

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGINAP DI HOTEL NEO EL TARI KUPANG

Oleh

I Made Hadi Purnantara¹, I Wayan Eka Sudarmawan²

^{1,2}Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

Email: ¹HDpurnantara@gmail.com, ²ekasdr@ipb-intl.ac.id

Article History:

Received: 24-11-2024

Revised: 07-12-2024

Accepted: 27-12-2024

Keywords:

Facilities, Service Quality,
Physical Environment, Consumer
Satisfaction

Abstract: *The focus of this research is to find out the effect of facilities, environment and service standards partially and simultaneously on customer satisfaction at Hotel Neo El Tari Kupang. The research was carried out at Hotel Neo El Tari Kupang, using 85 respondents as a sample. The Coefficient of Determination Test, F Test, and t Test were used in this work along with the Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, and F Test. as a technique in analyzing data. Through this research it was produced that simultaneously facilities, The physical atmosphere and service quality both significantly influence consumer happiness. Customer satisfaction is affected by facilities and service quality by a factor of 57.4%. The author gives advice to Hotel Neo El Tari Kupang to always provide complete and quality facilities according to what consumers need, provide maximum service and create an environment that is able to provide comfort for consumers.*

PENDAHULUAN

Menurut Muljadi, (2012) Pariwisata merupakan aktivitas yang mengacu pada Tindakan seseorang atau kelompok individu yang berpergian ke tempat lain dengan tujuan melakukan rekreasi atau kegiatan yang menghasilkan uang. Selain itu, pariwisata termasuk ke dalam industry yang melibatkan berbagai aktivitas di dalamnya, hal ini juga dirancang dengan pelayanan dan produk yang dibuat untuk memberikan kesan atau pengalaman yang tak terlupakan bagi pengunjung. Pariwisata Indonesia itu sangat menarik dengan adanya pemandangan alam serta budaya yang unik. Kekayaan negara kita akan budaya inilah yang bisa mengundang minat turis asing untuk datang berkunjung ke Negara kita.

Sektor pariwisata di Kupang memberi dorongan kepada pelaku industri khususnya perhotelan untuk ikut serta berpartisipasi menyediakan sarana pendukung untuk para wisatawan. Perkembangan perhotelan menjadi komponen penting dalam kegiatan industri pariwisata. Dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dan melayani para tamu, pihak hotel menyediakan penginapan bagi wisatawan ketika berkunjung ke suatu daerah sebagai sarana akomodasi serta menyediakan layanan makanan dan minuman.

Perpaduan produk dan layanan dapat kita lihat pada industri hotel. Menjaga kualitas

pelayanan hotel menjadi hal penting untuk meningkatkan kepuasan wisatawan serta menarik perhatian mereka sebagai kunci keberhasilan dari produk serta layanan mereka. Hal ini dapat dilaksanakan dengan menyediakan produk dan fasilitas lengkap sehingga mampu memenuhi harapan pelanggan. Dengan pelayanan yang baik mampu mendatangkan langganan dan meningkatkan kepuasan mereka. Dengan begitu, mereka akan meninggalkan kesan baik di hotel. Diharapkan hal ini mampu menjadi media dalam mempromosikan hotel.

Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang ditawarkan juga menjadi faktor penting dalam usaha menarik perhatian pengunjung. Banyak upaya yang dilakukan pihak hotel untuk menjaga konsumen agar tetap menjadi pelanggan setia. Fasilitas didefinisikan sebagai infrastruktur atau pendukung yang telah disediakan oleh pemilik jasa untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan dan memberi poin plus untuk pelayanan serta memberi kepuasan konsumen (Yudadibrata (2017).

Fasilitas memberi pengaruh besar dalam penilaian kepuasan oleh konsumen. Ketika fasilitas yang diberikan dapat membuat kepuasan konsumen meningkat dan sesuai apa yang diharapkan, maka kemungkinan besar konsumen akan datang kembali. Dalam hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan demi mempertahankan citra perusahaan, mendapatkan loyalitas konsumen, dan perusahaan harus senantiasa memberikan layanan serta fasilitas terbaik bagi konsumen.

Lingkungan fisik memberikan dampak bagi pelanggan. Secara kognitif, lingkungan fisik berdampak bagi pelanggan, hal ini bersifat kognitif, dimana pelanggan akan menerima petunjuk tentang penyedia jasa serta penawarannya mengenai suasana, tata ruang dan dekorasi mereka. Dalam tingkat kognitif, Penerapannya dalam pemakaian furniture yang bernilai tinggi misalnya, mampu meninggalkan kesan dari penjual jasa. Dalam (Reimer, Anja & Kuehn 2005) membenarkan jika lingkungan fisik berpengaruh pada sudut pandang pelanggan terkait kualitas layanan yang ditawarkan. Hasil tersebut seklaigus menguatkan fakta jika dimensi tak kasat mata dalam suatu layanan dipengaruhi oleh lingkungan fisik.

