

## **PENGARUH SANITASI KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI PANGERAN BEACH HOTEL**

---

### **Abstract**

---

OKI ARNEDI

E-mail : okiarnedi@gmail.com

ADEK KURNIA FIZA

Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang

E-mail : adekkurniafiza\_stpt@yahoo.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara sanitasi kamar dan kepuasan tamu di Pangeran Beach Hotel. Metode penelitian yang diterapkan ialah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Data dikumpulkan secara skala likert yang mengukur persepsi tamu terhadap kebersihan tempat tidur, kebersihan kamar mandi, ventilasi, kualitas udara dan kepuasan mereka terhadap pengalaman menginap di hotel. Analisis data memakai uji korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara sanitasi kamar dengan kepuasan tamu di Pangeran Beach Hotel. Temuan ini memberikan wawasan yang penting bagi manajemen hotel dalam meningkatkan standar sanitasi kamar guna meningkatkan kepuasan tamu dan memperkuat loyalitas mereka. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi bidang manajemen perhotelan dengan menyoroti pentingnya sanitasi kamar dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi tamu. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya menjaga kebersihan dan kualitas kamar secara konsisten untuk mencapai tingkat kepuasan tamu yang tinggi.

**Keywords : Sanitasi Kamar, Kepuasan Tamu**

---

### **PENDAHULUAN**

Pariwisata tidak bisa dijauhkan dari Indonesia, karena Indonesia dikarunai keindahan alam dan kekayaan budaya yang membentang dari Sabang sampai Merauke sebagai daya tarik tersendiri bagi pariwisata Indonesia. Aktivitas bepergian dari satu tempat ke tempat lain dengan persiapan yang matang sebelumnya, dengan tujuan hiburan dan relaksasi guna memuaskan hasrat, biasa disebut dengan pariwisata (Prayogo, 2018).

Hotel sebagai salah satu sarana yang mendukung aktivitas pariwisata, dengan tata kelola yang profesional dan adanya dukungan tenaga kerja dengan keterampilan yang baik dalam bidan perhotelan (Pradiatiningtyas, 2017). Sebagai jasa penginapan, hotel tentu sangat bergantung kepada tamu yang datang. Untuk mengikat daya tarik tamu untuk datang ke hotel, selain dari fasilitas, hotel akan meningkatkan kualitas, baik kualitas pelayanan maupun kualitas dari fasilitas hotel tersebut untuk membuat tamu yang menggunakan jasa penginapannya mendapatkan kepuasan. Kepuasan dari tamu merupakan tujuan dan prioritas yang sangat penting bagi hotel sebagai tempat yang menyediakan jasa pelayanan.

Kotler dan Armstrong (2016) mendefinisikan kepuasan tamu sebagai sejauh mana kinerja suatu produk atau layanan dirasa sesuai dengan harapan pelanggan. Tjiptono (2015) mengartikan kepuasan tamu sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Pelanggan akan merasa tidak puas jika produk jasa dipandang berkinerja sesuai harapan, sedangkan tamu akan merasa puas jika kinerjanya sesuai atau melampaui harapan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan tamu merupakan cerminan seberapa efektif barang atau jasa yang diberikan memenuhi harapan masyarakat yang menggunakannya. Banyak faktor yang

mempengaruhi kepuasan tamu, salah satunya adalah sanitasi atau kebersihan hotel. Rejeki (2015:2) menyatakan bahwa sanitasi merupakan suatu pendekatan pencegahan penyakit yang mengutamakan kesehatan lingkungan. Sanitasi dengan demikian diartikan sebagai upaya dan perbuatan individu untuk memelihara lingkungan yang bersih dan sehat.

Karena sanitasi ruangan memerlukan kebersihan, maka hal ini sangatlah penting. Kemanjuran kebersihan, kesehatan, ketertiban, dan daya tarik ruangan dalam mencapai tujuan kebahagiaan tamu sangat terbantu dengan adanya kegiatan ini. Ketika tamu merasa aman, nyaman, dan tenang di akomodasinya serta privasinya dihormati, maka mereka akan puas (Ichwan Prastowo, 2015). Kamar harus selalu dibersihkan, agar bebas dari debu, zat kimia, lumut bahkan jamur maupun kuman.

