

## *The Influence of Service Quality on Guest Satisfaction Staying at Grandmas Plus Hotel Airport Bali*

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali

Poppy Deviana<sup>1</sup>, R. Tri Priyono Budi Santoso<sup>2\*</sup>, Ni Putu Dyah Krismawintari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(\*) Corresponding Author: [tpbudisantoso@undhirabali.ac.id](mailto:tpbudisantoso@undhirabali.ac.id)

#### Article info

<p><b>Keywords:</b> Airport Hotel, Customer Satisfaction, Service Quality</p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstract</b></p> <p><i>One of the hotels in Bali that has caught the attention of tourists is Grandmas Plus Hotel Airport. The relationship between service quality and Guest Satisfaction staying at Grandmas Plus Hotel Airport Bali with customer satisfaction is related to Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at grandmas plus airport hotels. Data analysis using Regression Test analysis. The results showed that the Tangibles variable had a significant positive effect on customer satisfaction, obtained a T-count of 2.915 &gt; T-table of 1.979 and a significance of 0.004 (&lt;0.05). Reliability variable has a significant positive effect on customer satisfaction, obtained a T-count of 3.836 &gt; T-table of 1.979 and a significance of 0.000 (&lt;0.05). Responsiveness variable has a significant positive effect on customer satisfaction, obtained a T-count of 3.285 &gt; T-table of 1.979 and a significance of 0.001 (&lt;0.05). Assurance variable has a significant positive effect on customer satisfaction, obtained a T-count value of 3.199 &gt; T-table of 1.979 and a significance of 0.002 (&lt;0.05). The Empathy variable has a significant positive effect on customer satisfaction, obtaining a T-count value of 2.981 &gt; T-table of 1.979 and a significance of 0.003 (&lt;0.05). Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Grandmas Plus Hotel Airport Bali, obtained an F-count of 28.993 &gt; F-table of 2.284 and Sig 0.000 (&lt;0.05).</i></p>
<p><b>Kata kunci:</b> Kepuasan Tamu Menginap, Hotel Airport, Kualitas Pelayanan</p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstrak</b></p> <p>Salah satu Hotel di Bali yang menyita perhatian wisatawan yaitu, Grandmas Plus Hotel Airport. Adapun hubungan kualitas pelayanan dengan Kepuasan Tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali dengan kepuasan tamu menginap yaitu berkaitan dengan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di grandmas plus hotel airport. Analisis data menggunakan analisis Uji Regresi. Hasil penelitian menunjukkan variabel</p>

Tangibles berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu menginap, diperoleh nilai T-hitung 2,915 > nilai T-tabel 1,979 dan signifikansi 0,004 (< 0,05). Variabel Reliability berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu menginap, diperoleh nilai T-hitung 3,836 > nilai T-tabel 1,979 dan signifikansi 0,000 (< 0,05). Variabel Responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu menginap, diperoleh nilai T-hitung 3,285 > nilai T-tabel 1,979 dan signifikansi 0,001 (< 0,05). Variabel Assurance berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu menginap, diperoleh nilai T-hitung 3,199 > nilai T-tabel 1,979 dan signifikansi 0,002 (< 0,05). Variabel Empathy berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan tamu menginap, diperoleh nilai T-hitung 2,981 > nilai T-tabel 1,979 dan signifikansi 0,003 (< 0,05). secara simultan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali, diperoleh nilai F-hitung 28,993 > nilai F-tabel 2,284 dan Sig 0,000 (< 0,05).

## PENDAHULUAN

Pulau Bali atau biasa disebut Pulau Dewata menjadi tujuan wisata terfavorit dan pilihan para wisatawan domestik dan mancanegara. Selain keindahan alam Bali juga terkenal akan keramahan masyarakat Bali sendiri dan juga keunikan budayanya. Era globalisasi Bali merupakan pilihan teratas di dunia sebagai tempat wisata, berkreasi, dan berlibur bersama keluarga. Perkembangan bisnis di era globalisasi yang berkembang berdampak pada semua sektor salah satunya yaitu pada sektor pariwisata. Era globalisasi menyebabkan berbagai macam industri berkembang dengan cepat seperti industri transportasi, telekomunikasi, perbankan dan perhotelan (Tiwow, 2022).

