PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THE SAHIRA HOTEL

Gian Lucky Trijaya[1], Dina Mayasari[2]

[1,2]*Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor*
E-mail : gianluckyt@gmail.com

ABSTRACT

The hospitality industry is a service-based industry that highly depends on service quality to create guest satisfaction. The Front Office Department plays a crucial role as it directly interacts with guests, making the quality of service provided an important factor influencing their satisfaction. This study aims to determine the level of service quality in the Front Office Department, the level of guest satisfaction, and the influence of service quality on guest satisfaction at The Sahira Hotel. This research employed a quantitative method with a sample of 100 respondents who had stayed at The Sahira Hotel. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistics, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination (R^2) with the assistance of SPSS software. The results showed that service quality was categorized as good with a mean score of 3.86, while guest satisfaction was also categorized as good with a mean score of 3.80. The hypothesis test indicated that service quality had a positive and significant effect on guest satisfaction, with a t-value of 14.096, which was higher than the t-table value of 1.984, and a significance value of 0.000 < 0.05. The regression coefficient value of 0.606 indicates that an improvement in service quality will increase guest satisfaction, while the coefficient of determination (R^2) value of 0.670 shows that service quality explains 67% of the variation in guest satisfaction. Therefore, the better the service quality provided by the Front Office Department, the higher the level of guest satisfaction at The Sahira Hotel.

Keywords : *Service Quality, Front Office Department, Guest Satisfaction, Hotel.*

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu. *Front Office Department* memiliki peran penting sebagai bagian yang berinteraksi langsung dengan tamu sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada *Front Office Department*, tingkat kepuasan tamu, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di The Sahira Hotel. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden yang pernah menginap di The Sahira Hotel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,86 dan kepuasan tamu berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,80. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai t hitung sebesar 14,096 lebih besar dari t tabel 1,984 serta nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,606 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan tamu, sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,670 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 67% variasi kepuasan tamu. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Front Office Department*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu di The Sahira Hotel.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Front Office Department, Kepuasan Tamu, Hotel*

PENDAHULUAN

Dalam konteks pariwisata di Indonesia, industri perhotelan sebagai bagian dari sektor pariwisata memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan tersebut. Setelah pandemi COVID-19, terjadi peningkatan signifikan dalam permintaan terhadap layanan akomodasi. Badan Pusat Statistik melaporkan bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia sepanjang tahun 2025 mencapai 15,39 juta kunjungan, meningkat 10,80% dibandingkan tahun 2024. Capaian ini merupakan yang tertinggi dalam enam tahun terakhir sejak pandemi. Sepanjang tahun 2025, BPS mencatat tren TPK hotel berbintang yang stabil dan menunjukkan pemulihan, meskipun fluktuatif antar bulan. Data menunjukkan capaian tertinggi terjadi pada Juli 2025 sebesar 52,79%. Namun, kondisi ini juga menyebabkan kompetisi yang kian intensif terhadap pengelola industri perhotelan. Jadi, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam mempertahankan keberlangsungan bisnis serta meningkatkan kepuasan tamu (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2025).

Selain menghadapi persaingan industri yang semakin ketat, The Sahira Hotel juga mengalami fluktuasi tingkat hunian kamar selama lima tahun terakhir. Berdasarkan data internal hotel, tingkat occupancy mengalami peningkatan dari 32,00% pada tahun 2021 menjadi 42,00% pada tahun 2022, kemudian mencapai puncaknya sebesar 50,00% pada tahun 2023. Namun, setelah itu terjadi penurunan menjadi 44,00% pada tahun 2024 dan kembali turun secara signifikan menjadi 31,88% pada tahun 2025. Selama periode 2021–2025, jumlah room sold tercatat sebanyak 89.060 kamar dengan rata-rata tingkat hunian sebesar 39,97%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hotel belum mampu mempertahankan tingkat hunian secara konsisten sehingga diperlukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang dapat memengaruhi keputusan tamu untuk menginap maupun kembali menggunakan jasa hotel.