Perilaku mendekati diidentifikasi dengan tindakan yang menonjolkan minat, keinginan atau kecenderungan dalam memperluas hubungan atau relasi. Hal ini berbanding terbalik dengan perilaku menghindari yang identik dengan meninggalkan dan tak ingin ada ikatan atau relasi. Maka dari itu, mendesain lingkungan fisik yang memadai menjadi atrategi ampuh dalam mempengaruhi konsumen dan meninggalkan kesan positif. Dalam penelitian tersebut, nampak bahwa lingkungan fisik memberikan respon positif kepada konsumen pada suatu tempat atau kualitas relasional yang menjadi faktor penting dalam menciptakan hubungan baik untuk konsumen. Akibat dari adanya ketertarikan akan sebuah lokasi atau tempat yang dipengaruhi oleh suatu kenangan positif menyebabkan konsumen berperilaku positif dalam hubungannya dengan hotel.

Neo El Tari Kupang merupakan salah satu hotel dari sekian banyaknya hotel bintang tiga yang ada di Kupang. Hotel ini berlokasi di Jl. Piet A. Tallo, RT.035/RW.012, Oesapa, Kec. Klp. Lima, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85228. Karena letak hotel yang sangat strategis dekat tempat bandara dan dekat juga dengan pantai, hotel ini juga memiliki beberapa fasilitas yang sangat bermanfaat bagi tamu, itu menjadi salah satu pilihan wisatawan untuk menginap di Hotel Neo El Tari Kupang berada dibawah manajemen Archipelago atau yang lebih dikenal dengan Aston Manajemen dan memiliki beberapa cabang di Indonesia. Sehingga wisatawan dapat memilih menginap di lokasi yang sesuai dengan keinginan tamu

Selain itu pada Hotel Neo El Tari Kupang terdapat masalah pada fasilitas yaitu pada linen karena persediaan par stock inen di Hotel Neo El Tari Kupang sangatlah minim serta banyak linen yang spot. Pihak Hotel Neo El Tari Kupang berusaha memaksimalkan dan mengatasi hal ini agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu tetaplah maksimal. Serta terdapat masalah pada lingkungan fisik dimana interior yang ada di kamar hotel sudah mulai rusak dan harus diperbaiki namun karena terbatasnya alokasi dana pada perawatan interior tersebut maka berdampak pada tamu merasa kurang nyaman. Penelitian ini memfokuskan guna menganalisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas pelayanan dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen Menginap di hotel Neo El Tari Kupang

METODE PENELITIAN

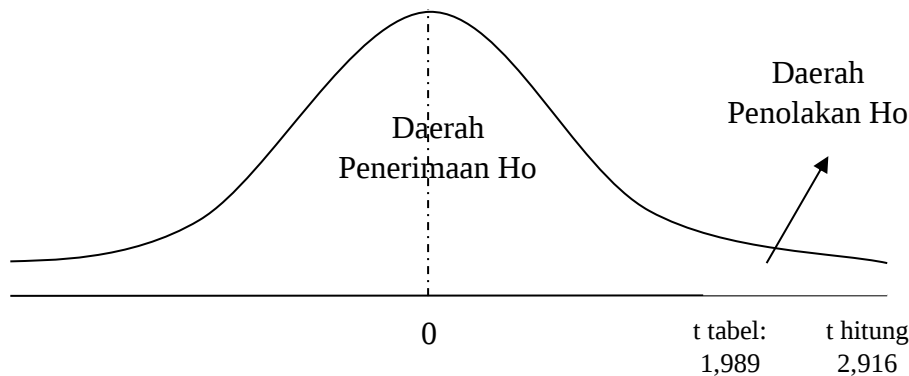
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang melibatkan (X1) sebagai variabel fasilitas, (X2) sebagai variabel kualitas pelayanan dan sebagai variabel independen (X3) yaitu lingkungan fisik, serta (Y) sebagai kepuasan konsumen untuk variabel dependen. Penelitian ini memfokuskan pada analisis pengaruh kepemimpinan serta komunikasi ditinjau secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan. Uji asumsi klasik dan teknik analisis regresi linear berganda digunakan sebagai teknik menganalisis data yang dilanjutkan dengan uji f, uji t dan analisis koefisien determinan, untuk menguji hal tersebut akan digunakan aplikasi SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji T dilakukan guna menguji semua variabel secara parsial. Melalui Uji T, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji T (sumber: data primer diolah)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.525	.862		2.929	.004
	Fasilitas	.198	.068	.312	2.916	.005
	Kualitas pelayanan	.191	.055	.334	3.447	.001
	Lingkungan fisik	.122	.051	.236	2.376	.020