Pangeran Beach Hotel merupakan hotel bintang empat (\*\*\*\*) yang terletak tepat ditepi pantai megah Samudera Hindia. Hotel ini terletak di jantung pusat bisnis, hanya beberapa menit dari Bandara Internasional Minangkabau (BIM). Pangeran Beach Hotel merupakan hotel bisnis dan keluarga yang dirancang untuk memberikan pelayanan ramah dan memudahkan para tamu dan tempat terbaik untuk menginap.

## METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian semacam ini memakai pendekatan asosiatif kausal dan sifatnya kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian berbasis positivis yang dipakai untuk menganalisis populasi dan sampel tertentu, mengacu pada pendapat Sugiyono (2019:17). Instrumen penelitian dipakai untuk pengumpulan data, dan analisis data kuantitatif dilakukan untuk menguji hipotesis. Sugiyono (2016:55) mengartikan penelitian asosiatif kausal sebagai penelitian yang mencari hubungan antara dua variabel atau lebih.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Hasil dan pembahasan terdiri atas hasil dari penelitian dan pembahasannya.

#### A. Hasil Deskripsi Data

##### 1. Deskripsi Data Variabel Sanitasi Kamar

Statistics		
Sanitasi Kamar		
N	Valid	310
	Missing	0
Mean		33,48
Std. Error of Mean		0,331
Median		34,50
Mode		35
Std. Deviation		5,825
Variance		33,933
Range		24
Minimum		21
Maximum		45
Sum		10378

Berdasarkan tabel diatas, hasil penelitian variabel sanitasi kamar dari jawaban responden diperoleh nilai rata-rata (mean) 33,48, nilai tengah (median) 34,50, nilai yang sering muncul (mode) 35, simpangan baku (standart deviation) 5,825, variance 33,933, range 24, nilai paling rendah (minimum) 21, nilai paling tinggi (maximum) 45 dan total nilai (sum) 10378.

2. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu

Statistics		
Kepuasan Tamu		
N	Valid	310
	Missing	0
Mean		22,29
Std. Error of Mean		0,285
Median		23,00
Mode		22
Std. Deviation		5,021
Variance		25,209
Range		22
Minimum		8
Maximum		30
Sum		6909

Berdasarkan tabel diatas, hasil penelitian variabel sanitasi kamar dari jawaban responden diperoleh nilai rata-rata (mean) 22,29, nilai tengah (median) 23,00, nilai yang sering muncul (mode) 22, simpangan baku (standart deviation) 5,021, variance 25,209, range 22, nilai paling rendah (minimum) 8, nilai paling tinggi (maximum) 30 dan total nilai (sum) 6909.

B. Hasil Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

		Unstandardize d Residual
N		310
Normal Parameters	Mean	0,0000000
	Std. Deviatio n	4,04468619
Most Extreme Differences	Absolute	0,062
	Positive	0,062
	Negative	-0,039
Test Statistic		0,062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.059

Tabel di atas memperlihatkan Asymp Sig yang nilainya 0,059. Ketiga variabel dikatakan normal distribusinya dengan angka 0,059 atau 5,9% berdasarkan pengujian yang dilakukan dan hasil signifikan  $> 0,05$ .

2. Uji Homogenitas

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,523	24	285	0,059

Nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi yang ditunjukkan dengan nilai Sig yang besarnya 0,059 dengan taraf signifikansi  $> 0,05$  yang diperoleh berdasarkan temuan uji homogenitas pada tabel sebelumnya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa populasi asal data tersebut mempunyai varians yang homogen atau konstan.