Penurunan tingkat hunian tersebut dapat menjadi indikasi adanya tantangan dalam mempertahankan daya saing hotel. Dalam industri perhotelan, keputusan tamu untuk memilih kembali suatu hotel tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diterima selama menginap. Front Office Department sebagai departemen yang pertama dan terakhir berinteraksi dengan tamu memiliki peran strategis dalam membentuk pengalaman menginap serta kepuasan tamu. Apabila pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan tamu, maka hal tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan, ulasan yang diberikan, niat untuk kembali menginap, hingga pada akhirnya berdampak terhadap tingkat hunian hotel.

Front Office memegang peranan vital sebagai wajah dari sebuah hotel. Interaksi pertama antara tamu dan staf hotel terjadi mulai dari kedatangan, informasi, hingga keberangkatan. Kualitas pelayanan di area ini secara langsung mempengaruhi persepsi tamu terhadap keseluruhan pelayanan hotel. Karena hal tersebut menjadi tolak ukur apakah sebuah hotel tersebut dapat memaksimalkan kualitas pelayanan sedari awal atau tidak (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam memperkuat citra perusahaan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas yang dihasilkan dari layanan tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga mampu meningkatkan persepsi positif terhadap citra perusahaan itu sendiri (Bahri et al., 2021). Serupa dengan pendapat Fadli et al. (2023) yang menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas memberikan dampak positif terhadap citra perusahaan sekaligus mendorong kepuasan pelanggan.

Meskipun The Sahira Hotel merupakan salah satu hotel yang telah dikenal luas, data awal mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang ditargetkan terhadap realitas yang diterima tamu. Berdasarkan observasi awal dan analisis terhadap ulasan digital, ditemukan beberapa keluhan yang berulang terkait pelayanan di area Kantor Depan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat area yang perlu ditingkatkan dalam manajemen pelayanan.

Berdasarkan data Keluhan Pelayanan di The Sahira Hotel keluhan dari Google Review periode 2025–2026, terlihat pola keluhan yang berulang dan dominan pada dimensi *Responsiveness* dan *Reliability*. Para tamu secara konsisten mengeluhkan lambatnya respons resepsionis, ketidakjelasan informasi mengenai waktu kesiapan kamar, serta adanya insiden pelanggaran privasi oleh staf. Hal tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan tamu terhadap pelayanan *Front Office* yang cepat, andal, dan mampu memberikan rasa aman dengan pelayanan yang diterima. Seluruh keluhan tersebut juga memperoleh penilaian terendah sehingga menunjukkan tingginya urgensi perbaikan karena berpotensi memengaruhi reputasi hotel di platform digital serta tingkat kepuasan tamu.

Fenomena tersebut juga didukung oleh data operasional hotel yang menunjukkan adanya fluktuasi tingkat hunian kamar (*occupancy*) selama periode 2021–2025. Tingkat hunian meningkat dari 32,00% pada tahun 2021 menjadi 42,00% pada tahun 2022 dan mencapai puncaknya sebesar 50,00% pada tahun 2023. Namun, pada tahun 2024 tingkat hunian mengalami penurunan menjadi 44,00% dan kembali turun secara signifikan menjadi 31,88% pada tahun 2025. Selama periode tersebut, jumlah room sold tercatat sebanyak 89.060 kamar dengan rata-rata tingkat hunian sebesar 39,97%. Kondisi ini menunjukkan bahwa The Sahira Hotel menghadapi tantangan dalam mempertahankan tingkat hunian kamar secara konsisten. Meskipun tingkat hunian dipengaruhi oleh berbagai faktor, kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan salah satu aspek yang berpotensi memengaruhi keputusan tamu untuk kembali menginap maupun merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Berdasarkan fenomena tersebut, terlihat bahwa The Sahira Hotel tidak hanya menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan, tetapi juga dalam mempertahankan performa operasional hotel yang tercermin melalui tingkat hunian kamar. *Front Office Department* sebagai departemen yang pertama dan terakhir berinteraksi langsung dengan tamu memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman menginap, menciptakan kesan pertama dan terakhir, serta menentukan tingkat kepuasan tamu. Apabila pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan tamu, maka hal tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan tamu, niat untuk melakukan kunjungan kembali, serta rekomendasi kepada calon tamu lainnya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada *Front Office Department* berpengaruh terhadap kepuasan tamu di The Sahira Hotel.

