



PENGARUH FASILITAS HOTEL DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP GUEST SATISFACTION DI THE TRANS RESORT BALI

Kartini Amelia

 “Pengaruh Fasilitas Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Guest Satisfaction Di The Trans Rsort Bali”

kartiniamelia70@gmail.com

Violitinkha Hermawan

 “Pengaruh Fasilitas Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Guest Satisfaction Di The Trans Rsort Bali”

violinharmawan@fpp.unp.ac.id

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh fasilitas hotel dan komunikasi interpersonal terhadap *guest satisfaction* di Hotel The Trans Resort Bali. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan metode purposive sampling, dengan total responden sebanyak 100 orang, yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji t, variabel independen, yaitu fasilitas hotel, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *guest satisfaction*. Selain itu, komunikasi interpersonal juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap *guest satisfaction*. Melalui uji f, ditemukan bahwa kedua variabel independen tersebut, yaitu fasilitas hotel dan komunikasi interpersonal, secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *guest satisfaction* di Hotel The Trans Resort Bali.

Kata Kunci : Fasilitas Hotel, Komunikasi Interpersonal, Guest Satisfaction, The Trans Resort Bali.

Abstract

This study aims to explore the influence of hotel facilities and interpersonal communication on guest satisfaction at The Trans Resort Bali Hotel. The sample in this study was taken using purposive sampling method, with a total of 100 respondents, which was determined based on the Slovin formula. Data collection was carried out through a questionnaire. The collected data were then analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS (Statistical Product and Service Solution) software version 22. The results showed that based on the t test, the independent variable, namely hotel facilities, has a significant influence on guest satisfaction. In addition, interpersonal communication is also proven to have a significant effect on guest satisfaction. Through the f test, it was found that both independent variables, namely hotel facilities and interpersonal communication, simultaneously have a significant influence on guest satisfaction at The Trans Resort Bali Hotel.

Keywords: Hotel Facilities, Interpersonal Communication, Guest Satisfaction, The Trans Resort Bali

PENDAHULUAN

Industri perhotelan sebagai salah satu komponen penting dalam sektor pariwisata, Menurut Prakoso (2017) hotel adalah tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri dalam mendukung sektor pariwisata yang menyediakan fasilitas akomodasi untuk pelanggannya. Ditengah perkembangan pariwisata yang semakin pesat tentunya persaingan didunia akomodasi terutama industri perhotelan juga semakin ketat, yang mana usaha hotel saat ini tidak hanya bersaing secara peningkatan fasilitas dan marketing yang menarik namun juga berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan untuk *guest satisfaction* melalui komunikasi interpersonal sebagai kunci penting dalam hubungan yang baik antara tamu dan staf hotel sehingga terciptanya kesan positif untuk citra hotel sendiri.

Menurut Kotler & Kelller (2016) *Guest Satisfaction* sebagai fungsi dari seberapa sesuainya harapan pembeli produk dengan kinerja yang dipikirkan pembeli atas produk tersebut. *Guest Satisfaction* merupakan gambaran perasaan pengunjung setelah memakai produk atau layanan dari suatu bisnis, gambaran kepuasan tersebut timbul setelah produk atau pelayanan tersebut mencapai bahkan melebihi ekspektasi dari pengunjung tersebut. Dalam dunia perhotelan sendiri *Guest Satisfaction* merupakan salah satu faktor penting dalam industri perhotelan, dimana dengan terpenuhinya kepuasan pengunjung dapat memberikan kesan yang bagus bagi citra perusahaan dan dapat meningkatkan loyalitas pengunjung.

