengalaman menginap tamu dan membangun reputasi sebagai hotel yang ramah terhadap tamu dengan menanggapi keluhan dan kebutuhan tamu dengan cepat dan efektif. Respon cepat ini akan meningkatkan kepuasan tamu dan mempertahankan daya tarik pelanggan baru di pasar hotel yang kompetitif.

3 Jaminan (*assurance*)

Dalam layanan hotel, jaminan adalah kemampuan hotel untuk memberikan keyakinan kepada tamu bahwa mereka akan menerima layanan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan harapan, yang mencakup *profesionalisme* staf, keakuratan informasi yang diberikan dan sikap ramah yang membantu.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel Sari Ater Kamboti memberikan pelatihan rutin kepada karyawan nya seta uji kompetensi yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memastikan setiap pelayanan yang diberikan oleh staf berkualitas dan juga konsisten. Meskipun tindakan ini sudah bagus, tapi ada beberapa staf yang mungkin tidak senyum atau tidak ramah kepada tamu. Hal ini dapat berdampak pada bagaimana pelanggan melihat kualitas layanan yang dijamin.

Penting untuk diingat bahwa persepsi pelanggan terhadap jaminan layanan tergantung pada persepsi yang diberikan oleh staf dalam berinteraksi secara keseluruhan, bukan hanya keahlian dan pelatihan teknis. Tamu merasakan kualitas layanan hotel melalui sikap ramah, senyuman, dan kemampuan untuk membantu dengan sopan dan juga efisien.

Hotel Sari Ater Kamboti dapat menggunakan beberapa pendekatan yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan. Langkah pertama untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan empati karyawan, pelatihan keterampilan interpersonal dapat dilakukan. Sebagai tambahan, untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan empati karyawan, pelatihan keterampilan interpersonal dapat dilakukan.

Langkah selanjutnya, yaitu dengan pengawasan dan umpan balik (*feedback*) yang efektif dapat digunakan untuk melihat bagaimana staf berinteraksi dengan tamu secara rutin. Dengan memberikan umpan balik kepada staf, mereka dapat meningkatkan interaksi dengan tamu dan menciptakan budaya organisasi yang mendorong kualitas. Ini dapat dicapai dengan memberikan pengakuan atau penghargaan kepada staf yang telah melakukan pekerjaan dengan baik.

Langkah terakhir, evaluasi kinerja yang mencakup aspek teknis dan sikap staf. Dengan memperkuat aspek-aspek ini, Hotel Sari Ater Kamboti dapat memastikan bahwa mereka memberikan jaminan yang kuat kepada pelanggan tentang kualitas layanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tamu saat ini, tetapi juga memperkuat reputasi hotel dalam jangka panjang sebagai hotel yang ramah dan profesional. Dengan demikian Hotel Sari Ater Kamboti dapat mempertahankan posisinya sebagai tujuan yang populer di kalangan pelanggan.

4 Empati (*emphaty*)

Kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional tamu dengan baik adalah bagian dari empati dalam pelayanan hotel. Penelitian ini menunjukkan bahwa staf Hotel Sari Ater Kamboti secara umum membantu pelanggan, seperti membantu mereka membawakan makanan atau dengan cepat menyelesaikan permintaan kamar yang kotor. Meskipun ada upaya positif dalam hal ini, ada juga laporan tentang keterlambatan dalam menanggapi beberapa keluhan menunjukkan perlunya peningkatan kepekaan staf terhadap kebutuhan emosional pelanggan.

Dengan mengambil beberapa tindakan, Hotel Sari Ater Kamboti dapat meningkatkan aspek empati dalam layanan mereka. Pelatihan empati dapat dimulai dengan meningkatkan kepekaan staf terhadap kebutuhan emosional tamu. Mempelajari cara memahami dan merepons perasaan tamu dengan tepat dapat dilakukan melalui simulasi atau peran bermain.

