

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL 101 URBAN THAMRIN JAKARTA

Vikar Fajri<sup>1</sup>, Dedy Wahyudi<sup>2\*</sup>

Universitas Sahid, Jakarta

Email Korespondensi: dedy4r@yahoo.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu di Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel selama Juni–November 2024, dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 71,2%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Tamu, Hotel, Industri Perhotelan

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of service quality on guest satisfaction at Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta. The research method used is a descriptive quantitative approach. The population in this study consists of hotel guests during June–November 2024, with a sample of 100 respondents. Data was collected through questionnaires using a Likert scale. Data were analyzed using simple linear regression. The results showed that service quality has a significant effect on guest satisfaction with a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 71.2%. This indicates that the higher the service quality provided, the higher the level of guest satisfaction.*

**Keywords:** Service Quality, Guest Satisfaction, Hotel, Hospitality Industry.

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya di bidang pariwisata dan perniagaan. Dalam era kompetisi global yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan suatu hotel dalam mempertahankan loyalitas tamu dan memperkuat reputasi merek. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga melibatkan interaksi emosional dan kepercayaan yang dibangun antara penyedia jasa dan pelanggan.

Kualitas layanan dalam konteks industri perhotelan mencakup beberapa dimensi utama seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dimensi-dimensi tersebut merupakan bagian dari lima dimensi kualitas layanan yang masih relevan digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Tjiptono (2012). Dalam praktiknya, kelima dimensi tersebut harus dikelola secara konsisten karena secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan niat untuk kembali menggunakan layanan. Indrasari (2021) menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan dapat memperkuat posisi bisnis dalam persaingan industri jasa.

Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta merupakan hotel berbintang tiga yang terletak di pusat bisnis dan wisata kota Jakarta. Hotel ini melayani berbagai segmen pelanggan mulai dari wisatawan domestik, pebisnis, hingga tamu internasional. Dengan jumlah kamar mencapai 240 unit dan dilengkapi fasilitas seperti ruang rapat, restoran, dan kolam renang rooftop, hotel ini memiliki daya saing yang kuat. Namun demikian, laporan internal menunjukkan adanya dinamika dalam pencapaian jumlah pengunjung serta sejumlah keluhan tamu yang berkaitan dengan pelayanan.

Tabel 1. Pengunjung Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta Per 6 Bulan Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Tamu	Target	Selisih
1	Juni	7.050	7.700	-650
2	Juli	8.093	7.700	+393
3	Agustus	7.966	7.700	+266
4	September	7.094	7.700	-606
5	Oktober	7.457	7.700	-243
6	November	7.199	7.700	-501
<b>Total</b>		<b>14.859</b>	–	–

Sumber: Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta (2024)

Tabel 1 menunjukkan bahwa meskipun sempat melampaui target pada bulan Juli dan Agustus, penurunan kembali terjadi pada periode berikutnya. Penurunan tersebut menjadi perhatian serius karena dapat berdampak pada keberlanjutan operasional hotel, terutama jika berkaitan dengan kualitas pelayanan yang tidak sesuai harapan pelanggan.

Tabel 2. Beberapa Keluhan Tamu Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta

No	Keluhan Tamu
1	Tamu menunggu terlalu lama saat check-in meskipun antrean tidak ramai
2	Staf kurang responsif saat dihubungi melalui telepon kamar

No	Keluhan Tamu
3	AC kamar tidak dingin dan lambat ditangani
4	Kamar mandi tidak dibersihkan secara menyeluruh sebelum tamu masuk
5	Proses check-out lambat karena sistem pembayaran yang sering error

Sumber: Rekapitulasi Komplain Tamu, Front Office Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta, 2024

Masalah-masalah tersebut menggambarkan lemahnya pengelolaan pada aspek *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles*, yang jika tidak segera ditangani dapat menurunkan kepuasan tamu dan memperburuk reputasi hotel di platform digital. Di era digital saat ini, ulasan pelanggan di situs seperti Traveloka, Agoda, atau Google Review menjadi salah satu sumber informasi utama bagi calon tamu dalam mengambil keputusan pemesanan.

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu di Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan sebagai dasar instrumen penelitian. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas layanan dan merancang program pelatihan staf secara lebih tepat sasaran guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

## METODE PENELITIAN

**Jenis dan Sumber Data.** Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang diukur secara numerik untuk menganalisis hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Sumber data terdiri dari: data primer, yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner online berbasis Google Form; serta data sekunder, yang diperoleh dari arsip internal hotel, dokumentasi keluhan tamu, dan literatur seperti buku, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

**Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.** Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta selama periode Juni hingga November 2024, dengan jumlah total sebanyak 44.859 tamu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria: (1) responden pernah menginap minimal satu kali di hotel tersebut selama periode penelitian; dan (2) berusia 18 tahun ke atas serta bersedia mengisi kuesioner. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden.