Selain fenomena kesenjangan pelayanan yang terjadi di lapangan, terdapat pula kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar penting dilaksanakannya penelitian ini. Penelitian terdahulu umumnya membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada industri perhotelan secara umum, namun masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan pada *Front Office Department* sebagai unit yang menjadi titik kontak utama antara hotel dan tamu. Di sisi lain, penelitian mengenai kualitas pelayanan *Front Office* pada hotel syariah juga masih relatif sedikit ditemukan, terutama pada penelitian-penelitian terbaru yang mempertimbangkan perkembangan perilaku tamu serta meningkatnya penggunaan platform ulasan digital sebagai media penyampaian pengalaman tamu. Selain itu, penelitian yang mengaitkan fenomena operasional berupa keluhan tamu dan fluktuasi tingkat hunian kamar

dengan kualitas pelayanan *Front Office* pada hotel syariah juga masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada hotel konvensional atau kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan tanpa mengkaji secara mendalam peran *Front Office* dalam membentuk kepuasan tamu pada konteks hotel syariah. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis **"Pengaruh Kualitas Pelayanan *Front Office Department* terhadap Kepuasan Tamu di The Sahira Hotel".**

METODE

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di The Sahira Hotel. Populasi yang digunakan merupakan semua tamu yang menginap di The Sahira Hotel selama periode tahun 2021–2025. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak hotel, jumlah *room sold* selama periode tersebut dengan rata-rata *occupancy* sebesar 40% mencapai 89.060 kamar. Data dalam kurun waktu lima tahun terakhir tersebut digunakan sebagai dasar analisis untuk menggambarkan kondisi kepuasan tamu yang menginap di The Sahira Hotel. Sedangkan teknik pengambilan sampel pendekatan metode *non-probability sampling* yang dipadukan dengan pendekatan *convinience sampling* sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS.

HASIL PENELITIAN DAN PENELITIAN

Analisis Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel dalam penelitian serta memberikan gambaran mengenai data yang diteliti. Analisis ini dilakukan dengan melihat nilai rata-rata (*mean*), simpangan baku (*standard deviation*), nilai maksimum, dan nilai minimum dari setiap variabel. Pada penelitian ini, uji statistik deskriptif diolah menggunakan program SPSS

Tabel 1. Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	100	1	5	3.87	1.125
KP2	100	1	5	3.80	1.128
KP3	100	1	5	3.75	1.077
KP4	100	1	5	3.98	1.092
KP5	100	1	5	3.94	.983
KP6	100	1	5	3.91	.975
KP7	100	1	5	3.82	1.048
KP8	100	1	5	3.74	1.143
KP9	100	1	5	3.84	1.012
KP10	100	1	5	3.86	1.128
KP11	100	1	5	3.89	1.118
KP12	100	1	5	3.84	1.126

KP13	100	1	5	3.75	1.123
KP14	100	1	5	3.79	1.104
KP15	100	1	5	3.89	1.043
KT1	100	1	5	3.81	1.195
KT2	100	1	5	3.90	1.000
KT3	100	1	5	3.94	1.090
KT4	100	1	5	3.84	1.204
KT5	100	1	5	3.80	1.247
KT6	100	1	5	3.74	1.220
KT7	100	1	5	3.80	1.214
KT8	100	1	5	3.68	1.254
KT9	100	1	5	3.70	1.299
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Olah data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai rata-rata (*mean*) indikator yang berkisar antara 3,74 hingga 3,98. Mengacu pada kategori interpretasi nilai rata-rata yang telah ditetapkan, seluruh nilai tersebut berada pada interval 3,41–4,20 yang termasuk dalam kategori Baik. Secara keseluruhan, variabel Kualitas Pelayanan (X) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86 dan variabel Kepuasan Tamu (Y) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80. Kedua nilai tersebut berada pada interval 3,41–4,20 yang termasuk dalam kategori Baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front Office Department dan tingkat kepuasan tamu di The Sahira Hotel berada pada kategori baik berdasarkan persepsi responden.

