

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL LOUIS KIENNE PANDANARAN

Jihan Delhi Romansya  
STIEPARI Semarang

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Hotel Louis Kienne Pandanaran Semarang. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu. Dalam penelitian ini dibatasi pada kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan tamu. Karena kualitas pelayanan yang lebih ditingkatkan maka tamu pun juga merasakan kepuasan dan kepuasan tamu pun juga lebih meningkat. Tujuan penelitian ini yaitu menjelaskan analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan tamu di hotel louis kienne pandanaran di kota semarang. Penelitian ini dilakukan dengan penelitian bermetode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dengan memperoleh data dan fakta yang diperlukan, observasi, dan studi dokumentasi. Peneliti menggunakan responden sebanyak 15 orang, dengan rincian 10 responden tamu, 1 responden human resource department, 1 waiter, 1 housekeeper, 1 receptionist, 1 chef. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa 1. Dalam melakukan peranannya yaitu sebagai karyawan Hotel Louis Kienne Pandanaran Semarang mereka sudah cukup baik dalam mengerjakan pekerjaan sesuai dengan department mereka dan mereka sudah memberikan pelayanan yang prima dan kinerja yang baik dalam melayani tamu hotel, 2. Ada beberapa karyawan yang masih bingung terhadap job desk nya dan masih belum bekerja secara maksimal untuk melayani tamu, 3. Kekompakan dan koordinasi karyawan dalam bekerja sama dalam bertugas mempunyai pengaruh penting terhadap pelayanan dan kepuasan yang diberikan kepada tamu.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan tamu.

## ABSTRACT

*This research took place at Louis Kienne Hotel Pandanaran Semarang. There are several factors that affect guest satisfaction. In this research be limited to the quality of the services towards increasing guest satisfaction. Because the quality of service is more enhanced, guests also feel the satisfaction and satisfaction of guests also increases. The purpose of this reseach is to explain the analysis of service quality as an effort to improve guest satisfaction at the Louis Pienaran Louis Hotel in Semarang. This research was conducted with a descriptive qualitative method. Data collection techniques using the interview method by obtaining the necessary data and facts, observation, and study*

---

*Received Juli 30, 2021; Revised Agustus 2, 2021; September 22, 2021*

*\*Corresponding author, e-mail address*

*documentation. Researchers used as many as 15 respondents, with details of 10 guest respondents, 1 respondent human resource department, 1 waiter, 1 housekeeper, 1 receptionist, 1 chef. The result of the research that 1. In carrying out their role, namely as employees of the Louis Kienne Pandanaran Semarang Hotel they are already quite good at doing work in accordance with their department and they have provided excellent service and good performance in serving hotel guests, 2. There are some employees who are still confused about the job desk and still not working optimally to serve guests, 3. The cohesiveness and coordination of employees in working together on duty has an important influence on the service and satisfaction provided to guests.*

**Keywords:** *Services Quality and Guest Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata pastinya di tunjang oleh bisnis akomodasi yang berbentuk penginapan yang biasa di sebut juga hotel. Karena dari tahun ke tahun hotel menjadi salah satu penunjang untuk menarik wisatawan ataupun bagi tamu yang berkunjung untuk berbisnis. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan tamu. Karena kualitas pelayanan dan kinerja karyawan akan menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih produk.

Louis Kienne Hotel Pandanaran Semarang adalah salah satu hotel berbintang tiga yang berada di Jl. Pandanaran No.18, Pekunden, Semarang Tengah, 50241 Central Java ,Indonesia. Hotel Louise Kienne Pandanaran Semarang di dalam manajemen sumber daya manusianya masih kurang memadai maka menjadikan itu sebagai suatu masalah dalam kualitas pelayanan. Selain kualitas pelayanan yang diberikan, kinerja dari karyawan hotel Louis Kienne Pandanaran juga masih kurang optimal. Setelah itu adapun masalah karyawan yang kurang teliti dalam melayani tamu seperti contohnya kurang terjalannya komunikasi yang jelas antar karyawan, belum adanya *excellent service* hingga tamu merasa lebih puas.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Hotel

Pengertian hotel menurut keputusan *Menparpostel NO .KM 37 / PW.340 / MPPT – 86*, tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab I , Pasal 1, Ayat (b) dalam SK

tersebut menyebutkan bahwa : Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

(*Sulastiyono Agus , 2016 : 6* )

### **Klasifikasi Hotel**

Menurut (*Sulistiyono, 2016*) dan *Bagyono (2005)* hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a) Secara fisik : Besar / kecilnya hotel atau banyak sedikitnya jumlah kamar tamu;
- b) Kualitas, lokasi dan lingkungan bangunan.
- c) Fasilitas yang tersedia untuk tamu, seperti ruang penerima tamu, dapur, toilet, dan telepon umum.
- d) Perlengkapan yang tersedia baik unuk karyawan, tamu maupun bagi pengelola hotel. Peralatan yang dimiliki oleh setiap departemen/bagian, baik yang digunakan untuk keperluan pelaksanaan kerja karyawan
- e) Kualitas yang di maksud adalah kualitas bahan-bahan bangunan yang di pergunakan, seperti kualitas lantai, dinding, termasuk juga tingkat kekedapan terhadap api, kekedapan terhadap suara yang datang dari luar ataupun dari dalam hotel.
- f) Tata letak ruang dan ukuran ruang.
- g) Operasional / Manajemen : Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja secara tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi.
- h) Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan di sesuaikan dengan persyaratan peraturan persyaratan penggolongan hotel.
- i) Pelayanan keramah tamahan, sopan santun dan mengenakan seragam hotel.
- j) Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu
- k) Untuk hotel bintang 4 dan 5, pelayanan di buka selama 24 jam .
- l) Jenis tamu yang menginap
- m) Lama Tamu Menginap
- n) Lokasi
- o) Lamanya Buka dalam Setahun