**Instrumen Penelitian.** Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator dari dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Penyusunan instrumen mengacu pada teori yang dikembangkan oleh Tjiptono (2012) untuk variabel kualitas pelayanan, dan Irawan (2021) untuk variabel kepuasan pelanggan. Dimensi dari masing-masing variabel dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi
Kualitas Pelayanan (Tjiptono, 2012)	1. Keandalan (Reliability) 2. Daya Tanggap (Responsiveness) 3. Jaminan (Assurance) 4. Empati (Empathy) 5. Bukti Fisik (Tangibles)
Kepuasan Tamu (Irawan, 2021)	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan

Setiap dimensi dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang kemudian diformulasikan dalam pernyataan-pernyataan kuesioner. Pernyataan tersebut ditujukan untuk mengukur persepsi tamu terhadap pengalaman layanan yang mereka rasakan, serta sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan dan memengaruhi niat mereka untuk kembali atau merekomendasikan hotel kepada orang lain.

**Teknik Pengambilan Data.** Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan media Google Form. Responden diminta memberikan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan mereka terhadap layanan hotel. Sebelum digunakan secara luas, instrumen telah diuji secara terbatas untuk memastikan validitas isi dan kejelasan pertanyaan.

**Teknik Analisis Data.** Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Analisis diawali dengan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kelayakan instrumen yang digunakan. Menurut Ghazali (2013), uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi suatu angket sebagai indikator dari konstruk atau variabel. Instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap item pernyataan bersifat stabil dan konsisten. Pengujian dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha, dan instrumen dinyatakan reliabel jika nilai  $\alpha > 0,70$ . Sementara itu, uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu item dalam angket. Angket dikatakan valid apabila pernyataan yang diajukan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, dengan syarat nilai korelasi item ( $r$  hitung) lebih besar dari  $r$  tabel.

Setelah pengujian instrumen, data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X), yaitu kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan tamu. Rumus regresi yang digunakan adalah  $Y = a + bX + \varepsilon$ , di mana Y adalah variabel dependen, X adalah variabel independen, a merupakan konstanta, b adalah koefisien regresi, dan  $\varepsilon$  adalah error standar. Analisis ini bertujuan untuk memprediksi apakah peningkatan kualitas pelayanan dapat memengaruhi peningkatan kepuasan tamu secara signifikan.

Selanjutnya dilakukan pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 hingga 1, dan semakin mendekati 1 menunjukkan pengaruh yang semakin besar. Terakhir, dilakukan pengujian hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji F. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen terhadap dependen, sedangkan uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan. Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi (p-value), di mana jika nilai  $\text{sig} < 0,05$

maka dinyatakan terdapat pengaruh signifikan, dan jika  $\text{sig} > 0,05$  maka pengaruh tidak signifikan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Uji Validitas.** Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen mampu mengungkapkan apa yang hendak diukur. Menurut Ghazali (2021), kuesioner dikatakan valid apabila nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  dan bernilai positif. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan software SPSS versi 27 dengan tingkat signifikansi 5% dan nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,196.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan tamu (Y) memiliki nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  dan signifikansi  $< 0,05$ . Hal ini berarti seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Nilai  $r_{\text{hitung}}$  tertinggi pada variabel X adalah 0,898 (X10) dan pada variabel Y sebesar 0,916 (Y4).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner layak digunakan untuk mengukur masing-masing variabel.

**Uji Reliabilitas.** Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten. Menurut Ghazali (2021), suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,70$ , meskipun dalam beberapa kondisi nilai di atas 0,60 masih dapat diterima.

Hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,961 untuk 10 item, sedangkan variabel kepuasan tamu memiliki nilai 0,965 untuk 9 item. Nilai ini termasuk dalam kategori reliabilitas sangat baik ( $\alpha > 0,80$ ). Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrumen dalam penelitian ini bersifat reliabel dan dapat digunakan untuk proses analisis selanjutnya.

**Analisis Kualitas Pelayanan (X).** Analisis deskriptif terhadap variabel kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan lima dimensi yang diadaptasi dari Tjiptono (2012), yaitu Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, dan Tangibles. Setiap dimensi terdiri dari dua item pernyataan yang dinilai oleh 100 responden dengan skala Likert 1 sampai 5.

Pada dimensi Reliability, diperoleh rata-rata indeks sebesar 4,42 dengan kategori sangat baik. Pernyataan "layanan dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan" memperoleh skor tertinggi (4,46), sedangkan pernyataan "layanan sesuai dengan yang dijanjikan" memperoleh nilai 4,37.

