

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *BUTLER SERVICE* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA HOTEL STREGIS BALI RESORT DI NUSA DUA, BALI**

**Steven Yohanes Kurniawan
Gede Agus Mertayasa**

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Humaniora
Universitas Dhyana Pura
2014**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Butler Service* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel St. Regis Bali. Dengan populasi sebanyak 65 tamu, menggunakan perhitungan dengan metode populasi. Metode-metode yang digunakan untuk mengukur tingkat signifikansi secara parsial antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan tersebut menggunakan teknik analisis regresi, korelasi parsial, korelasi berganda dan uji hipotesis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, F - Test, dan T - Test. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel St. Regis Bali. Dari penelitian ini juga diperoleh hasil dari perhitungan koefisien korelasi bahwa terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan, maupun antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel *R Square* dari penelitian ini sebesar 0,776, dan berdasarkan analisis determinasi menunjukan bahwa 60,3% variasi loyalitas pelanggan dijelaskan oleh variasi dalam variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ini, sisanya sebesar 39,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini. Dari penelitian ini analisis-analisis yang digunakan untuk menghitung ketiga variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan serta perlu diperhatikan agar menghindari kemungkinan terjadinya penurunan yang tidak diharapkan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *Butler Service*.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect of the service quality of butler service and customer satisfaction towards customer loyalty at St. Regis Bali Resort. With the population of 65 respondents, the population method is used as the calculation method. Methods used in this research to measure the partial significance between service quality and customer satisfaction towards customer loyalty are double regression analysis, partial correlation, double correlations and hypothesis using validity test, reliability test, F-test and T-test. The result shows that service quality and customer satisfaction contribute a positive and significant effect to customer loyalty in St. Regis Bali Resort. The result of calculative coefficient of correlation gathered from this research shows that there is a positive correlation between service quality and customer loyalty and also between customer satisfaction and customer loyalty. R Square variable from this research is 0,776, and based on determination analyzing which shows that 60,3% of the customer loyalty variety explained by variation in service quality and customer satisfaction variable, out of 39,7% is explained by the other variables outside the research. The analysis from this research which is use to count the three variables; service quality, customer satisfaction, and customer loyalty shows positive and significant effect and need more attention to avoid further unexpected befall

Keywords : *service quality, customer satisfaction, customer loyalty, butler service*¹.

PENDAHULUAN

Kontribusi sektor pariwisata bagi bangsa Indonesia sangat terasa manfaatnya karena pembangunan dalam bidang pariwisata telah menyerap tenaga kerja, serta dengan potensi kepariwisataan Indonesia yang baik sektor pariwisata dapat menjadi sumber yang dapat diandalkan untuk meningkatkan devisa negara, menambah lapangan pekerjaan, dan membuka kesempatan kerja terutama bagi masyarakat setempat dan juga mendorong pembangunan daerah. Salah satu tujuan pariwisata yang mempunyai potensi paling besar di Indonesia adalah Bali, tercatat sebanyak 22 hotel berbintang lima berdiri di Bali sampai dengan tahun 2010. Dengan kondisi persaingan saat ini yang kian ketat, pihak manajemen St. Regis Bali terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para tamu yang menginap di hotel mereka. Ciri khas hotel St. Regis Bali Resort terdapat pada pelayanan *butler service* mereka, yang adalah *trademark* atau tradisi dari setiap hotel St. Regis yang ada di seluruh dunia. Para butler ini adalah pihak yang diberikan tanggung jawab khusus untuk memberikan pelayanan pribadi kepada setiap tamu yang menginap di St. Regis Bali Resort. Para butler ini jugalah yang menjadi sentra tempat masuknya segala komentar tamu yang pernah menginap di St. Regis Bali Resort, sekaligus memberikan solusi terhadap masalah masalah yang ditemui oleh para tamu. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari website tripadvisor.com 5 dari 10 orang tamu yang pernah menginap di St. Regis Bali Resort akan kembali lagi di masa yang akan datang karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel St. Regis Bali Resort. Karena itu, penulis tertarik untuk meneliti apakah ada pengaruh antara "Kualitas Pelayanan *Butler Service* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel St. Regis Bali Resort di Nusa Dua, Bali". Adapun rumusan masalah sebagai berikut.

- 1) Apakah ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan *Butler Service* terhadap loyalitas tamu di St. Regis Bali Resort di Nusa Dua??

- 2) Apakah ada pengaruh positif antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas para tamu di St. Regis Bali Resort di Nusa Dua?
- 3) Apakah ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan *Butler Service* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas para tamu di St. Regis Bali Resort di Nusa Dua?