- p) Berdasarkan Tarif Kamar
- q) Menurut Bintang
- r) Unsur atau Komponen Harga Kamar ( *Type of Plan* )

### **Kepuasan Tamu**

Menurut *Kotler (2000)* ada 4 metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Survei kepuasan konsumen
3. *Ghost Shopping*
4. Analisa pelanggan yang hilang

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Louis Kienne Hotel Pandanaran Semarang yang berada di Jl. Pandanaran No.18, Pekunden, Semarang Tengah, 50241 Central Java, Indonesia. Dilakukan selama 3 bulan di dari bulan Februari hingga bulan April tahun 2019. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Karyawan selaku staf hotel Louis Kienne Pandanaran sebanyak 5 orang dan tamu yang berkunjung sebanyak 10 orang.

Hotel Louis Kienne Pandanaran Semarang ini berada di Jl. Pandanaran No.18, Pekunden, Semarang Tengah, 50241 Central Java ,Indonesia . hotel berbintang tiga ini terletak di tengah kota semarang dan memiliki tempat strategis dengan pemandangan yang menjual. Rata-rata tamu yang berkunjung berasal dari sekitar kota semarang. louis kienne pandanaran ini memiliki fasilitas yang cukup baik dengan harga yang terjangkau namun sayangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel masih kurang baik dikarenakan kinerja karyawan yang kurang produktif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Objek Penelitian**

Hotel Louis Kienne Pandanaran Semarang adalah sebuah hotel berbintang empat dengan fasilitas yang cukup lengkap yang terletak strategis di pusat kota Semarang Jawa Tengah. Hotel Louis Kienne Pandaran di katakan strategis karena berada di pusat kota dekat dengan pusat perbelanjaan, dekat dengan pusat oleh-oleh dan akses mudah di jangkau.

### **Lokasi Hotel Louis Kienne Pandanaran Semarang**

Louis Kienne Hotel Pandanaran Semarang ini berada di Jl. Pandanaran No.18, Pekunden, Semarang Tengah, 50241 Central Java ,Indonesia .

### **Visi, Misi dan Tujuan Hotel Louis Kienne Pandanaran Semarang**

Visi :

*“ We Aspire To The Leading International Hospitally Company And Partner Of Choice For Our Guest, Colleagues And Business Partners “*

Misi :

*“ To Delight Our Guest Every Time, By Creating Authentic And Enganging Ideas To Enhance And Deliver The Exeptional Ariva Hospitally Experience”*

Tujuan :

*“ Kami Bercita-Cita Ntuk Menjadi Hotel Internasional Yang Terkemuka Dan Menciptakan Ide-Ide Otentik Serta Menarik Untuk Meningkatkan Dan Memberikan Pengalaman Keramahan Yang Luar Biasa Kepada Tamu ”*

### **Produk Dan Fasilitas Hotel Louis Kienne Pandanaran Semarang**

Produk Akomodasi Kamar , dan Fasilitas- fasilitas seperti: Restoran Meeting Room, Wifi, Swimming pool, Gym Center & Jacuzzi, Parking bawah tanah, Shuttle service to Paragon, Laundry

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap para partisipan atau responden dari hasil tersebut mendapatkan kesan yang bervariasi yaitu kesan positif dan negatif terhadap hasil kinerja pelayanan yang di berikan oleh karyawan Hotel Louis Kienne Pandanaran Semarang kepada tamu dan mendapat hasil positif dari beberapa karyawan hotel mengenai kinerja dari mereka pribadi, serta hasil positif dan negative atas

keterangan responden dari karyawan selama mereka bekerja. Dari berbagai pertanyaan yang diberikan kepada responden hasilnya ada yang berkomentar positif dan negatif.

### **Kualitas Pelayanan Dari Karyawan Hotel Louis Kienne Pandanaran Semarang**

Hasil wawancara dari beberapa karyawan bahwa kualitas pelayanan yang mereka berikan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur hotel, kesigapan karyawan dalam melayani tamu sudah sesuai juga dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh hotel.

### **Cara Hotel Louis Kienne Pandanaran Semarang Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu**

Hotel louis kienne pandanaran semarang memiliki cara tersendiri untuk meningkatkan kepuasan tamu yaitu dengan cara memberikan pelayanan berupa keandalan karyawan dalam menangani tamu, memberikan ketanggapan yang cepat dalam merespon permintaan tamu, berempati terhadap tamu seperti memberikan perhatian secara individual kepada tamu.

### **Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Karyawan Hotel Louis Kiene Pandanaran Semarang**

Hotel louis kienne pandanaran semarang memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu, tamu merasa puas akan pelayanan yang diberikan tamu berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang di berikan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Hotel Louis Kienne Pandanaran Semarang sudah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan para tamu juga sudah terbantu dan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para karyawannya.

### **Saran**

Hotel harus lebih meningkatkan pelayanan prima, lebih bisa memahami keinginan tamu, haotel harus menambahkan dan melengkapi fasilitas yang belum ada serta pihak marketing harus lebih giat lagi dalam memasarkan produk hotel

**DAFTAR PUSTAKA**

Bagyono. 2005. *Pengetahuan Dasar Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Dan Kontrol*. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia Dari Principles Of Marketing). Jakarta: Penerbit PT Prenhalindo.

Sulastyono, Agus Drs. M.Si. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen*

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Umar, Hussein. 2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Ed 7*, Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.