Dimensi Responsiveness memperoleh indeks rata-rata 4,43 dengan kategori sangat baik, di mana pernyataan "staf selalu siap memberikan bantuan kapan saja" menjadi indikator tertinggi (4,52). Pada dimensi Empathy, diperoleh indeks rata-rata 4,41. Pernyataan "mendapat perhatian dari staf ketika dibutuhkan" mendapat skor 4,43, sedikit lebih tinggi dibanding "staf memahami masalah yang dihadapi" (4,38).

Dimensi Assurance juga menunjukkan penilaian yang tinggi dengan indeks 4,51, di mana pengetahuan staf mengenai produk menjadi indikator tertinggi (4,52). Sementara itu, dimensi Tangibles mencatatkan skor rata-rata tertinggi yaitu 4,52, dengan indikator "tempat pelayanan dijaga kebersihan dan perawatannya" memperoleh skor 4,53.

Secara keseluruhan, rekapitulasi penilaian terhadap seluruh indikator kualitas pelayanan menunjukkan rata-rata indeks sebesar 4,45, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta dinilai sangat baik oleh tamu berdasarkan semua dimensi.

**Analisis Kepuasan Tamu (Y).** Variabel kepuasan tamu dianalisis berdasarkan tiga dimensi menurut Irawan (2021): Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, dan Kesiediaan Memberikan Rekomendasi.

Dimensi Kesesuaian Harapan memperoleh skor rata-rata 4,32 dengan kategori sangat puas, di mana indikator "kualitas produk sangat memuaskan" mencapai skor tertinggi (4,48), sedangkan indikator "produk melebihi harapan" mendapat skor 4,06. Pada dimensi Minat Berkunjung Kembali, rata-rata skor mencapai 4,44, dengan indikator tertinggi yaitu "pelayanan yang diterima membuat ingin datang kembali" sebesar 4,47. Dimensi Kesiediaan Memberikan Rekomendasi memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,48, dengan pernyataan "merekomendasikan kepada orang lain karena pelayanan yang sangat baik" mencapai skor 4,55. Rekapitulasi keseluruhan variabel kepuasan tamu menunjukkan skor rata-rata 4,41, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan oleh Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta mampu memenuhi harapan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali serta memberikan rekomendasi.

**Analisis Regresi Linear Sederhana.** Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu digunakan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 0,292 + 0,919 X + e$ .

Artinya, ketika tidak terdapat kualitas pelayanan, nilai kepuasan tamu masih berada di angka 0,292. Koefisien regresi sebesar 0,919 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,919 satuan. Nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  mengindikasikan bahwa model regresi signifikan.

**Hasil Uji Hipotesis (Uji t).** Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t. Nilai t hitung = 15,553 dan t tabel = 1,660 ( $df = 98, \alpha = 0,05$ ), sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).** Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square = 0,712, yang berarti bahwa 71,2% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sisanya 28,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti harga, citra merek, dan pengalaman pribadi pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata indeks 4,45. Seluruh dimensi kualitas layanan memperoleh skor tinggi, terutama dimensi Tangibles (4,52) dan Assurance (4,51). Hal ini menunjukkan bahwa tamu sangat memperhatikan penampilan fisik hotel serta keyakinan terhadap kemampuan dan sikap profesional staf. Temuan ini menegaskan pentingnya aspek visual dan interaksi meyakinkan dalam memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan hotel.

Sementara itu, dimensi Responsiveness, Reliability, dan Empathy juga memperoleh skor sangat baik, meskipun sedikit lebih rendah. Ini menandakan bahwa terdapat ruang perbaikan pada aspek kecepatan respons dan perhatian personal yang diberikan staf kepada tamu. Skor terendah tercatat pada indikator "layanan sesuai dengan yang dijanjikan" (4,37), yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realisasi layanan.

Untuk variabel kepuasan tamu, rata-rata skor berada dalam kategori sangat puas (4,41), dengan dimensi Kesiediaan Memberikan Rekomendasi sebagai yang tertinggi

(4,48). Hal ini menunjukkan bahwa tamu merasa cukup puas hingga bersedia merekomendasikan hotel kepada orang lain, yang menjadi salah satu indikator kuat dari loyalitas pelanggan. Namun, pada dimensi Kesesuaian Harapan, ditemukan skor terendah pada item "produk melebihi harapan" (4,06), yang mengindikasikan bahwa meskipun layanan memenuhi ekspektasi, belum banyak tamu yang merasa bahwa layanan tersebut melampaui harapan mereka.

Secara statistik, analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi:  $Y = 0,292 + 0,919 X + e$ , dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa model regresi valid digunakan dalam menguji hubungan antarvariabel.

Lebih jauh, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 15,553 jauh lebih besar dari t tabel sebesar 1,660 ( $df = 98$ ;  $\alpha = 0,05$ ), sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Semakin tinggi persepsi terhadap kualitas pelayanan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu. Temuan ini memperkuat posisi kualitas pelayanan sebagai determinan utama dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap layanan hotel.