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas maka pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen (Assauri,2003). *Butler* adalah pelayan pribadi yang bekerja kepada sebuah keluarga/mengabdikan kepada seorang tuan. Pernyataan ini tetap dapat digunakan meski seorang butler bekerja di sebuah hotel. Di dalam sebuah hotel fungsi utama seorang *butler* adalah menangani permintaan guest, booking dan reservasi restoran, spa ataupun fasilitas hotel lainnya, masalah dan komplain mengenai pelayanan hotel, mengawasi dan mengkoordinasi setiap pelayanan yang diperoleh oleh tamu selama tinggal di dalam hotel, serta memastikan kepuasan tamu dengan cara memperhatikan setiap detail kecil dari kedatangan hingga ketika tamu meninggalkan hotel (Kassem,2014). Dimensi Kualitas Pelayanan atau yang dikenal sebagai SERVQUAL adalah alat analisa yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu usaha jasa. (Parasuraman et. al, 2007). Terdapat 5 dimensi di dalam SERVQUAL:

- a. *Reliability (keandalan)*, kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
- b. *Responsiveness (ketanggapan)*, kesediaan membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.
- c. *Assurance (jaminan)*, pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
- d. *Empathy (empati)*, kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing konsumen.
- e. *Tangibles (benda berwujud)*, penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan kepuasan pelanggan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Bila kinerja sesuai harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang dan mereka memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu (Kotler dan Keller 2007). Loyalitas pelanggan merupakan variable endogenous yang disebabkan oleh suatu kombinasi dari kepuasan pelanggan, persepsi layanan dan kualitas produk (Fornell,1992).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Hotel St. Regis Bali, Kawasan Pariwisata Nusa Dua Lot S6, PO Box 44, Nusa Dua, Bali - Indonesia. Objek penelitian ini adalah pelayanan *Butler Service* pada Hotel St. Regis Bali Resort di Nusa Dua, Bali. Phone: (0361)8478111, Website: www.stregisbali.com. E-mail: stregis.bali@stregis.com

Alat Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Regresi Linear Berganda
- 2) Analisis Korelasi Parsial
- 3) Analisis Korelasi Berganda
- 4) Analisis Determinasi
- 5) Uji T-test
- 6) Uji F-test

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian berdasarkan rata - rata dari tiap - tiap indikator pada variabel kualitas pelayanan maka dapat dijelaskan bahwa hasil penelitian untuk rata- rata dari masing - masing indikator kualitas pelayanan yaitu "*empathy*" merupakan indikator yang mendapatkan hasil tertinggi dari jawaban responden sebesar 4,153 kemudian diikuti dengan "*assurance*" sebesar 4,153, "*reliability*" sebesar 4,092, dilanjutkan dengan "*responsiveness*" sebesar 4.092 dan terakhir "*tangibility*" dengan 4.046.

Hasil penelitian berdasarkan rata - rata dari tiap - tiap indikator pada variabel kepuasan pelanggan maka dapat dijelaskan bahwa hasil penelitian untuk rata- rata dari masing - masing indikator kepuasan pelanggannya itu "Perasaan senang" merupakan indikator yang mendapatkan hasil tertinggi dari jawaban responden dengan rata - rata sebesar 4,261 kemudian diikuti dengan "pelayanan keseluruhan memuaskan" sebesar 4,076, "sesuai harapan" sebesar 4,030, dilanjutkan dengan "kepuasan dengan *butler service*" sebesar 3,907 dan terakhir dengan "kesesuaian tarif" sebesar 3,661.

Hasil penelitian berdasarkan rata - rata dari tiap - tiap indikator pada variabel loyalitas pelanggan maka dapat dijelaskan bahwa hasil penelitian untuk rata- rata dari masing - masing indikator loyalitas pelanggannya yaitu "merekomendasikan kepada orang lain " merupakan indikator yang mendapatkan hasil tertinggi dari jawaban responden dengan rata-rata sebesar 4,000, kemudian "datang dan menginap kembali di masa yang akan datang" sebesar 3,938 dan terakhir "menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing" dengan nilai 3.830.