Gambar 1. Daerah Pengujian Penolakan dan Penerimaan H_0 dengan Uji T

sumber: data primer diolah

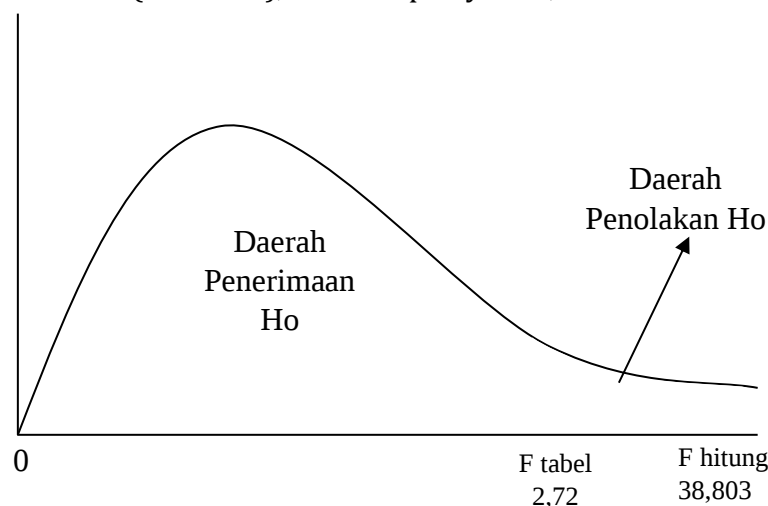
Untuk mengetahui variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel terikat, maka dilakukanlah Uji F. Hasil dari Uji F melalui *software* SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji F (sumber: data primer diolah)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	217.447	3	72.482	38.803	.000 ^b
	Residual	151.306	81	1.868		
	Total	368.753	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Fasilitas



Gambar 2. Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Dengan Uji F

sumber: data primer diolah

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang

Pengujian pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen, bernilai positif sebesar 0,198 untuk nilai koefisien regresi yang artinya ketika nilai fasilitas meningkat sebesar satu satuan, peningkatan kepuasan konsumen ikut meningkat sebesar 0,198. Perhitungan melalui

uji t menghasilkan t hitung sebesar $2,916 > 1,989$ dihitung menggunakan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$, maka menolak H_0 dan menerima H_1 . Disimpulkan bahwa fasilitas memberikan pengaruh positif serta secara signifikan dan parsial bagi kepuasan konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang. Ini menunjukkan ketika semakin baik fasilitas yang diberikan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang, berlaku sebaliknya.

Hal ini menguatkan hasil penelitian oleh Nilawati (2022) menunjukkan fasilitas memberi pengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang

Pengujian kedua memperoleh nilai positif sebesar 0,191 untuk koefisien regresi, hal ini menunjukkan ketika nilai kualitas pelayanan meningkat satu satuan selanjutnya diikuti dengan peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,191. Dari hasil uji t menunjukkan nilai t hitung adalah $3,447 > t$ tabel yaitu 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga menolak H_0 dan terima H_2 . Dengan begitu, disimpulkan bahwa kepuasan konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang dipengaruhi positif dan signifikan secara parsial oleh kualitas pelayanan. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang, begitu juga sebaliknya.

Hal mendukung penelitian sebelumnya, oleh Katemung, dkk (2018), Cahyadi (2022), Dewi, dkk (2019), Nilawati (2022) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang

Pengujian ini bernilai positif sebesar 0,122 untuk nilai koefisien regresi ini berarti ketika nilai lingkungan fisik mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka diikuti dengan peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,122. Uji T menunjukkan nilai t hitung $2,376 > t$ tabel yang bernilai 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar $0,020 < 0,05$, sehingga menolak H_0 dan menerima H_2 . Sehingga disimpulkan bahwa lingkungan fisik memberi pengaruh positif serta signifikan dengan parsial bagi kepuasan konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang. Ini memiliki makna semakin baik lingkungan fisik akan diimbangi dengan meningkatnya kepuasan konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang, begitu juga sebaliknya.

