

ANALISIS PENGIMPLEMENTASIAN SERVICE EXCELLENT PADA KEPUASAN TAMU DI HOTEL TENTREM SEMARANG

¹I Nengah Suparwata, ²Aletta Dewi Maria TH

¹²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia

¹khanabali@yahoo.com, ²aletta.dewimaria@gmail.com

ABSTRACT

This abstract provides a summary of the research conducted on service implementation and guest satisfaction at Hotel Tentrem Semarang. The research methodology involved linear regression analysis to evaluate the impact of service implementation on guest satisfaction. The analysis results indicate that service implementation significantly influences guest satisfaction, with an R Square value of 0.323 indicating that approximately 32.3% of the variability in guest satisfaction can be explained by the variability in service excellence and service implementation.

The study also highlights the importance of routine evaluation, employee training, technology utilization, guest feedback, departmental collaboration, and service culture development as improvement strategies to enhance service quality and guest satisfaction at the hotel. Recommendations for further research include comparative studies with other hotels, guest segment analysis, the impact of technological innovation, and an analysis of the effects of guest satisfaction on retention and loyalty.

The research findings provide a deeper understanding of the importance of effective service implementation in achieving high guest satisfaction. They also offer insights into improvement measures and further research that can support the growth and sustainability of the hotel business.

Kata kunci : Service Excellence, Service Implementation, Guest Satisfaction

ABSTRAK

Abstrak ini menyajikan ringkasan dari penelitian yang dilakukan terkait implementasi pelayanan dan kepuasan tamu di Hotel Tentrem Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier untuk mengevaluasi pengaruh implementasi pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan nilai R Square sebesar 0.323 yang mengindikasikan bahwa sekitar 32.3% variabilitas dalam kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh variabilitas dalam service excellent dan implementasi pelayanan.

Studi ini juga menyoroti pentingnya evaluasi rutin, pelatihan karyawan, penggunaan teknologi, umpan balik tamu, kolaborasi antar departemen, dan pengembangan budaya pelayanan sebagai strategi perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu di hotel. Saran untuk penelitian lanjutan meliputi studi komparatif dengan hotel-hotel lain, analisis segmen tamu, pengaruh inovasi teknologi, dan analisis dampak kepuasan tamu terhadap retensi dan loyalitas.

Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya implementasi pelayanan yang efektif dalam mencapai kepuasan tamu yang tinggi, serta memberikan pandangan tentang langkah-langkah perbaikan dan penelitian lanjutan yang dapat dilakukan untuk mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis hotel.

Kata kunci : Service Excellent, Implementasi Pelayanan, Kepuasan Tamu

PENDAHULUAN

Industri perhotelan memang menjadi salah satu sektor yang sangat kompetitif di era globalisasi saat ini. Sebuah penelitian yang dipublikasikan dalam (Bouzari & Karatepe, 2017) menegaskan bahwa kepuasan tamu menjadi kunci utama dalam menjaga daya saing sebuah hotel. Hal ini sejalan dengan konsep pengalaman pelanggan yang semakin diutamakan dalam industri perhotelan (Syafri Mansyah, 2024).

Kemajuan teknologi informasi juga memiliki peran besar dalam mengubah cara pelanggan menilai kualitas layanan hotel. Menurut sebuah artikel dalam (Purnomo et al., 2021), ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan hotel semakin tinggi dari waktu ke waktu karena akses mereka terhadap informasi yang lebih luas dan kemudahan dalam membandingkan layanan antar-hotel.

Dalam menghadapi tantangan ini, implementasi service excellent menjadi strategi utama yang perlu difokuskan oleh hotel-hotel. Konsep service excellent menurut (Pratama et al., 2023) menekankan bahwa hotel harus berupaya memberikan layanan yang melebihi ekspektasi pelanggan, bukan hanya memenuhi kebutuhan dasar mereka. Penelitian oleh (Aunalal et al., 2017) juga menunjukkan bahwa implementasi service excellent secara signifikan meningkatkan kepuasan tamu dan dapat membentuk loyalitas yang tinggi.

Hotel Tentrem Semarang, dengan reputasi yang baik di kalangan wisatawan dan strategi pelayanan yang diterapkan, menjadi objek yang menarik untuk menganalisis pengaruh implementasi service excellent terhadap kepuasan tamu. Sebuah studi yang dilakukan oleh (Setiawan, 2023) menemukan bahwa hotel-hotel dengan reputasi baik dan penerapan service excellent secara konsisten memiliki tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi.