Di The Trans Resort Bali, *guest satisfaction* adalah prioritas utama yang selalu dijunjung tinggi. Meskipun banyak tamu memberikan umpan balik positif mengenai pelayanan yang diberikan, ada juga beberapa yang merasa kurang puas, terutama terkait dengan fasilitas seperti koneksi Wi-Fi yang lambat, lift yang dianggap jauh, dan masalah komunikasi yang memengaruhi layanan. Hotel ini berkomitmen untuk terus meningkatkan dan melengkapi fasilitasnya agar sesuai dengan standar bintang lima, serta menjaga komunikasi yang efektif antara staf dan tamu. Dalam menghadapi persaingan yang ketat di industri perhotelan, peningkatan fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan untuk mencapai kepuasan tamu menjadi kunci utama.

Menurut (Annishia & Prastiyo, 2019) fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh hotel merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk tinggal atau menyewa di suatu hotel tertentu. Fasilitas seperti kamar yang bersih dan nyaman, layanan kamar yang responsif, akses internet yang cepat, serta area rekreasi yang menarik dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu. Selain itu, fasilitas pendukung seperti restoran, pusat kebugaran, dan ruang pertemuan juga memainkan peran penting dalam menarik tamu dan memenuhi berbagai kebutuhan mereka. Dengan demikian, pengelola hotel perlu secara aktif berinvestasi dalam peningkatan dan pemeliharaan fasilitas yang ada.

Selain itu, penting untuk memastikan bahwa komunikasi interpersonal antara tamu dan staf hotel berlangsung dengan efektif. Komunikasi yang baik tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan tamu, tetapi juga berperan dalam membangun reputasi positif bagi hotel. Komunikasi interpersonal yang efektif antara staf hotel dan tamu sangat penting untuk kepuasan tamu. Perlakuan yang ramah dan penuh hormat melalui komunikasi yang baik akan membuat tamu merasa dihargai dan meningkatkan kepuasan mereka. Menurut Suzatri (2020) bahwa peran komunikasi merupakan salah satu bentuk penyampaian atau dapat dikatakan bahwa mengirim pesan kepada orang lain. Kedekatan komunikasi interpersonal sangatlah mempengaruhi perilaku untuk niat menyadarkan penerima agar menerima pesan dengan baik (Parantika & Irawan, 2021).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara staf hotel dan tamu sangat penting untuk menciptakan pengalaman menginap yang baik dan berkesan. Hal ini berkontribusi pada tercapainya *guest satisfaction*. Selain itu, penyediaan fasilitas yang baik dan memadai, serta perhatian terhadap kenyamanan tamu, juga merupakan faktor yang tidak kalah penting

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal untuk menganalisis hubungan sebab akibat. Metode kuantitatif dipilih karena kemampuannya dalam mempelajari fenomena melalui data terukur (Rustamana dkk., 2024). Populasi penelitian adalah seluruh tamu The Trans Resort Bali pada tahun 2024, berjumlah 117.439 orang. Sampel diambil menggunakan teknik non-probability sampling, khususnya purposive sampling, di mana pemilihan sampel didasarkan pada kriteria tertentu. Kriteria tersebut adalah tamu yang pernah bertransaksi atau menggunakan layanan The Trans Resort Bali dan berusia minimal 18 tahun. Ukuran sampel yang digunakan adalah 100 responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan skala Likert. Sebelum digunakan, instrumen penelitian (kuesioner) diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengolahan data meliputi perancangan struktur data, pengkodean, penyuntingan, dan pengentrian data. Uji persyaratan analisis mencakup uji heteroskedastisitas, uji normalitas, dan uji linearitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Variabel Harga

Analisis tingkat capaian responden terhadap variabel fasilitas hotel, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut tergolong sangat baik, dengan nilai rata-rata mencapai 4,4.

Deskripsi Variabel Fasilitas

Analisis tingkat capaian responden terhadap variabel Komunikasi Interpersonal, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh staff hotel kepada tamu tergolong sangat baik, dengan nilai rata-rata mencapai 4,35.

Deskripsi Variabel Keputusan Menginap

Analisis tingkat capaian responden terhadap variabel kepuasan tamu, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, *guest satisfaction* dari hotel tersebut tergolong sangat baik, dengan nilai rata-rata mencapai 4,39.