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP1	0,785	0,1966	Valid
	KP2	0,798	0,1966	Valid
	KP3	0,728	0,1966	Valid
	KP4	0,807	0,1966	Valid
	KP5	0,732	0,1966	Valid
	KP6	0,741	0,1966	Valid
	KP7	0,784	0,1966	Valid
	KP8	0,696	0,1966	Valid
	KP9	0,755	0,1966	Valid
	KP10	0,741	0,1966	Valid
	KP11	0,702	0,1966	Valid
	KP12	0,744	0,1966	Valid
	KP13	0,753	0,1966	Valid
	KP14	0,830	0,1966	Valid
	KP15	0,734	0,1966	Valid

Kepuasan Tamu	KT1	0,805	0,1966	Valid
	KT2	0,726	0,1966	Valid
	KT3	0,789	0,1966	Valid
	KT4	0,848	0,1966	Valid
	KT5	0,876	0,1966	Valid
	KT6	0,831	0,1966	Valid
	KT7	0,836	0,1966	Valid
	KT8	0,821	0,1966	Valid
	KT9	0,840	0,1966	Valid

Sumber : Olah data SPSS, 2026

Pada Tabel 2 uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (KP1-KP15) dan Kepuasan Tamu (KT1-KT9) memiliki nilai *Pearson Correlation* (r hitung) yang berada di atas nilai R Tabel sebesar 0,1966. Karena seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel dengan kesimpulan valid, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki keakuratan yang tinggi dan layak digunakan sebagai alat pengumpul data untuk tahapan analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,954	0,6	Reliabel
Kepuasan Tamu	0,961	0,6	Reliabel

Sumber : Olah data SPSS, 2026

Pada Tabel 3.3 nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,954, sedangkan untuk variabel kepuasan tamu adalah 0,961. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas minimum 0,6, yang menunjukkan bahwa kedua variabel penelitian ini reliabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan tamu layak digunakan dalam penelitian karena mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu metode untuk mengevaluasi penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Adapun hasil uji normalitas penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* (K-S)

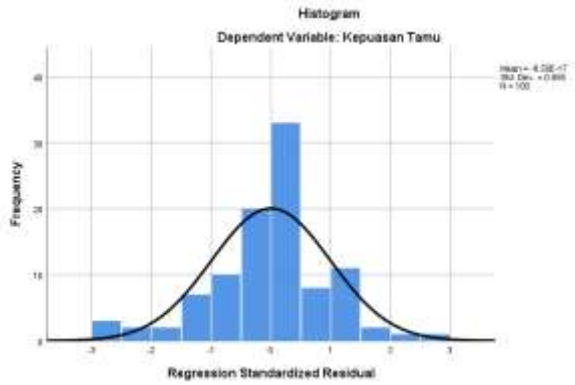
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		4.48324879
Most Extreme Differences	Absolute		.118
	Positive		.057
	Negative		-.118
Test Statistic			.118
Asymp. Sig. (2-tailed)			.002[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.115[d]
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.106
		Upper Bound	.123

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber : Olah data SPSS, 2026

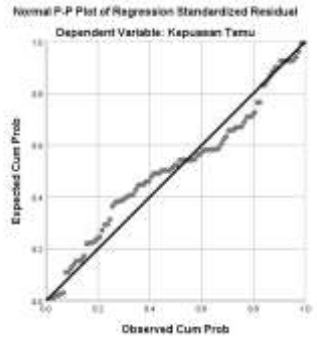
Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan pendekatan *Monte Carlo*, diperoleh nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,115. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi sebesar 0,05 (0,115 > 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual pada model regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam penelitian ini telah terpenuhi sehingga analisis regresi linear sederhana dapat dilanjutkan. Meskipun nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,002, penelitian ini menggunakan pendekatan Monte Carlo, sehingga keputusan normalitas mengacu pada nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) yang dinilai lebih akurat dalam mengestimasi signifikansi. Oleh karena itu, berdasarkan hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa residual model regresi memenuhi asumsi distribusi normal