Pada industri jasa dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati adanya perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku konsumen untuk dapat dijadikan kajian dalam menentukan bagaimana strategi pemasarannya. Agar dapat mengetahui dan memahami sifat konsumen dengan baik sehingga produk yang ditawarkan dapat terjual. Jasa merupakan sebuah kinerja atau aktivitas yang sebagian besarnya dapat diberikan kepada pihak lain namun secara esensial yang mana tidak dapat dirasakan, diraba dan tidak melibatkan adanya kepemilikan akan suatu hal ini.

Menurut Muslim, *et al.* (2013) Semakin banyaknya perkembangan hotel di Bali menimbulkan adanya persaingan yang semakin ketat. Sehingga peningkatan dalam kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh manajemen hotel untuk memperoleh konsumen. Kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen jasa yang akan diterima oleh konsumen yang mana sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan menjadikan kualitas pelayanan sebagai keunggulan dari hotel dimana dapat menarik konsumen untuk melakukan pembelian kembali (Muhtariady, *et al.*, 2024).

Kualitas layanan adalah tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan untuk tamu menginap, kolega, serta pemimpin (Kasmir, 2017: 47). Kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan pelayanan dengan kualitas terbaik dibandingkan dengan kompetitornya (Rusydi, 2017: 39). Kepuasan tamu menginap tercipta karena adanya kualitas pelayanan yang baik (Ratnaningtyas *et al.*, (2022). Siapapun yang terpuaskan akan meningkatkan loyalitas dan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan tamu menginap (Krismawintari, *et al.*, 2020)

Salah satu Hotel di Bali yang menyita perhatian wisatawan yaitu, Grandmas Plus

Hotel Airport. Adapun hubungan kualitas pelayanan dengan Kepuasan Tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali dengan kepuasan tamu menginap menurut Suryadharma dan Nurcahya (2015) yaitu berkaitan dengan bukti fisik (*tangibles*) yang Grandmas Plus Hotel Bali berikan seperti bangunan hotel, kamar, tempat tidur, kamar mandi yang bersih dan terawat kebersihannya serta fasilitas lainnya yaitu kolam renang, restoran, bar, serta spa yang dirawat dengan baik sehingga memberikan kenyamanan kepada tamu yang menginap di hotel tersebut. Kemudian, terdapat keandalan (*reliability*) yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan teliti, seperti merapikan kamar yang telah dan akan dipakai yang biasanya dilakukan oleh housekeeping Grandmas Plus Hotel Airport Bali, lalu ketepatan waktu maupun kesesuaian janji kepada tamu yang memesan jasa antar jemput yang diberikan, (Suryadharma dan Nurcahya, 2015).

Selanjutnya ada ketanggapan (*responsiveness*), bagi para karyawan hotel ketanggapan menjadi hal yang sangatlah penting yang harus dilakukan untuk tamu, seperti keramahan, cepat dan tanggap jika tamu memerlukan bantuan, serta memberikan pelayanan terbaik dan peka terhadap keinginan tamu. Selanjutnya jaminan (*assurance*) dimana karyawan atau staff hotel memberikan pelayanan yang membuat tamu merasa nyaman, aman, dan memiliki pengetahuan tentang hotel dan sekitarnya untuk memberikan informasi kepada para tamu serta menjadi karyawan yang dapat dipercaya bagi para tamu menginap. Dan yang terakhir empati (*empathy*) yaitu seperti dapat berkomunikasi secara efektif kepada para tamu, tanggap terhadap menyediakan pelayanan yang terbaik kepada tamu dan menjadi dasar bagaimana penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan di Grandmas Plus Hotel Airport Bali, (Suryadharma dan Nurcahya, 2015).

Penilaian tamu yang menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali menyatakan bahwa sebagian besar tamu puas terhadap pelayanan, fasilitas, serta lokasi yang strategis. Selain banyaknya penilaian baik untuk Grandmas Plus Hotel Airport Bali, terdapat juga penilaian yang kurang baik mengenai fasilitas kamar dan pelayanannya Sementara itu terdapat data dimana dalam empat tahun terakhir adanya fluktuasi jumlah kunjungan dari tahun 2019-2022. Berikut data yang diperoleh mengenai jumlah tingkat hunian kamar serta yang menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali dari 2019-2022.

Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar Periode 2019-2022

Tahun	Rata-Rata Hunian Kamar	Jumlah Tamu Menginap
2019	97%	59.500
2020	30.88%	18.936
2021	31.27%	19.174
2022	99%	60.956

Tabel 1. memperlihatkan adanya fluktuasi keseluruhan banyaknya tamu yang menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Dari periode 2019 hingga 2020 rata-rata tamu yang menginap mengalami penurunan dikarenakan Covid-19 lalu dari 2021 hingga 2022 mulai ada peningkatan. Berdasarkan guest comment terhadap pelayanan di Grandmas Plus Hotel Airport Bali juga menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan penjualan kamar di Grandmas Plus Hotel Airport Bali dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan kepuasan kepada tamu yang menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali.

Dengan latar belakang yang diperoleh dari beberapa teori dan penelitian terdahulu serta fenomena tentang permasalahan tersebut, maka penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel

Airport Bali. Dipilih variabel kualitas pelayanan sebagai fokus dalam penelitian. Penelitian difokuskan pada variabel tersebut yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan tamu untuk menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan dilakukan di Grandmas Plus Hotel Airport Bali, variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan (X) dan keputusan tamu menginap (Y). Dengan jumlah sampel yaitu 100 tamu yang menginap. Data - data dikumpulkan melalui pengamatan, dokumentasi, *interview* dan *kuesioner* dengan analisis data kuantitatif yaitu regresi linear Berganda. Regresi digunakan agar mngetahui hubungan diantara variabel X srta Y. Melakukan semua jenis pengujian tersebut guna untuk menjawab dari rumusan dan tujuan masalah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### a) Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Kode Indikator	Corrected Item	Ket
Kepuasan tamu menginap	Y1.1	0,785	0,887
	Y1.2	0,818	
	Y1.3	0,643	
	Y1.4	0,561	
	Y1.5	0,813	
	Y1.6	0,650	
<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	X1.1	0,568	0,827
	X1.2	0,751	
	X1.3	0,724	
	X1.4	0,580	
<i>Reliability</i> (Keandalan)	X2.1	0,645	0,854
	X2.2	0,793	
	X2.3	0,775	
	X2.4	0,693	
	X2.5	0,474	
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	X3.1	0,876	0,938
	X3.2	0,893	
	X3.3	0,827	
	X3.4	0,830	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	X4.1	0,868	0,914
	X4.2	0,879	
	X4.3	0,824	
	X4.4	0,684	
<i>Empathy</i> (Empati)	X5.1	0,877	0,969
	X5.2	0,938	
	X5.3	0,926	
	X5.4	0,958	
	X5.5	0,867	

Dari pengujian validitas serta reliabilitas, memperlihatkan koefisien korelasi variabel setiap indikator yakni melebihi 0,30 dan *Alpha Cronbach* melebihi 0,60 artinya instrumen penelitian bersifat Valid dan reliabel, dengan demikian layak untuk dilanjutkan.

**b) Uji Asumsi Klasik**

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas dan Multikolinieritas

		Unstandardized Residual	
		N	135
Asymp. Sig. (2-tailed)			.219
Variabel	Tolerance	VIF	Signifikansi
Tangibles (Bukti fisik)	0,549	1,823	0,136
Reliability (Keandalan)	0,924	1,082	0,173
Responsiveness (Daya tanggap)	0,849	1,177	0,353
Assurance (Jaminan)	0,628	1,593	0,810
Empathy (Empati)	0,813	1,229	0,333
Tangibles (Bukti fisik)	0,549	1,823	0,136

**1. Uji Normalitas**

Berdasarkan hasil Uji normalitas memperlihatkan nilai sig. sebanyak 0.219 yang artinya data tersebar secara normal.

**2. Uji Multikolinieritas**

Berdasarkan hasil penelitian nilai VIF untuk ketiga variabel (kualitas pelayanan, harga dan fasilitas) berada pada rentang yaitu <10 dan nilai toleransi >0,10 sehingga variabel kualitas pelayanan dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

**3. Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan Tabel diatas, memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi  $\geq 0,05$ . Berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

**c) Hasil Analisis dan Pembahasan**

Tabel 4. Hasil Analisis dan Pembahasan ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ), ( $X_5$ ), terhadap (Y)

V. Bebas	B	Partial Correlation	T	Sig
(Constant)	-0,351			
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	0,324	0,249	2,915	0,004
<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,391	0,320	3,836	0,000
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,252	0,278	3,285	0,001
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,256	0,271	3,199	0,002
<i>Empathy</i> (Empati)	0,204	0,254	2,981	0,003
R	= 0,727			
R Square	= 0,29			
Adjusted R Square	=0,511			
t tabel	= 1,979			
F hitung	= 28,993			
F tabel	= 2,284			
Sig. F	= 0,000			

**Analisis Korelasi Parsial**

Pada tabel 5 diatas memperlihatkan korelasi parsial kualitas pelayanan yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif serta parsial diantara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali.