UJI PERSYARATAN ANALISIS

Analisis ini mensyaratkan pengujian normalitas dan keterokedastisitas. Berdasarkan hasil uji validitas, maka diperoleh nilai signifikan sebesar $0,062 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal. Berdasarkan hasil analisis uji heteroskedastisitas melalui uji *glejser* Tabel di atas, diperoleh nilai Sig $0,909 > 0,05$ untuk variabel fasilitas hotel dan $0,189 > 0,05$ untuk variabel komunikasi interpersonal, Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas untuk variabel fasilitas hotel dan komunikasi interpersonal terhadap *guest satisfaction*. sehingga semua butir pertanyaan dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

UJI HIPOTESIS

Uji Regresi Berganda

Uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh (X1) dan (X2) terhadap (Y). hasil uji regresi berganda yang telah dilakukan, disajikan dibawah ini :

Tabel 17
Hasil Analisis Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,010	1,987		3,528	,001
	X1	,338	,073	,345	4,612	,000
	X2	,339	,043	,595	7,960	,000

Berdasarkan table di atas, dapat dirumuskan hasil regresi berganda, yaitu :

$$Y = 7,010 + 0,338X1 + 0,339X2$$

Dapat disimpulkan bahwa :

- Konstanta sebesar 7,010 menunjukkan bahwa jika fasilitas hotel dan komunikasi interpersonal bernilai 0, maka *guest satisfaction* memiliki nilai sebesar 7,010.
- Koefisien regresi (X1) sebesar 0,338, mengindikasikan setiap ada peningkatan 1 poin pada (X1) akan meningkatkan *guest satisfaction* sebesar 0,338, dengan asumsi fasilitas hotel tetap.
- Koefisien regresi (X2) 0,339, yaitu setiap peningkatan 1 poin pada (X2) akan meningkatkan *guest satisfaction* sebesar 0,339, dengan asumsi komunikasi interpersonal tetap.

Uji F

Uji ini dilakukan dengan tujuan menilai sejauh mana variabel (X) berpengaruh terhadap variabel (Y). Hasilnya dapat disajikan dibawah ini:

Tabel 18 Hasil Uji F
ANOVA^b

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1642,305	2	821,152	194,683	,000 ^b
	Residual	409,135	97	4,218		
	Total	2051,440	99			

Berdasarkan hasil uji anova diatas diperoleh F hitung 194,683 dengan F tabel 3.03 sehingga F hitung > F tabel dan sig 0,000 yaitu <0,05 sehingga H3 diterima. Artinya variabel fasilitas hotel (X1) dan komunikasi interpersonal (X2) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *guest satisfaction* (Y).

PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disajikan pembahasan mengenai pengaruh antara variable (X) terhadap variable (Y). berdasarkan uji analisis yang telah dilakukan, dapat dijelaskan :

1. Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap *Guest Satisfaction* di The Trans Resort Bali

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan, untuk mengetahui besaran pengaruh fasilitas terhadap *guest satisfaction* di The Trans Resort Bali menggunakan alat bantu software SPSS versi 22.00. Dalam penelitian ini diperoleh nilai koefisien 0,338 dengan nilai sig 0,000 < 0,05 artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas hotel akan meningkatkan 0,338 satuan *guest satisfaction* di The Trans Resort Bali.