Hasil ini menguatkan penelitian oleh Dewi, dkk (2019) dengan memperoleh hasil lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang

Pengujian pengaruh fasilitas, memperoleh nilai F hitung sebesar $38,803 > 2,72$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, kita simpulkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh signifikan secara simultan bagi kepuasan konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang, maka tolak H_0 dan terima H_4 . Ini menunjukkan semakin meningkat fasilitas, diimbangi peningkatan kualitas pelayanan serta lingkungan fisik berpengaruh bagi peningkatan kepuasan konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 57,4% variasi variabel mempengaruhi kepuasan konsumen yang dijabarkan melalui fasilitas, kualitas pelayanan serta lingkungan fisik. Sedangkan variasi variabel lain mempengaruhi 42,6% sisanya.

KESIMPULAN

Melalui penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil penelitian yang dijabarkan sebagai berikut:

Fasilitas memberi pengaruh yang positif serta signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang, didukung dengan nilai t hitung 2,916 serta nilai signifikansi 0,005. Ini berarti fasilitas di Hotel Neo El Tari Kupang sudah baik sehingga tamu merasa sangat puas.

Kepuasan konsumen dipengaruhi secara positif dan parsial oleh kualitas pelayanan di Hotel Neo El Tari Kupang, didukung dengan hasil t hitung 3,447 dengan nilai signifikansi 0,001. Ini berarti kualitas pelayanan di Hotel Neo El Tari Kupang sudah cukup baik.

Kepuasan konsumen dipengaruhi secara positif dan signifikan serta parsial oleh lingkungan fisik Hotel Neo El Tari Kupang, dengan perolehan t hitung 2,376 menggunakan nilai signifikansi 0,020. Menyatakan kualitas pelayanan di Hotel Neo El Tari Kupang sudah sangat baik.

Ketiga variasi variabel yang terdapat pada penelitian ini memberi pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang, ditunjukkan dengan nilai F hitung 38,803 menggunakan nilai signifikansi 0,000. Menunjukkan semakin tinggi kualitas ketiga variasi variabel tersebut berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Hotel Neo El Tari Kupang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdul Wahab, Solichin. 2017. Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- [2] Arini, I. A., & Dewi, N. K. A. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Yayasan Peduli Kemanusiaan (YPK) Bali di Denpasar. Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium, 5(1), 94-100.
- [3] Atik, and Ratmito. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- [4] Cahyadi, P. I. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel the haven bali seminyak: The effect of service quality on guest satisfaction of the haven bali seminyak hotel. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 1(4), 800-812. <https://paris.ipb-intl.ac.id/index.php/paris/article/view/59>
- [5] Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Dan Behavioral Intentions (Studi Di Metis Restaurant). "E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana 5(12):4331-58.
- [6] Ferdinand, Agusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [7] Ghozali, I. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro.
- [8] Ghozali, I. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS . 4th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [9] Haryoko, Ugeng. Budi., and Hapid. Rabani. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Abadi Jaya Motor Bogor." Jurnal Ilmiah Feasible (JIF) 1(2):148-59.
- [10] Katemung, Laila Tri Susanti, Kojo Christoffel, and S. Rumokoy Farlane. (2018).

- "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Geni Manado." Jurnal Emba 6(2):978-87.
- [11] Lupiyoadi, and Rambat. 2017. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba.
- [12] Margaretha, F., Wirawan, S. E., & Wowor, W. (2022). The Influence of Service Quality Toward Customer Loyalty at Five-star Hotel in Bali. International Journal of Social and Management Studies, 3(2), 175-186.
- [13] Maydiana, L. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri." Jurnal Pendidikan Tata Niaga 2. Vol 7 No.2
- [14] Mongkaren, S. 2013. "Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado." Jurnal EMBA 493-503.
- [15] Muljadi, A. J. 2012. Kepariwisata Dan Perjalan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [16] Musdalifah, M., and Muhammad. Fauzan. Noor. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Go-Jek)." Sebatik 23(2):498-504.
- [17] Nilawati, W. (2022). The Influence Of Service Quality And Faccilities On Customers Satisfaction At Berlian Abadi Hotel Banyuwangi. International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBS), 2(6), 1081-1100.
- [18] Pantilu, Dealisna., Rosalina. Koleangan, and Ferdy, Roring. 2018. "Engaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas. Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado." 6((4)).
- [19] Pantiyasa, I. 2013. Metodologi Penelitian. Andi.
- [20] Reimer, Anja. . & Kuehn, Richard. 2005. "The Impact of Servicescape on Quality Perception." Journal of Marketing 39:785-808.
- [21] Sekaran, Uma, and Roger Bougie. 2010. Research Method For Business: A Skill Building Approach. 5th ed. edited by J. Wiley. New York: Sons.
- [22] Siregar, Syofian. 2013. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [23] Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [24] Sugiyono, Dr. 2013. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D."
- [25] Syahsudarmi, S. 2018. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien." Development 3(2):72-89.
- [26] Tjiptono, Fandi. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- [27] Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN