

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Deskripsi data adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

##### **4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden**

###### **1. Jenis Kelamin Responden**

Gambaran umum mengenai jenis kelamin, pelanggan Hotel Urban Style adalah, sebagai berikut.

**Tabel 4.1**

**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki	53	75,7%
Perempuan	17	24.3%
Total	70	100%

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa pelanggan Hotel Urban Style, paling banyak berjenis kelamin laki - laki yang berjumlah 53 responden atau sebesar 75,7%, artinya sebagian besar pelanggan Hotel Urban Style berjenis kelamin laki – laki.

###### **2. Usia Responden**

Gambaran umum mengenai usia, pelanggan di Hotel Urban Style adalah, sebagai berikut.

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
17 – 22 tahun	15	21,4%
23 – 28 tahun	20	28,6%
29 – 34 tahun	21	30,0%
> 35 tahun	14	20,0%
Total	70	100%

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa pelanggan di Hotel Urban Style, paling banyak berusia 29-34 Tahun yang berjumlah 21 responden atau sebesar 30,0%, artinya sebagian besar pelanggan di Hotel Urban Style berusia 29-34 Tahun

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Frekuensi Keterampilan Berkomunikasi *Front Desk***

No	Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Karyawan penerima tamu merespon pertanyaan secara jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.	0	0,0	4	5.7	32	45.7	25	35.7	9	12.9
2	Karyawan penerima tamu menanyakan kepada pelanggan hotel apabila ada yang kurang jelas dalam penjelasan.	0	0,0	5	7.1	28	40.0	25	35.7	12	17.1
3	Karyawan penerima tamu menangani keluhan pelanggan hotel dengan tepat.	1	1.4	2	2.9	22	31.4	30	42.9	15	21.4
4	Karyawan penerima tamu mendengarkan keluhan pelanggan hotel dengan baik serta memberikan solusi	2	2.9	7	10.0	23	32.9	24	34.3	14	20.0

	terbaik.										
5	Karyawan penerima tamu bersikap baik kepada pelanggan hotel yang membutuhkan bantuan.	0	0,0	7	10,0	29	41,4	25	35,7	9	12,9
6	Karyawan penerima tamu sering tersenyum atau menganggukan kepala tanda mendukung pendapat/keinginan pelanggan hotel.	2	2,9	9	12,9	24	34,3	27	38,6	8	11,4
7	Karyawan penerima tamu selalu mengucapkan terimakasih kepada pelanggan hotel.	1	1,4	8	11,4	24	34,3	23	32,9	14	20,0
8	Karyawan penerima tamu menghargai pelanggan hotel.	3	4,3	10	14,3	19	27,1	25	35,7	13	18,6
9	Karyawan penerima tamu memberi kesempatan untuk saling merespon saat berkomunikasi kepada pelanggan hotel.	2	2,9	9	12,9	26	37,1	23	32,9	10	14,3
10	Karyawan penerima tamu menciptakan suasana hangat dengan pelanggan hotel.	0	0,0	2	2,9	12	17,1	27	38,6	29	41,4

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 jawaban responden terkait hasil uji diatas, pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 10, yaitu Karyawan penerima tamu menciptakan suasana hangat dengan pelanggan hotel, sebanyak 29 responden atau sebesar 41,4%, dan jawaban sangat setuju terkecil terdapat pada pernyataan 6, yaitu Karyawan penerima tamu sering tersenyum atau menganggukan kepala tanda mendukung pendapat/keinginan pelanggan hotel dengan jumlah 8 responden atau sebesar 8,0%.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Frekuensi Kualitas Pelayanan *Room Attendant***

No	Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kamar hotel di Urban Style bersih dan wangi.	0	0,0	4	5.7	21	30.0	26	37.1	19	27.1
2	Petugas kamar hotel membersihkan kamar pelanggan hotel dengan baik.	0	0,0	2	2.9	10	14.3	36	51.4	22	31.4
3	Petugas kamar hotel bersikap ramah kepada pelanggan hotel.	0	0,0	3	4.3	21	30.0	26	37.1	20	28.6
4	Terjaganya kebersihan kamar hotel Urban Style membuat pelanggan hotel merasa nyaman.	0	0,0	0	0,0	6	8.6	31	44.3	33	47.1
5	Petugas kamar hotel merapikan kamar pelanggan hotel dengan baik.	0	0,0	0	0,0	22	31.4	25	35.7	23	32.9
6	Tata letak furniture kamar hotel Urban Style terbungkus dengan apik dan rapih.	0	0,0	1	1.4	6	8.6	26	37.1	37	52.9
7	Petugas kamar hotel dengan sigap membantu pelanggan hotel.	0	0,0	2	2.9	23	32.9	33	47.1	12	17.1
8	Petugas kamar hotel Urban Style tanggap dalam menangani keluhan pelanggan hotel.	0	0,0	3	4.3	23	32.9	30	42.9	14	20.0
9	Petugas kamar hotel langsung membantu pelanggan hotel saat meminta bantuan.	0	0,0	2	2.9	3	4.3	42	60.0	23	32.9
10	Pelanggan hotel tidak menunggu lama saat meminta bantuan petugas kamar hotel Urban Style.	0	0,0	2	2.9	16	22.9	28	40.0	24	34.3

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden terkait hasil uji diatas, pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 6, yaitu Tata letak furniture kamar hotel Urban Style terbungkus dengan apik dan rapih., sebanyak 37 responden atau sebesar 52,9%, dan jawaban sangat setuju terkecil terdapat pada pernyataan 7, yaitu Petugas kamar hotel dengan sigap membantu pelanggan hotel..dengan jumlah 12 responden atau sebesar 17,1%.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Frekuensi Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pelanggan hotel merasa puas bermalam di Hotel Urban Style.	0	0,0	1	1.4	12	17.1	26	37.1	31	44.3
2	Pelanggan hotel merasa puas setelah merasakan layanan yang diberikan petugas kamar hotel.	0	0,0	2	2.9	12	17.1	32	45.7	24	34.3
3	Pelanggan hotel merasa puas dengan keramahtamahan penerima tamu dalam berkomunikasi serta menanggapi keluhan.	0	0,0	1	1.4	22	31.4	29	41.4	18	25.7
4	Saya akan bermalam di hotel Urban Style, saat saya berkunjung ke pringsewu.	0	0,0	0	0,0	17	24.3	27	38.6	26	37.1
5	Saya akan kembali bermalam di hotel Urban Style, karena kebersihan dan kerapihan kamar hotel.	0	0,0	2	2.9	21	30.0	25	35.7	22	31.4
6	Saya akan kembali bermalam di hotel urban style karena pelayanan yang ramah dan sigap.	0	0,0	4	5.7	15	21.4	28	40.0	23	32.9
7	Merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk bermalam di hotel Urban Style.	2	2.9	4	5.7	24	34.3	22	31.4	18	25.7
8	Merekomendasikan kepada teman atau kerabat karena kebersihan serta kenyamanan kamar hotel yang baik.	0	0,0	2	2.9	18	25.7	28	40.0	22	31.4
9	Merekomendasikan kepada teman atau kerabat karena pelayanan yang diberikan hotel Urban Style yang baik.	0	0,0	0	0,0	21	30.0	21	30.0	28	40.0
10	Pelayanan yang diberikan oleh petugas kamar hotel sesuai dengan harapan pelanggan hotel.	1	1.4	10	14.3	21	30.0	18	25.7	20	28.6

11	Karyawan penerima tamu cekatan dalam menangani keluhan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan hotel.	0	0,0	1	1.4	23	32.9	32	45.7	14	20.0
12	Kebersihan dan kenyamanan kamar hotel sesuai dengan ekspektasi pelanggan hotel.	0	0,0	1	1.4	17	24.3	32	45.7	20	28.6

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden terkait hasil uji diatas, pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 1, yaitu Pelanggan hotel merasa puas bermalam di Hotel Urban Style., sebanyak 31 responden atau sebesar 44,3%, dan jawaban sangat setuju terkecil terdapat pada pernyataan 11, yaitu Karyawan penerima tamu cekatan dalam menangani keluhan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan hotel., dengan jumlah 14 responden atau sebesar 20,0%.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas yang diujicobakan kepada 30 responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel**

Variabel	Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
<b>Keterampilan Berkomunikasi Front Desk</b>	Butir 1	0,004	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 3	0,005	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 4	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 5	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 9	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 10	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

<b>Kualitas Pelayanan Room Attendant</b>	Butir 1	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 5	0,027	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 8	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 9	0,011	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 10	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
<b>Kepuasan Pelanggan</b>	Butir 1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 5	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 9	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 10	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 11	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
	Butir 12	0,016	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan dengan variabel keterampilan berkomunikasi *front desk*, kualitas pelayanan *room attendant* dan kepuasan pelanggan, memperoleh nilai Sig < Alpha, dengan demikian seluruh item pernyataan pada variabel keterampilan berkomunikasi *front desk*, kualitas pelayanan *room attendant* dan kepuasan pelanggan, dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel keterampilan berkomunikasi *front desk*, kualitas pelayanan *room attendant* dan kepuasan pelanggan, menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS. Hasil uji reliabilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut,

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Kesimpulan
Keterampilan Berkomunikasi <i>Front Desk</i>	0,827	0,6000 – 0,7999	Tinggi
Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i>	0,830	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
Kepuasan Pelanggan	0,879	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.7 diatas nilai cronbach's alpha, variabel, keterampilan berkomunikasi *front desk*, kualitas pelayanan *room attendant* dan kepuasan pelanggan berada pada rentan 0,8000 – 1,0000 memiliki reliabilitas dengan kategori sangat tinggi

### 4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

#### 4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Untuk mengetahui data normal atau mendekati normal bisa dilakukan dengan Uji Non Parametrik One-Sample Kolmogorov – Smirnov Test pada SPSS. Hasil perhitungan uji normalitas sebagai berikut,

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
Keterampilan Berkomunikasi <i>Front Desk</i>	0,789	0,05	Sig > Alpha	Normal
Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i>	0,656	0,05	Sig > Alpha	Normal
Kepuasan Pelanggan	0,589	0,05	Sig > Alpha	Normal

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 One-Sample Kolmogorov Test-Smirnov diatas, menunjukkan bahwa nilai variabel keterampilan berkomunikasi *front desk*, kualitas pelayanan *room attendant* dan kepuasan pelanggan memiliki nilai sig > Alpha maka variabel variabel keterampilan



berkomunikasi *front desk*, kualitas pelayanan *room attendant* dan kepuasan pelanggan berasal dari populasi berdistribusi normal.

#### 4.3.2 Hasil Uji Linieritas

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linear dan uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi ataupun regresi linear. Hasil uji linearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut,

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Linieritas**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
Keterampilan Berkomunikasi <i>Front Desk</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	0,770	0,05	Sig > Alpha	Linier
Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	0,454	0,05	Sig > Alpha	Linier

Sumber : Data Diolah, 2022

##### 1. Keterampilan Berkomunikasi *Front Desk* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai Sig pada baris *deviation from linearity*  $0,770 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier.

##### 2. Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai Sig pada baris *deviation from linearity*  $0,454 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier.

#### 4.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara sesama variabel independen. Hasil uji tersebut adalah sebagai berikut,

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	VIF		Kondisi	Kesimpulan
Keterampilan Berkomunikasi <i>Front Desk</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	1,228	10	VIF<10	Tidak ada gejala multikolinieritas
Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	1,228	10	VIF<10	Tidak ada gejala multikolinieritas

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 hasil perhitungan pada tabel coefficient menunjukkan nilai nilai VIF variabel keterampilan berkomunikasi *front desk* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 1,228 dan VIF variabel kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 1,228. Dari semua variabel menunjukkan nilai VIF setiap variabel < 10 maka Tidak ada gejala multikolinieritas antar variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 4.4 Hasil Analisis Data

##### 4.4.1 Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.11**  
**Persamaan Regresi Linear Berganda**

Variable	B
(Constant)	13,635
Keterampilan Berkomunikasi <i>Front Desk</i>	0,357
Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i>	0,521

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 diatas merupakan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13,635 + 0,357X_1 + 0,521X_2$$

1. Nilai konstanta sebesar 13,635 yang berarti bahwa tanpa adanya keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas

pelayanan *room attendant* maka besarnya kepuasan pelanggan adalah 13,635 satuan.