Syarat minimum untuk dapat memenuhi syarat validitas apabila korelasi antara skor butir dengan skor total adalah 0,3 ($r = 0,3$). Dalam penelitian ini, Variabel Kualitas Pelayanan *Butler Service* (X1), Variabel Kepuasan Pelanggan (X2) dan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara skor butir dan skor total semuanya di atas 0,3 dan semuanya menunjukkan hasil yang signifikan maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan adalah valid. Tingkat reliabilitas pada umumnya dapat diterima sebesar 0,60, test yang reliabilitasnya dibawah 0,60 dianggap tidak reliable. Dari hasil pengujian dilihat bahwa tingkat reliabilitas untuk kuesioner variabel kualitas pelayanan *butler service* sebesar 0,905 dan sebesar 0,901 untuk kuesioner kepuasan pelanggan berarti semua berada di atas 0,60 dengan demikian boleh dikatakan sudah reliable.

Pada Tabel 1 diperoleh hasil statistik kualitas pelayanan dan Hotel St. Regis Bali Resort, Bali dengan teknik analisis sebagai berikut :

- a) Analisis Korelasi Parsial

Diperoleh hasil koefisien korelasi parsial antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan karyawan dengan kepuasan pelanggan sebagai faktor pengontrol sebesar $r = 0,288$. Hal ini berarti ada hubungan positif secara parsial yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan karyawan di Hotel St. Regis Bali Resort. Sedangkan untuk hasil koefisien korelasi parsial antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan karyawan dengan kualitas pelayanan sebagai faktor pengontrol sebesar $r = 0,459$. Hal ini berarti ada hubungan positif secara parsial yang kuat antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan karyawan di Hotel St. Regis Bali Resort.

b) Analisis Korelasi Berganda

berdasarkan hasil analisis diperoleh koefisien korelasi berganda sebesar $R = 0,590$. Hal ini berarti ada hubungan yang secara simultan yang positif dan kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Yang berarti bila kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ditingkatkan, maka loyalitas pelanggan akan meningkat, sebaliknya bila kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dikurangi, maka loyalitas pelanggan akan menurun.

c) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan *Butler Service* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel St. Regis Bali Resort digunakan analisis regresi linier berganda dengan model sebagai berikut $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS 17.0 seperti pada table 4.14 maka dapat ditentukan persamaan regresinya sebagai berikut $Y = 0,373 + 0,301X_1 + 0,519X_2$. Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa b_1 Koefisien regresi $X_1 = 0,301$ hal ini berarti ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel St. Regis Bali Resort yang artinya bila kualitas pelayanan ditingkatkan maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya. Sedangkan b_2 Koefisien regresi $X_2 = 0,519$ yang berarti ada pengaruh secara positif yang kuat antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel St. Regis Bali Resort yang artinya bila kepuasan pelanggan ditingkatkan maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya.

Dan dari hasil SPSS.17.0 diperoleh tingkat signifikan masing-masing koefisien regresi tersebut 0,021 untuk kualitas pelayanan dan 0,000 untuk kepuasan pelanggan (tabel 4.1). Karena hanya tingkat signifikan dari koefisien regresi untuk X_1 berada dibawah 5% (0,05) berarti pengaruh yang terjadi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan karyawan pada Hotel St. Regis Bali Resort adalah signifikan. Selanjutnya juga terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan karena tingkat signifikan dari koefisien regresi untuk X_2 berada di bawah 5% (0,05).

d) Analisis Determinasi.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel St. Regis Bali Resort. Yang dinyatakan dalam persentase, dengan rumus $D = R^2 \times 100\%$. Besarnya koefisien determinasi = 0,603 atau 60,3%, ini menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan memberikan kontribusi

sebesar 60,3% terhadap naik turunnya loyalitas pelanggan, dan 39,7% sisanya disebabkan oleh faktor lain.

Tabel 1
Analisis Statistik Kualitas Pelayanan *Butler Service* (X1), Kepuasan Pelanggan (X2) dan Loyalitas Pelanggan (Y) pada Hotel St. Regis Nusa Dua, Bali

Variabel Terikat	Variabel Bebas	r (Parsial)	R (Berganda)	B	β	T _{hitung}	Sig.
Loyalitas pelanggan (Y)	Kualitas pelayanan (X1)	0.288	0.590	0.342	0.301	2.366	0.021
	Kepuasan pelanggan(X2)	0.459		0.541	0.519	4.073	0.000

R = 0.590
D = 0.603
T_{tabel} = 2.000
Konstanta = 0.373
Persamaan regresi, Y = 0.373+0.301X₁+0,519X₂
F_{hitung} = 47.005
F_{tabel} = 3.15

Sumber: Data Diolah

Dari hasil penelitian yang dilakukan, hasil analisis t-test terlihat bahwa nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan didapat sebesar 2,366 sedangkan t-tabel sebesar 2,000 dengan demikian t-hitung berada didaerah penolakan Ho berarti Ho ditolak, maka Ha diterima. Hal ini berarti bahwa memang betul ada pengaruh parsial antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan karyawan pada Hotel St. Regis Bali Resort. Sedangkan hasil analisis t-test untuk variabel kepuasan pelanggan terlihat bahwa nilai t-hitung didapat sebesar 4,073 sedangkan t-tabel sebesar 2,000 dengan demikian t-hitung berada didaerah penolakan Ho berarti Ho ditolak, maka Ha diterima. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel St. Regis Bali Resort.