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Histogram

Sumber : Olah data SPSS, 2026

Berdasarkan Gambar 1 hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data residual memiliki pola distribusi yang simetris dan membentuk lengkungan menyerupai lonceng (*bell-shaped curve*) yang berpusat di sekitar angka nol. Sebaran batang diagram sebagian besar mengikuti arah garis kurva normal dengan didukung nilai mean yang mendekati nol serta standard deviation sebesar 0,995 yang mendekati satu dengan total sampel (N) sebanyak 100 responden.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas P-Plot

Sumber : Olah data SPSS, 2026

Berdasarkan grafik Normal *P-P Plot of Regression Standardized Residual* pada Gambar 4.2, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa titik-titik data (plot) menyebar di sekitar garis diagonal dan pengembangannya secara konsisten mengikuti arah garis diagonal tersebut dari pojok kiri bawah hingga kanan atas.

Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan dalam analisis statistik untuk menguji apakah hubungan antara dua variabel bersifat linear. Adapun hasil uji linearitas penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

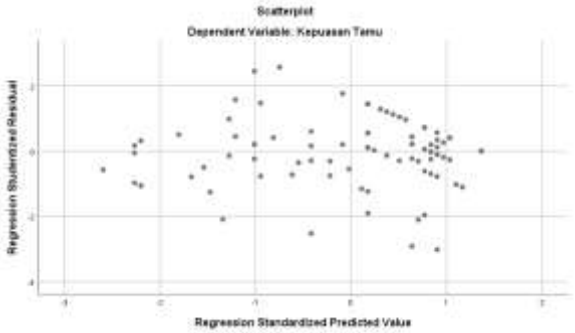
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Tamu * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	7172.269	37	193.845	7.712	.000
		Linearity	5846.854	1	5846.854	232.625	.000
		Deviation from Linearity	1325.416	36	36.817	1.465	.092
	Within Groups		1558.321	62	25.134		
	Total		8730.590	99			

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi pada baris *Linearity* sebesar 0,000, yang berarti kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan (0,000 < 0,05). Sementara itu, nilai signifikansi pada baris *Deviation from Linearity* diperoleh sebesar 0,092, yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (0,092 > 0,05). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan variabel Kepuasan Tamu di The Sahira Hotel, sehingga model regresi memenuhi asumsi dasar linearitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada perbedaan variance dari residual satu pengamatan ke pangamatan lain.



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2026

Berdasarkan grafik *Scatterplot* pada gambar 3.3, hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik (poin) data menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang teratur (seperti gelombang, melebar kemudian menyempit), serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas (atau terjadi homoskedastisitas), sehingga asumsi standar dalam analisis regresi untuk variabel dependen Kepuasan Tamu di The Sahira Hotel telah terpenuhi.

Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linear berganda digunakan untuk melihat sejauh mana variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-.739	2.538		-.291	.771
	Kualitas Pelayanan	.606	.043	.818	14.096	.000

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2026

Pada tabel di atas, bisa diketahui hasil persamaan linear yang didapatkan, yaitu :

$$\mathbf{Y = -0.739 + 0.606\ X_1}$$

Penjabaran dari persamaan regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

a) Konstanta sebesar -0.739 menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan (X_1) bernilai nol, tingkat kepuasan tamu (Y) diprediksi sebesar -0.739.
b) Koefisien 0.606 untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0.606 unit.

Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Uji T dimanfaatkan dalam mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen dengan cara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) pada Tabel 4.9, diperoleh nilai t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 14,096, yang mana nilai tersebut lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 (14,096 > 1,984). Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Tamu di The Sahira Hotel. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, yang berarti jauh lebih kecil dari taraf signifikansi yang dipersyaratkan yaitu 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian, hasil uji t ini menegaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu di The Sahira Hotel, sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk menilai sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Adapun hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818[a]	.670	.666	5.425