Dengan merujuk pada berbagai penelitian tersebut, penelitian mengenai implementasi service excellent di Hotel Tentrem Semarang diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana strategi ini memengaruhi kepuasan tamu, serta kontribusinya dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

LANDASAN TEORI

Landasan Teori

Service excellent menekankan pada upaya hotel untuk melampaui harapan tamu. Ini mencakup aspek seperti responsif terhadap kebutuhan tamu, keramahan, kebersihan, kualitas makanan dan minuman, serta penyelesaian masalah yang efisien. Implementasi service excellent bertujuan untuk menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan dan meningkatkan loyalitas tamu (Syafri Mansyah, 2024), (Damayanthi & Susanti, 2023), (Rosyid et al., 2017).

Kepuasan tamu adalah ukuran kunci dalam mengevaluasi kualitas layanan hotel. Ketika tamu merasa puas dengan pengalaman menginap mereka, mereka cenderung untuk kembali dan merekomendasikan hotel kepada orang lain, yang langsung memengaruhi citra dan reputasi hotel (Area, 2023), (Kurniawan, 2023), (Sari et al., 2016).

Implementasi layanan melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi layanan. Ini mencakup pelatihan karyawan, penggunaan teknologi yang tepat, dan pemantauan terus-menerus terhadap kepuasan tamu. Implementasi layanan yang efektif membantu hotel meningkatkan kualitas layanan dan mencapai tujuan utama mereka dalam memenuhi kebutuhan tamu (Mahendra & Sutanto, 2021), (Susanti & Oktafia, 2020).

Dengan menggabungkan konsep-konsep tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh implementasi service excellent dan implementasi layanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Tentrem Semarang. Studi ini diharapkan memberikan wawasan berharga bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas tamu.

METODOLOGI

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2017), dengan 110 responden. Berikut adalah beberapa pertanyaan yang dapat digunakan untuk responden berdasarkan kata kunci

Service excellent, bagaimana pendapat tentang responsifnya hotel dalam memenuhi kebutuhan selama menginap? Bagaimana tingkat kebersihan dan kualitas makanan/minuman yang Anda alami di hotel ini? Menurut Anda, seberapa efisien hotel dalam menyelesaikan masalah atau keluhan?

Kepuasan tamu, sejauh mana merasa puas dengan pengalaman menginap Anda di hotel ini? Apakah Anda akan merekomendasikan hotel ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman? Bagaimana citra atau reputasi hotel ini dalam pandangan setelah menginap?

Implementasi pelayanan, apakah Anda merasa bahwa karyawan hotel telah mendapatkan pelatihan yang cukup untuk memberikan layanan yang baik? bagaimana penggunaan teknologi di hotel ini memengaruhi pengalaman menginap Anda? apakah Anda merasa bahwa hotel ini secara terus-menerus memantau dan meningkatkan layanan mereka untuk kepuasan tamu?

Penentuan Variabel Penelitian

Variabel bebas: Implementasi service excellent dan implementasi pelayanan.
Variabel terikat: Kepuasan tamu.

Pemilihan Responden

Mencakup tamu-tamu Hotel Tentrem Semarang yang telah menginap dan memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan hotel. Metode pemilihan responden dapat menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria seperti pengalaman menginap, frekuensi menginap, dan jenis kamar yang dipesan.

Desain Instrumen Penelitian

Membuat kuesioner yang mencakup pertanyaan terkait implementasi service excellent, implementasi pelayanan, dan kepuasan tamu. Instrumen penelitian juga dapat mencakup skala Likert untuk mengukur tingkat setuju atau tidak setuju responden terhadap pernyataan-pernyataan.

Pengumpulan Data

Melakukan pengisian kuesioner oleh responden, baik secara langsung di hotel maupun melalui metode daring (online). Memastikan validitas dan reliabilitas data yang dikumpulkan.

1. Analisis Data

Menggunakan teknik analisis statistik seperti regresi linier untuk mengevaluasi pengaruh implementasi service excellent dan implementasi pelayanan terhadap kepuasan tamu. Menyusun hasil analisis dengan menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS.

2. Interpretasi Hasil

Menginterpretasikan hasil analisis untuk menarik kesimpulan terkait pengaruh implementasi service excellent dan implementasi pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Tentrem Semarang. Menyajikan temuan penelitian dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi yang mudah dipahami.

