

## **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Front Office Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Villa Kampung Gunung Kuningan**

**Nining Rupiningsih**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang

***Abstract.** Villa Kampung Gunung Kuningan is a resort located in Kuningan Regency. the development of several hotel developments in Kuningan District resulted in guests who will visit Kuningan Regency has several alternative options for a place to stay when they will visit Kuningan Regency, this encourages the author to analyze the quality of service, especially front office department officers on guest satisfaction, as for the dimensions the author is meticulous physical evidence (tangible), reliability (reliability), capture (responsiveness), guarantee (assurance) and empathy, it is a measuring tool for measuring service quality. The measuring instrument is expected to help the management of Villa Kampung Gunung to improve services to guests. The research method used in this thesis is quantitative by distributing questionnaires to guests who visit, by taking 96 respondents and all of them are used as samples.*

***Keywords:** Service Quality, Kampung Villa, Gunung Kuningan.*

**Abstrak.** Villa Kampung Gunung Kuningan merupakan resort yang terdapat di Kabupaten Kuningan. berkembangnya beberapa pembangunan hotel di Kabupaten Kuningan mengakibatkan tamu yang akan berkunjung ke Kabupaten Kuningan memiliki beberapa alternative pilihan untuk tempat menginap ketika akan berkunjung ke Kabupaten Kuningan, hal ini yang mendorong penulis untuk menganalisa kualitas pelayanan khususnya petugas front office department terhadap kepuasan tamu, adapun dimensi yang penulis teliti adalah bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tangkap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empathy, hal tersebut merupakan alat ukur untuk mengukur kualitas pelayanan. Alat ukur tersebut diharapkan dapat membantu manajemen Villa Kampung Gunung dapat meningkatkan pelayanan kepada tamu. Metode penelitian yang dilakukan pada skripsi ini adalah kuantitatif dengan cara menyebarkan angket pertanyaan kepada tamu yang berkunjung, dengan mengambil responden sejumlah 96 tamu dan seluruhnya dijadikan sebagai sampelnya.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Villa Kampung, Gunung Kuningan.

## PENDAHULUAN

Ekonomi masyarakat Indonesia mengalami perubahan tentang system nilai yang dianut dan cara pandangnya. Masyarakat lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli produk ditempat yang sama., oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan terhadap konsumen.

Dimensi pelanggan terhadap kualitas pelayanan meliputi dimensi yang berhubungan dengan sarana bukti fisik (*Tangible*), kehandalan ( *Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*), kelima dimensi tersebut disebut *service quality*, yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Lupiyoadi, 2006).

Sehingga dengan dilakukan analisis pada kelima dimensi tersebut dapat membantu manajemen Villa Kampung Gunung Kuningan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu dan dapat memberikan saran perbaikan untuk memberikan citra yang lebih baik lagi kedepanya.

Berpijak dari konsep diatas memberikan pelayanan yang berkualitas suatu keharusan untuk menciptakan kepuasan , salah satu layanan kepuasan terletak pada bagian *Front Office Department*, yang mempunyai tugas dan fungsi yang sangat penting dalam pengoperasian sebuah hotel yaitu menjual atau menyewakan kamar kepada calon pelanggan serta memberikan pelayanan mulai dari awal tamu datang sampai tamu tersebut pulang.

Namun demikian masih kurangnya pofesionallisme karyawan *Front Office Department* dalam memberikan pelayan kepada tamu merupakan hal yang harus diperbaiki, contohnya seperti masih kurang cepatnya dalam menerima reservasi kamar, kurang pleksibel dalam memberikan alternative kamar, Kurangnya fasilitas yang disediakan hotel sehingga menyulitkan dan menghambat kinerja karyawan dalam proses pelayanan yang bisa membuat tamu merasa kurang puas, seperti tidak adanya trolley, belum mempergunakan *key card* yang membuat tamu mengalami kerepotan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik dan ingin mencoba penelitian yang terkait antara kualitas pelayanan petugas *Front Office Department* dengan kepuasan

tamu dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan *Front Office Department* Terhadap Kepuasan Tamu Pada Villa Kampung Gunung Kuningan.