**Analisis Korelasi Berganda**

Dilakukan analisis ini untuk secara bersamaan atau bersama-sama menentukan kekuatannya hubungan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Menginap. Memperoleh hasil  $R = 0,727$ , yang bearti jika kualitas pelayanan meningkat, maka meningkatnya Kepuasan Tamu Menginap.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

$$Y = -0,351 + 0,324X_1 + 0,391X_2 + 0,252X_3 + 0,256X_4 + 0,204X_5 + e$$

Dengan penjelasan:

1. Konstanta sebesar -0,351 mengindikasikan bahwa apabila *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, bernilai 0 (nol) maka Kepuasan tamu menginap turun memiliki nilai konstanta sebesar -0,351.
2. Koefien regresi *Tangibles* (Bukti fisik) yaitu 0,324 mengindikasikan bahwa apabila variabel *Tangibles* (Bukti fisik) naik satu satuan, Kepuasan tamu menginap meningkat menjadi 0,324 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
3. Koefien regresi *Reliability* (Keandalan) yaitu 0,391 mengindikasikan bahwa apabila variabel *Reliability* (Keandalan) naik satu satuan, Kepuasan tamu menginap meningkat menjadi 0,391 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
4. Koefien regresi *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu 0,252 mengindikasikan bahwa apabila variabel *Responsiveness* (Daya tanggap) naik satu satuan, Kepuasan tamu menginap meningkat menjadi 0,252 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

5. Koefisien regresi *Assurance* (Jaminan) yaitu 0,256 mengindikasikan bahwa apabila variabel *Assurance* (Jaminan) naik satu satuan, Kepuasan tamu menginap meningkat menjadi 0,256 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
6. Koefisien regresi *Empathy* (Empati) yaitu 0,204 mengindikasikan bahwa apabila variabel *Empathy* (Empati) naik satu satuan, Kepuasan tamu menginap meningkat menjadi 0,204 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

### Uji T dan Uji F

Berdasarkan t-test terhadap Kualitas pelayanan kepada kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan serta positif dan berdasarkan analisis uji F kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan kepada kepuasan tamu menginap yang bernilai  $\leq 0,05$  dan nilai F hitungnya adalah  $28.993 \geq F$  tabelnya adalah 2,284.

### Analisis Determinasi

Nilai dari koefisien determinasi adalah 0,529 atau 52,9%. Hal tersebut menunjukkan secara simultan ketiga variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 52,9% terhadap naik turunnya Loyalitas Kerja dan 47,1% merupakan faktor lain.

### Pembahasan

#### Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali

Pengujian variabel X1 terhadap kepuasan tamu menginap Grandmas Plus dilakukan dengan pengujian t, yaitu dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan juga koefisien signifikansi t. Dapat dilihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan juga nilai koefisien signifikansi  $t < 0,05$ , dimana  $3,310 > 1,979$  dan  $0,004$  ( $p < 0,05$ ), memperlihatkan adanya pengaruh secara signifikan serta positif antara *Tangible* kepada Kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Bukti fisik mengacu pada aspek visual dan materi dari lingkungan hotel, termasuk desain interior, furnitur, peralatan, serta kebersihan dan kualitas fasilitas. Bukti fisik yang baik akan menciptakan kesan positif pada tamu dan memberikan kenyamanan serta kepuasan dalam pengalaman menginap. Ketika hotel memiliki bukti fisik yang baik, tamu akan merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang baik dan pelayanan yang memadai, sehingga meningkatkan kepuasan tamu. Bukti fisik yang baik juga memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan tamu. Lingkungan hotel yang dirancang dengan baik, kebersihan yang terjaga, dan fasilitas yang berkualitas memberikan kesan positif kepada tamu. Bukti fisik yang baik menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman, yang dapat meningkatkan kepuasan tamu dan membangun citra positif tentang hotel.

#### Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali

Pengujian variabel X2 terhadap kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus dilakukan dengan pengujian t, yaitu dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan juga koefisien signifikansi t. Dapat dilihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan juga nilai koefisien signifikansi  $t < 0,05$ , dimana  $3,836 > 1,979$  dan  $0,000$  ( $p < 0,05$ ), memperlihatkan adanya pengaruh secara signifikan serta positif antara *Reliability* kepada Kepuasan Tamu Menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Keandalan dalam kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan hotel untuk memberikan layanan yang konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan yang

dijanjiikan. Ketika tamu menginap di hotel, mereka mengharapkan bahwa layanan yang diberikan akan dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan mereka. Jika hotel dapat memberikan layanan yang dapat diandalkan, misalnya dalam hal penanganan reservasi, pemeriksaan kamar, atau layanan kebersihan, tamu akan merasa dipercaya dan dihargai, sehingga meningkatkan kepuasan tamu menginap. Reliabilitas yang tinggi memberikan jaminan kepada tamu bahwa hotel akan memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Hal ini penting karena tamu menginginkan pengalaman yang konsisten dan tidak ingin menghadapi ketidakpastian atau ketidaknyamanan selama menginap. Dengan memberikan layanan yang dapat diandalkan, hotel membangun kepercayaan dengan tamu, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan tamu.

### **Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali**

Pengujian variabel X3 terhadap kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus dilakukan dengan pengujian t, yaitu dengan mengomparasikan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan juga koefisien signifikansi t. Dapat dilihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan juga nilai koefisien signifikansi  $t < 0,05$ , dimana  $3,310 > 1,979$  dan  $0,004$  ( $p < 0,05$ ), memperlihatkan adanya pengaruh secara signifikan serta positif antara *Responsiveness* kepada Kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Daya tanggap merujuk pada kecepatan dan kemampuan hotel dalam merespon kebutuhan dan permintaan tamu. Ketika tamu mengalami masalah atau membutuhkan bantuan, hotel yang responsif akan memberikan solusi yang cepat dan memadai. Dengan memiliki sistem yang efisien dan karyawan yang terlatih dengan baik, hotel dapat memberikan tanggapan yang cepat terhadap permintaan tamu. Kecepatan dan kemampuan hotel dalam merespon kebutuhan tamu akan meningkatkan kepuasan mereka, karena mereka merasa dihargai dan mendapatkan perhatian yang memadai. Daya tanggap yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Ketika tamu mengalami masalah atau memiliki permintaan khusus, kemampuan hotel untuk merespon dengan cepat dan efektif sangat dihargai. Tamu ingin merasa didengar dan diprioritaskan, dan dengan memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan tamu, hotel dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan.

### **Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali**

Pengujian variabel X4 terhadap kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus dilakukan dengan pengujian t, yaitu dengan mengomparasikan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan juga koefisien signifikansi t. Dapat dilihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan juga nilai koefisien signifikansi  $t < 0,05$ , dimana  $3,199 > 1,979$  dan  $0,002$  ( $p < 0,05$ ), memperlihatkan adanya pengaruh secara signifikan serta positif antara Tangible (Bukti fisik) kepada Kepuasan Tamu Menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Jaminan merujuk pada kemampuan hotel untuk memberikan rasa aman, kenyamanan, dan kepercayaan kepada tamu. Hotel yang memberikan jaminan akan menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi tamu selama menginap. Ini dapat mencakup aspek keamanan fisik, keamanan data, privasi tamu, serta kualitas dan kebersihan fasilitas. Jika tamu merasa aman dan nyaman selama menginap di hotel, mereka akan merasa puas dan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan merupakan faktor penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi tamu. Ketika tamu menginap di hotel, mereka mengharapkan privasi, keamanan, dan kenyamanan yang baik. Jika hotel dapat memberikan jaminan ini

melalui kebijakan keamanan yang ketat, kebersihan yang baik, dan kualitas fasilitas yang memadai, tamu akan merasa puas dan nyaman selama menginap.