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 3.7, nilai R sebesar 0,818 menunjukkan kekuatan hubungan yang "sangat kuat" antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu di The Sahira Hotel. Nilai ini menggambarkan kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut, yang dapat dikategorikan sebagai hubungan yang kuat menurut interval koefisien hubungan. Selanjutnya, berdasarkan hasil

uji Koefisien Determinasi (R^2) dalam Tabel 4.10, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,670, yang berarti Kualitas Pelayanan mampu memberi pengaruh atau menjelaskan sebesar 67% variasi terhadap Kepuasan Tamu di The Sahira Hotel. Sementara itu, sisanya sebesar 33% variasi dalam Kepuasan Tamu dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan resepsionis terhadap kepuasan tamu di The Sahira Hotel dengan 100 responden. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman dalam Velychia, 2025). Seluruh indikator memperoleh rata-rata di atas 3,5 yang menunjukkan penilaian baik. Nilai tertinggi terdapat pada KP4 sebesar 3,98 terkait penguasaan informasi produk dan layanan hotel, sedangkan terendah pada KP8 sebesar 3,74 terkait kecepatan memberikan bantuan atau informasi. Kepuasan tamu juga berada pada kategori baik, dengan nilai tertinggi KT3 sebesar 3,94 terkait keramahan tim Front Office dan terendah KT8 sebesar 3,68 terkait keinginan merekomendasikan pengalaman positif kepada orang lain.

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 14,096 dengan signifikansi 0,000, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dan hipotesis diterima. Hasil regresi linear sederhana menunjukkan koefisien sebesar 0,606, yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan satu satuan akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,606 satuan. Temuan ini sejalan dengan Ananda dan Wahyudi (2022), Nurani et al. (2022), serta Velychia (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kelima dimensi SERVQUAL berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau tamu. Dengan demikian, pelayanan resepsionis yang profesional, ramah, informatif, dan responsif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Sahira Hotel. Konstanta regresi sebesar -0,739 tidak memiliki makna praktis karena kondisi kualitas pelayanan bernilai nol tidak terjadi dalam konteks penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office Departme*nt berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di The Sahira Hotel. Hal ini membuktikan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, sehingga menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Front Office Department*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan guna menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu serta mendukung tercapainya tujuan pelayanan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Achmadi, M., Rachim, F., Desafitri, L., & Bilqis, R. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Horison Bandar Lampung*. *4*(1). https://doi.org/10.52352/jham.v4i1.1822

Ananda, Fenti Rizki, D. W. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Fave Hotel Glodok Jakarta*. 585–595.

Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2025). *Laju Pertumbuhan (Y-on-Y) PDRB Provinsi*

DKI Jakarta Atas Dasar Harga Konstan Menurut Lapangan Usaha. https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA1MSMy/laju-pertumbuhan--y-on-y--pdrb-atas-dasar-harga-konstan--tw-2-2025.html

Fajri, V., & Wahyudi, D. (2025). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL 1O1 URBAN THAMRIN JAKARTA*. *4*(April), 704–712.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Update PLS Regresi*.

Indrasari, M., & Press, U. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press. https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.

Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi; Edisi 3* .

Manajemen, J., Mei, N., & Susanti, A. (2024). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Di Pangeran Beach Hotel Padang*. *2*(2).

Nabila, S., Hidayatia, E., & Fadilah, R. (2025). *Pengaruh Fasilitas Hotel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Whiz Prime Padang*. *2*(2020).

Nathania, C., Susetya, F. R., & Nasional, U. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Hotel 101 Surya Kencana Bogor*. *6*, 16023–16029.

Pelayanan, P. K., Harga, L., Donovan, R., & Adil, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor*. *1*(1), 1–8.

Rakhmawati, F. (2016). Pengaruh Labelisasi Halal, Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian Hoka-Hoka Bento di Mall Malioboro Yogyakarta. *Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo*.

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). Pearson Education.

Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Kencana.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulihandini, A., & Wicaksono, A. C. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Property Manajemen Tulungagung)*. *1*(2), 67–78.

Tjiptono, F. (2019). Strategi pemasaran edisi 5. *Yogyakarta: Andi Offset*.

Tjiptono, F. (2022). *Pemasaran Jasa*. Andi.

Velychia, Amalia Mustika, L. D. R. B. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Front Office Department Hotel Dorsett Grand Subang, Malaysia*. *1*(1), 110–121.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.