## **KAJIAN TEORI**

### **Hotel**

Dalam dunia pariwisata, hotel memegang peranan penting, Hotel merupakan salah satu akomodasi yang paling banyak didunia, terbukti dengan jumlah kamar yang terbanyak dari semua akomodasi adalah yang disediakan oleh hotel.

### **Karakteristik Jasa**

Jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakan dengan barang, yaitu : (1) *intangibile*, (2) *inseparability*, (3) *vability*, (4) *perishability*. Perusahaan jasa perlu melakukan diferensiasi yaitu melalui citra dan data pelanggan, Orang (*people*), Lingkungan Fisik (*Physical Enviroment*) dan Proses (*process*).

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Garvin dan Davis (Tjiptono 1998), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa , manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen atau pelanggan dalam penelitian ini diartikan sebagai kepuasan menginap, dimana mempunyai konsep yang sama dalam mengimplementasikan masalah kepuasan yang dihadapi khususnya tamu menginap di Villa kampung Gunung Kuningan sehingga untuk keperluan ini dalam rangka menjelaskan kepuasan untuk menginap digunakan dasar teori kepuasan konsumen (Tjiptono, 2010).

Metoda penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, factual dan akurat dengan membuat angket pada responden, Penelitian ini menggunakan desain penelitian regresi dan korelasi yang merupakan garis trend dari suatu kegiatan atau variable yang terdiri dari 2 (dua) factor atau lebih.

## METODE PENELITIAN

Menurut (Arikunto, 2010), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Hadi, 2000).

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus slovin. Dalam penelitian ini terdapat dua macam variable yaitu variable bebas (Independent Variable) dan variable terikat ( Dependent Variable). Adapun variable bebas (X) yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan variable terikat (Y) kepuasan tamu.

## HASIL PEMBAHASAN

### Tujuan Villa Kampung Gunung Kuningan

Villa Kampung Gunung memiliki beberapa tujuan antara lain :Mengembangkan usaha dan mencari keuntungan (*Profit*), Membantu perkembangan sektor pariwisata, Membantu menyerap tenaga kerja di daerah sekitar.

### Lokasi Villa Kampung Gunung

Adapun lokasi Villa Kampung Gunung terletak di Jl. Raya Cirendang, Gunung Keling, Kabupaten Kuningan. Villa ini menawarkan suasana yang alami. .

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	59	61,5
2	Perempuan	37	38,5
Total		96	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	10-19 Tahun	6	6,2
2	20-29 Tahun	18	18,8
3	30-39 Tahun	28	29,2
4	40-49 Tahun	19	19,8
5	>50	25	26,0
Total		96	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

**Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SLTP	4	4,2
2	SLTA	23	24,0
3	Diploma	26	27,1
4	Sarjana	43	44,8
Total		96	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan semua variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Berdasarkan kesimpulan yang disampaikan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran, semua variabel sudah bagus dan diterapkan tapi ada beberapa point yang masih harus ditingkatkan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adi Sunarmo, 2006, *Front Office Manajement, Penerbit Andi, Yogyakarta*
- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Bandung : CV. Alfabeta.*
- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta*
- Coustumer Focus a Cross the firm : 2 nd edition, Me Graw-Hill series International marketing*
- Implication for Future Reseach Journal of Marketing , Vol 49, pp 41 – 50*

Kotler, Philip 1992, *Manajemen Pemasaran : analisis*,

Laurent, W, Lovelock, C 2002, *Principles of Service Marketing and Management second edition, Uper Sadlle River, New Jersy*

Parasuraman, dkk, 1985. *A Conceptual Model of Service Quality & Lis  
Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, New Jersy*

Sevilla, Et. Al, 1960, *Reseachh Methode*, Rex Printing Company, Quezon City