2. Koefisien keterampilan berkomunikasi *front desk*, artinya jika keterampilan berkomunikasi *front desk* naik sebesar satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,357 satu satuan
3. Koefisien kualitas pelayanan *room attendant*, artinya jika kualitas pelayanan *room attendant* naik sebesar satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,521 satu satuan

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Model Summary**

<b>Variable</b>	<b>R (Korelasi)</b>	<b>R Square (Determinasi)</b>
Keterampilan Berkomunikasi <i>Front Desk</i> Dan Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	0,620	0,384

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi r square sebesar 0,384 artinya keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* dapat menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 38,4% dan sisanya 61,6% dijelaskan oleh variabel lain. Nilai r menunjukkan arah hubungan antara keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan memiliki tingkat hubungan tinggi karena nilai r sebesar 0,620 berada pada rentang 0,6000 – 0,7999.

#### **4.4.2 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Uji t parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji t) adalah sebagai berikut

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
Keterampilan Berkomunikasi <i>Front Desk</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	0,002	0,05	Sig < Alpha	Berpengaruh
Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	0,001	0,05	Sig < Alpha	Berpengaruh

Sumber : Data Diolah, 2022

1. Berdasarkan tabel 4.13 didapat perhitungan pada variabel keterampilan berkomunikasi *front desk* terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai Sig (0,002) < Alpha (0,05), dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan berkomunikasi *front desk* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Urban Style
2. Berdasarkan tabel 4.13 didapat perhitungan pada variabel kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai Sig (0,001) < Alpha (0,05), dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Urban Style

#### 4.4.3 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)

Uji f simultan digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji f) adalah sebagai berikut

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Simultan (Uji f)**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Keterampilan Berkomunikasi <i>Front Desk</i> Dan Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	0,000	0,05	Sig < Alpha	Berpengaruh

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.14 didapat perhitungan pada variabel keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai Sig (0,000) < Alpha (0,05), dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Urban Style

## 4.5 Pembahasan

### 4.5.1 Pembahasan Keterampilan Berkomunikasi *Front Desk* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Keterampilan berkomunikasi *front desk* yang baik dari karyawan akan memberikan kesan pertama yang takkan terlupakan oleh pelanggan Hotel sehingga pelanggan Hotel akan merasakan keinginan berulang kali kembali menginap di Hotel tersebut, Berdasarkan (Uji-t) pada variabel keterampilan berkomunikasi *front desk* terhadap kepuasan pelanggan hotel mendapatkan hasil yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan berkomunikasi *front desk* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Urban Style, artinya berkomunikasi *front desk* dapat diterapkan dengan baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, konsumen akan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi dalam menggunakan jasa penginapan Hotel Urban Style, jika karyawan memiliki keterampilan berkomunikasi *front desk* yang baik kepada Tamu Hotel, seperti menyambut tamu dengan ramah, berinteraksi dengan pilihan kata yang tepat dan santun, menangani proses Check-in dengan cepat, menjelaskan dan menyelesaikan persoalan tamu dengan efektif, dan efisien, Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rita, Alida Wahyuni, Muhammad Dwiko Ramadhani (2020) menyatakan bahwa keterampilan berkomunikasi *front desk* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,