### **Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali**

Pengujian variabel  $X_1$  terhadap kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus dilakukan dengan pengujian t, yaitu dengan mengomparasikan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan juga koefisien signifikansi t. Dapat dilihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan juga nilai koefisien signifikansi  $t < 0,05$ , dimana  $2,981 > 1,979$  dan  $0,003 (p < 0,05)$ , memperlihatkan adanya pengaruh secara signifikan serta positif antara *Empathy* kepada Kepuasan Tamu Menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Empati merujuk pada kemampuan hotel untuk memahami dan merespon kebutuhan, preferensi, dan perasaan tamu. Hotel yang mampu mengedepankan empati akan memperhatikan dan memahami kebutuhan tamu secara individu. Mereka akan memberikan layanan dengan perhatian dan kepedulian yang tinggi terhadap tamu, menjadikan tamu merasa dihargai dan diperhatikan. Dengan memperhatikan kebutuhan tamu secara individual dan memberikan layanan yang personal, hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu. Empati adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan tamu. Dengan memahami dan merespon kebutuhan individu tamu dengan perhatian dan kepedulian, hotel dapat menciptakan pengalaman yang personal dan memuaskan. Ketika tamu merasa diperhatikan dan dihargai, mereka cenderung memberikan umpan balik positif dan mempertimbangkan untuk menginap di hotel tersebut.

### **Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali**

Memperoleh F-hitung yaitu 28,993 sedangkan F-tabel 2,284 dengan nilai sig yaitu 0,000 ( $p < 0,05$ ). Kesimpulan yang diperoleh secara simultan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Kualitas pelayanan yang tinggi sangat penting dalam menciptakan kepuasan tamu menginap di hotel. Indikator-indikator kualitas pelayanan, seperti reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, memainkan peran sentral dalam memenuhi harapan tamu. Reliabilitas yang baik memastikan bahwa layanan yang diperoleh sesuai yang dijanjikan, sedangkan daya tanggap yang cepat dan efektif memberikan kepuasan dalam merespon permintaan tamu. Jaminan menciptakan rasa aman dan nyaman, sementara empati memperhatikan kebutuhan dan perasaan tamu secara individual. Bukti fisik yang baik, seperti desain yang menarik dan fasilitas berkualitas, memberikan kesan positif. Dengan memperhatikan indikator-indikator tersebut, hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan tamu yang akan mempengaruhi citra hotel secara keseluruhan.

## **SIMPULAN**

Didasarkan dari analisis data serta pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Tangibles* (Bukti fisik) terhadap Kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Kesimpulannya

- apabila *Tangibles* (Bukti fisik) semakin baik maka kepuasan tamu menginap akan mengalami peningkatan.
- 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Reliability* (Keandalan) terhadap Kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Kesimpulannya apabila *Reliability* (Keandalan) meningkat maka kepuasan tamu menginap juga akan mengalami peningkatan.
  - 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Responsiveness* (Daya tanggap) terhadap kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Kesimpulan apabila *Responsiveness* (Daya tanggap) meningkat maka kepuasan tamu menginap juga akan mengalami peningkatan.
  - 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Kesimpulannya apabila *Assurance* (Jaminan) meningkat maka kepuasan tamu menginap juga akan mengalami peningkatan.
  - 5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Kesimpulannya apabila *Empathy* (Empati) meningkat maka kepuasan tamu menginap juga akan mengalami peningkatan.
  - 6) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali. Kesimpulannya berarti secara simultan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan tamu menginap di Grandmas Plus Hotel Airport Bali
  - 7) Koefisien determinasi menunjukkan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dengan kontribusi yaitu 52,9%, sedangkan sisanya 47,1% dikontribusikan dari variabel lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir, D. (2017). *Customer services excellent: teori dan praktik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Krismawintari, N. P. D., Mahendra, T. B. P., Komalasari, Y., Sukmana, I. T., Patni, N. L. P. S. S., & Suryantari, E. P. (2020, Desember). Peningkatan Kinerja Pelayanan Melalui Training Service Excellent dan Safety Management Hotel. In Seminar Nasional Aplikasi Iptek (SINAPTEK) Vol.3.
- Muslim, A., Zatilaziya, Y., Wan, F. A. I., Siti, Z. N., & Emilia, K. (2013). Service Quality Dimension and Customer Satisfaction: An Empirical Study in The Malaysian Hotel Industry. *Taylor & Francis Online*, 34(2). 115-125.
- Muhtariady, M. K., Yulendra, L., & Mahsyar, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Staff terhadap Kepuasan Tamu di Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok. *Journal of Responsible Tourism*, 4(2). 627-638.
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. *Sumber*, 167, 296-372.
- Tiwow, T. (2022). *Globalisasi Industri Pariwisata Indonesia Dan Kaitanya Dengan Aspek Sosiologi Studi Kasus Hotel Dan Restaurant*: Scribd.