2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap *Guest Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan, untuk mengetahui besaran pengaruh fasilitas terhadap *guest satisfaction* di The Trans Resort Bali menggunakan alat bantu software SPSS versi 22.00. Dalam penelitian ini diperoleh nilai koefisien 0,339 dengan nilai sig 0,000 < 0,05 artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan komunikasi interpersonal akan meningkatkan 0,339 satuan *guest satisfaction* di The Trans Resort Bali.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas hotel dan komunikasi interpersonal terhadap *guest satisfaction* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas hotel di hotel The Trans Resort Bali secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik dengan TCR mencapai 4,40.
2. Komunikasi Interpersonal di hotel The Trans Resort Bali secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik dengan TCR mencapai 4,35.
3. *Guest Satisfaction* di hotel The Trans Resort Bali secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik dengan TCR mencapai 4,39.
4. Fasilitas hotel berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Guest Satisfaction* dengan nilai koefisien regresi nilai sebesar 0,338 dan nilai sig $0,000 < 0,05$ artinya fasilitas hotel berpengaruh positif dalam meningkatkan *guest satisfaction*.
5. Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Guest Satisfaction* dengan nilai koefisien regresi nilai sebesar 0,339 dan nilai sig $0,000 < 0,05$ artinya komunikasi interpersonal berpengaruh positif dalam meningkatkan *guest satisfaction*.
6. Fasilitas hotel dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap *guest satisfaction* di Hotel The Trans Resort Bali dengan skor sebesar 79,6% sedangkan 20,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Annishia, F., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*.
- Aryantara, I. A. (2024). Dominasi Mancanegara, Sampai Agustus 2024 Jumlah Wisatawan Ke Bali Capai 15 Juta Lebih! *Tribun Bali*.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. Guepedia.
- Desembrianita, E., & Ruslin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*.
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang - Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Dewandi, D., Kasih, Y., & Cholid, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Emilia Palembang.
- Filieri, R., Alguezaui, S., Galati, F., & Raguseo, E. (2023). Customer experience with standard and premium Peer-To-Peer offerings: A mixed-method combining text analytics and qualitative analysis. *Journal of Business Research*.
- Fishendra, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee And Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen (Jvm)*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares konsep, metode dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 4.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, & Joseph, F. (2010). *Multivariate Data Analysis A Global Perspective*. Pearson.
- Hutama, A. C. (2013). Analisa Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty The Light Cup Di Surabaya Town Square. *Jurnal Strategi Pemasaran*.
- Indrasari, Y. (2020). Efisiensi Saluran Distribusi Pemasaran Kopi Rakyat di Desa Gending Waluh Kecamatan Sempol (Ijen) Bondowoso. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent, Teori dan Praktik*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. Jakarta: Pearson Education, Inc. Alih Bahasa: Bob Sobran, Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. USA: Pearson Education, Inc.
- Li, H., Liu, Y., Tan, C.-W., & Hu, F. (2020). Comprehending Customer Satisfaction with Hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2022). *Konsep Dasar Structural Equation Model-partial Least Square (sem-pls) Menggunakan Smartpls*. Pascal Books.
- Ngalimun. (2018). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2020). Service Quality and Customer Satisfaction: The Moderating Effects of Hotel Star Rating. *International Journal of Hospitality Management*.
- Panuju, & Redi. (2001). *Perilaku Organisasi dan Komunikasi Suatu Pengantar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Parantika, A., & Irawan, D. C. (2021). Analisa Kreativitas Up Selling Sebagai Bagian Tugas Dan Tanggung Jawab Server Di Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence Jakarta Selatan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis. Administrasi dan Prosedur Kerja*. Malang: GAVA MEDIA.
- Rahayu, Edwin, & Diana. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Customer pada Hotel Front One Inn Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*.
- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., & Azka, M. F. (2024). PENELITIAN METODE KUANTITATIF. *Jurnal Sindoro Cendikia Pendidikan*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto, A. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suzatri, A. (2020). Pengaruh Komunikasi, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. POS Indonesia (PERSERO) Palembang.
- Tjiptono, & Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Widiawati. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Suatu Supermarket Di Kota Bandung. *Jurnal KELOLA: Jurnal Ilmu Sosial*.
- Wijaya, A. (2019). *Metode Penelitian Menggunakan Smart PLS 3.0*. Yogyakarta: Innosain.
- Windasuri, H., & Hyacintha, S. (2017). *Excellent Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Windasuri, H., & Hyacintha, S. (2017). *Excellent Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yunus, & Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol 3, No 12*.