Berdasarkan pernyataan pada variabel keterampilan berkomunikasi *front desk* pertanyaan dengan nilai terkecil adalah pernyataan 8, yaitu karyawan penerima tamu menghargai pelanggan hotel, oleh karena itu pihak Hotel Urban Style harus meningkatkan berkomunikasi *front desk* dengan cara memberikan selalu mengucapkan salam kepada tamu hotel, berbicara dengan tuturkata yang baik dan mendengarkan terlebih dahulu keinginan dari Tamu Hotels, dengan hal tersebut Tamu Hotel akan merasa lebih dihargai sehingga terciptanya kepuasan Tamu Hotel pada Hotel Urban Style

Keterampilan berkomunikasi *front desk* merupakan suatu keahlian dalam berkomunikasi verbal maupun nonverbal melalui media komunikasi secara efektif dan efisien dalam menangani pelanggan hotel saat berintraksi, Keterampilan berkomunikasi *front desk* yang baik pada saat menangani pelanggan akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Menurut Nevizond Chatab (dalam Ali, 2021) keterampilan komunikasi merupakan kemampuan mengadakan hubungan lewat saluran komunikasi manusia atau media, sehingga pesan atau informasinya dapat dipahami dengan baik. Keterampilan komunikasi bukan merupakan kemampuan yang dibawa sejak lahir dan tidak muncul secara tiba-tiba, keterampilan perlu dipelajari dan dilatih.

#### **4.5.2 Pembahasan Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan *room attendant* bertugas memelihara kebersihan, keindahan, dan kenyamanan pelanggan yang berada di kamar hotel agar mereka merasa puas selama berada di hotel dan menjadi pelanggan hotel. Berdasarkan (Uji-t) pada variabel kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan didapat hasil bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan

*room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Urban Style, artinya jika kualitas pelayanan *room attendant* ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. dengan mempersiapkan kelengkapan dan fasilitas yang kamar pelanggan dengan baik, akan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ridwan dan Bryantanov (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pernyataan pada variabel kualitas pelayanan *room attendant* pertanyaan dengan nilai terkecil adalah pernyataan 6, yaitu Saya akan kembali bermalam di hotel urban style karena pelayanan yang ramah dan sigap., oleh karena itu pihak Hotel Urban Style harus meningkatkan kualitas pelayanan *room attendant* dengan menawarkan fasilitas yang ada di Hotel tanpa harus diminta dan cepat dalam melayani kebutuhan atau permintaan dari Tamu hotel, dengan hal tersebut Tamu Hotel akan merasakan kepuasan layanan *room attendant* Hotel Urban Style.

Kualitas pelayanan *Room Attendant* adalah seberapa jauh atau seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dalam memiliki tingkat keunggulan yang sesuai dengan keinginan pelanggan bahkan mampu melebihi harapan pelanggan. Pelanggan dikatakan puas apabila *value* yang mereka peroleh dapat memenuhi harapan yang mereka inginkan. Menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2012) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

#### **4.5.3 Pembahasan Keterampilan Berkomunikasi *Front Desk* Dan Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Dengan berkomunikasi yang ramah dan santun serta ruangan kamar yang bersih, rapi dan fasilitas yang lengkap akan memenuhi harapan terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan hotel. Berdasarkan (Uji-F) pada variabel keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan mendapatkan hasil bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Urban Style. artinya jika keterampilan berkomunikasi *front desk* dapat diterapkan dengan baik dan kualitas pelayanan *room attendant* ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, oleh karena itu pihak Hotel Urban Style harus memperhatikan kedua variabel keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Markus Vällilä (2017) menunjukkan bahwa manajemen komunikasi sangat penting dan berkontribusi pada kepuasan tamu dan Wiwin Agustian, Yudi Pranata (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan,

Menurut Cangara (dalam Betria, 2016), keterampilan komunikasi merupakan kemampuan seseorang untuk menyampaikan pesan kepada khalayak (penerima pesan). Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value dapat berupa hasil



produk atau jasa yang bersifat emosional. Jika pelanggan mengatakan produk yang berkualitas adalah *value*, maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi apabila pelanggan memperoleh produk yang berkualitas. Jika pelanggan mengatakan kenyamanan adalah *value*, maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi apabila pelanggan memperoleh kenyamanan pada saat menggunakan produk atau jasa