Selanjutnya, prosedur yang jelas dan efektif untuk menangani keluhan dan permintaan tamu dapat dibuat untuk menjamin respons cepat. Penggunaan teknologi untuk pelacakan permintaan tamu juga dapat meningkatkan responsibilitas dan kecepatan penanganan keluhan Hotel Sari Ater Kamboti dapat menerapkan langkah-langkah ini untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang empatik dan teknis. Ini akan meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan dan memperkuat citra hotel sebagai tempat yang memperhatikan perasaan tamu. Oleh karena itu, Hotel Sari Ater Kamboti dapat mempertahankan posisinya sebagai hotel yang ramah di kalangan pelanggan.

5 Bukti Fisik (*tangibles*)

Dalam industry hotel, bukti fisik mengacu pada elemen visual dan fisik dari fasilitas, peralatan dan staf yang terlibat untuk melayani tamu. Ini mencakup semua aspek yang dapat dilihat dan dirasakan tamu selama menginap di hotel. Beberapa aspek Hotel Sari Ater Kamboti mendapat pujian, seperti lobby yang menarik dan kolam renang yang bagus.

Namun, ada juga keluhan tentang keadaan kamar dan fasilitasnya. Hal-hal seperti kebersihan kamar mandi yang kurang memuaskan, furniture yang sudah tua, dan bantal yang memberikan aroma tidak sedap. Selain itu, infrastruktur hotel harus diperbarui untuk menjamin bahwa fasilitas beroperasi dengan baik dan dapat diandalkan. Selain itu area public seperti lobby, restoran, dan area umum lainnya harus tetap bersih dan terawat sehingga memberikan kesan positif kepada tamu. Hotel Sari Ater Kamboti dapat meningkatkan penampilan fisiknya, meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu, dan mempertahankan kesan positif tentang kualitas layanan. Dengan begitu, hotel dapat meningkatkan reputasinya dan meningkatkan kesadaran pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka tawarkan.

Berdasarkan apa yang sudah dijelaskan di atas, Hotel Sari Ater Kamboti memiliki peluang besar untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamunya jika mereka meningkatkan dan memperbaiki setiap aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

6 Kepuasan Pelanggan

Berbagai factor dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Sari Ater Kamboti. Hotel dapat memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi kepada tamu, seperti menjaga kebersihan kamar, memastikan fasilitas berfungsi dengan baik, dan menanggapi permintaan atau keluhan tamu dengan cepat dan efektif. Rasa aman dan kepercayaan yang ditanamkan pada hotel dihasilkan dari keandalan ini.

Selain itu, tingkat kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik hotel. Fasilitas yang terawat dengan baik, seperti lobby yang menarik, kolam renang yang bagus, dan kamar yang nyaman, memberikan kesan positif dan kenyamanan bagi tamu. Namun, ketidakpuasan dapat muncul ketika standar layanan tidak konsisten, seperti masalah kebersihan yang berulang, respons yang lambat terhadap keluhan, atau kondisi fisik yang kurang memadai, seperti furniture yang usang atau bantal yang kurang nyaman.

Hotel Sari Ater Kamboti harus terus meningkatkan dan mempertahankan standar layanan dalam semua aspek untuk memastikan bahwa tamunya puas. Hotel dapat meningkatkan citra dan reputasinya dengan mempertahankan kebersihan, responsivitas, profesionalisme, perhatian terhadap kebutuhan emosional tamu, dan kondisi fisik fasilitas. Hal ini akan membantu hotel menarik lebih banyak pelanggan dan mempertahankan pelanggan setia dalam jangka panjang.

Kesimpulan

Hotel Sari Ater Kamboti berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menanggapi keluhan dan kebutuhan tamu. Dengan menanggapi keluhan dan kebutuhan tamu dengan cepat, menunjukkan tanggung jawab yang baik. Namun ada beberapa area yang membutuhkan perbaikan.