Dari hasil penelitian uji F terlihat bahwa nilai F_{hitung} didapat sebesar 47,005 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,15 dengan demikian F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} berarti Ho ditolak, maka Ha diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh positif secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel St. Regis Bali Resort.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan H1 : $Y = 0.373 + 0.301X_1 + 0.519X_2$ dengan $t_{\text{-test}}$ dan distribusi t dimana $t_{\text{hitung}} = 2,366$ dan $t_{\text{tabel}} = 2,000$ dengan demikian t_{hitung} berada didaerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak maka H_a diterima. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan *Butler Service* berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel St. Regis Bali Resort.
2. Hasil penelitian menunjukkan H2 : $Y = 0.373 + 0.301X_1 + 0.519X_2$ dengan $t_{\text{-test}}$ dan distribusi t dimana $t_{\text{hitung}} = 4,073$ dan $t_{\text{tabel}} = 2.000$ dengan demikian t_{hitung} berada didaerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak maka H_a diterima. Hal ini berarti bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel St. Regis Bali Resort.
3. Kualitas Pelayanan *Butler Service* dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel St. Regis Bali Resort yang dilihat dari regresi linier berganda dimana $Y = 0.373 + 0.301X_1 + 0.519X_2$ yang artinya apabila X_1 (Kualitas pelayanan) naik satu satuan dengan asumsi X_2 (Kepuasan pelanggan) naik satu satuan maka loyalitas pelanggan karyawan akan berubah sebesar 0.301 dan 0.519 satuan.

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data statistik dan kesimpulan tersebut di atas, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan *Butler Service* pada Hotel St. Regis perlu diberikan perhatian lebih dan ditingkatkan. Hal ini dikarenakan *Butler Service* memegang peranan penting dalam terjalinnya hubungan yang baik antara pihak hotel dengan para tamu. Dengan terciptanya hubungan yang baik antara pihak hotel dengan para tamu maka para tamu akan puas dan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel St. Regis Bali. Memberikan perhatian yang lebih secara individual terhadap para tamu, meningkatkan kecepatan pelayanan terhadap permintaan yang diberikan oleh para tamu adalah beberapa langkah yang dapat diambil guna meningkatkan kualitas pelayanan *Butler Service* secara keseluruhan.
2. Kepuasan Pelanggan yang ada di Hotel St. Regis Bali perlu diberi perhatian lebih. Kepuasan pelanggan adalah faktor yang menjadi tujuan utama suatu perusahaan. Ketika pelanggan puas dan memberikan komentar yang baik mengenai Hotel St. Regis, tidak menutup kemungkinan bawa tamu tersebut akan kembali untuk menginap lagi di Hotel St. Regis di masa yang akan datang. Tamu yang merasa senang dan puas juga memiliki kemungkinan yang besar untuk merekomendasikan dan mengajak tamu yang lain untuk menginap di Hotel St. Regis di masa yang akan datang. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan *butler service* dan memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan para tamu maka kepuasan tamu akan terjamin.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofyan. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*. Rajawali Pers

- Basu, S. 1999, "*Loyalitas Pelanggan, Sebuah Kajian Konseptual. Sebagai Panduan bagi Peneliti*", Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.
- Fornell. 1992. *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*, Journal of Marketing
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga
- Kassem. 2014. *Georgian Butler Academy* .
www.yesays.com/georgian-butler-academy.14 April 2014
- Kotler, P. and K.L. Keller 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas. Jakarta : PT. Indeks
- Lovelock, C. H and Wright, J. 2007. *Service Marketing : People, Technology, Strategy*. Sixth Edition. USA: Pearson Pretience Hall, Pearson Education International
- Parasuraman, A., Zeithmal, V.A. and Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol.64 No.1, page 14-40
- Sugianto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Zein, M. 1995. *the Importance of Experience in Moulding Customer Loyalty, Behavior, Malaysia: Letela No. 84*