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai  $R^2 = 0,712$ , yang berarti bahwa 71,2% variasi dalam kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Sisanya sebesar 28,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini, seperti harga, lokasi, pengalaman digital, maupun hubungan emosional pelanggan. Nilai ini mencerminkan kekuatan prediktif yang tinggi dari variabel kualitas pelayanan, sekaligus membuka ruang eksplorasi terhadap variabel tambahan pada studi-studi berikutnya.

Hasil penelitian ini konsisten dengan teori Tjiptono (2012) yang menyatakan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima dimensi utama (SERVQUAL) yang dapat membentuk kepuasan pelanggan. Selain itu, juga sejalan dengan pendapat Irawan (2021) bahwa pelanggan yang puas akan menunjukkan niat untuk kembali dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Penelitian ini juga memperkuat temuan dari studi sebelumnya, seperti Prasetyo (2020) dan Wahyuni (2019), yang menyatakan bahwa dimensi assurance dan tangibles merupakan determinan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan di sektor perhotelan.

Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan masukan penting bagi manajemen Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta. Aspek-aspek pelayanan yang telah dinilai sangat baik dapat terus dipertahankan, sementara dimensi yang nilainya relatif lebih rendah—seperti keandalan layanan dan tanggapan staf—dapat ditingkatkan melalui pelatihan intensif, peningkatan SOP pelayanan, serta evaluasi sistem kerja staf secara berkala.

Adapun keterbatasan penelitian ini adalah ruang lingkup yang terbatas pada satu objek studi dan satu periode pengumpulan data. Oleh karena itu, hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi ke semua hotel atau layanan serupa. Studi ini juga belum mempertimbangkan faktor eksternal seperti reputasi merek, tarif kamar, lokasi hotel, serta promosi yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti harga, loyalitas pelanggan, dan kualitas pengalaman digital. Penelitian juga dapat diperluas ke beberapa hotel berbeda dengan karakteristik dan segmentasi pasar yang bervariasi, sehingga hasilnya dapat lebih general dan aplikatif bagi industri perhotelan secara luas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta yang telah dianalisis melalui pengolahan data dan uji statistik, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Tingkat kualitas pelayanan di Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,45, yang termasuk dalam kategori “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan. Namun demikian, terdapat beberapa aspek layanan yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan lebih lanjut untuk menjaga konsistensi kualitas. Tingkat kepuasan tamu di Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,41, yang termasuk dalam kategori “sangat puas”. Hal ini mengindikasikan bahwa tamu secara umum merasa puas terhadap layanan yang mereka terima selama menginap di hotel tersebut. Hasil analisis statistik menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu di Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta. Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta, sebagai berikut: Meskipun kualitas pelayanan telah dinilai sangat baik, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, khususnya pada indikator layanan yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan serta produk yang tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, disarankan agar pihak manajemen memberikan pelatihan berkala kepada karyawan, seperti pelatihan knowledge product maupun pelatihan soft skill lainnya, guna memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi bahkan melampaui ekspektasi tamu. Untuk meningkatkan motivasi kerja dan menciptakan budaya pelayanan prima, disarankan agar hotel menerapkan sistem penghargaan seperti “The Best Employee of the Month/Year”. Pemberian penghargaan ini diharapkan dapat mendorong karyawan untuk lebih responsif, ramah, dan sigap dalam menangani kebutuhan serta keluhan tamu. Pihak hotel juga disarankan untuk melakukan review terhadap komentar tamu (guest comment) secara rutin, minimal setiap minggu, sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam pengambilan keputusan strategis. Dengan demikian, manajemen dapat merespons umpan balik pelanggan secara proaktif, serta menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan tamu secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. *Insight Management Journal*, 3(3), 200–206.
- Alief, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan emotional branding terhadap kepuasan pelanggan di Hotel GranDhika Setiabudi Medan. *Jurnal Pancabudi*, 5(2), 145–154.
- Amanda, P., & Indra, N. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada MIXUE Ice Cream & Tea. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(3), 217–226.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 27. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2021). Kepuasan pelanggan: Strategi memenangkan hati pelanggan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.



- Prasetyo, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel berbintang di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 33–41.
- Rahmadina, R., & Millanyani, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Tebu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 857–877.
- Sahyunu, S., Utha, R., Manan, L. A., & Aysawa, W. O. F. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Patuno Resort di Kabupaten Wakatobi. *Sultra Journal of Economic and Business*, 5(1), 201–213.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukaesih, U., Miswan, M., Anjani, R., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Kakung Sableng Jakarta. *Jurnal Industri Kreatif dan Kewirausahaan*, 5(2). Retrieved from <https://ejournal.example.com>
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol: Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*, 3(1), 73–84.
- Tjiptono, F. (2012). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuni, N. (2019). Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan hotel syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2), 56–64.