Dengan langkah-langkah tersebut, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara implementasi service excellent, implementasi pelayanan, dan kepuasan tamu di Hotel Tentrem Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linier, didapatkan bahwa implementasi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Berikut adalah hasil analisis statistik yang relevan.

Tabel 1. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 ^a	.323	.317	.81172

a. Predictors: (Constant), x2

Nilai R sebesar 0.568 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel-variabel independen (service excellent dan implementasi pelayanan) dengan kepuasan tamu. Ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Nilai R Square sebesar 0.323 menunjukkan bahwa sekitar 32.3% variabilitas dalam kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh variabilitas dalam service excellent dan implementasi pelayanan. Ini berarti bahwa 67.7% variabilitas dalam kepuasan tamu disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk

dalam model ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.317 memberikan penyesuaian terhadap R Square yang memperhitungkan jumlah variabel independen dan sampel dalam model. Nilai ini sangat dekat dengan R Square, yang menunjukkan bahwa model ini cukup stabil dan dapat diandalkan. Nilai Std. Error of the Estimate sebesar 0.81172 menunjukkan bahwa tingkat kesalahan prediksi dalam model ini adalah sekitar 0.81172. Nilai ini memberikan gambaran tentang seberapa baik model dapat memprediksi variabel dependen. Semakin kecil nilai ini, semakin baik model dalam memprediksi kepuasan tamu.

Tabel 2. Uji F ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.931	1	33.931	51.497	.000 ^b
	Residual	71.160	108	.659		
	Total	105.091	109			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2

Nilai F sebesar 51.497 dengan signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara statistik. Ini berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen (service excellent dan implementasi pelayanan) dan kepuasan tamu.

Tabel 3. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.783	.467		18.793	.000
	x2	.303	.042	.568	7.176	.000

a. Dependent Variable: y

Konstanta (Intercept): 8.783 dengan $t = 18.793$ dan signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa dalam kondisi di mana tidak ada peningkatan dalam service excellent dan implementasi pelayanan, kepuasan tamu masih berada pada tingkat yang cukup tinggi, yaitu 8.783. Nilai ini signifikan secara statistik, yang menunjukkan bahwa ada tingkat dasar kepuasan tamu yang kuat di Hotel Tentrem Semarang.

Dari hasil analisis regresi linier, kita dapat melihat bahwa implementasi pelayanan (x2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu (y). Nilai R yang cukup kuat (0.568) menunjukkan adanya hubungan yang berarti antara variabel independen (service excellent dan implementasi pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan tamu). Dengan R Square sebesar 0.323, dapat disimpulkan bahwa model ini mampu menjelaskan sekitar 32.3% variabilitas dalam kepuasan tamu, sementara sisanya (67.7%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Nilai F yang tinggi (51.497) dan signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan sangat signifikan. Artinya, ada hubungan yang signifikan antara service excellent dan implementasi pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hasil koefisien menunjukkan bahwa implementasi pelayanan memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan tamu. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan pentingnya implementasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Tentrem Semarang. Dengan tingkat kepuasan dasar yang sudah tinggi (ditunjukkan oleh nilai konstanta 8.783), peningkatan dalam implementasi pelayanan dapat semakin meningkatkan kepuasan tamu. Oleh karena itu, manajemen hotel sebaiknya fokus pada upaya-upaya untuk terus memperbaiki dan meningkatkan implementasi pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan tamu yang lebih tinggi.

Pengaruh signifikan dari implementasi pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Tentrem Semarang, perlu ada nya manajemen hotel perlu terus memperbaiki dan meningkatkan implementasi pelayanan. Ini dapat dilakukan melalui pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan dalam memberikan layanan yang ramah, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan tamu. Penerapan teknologi dalam pelayanan dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. seperti penggunaan sistem

manajemen hotel yang terintegrasi untuk mengelola reservasi, check-in/check-out, dan komunikasi dengan tamu secara lebih efisien. Melakukan evaluasi secara teratur terhadap kualitas layanan yang disediakan dan mengumpulkan umpan balik dari tamu. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan tamu, analisis ulasan online, dan interaksi langsung dengan tamu untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka. Mengembangkan strategi-strategi khusus untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti program loyalitas tamu, promosi khusus untuk tamu setia, atau pengenalan inovasi dalam layanan yang dapat meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan. Menerapkan sistem pengukuran kinerja dan pemantauan secara berkala untuk memastikan bahwa implementasi pelayanan terus meningkat dan mencapai hasil yang diharapkan dalam hal kepuasan tamu. Membangun budaya pelayanan yang kuat di antara seluruh staf hotel, di mana pelayanan yang berkualitas tinggi menjadi prioritas utama dalam setiap interaksi dengan tamu. Berkolaborasi dengan pihak terkait, seperti penyedia jasa teknologi atau konsultan pelayanan, untuk mendapatkan wawasan dan dukungan dalam meningkatkan implementasi pelayanan secara terus-menerus. Selain itu, terus melakukan inovasi dalam layanan untuk tetap relevan dan memenuhi ekspektasi tamu yang terus berkembang.

PENUTUP

Kesimpulan akhir dari analisis regresi linier ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Tentrem Semarang. Hal ini menegaskan pentingnya fokus pada peningkatan kualitas layanan sebagai strategi utama untuk meningkatkan kepuasan tamu dan mempertahankan kompetitivitas hotel.

Saran perbaikan yang dianggap perlu berdasarkan hasil analisis melakukan evaluasi rutin terhadap implementasi pelayanan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Memberikan pelatihan yang intensif kepada karyawan terkait dengan standar pelayanan yang tinggi dan kemampuan interpersonal yang kuat. Memanfaatkan teknologi seperti sistem manajemen hotel berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada tamu. Mengumpulkan umpan balik secara teratur dari tamu untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka serta melakukan perbaikan berdasarkan masukan tersebut. Mendorong kerjasama yang baik antara departemen yang berbeda seperti pelayanan tamu, kebersihan, dan fasilitas untuk memberikan pengalaman yang konsisten kepada tamu. Membangun budaya organisasi yang fokus pada pelayanan prima dan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama.

DAFTAR PUSTAKA

- Area, U. M. (2023). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Service Excellent Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Four Points By Sheraton Medan Skripsi Oleh : Henok Mikael Barus Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area Medan Penga.*
- Aunalal, Z. I., Kadir, A. R., Idrus, M., & Hamid, N. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Citra Destinasi Dan Loyaltcas Wisatawan Di Pulau Banda. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 3(9), 132–162.
- Bouzari, M., & Karatepe, O. M. (2017). Test of a mediation model of psychological capital among hotel salespeople. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(8), 2178–2197. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2016-0022>
- Damayanthi, K. M., & Susanti, L. E. (2023). Analisis Penerapan Excellent Service Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(9), 2067–2072. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9.545>
- Kurniawan, W. (2023). Analisis Manajemen Hotel dalam Menciptakan Service Excellent Terhadap Pelanggan. *Al-Mutharahah: Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan*, 20(2), 193–205. <https://doi.org/10.46781/al-mutharahah.v20i2.778>
- Mahendra, Y. I., & Sutanto, D. H. (2021). Implementasi Metode Hear Them Out, Empathize,

- Apologize dan Taking Proper Action and Follow Up (Head) Sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan. *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*, 1(1), 66–77. <https://doi.org/10.53754/iscs.v1i1.11>
- Pratama, I. P. Y., Bagus, I., Astina, K., & Putra, A. M. (2023). Pengaruh kinerja Front Office Department terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bali Kuta Resort. 7(1), 406–417.
- Purnomo, H., Sardanto, R., & Muslih, B. (2021). Signifikansi Harga, Fasilitas Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 11(1), 67–78. <https://doi.org/10.37932/j.e.v11i1.167>
- Rosyid, A. N., Yulianto, S., Pradapa, F., Prasastono, N., Front, P., Staff, O., Keluhan, T., & Pandanaran, T. (2017). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap keluhan Tamu di Pandanaran Hotel Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu*, 325–334.
- Sari, N. K., Wibowo, L. A., & Ridwanudin, O. (2016). UPAYA MENCIPTAKAN CUSTOMER DELIGHT MELALUI SERVICE EXCELLENCE HOTEL SANTIKA SILIGITA NUSA DUA BALI (Survei terhadap Tamu SIP Member yang Menginap di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali). *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 4(2), 783. <https://doi.org/10.17509/thej.v4i2.1986>
- Setiawan, M. S. (2023). *Analisa Pelayanan Prima Front Office Di Opi Indah Hotel Palembang Peneliti*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 5(2), 104–116. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Maqasid>
- Syafrimansyah. (2024). *Strategi Manajemen Perhotelan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan*. 4(2), 1319–1325.