Yang paling penting yaitu konsistensi kebersihan kamar mandi harus diperhatikan. Kebersihan kamar mandi sangat penting untuk pengalaman tamu dan dapat mempengaruhi persepsi mereka tentang hotel secara keseluruhan. Kamar mandi yang bersih sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hotel harus memastikan bahwa standar kebersihan ini dipertahankan di semua kamar.

Selanjutnya, kondisi fisik fasilitas juga harus dipertimbangkan. Kondisi fisik yang baik memastikan bahwa fasilitas dapat digunakan dengan baik, bukan hanya aspek visual. Untuk memastikan bahwa semua fasilitas berfungsi dengan baik dan aman untuk digunakan diperlukan pemeliharaan dan perawatan rutin dengan teliti. Hotel Sari Ater Kamboti dapat meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan dan memperkuat reputasinya sebagai tempat menginap yang bagus dengan fokus pada perbaikan di area-area ini.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, Hotel Sari Ater Kamboti perlu mengambil beberapa langkah penting. Yang paling penting yaitu untuk meningkatkan standar kebersihan dan pemeliharaan fasilitas, terutama di kamar mandi dan kamar tamu, guna memastikan kenyamanan pelanggan. Selanjutnya, diperlukan pelatihan tambahan bagi staf untuk meningkatkan responsivitas mereka terhadap permintaan tamu, sehingga pelayanan dapat lebih cepat dan efisien. Selain itu, penting untuk terus mengembangkan keterampilan staf dalam hal kesopanan, komunikasi, dan pelayanan yang ramah, untuk

membangun kepercayaan tamu. Untuk memperkuat upaya dan membangun kepercayaan tamu, staf perlu didorong untuk menunjukkan empati dan perhatian kepada tamu, mendengarkan keluhan mereka, dan berupaya memperbaiki masalah yang timbul. Factor penting lainnya yaitu perlu dilakukan perbaikan pada fasilitas fisik yang sudah rusak, selain itu juga diperlukan peremajaan sarana dan prasana. Serta memastikan kebersihan dan kenyamanan kamar tamu, dan menjaga penampilan staf agar memberikan kesan positif pertama. Yang tak kalah penting yaitu hotel harus secara aktif memonitor ulasan pelanggan dari platform seperti *TripAdvisor* dan *Traveloka*, serta menggunakan umpan balik ini untuk terus meningkatkan pelayanan dan fasilitas. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, Hotel Sari Ater Kamboti dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, memenuhi harapan pelanggan dengan lebih baik, dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Referensi

- Hamdan., & Sabila, S. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10 (3). 1896-1902. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2482>
- Kotler, P. a. (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc. Alih Bahasa: Bob Sobran. *Erlangga, Jakarta*.
- Moha, S. &. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1).
- Rijwan, A. &. (2014). PENDELEGASIAN TUGAS KEPADA TRAINEE DI MAIN KITCHEN GRAND ROYAL PANGHEGAR HOTEL BANDUNG. *Pariwisata*, 1(2), 89-97.
- Theodosia C.Nathalia, K. E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal Studi Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, Jilid 07.
- Oniansyah, O. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada Pt. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa)(Doctoral Dissertation, Universitas Teknologi Sumbawa).
- Oliver, R. (2019). Model Kognitif Ateseden Dan Konsekuensi Kepuasan Keputusan. *Jurnal Riset Pemasaran. Jil. XVII (November)*, 460-469
- Fishendra, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee And Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen (Jvm)*, 6(1).
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa : prinsip,penerapan dan penelitian* (Ed. I). Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service quality dan satisfication*. Yogyakarta: cv Andi offset.
- Hadian, D. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga Terhadap keputusan konsumen (Survey Pada Hotel Bintang Tiga di Satuan Kawasan Wisata. Cipanas Garut.
- Kotler. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indoneia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. . Jakarta : Penerbit Salemba Empat