### 3. Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Sanitasi Kamar*	Between Groups	(Combined)	3764,675	24	156,861	11,108	0,060
Kepuasan Tamu		Linearity	2734,367	1	2734,367	193,624	0,009
		Deviation from Linearity	1030,308	23	44,796	3,172	0,720
	Within Groups		4024,773	285	14,122		
Total			7789,448	309			

Berdasarkan temuan uji linearitas dengan perolehan nilai Sig. 0,0720 yang taraf signifikansi  $> 0,05$  sehingga dapat dikatakan adanya pengaruh yang signifikan antara sanitasi kamar (X) dan kepuasan tamu (Y).

### C. Hasil Uji Hipotesis

#### 1. Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2734,367	1	2734,367	166,602	.000
	Residual	5055,081	308	16,413		
	Total	7789,448	309			

Regresi dapat dipakai berdasarkan temuan uji ANOVA di atas, yang menghasilkan nilai F hitung yang besarnya 166,602 dengan Sig 0,000  $< 0,05$ . Hal ini sebagai indikasi kebahagiaan pengunjung dipengaruhi secara signifikan oleh kebersihan ruangan. Dengan demikian dapat dikatakan ditolak Ho sehingga Ha diterima. Selanjutnya tabel berikut dapat dipakai untuk mengetahui besar kecilnya koefisien regresi antara variabel sanitasi ruangan (X) dengan kepuasan pengunjung (Y):

Model		Standardized Coefficients Beta		t	Sig.	
1	(Constant)	5,191	1,344	3,862	0,000	
	Kepuasan Tamu	0,511	0,040	0,592	12,907	0,000

#### 2. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592	0,351	0,349	4,051

Hasil yang ditampilkan pada Tabel 21 diraih nilai R square yang nilainya 0,349, hal ini bermakna variabel sanitasi kamar memberikan pengaruh dengan angka 34,9 % pada minat menginap di Pangeran Beach Hotel.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan dari informasi yang didapatkan sesudah melaksanakan penelitian, maka bisa pembahasan ini dilakukan untuk membahas Sanitasi kamar dengan kepuasan tamu serta pengaruh dari dua variabel yang dipakai. Dari analisis ini bisa didapatkan informasi yakni variabel independen (sanitasi kamar) menyumbangkan pengaruh yang signifikan pada variabel dependen (kepuasan tamu).

### 1. Sanitasi Kamar

Berdasarkan dari temuan penelitian mengenai Sanitasi kamar di Pangeran Beach Hotel berada pada kategori Baik. Artinya Sanitasi kamar di Pangeran Beach Hotel sejalan terhadap kriteria yang diinginkan, tetapi masih bisa ditambah

lagi dan dioptimalkan. Pangeran Beach Hotel sudah memusatkan perhatian terhadap kualitas pemberian layanan yang baik, memunculkan ciri khas yang membuat pengunjung tertarik, dan menyajikan layanan yang responsif pada hal yang dibutuhkan. Hal tersebut mencakup atas kebersihan kamar, ventilasi udara, kebersihan linen, kesesuaian harga serta minat tamu untuk berkunjung kembali dan bahkan merekomendasikan kepada orang lain. Sanitasi kamar di Pangeran Beach Hotel akan dominan baik, tahap-tahap dalam melakukan perbaikan dan sanitasi kamar bisa dijadikan sebagai strategi yang efektif. Pangeran Beach Hotel memiliki standar sanitasi kamar yang tinggi, memastikan kebersihan tempat tidur dengan penggantian linen setelah setiap tamu *check-out* dan pembersihan teliti. Kamar-kamar dibersihkan secara rutin dengan bahan pembersih efektif, termasuk area kamar mandi dan perabotan. Fokus pada kualitas udara dan ventilasi terjaga melalui sistem HVAC yang optimal dan penggantian filter udara secara teratur. Kebersihan linen seperti handuk dan selimut dijaga dengan pencucian berkala dan penyimpanan yang baik. Semua ini bertujuan untuk memastikan tamu merasa nyaman, aman, dan puas selama menginap di Pangeran Beach Hotel, menjadikan pengalaman menginap mereka menyenangkan dan berkesan (Yulianto,2020).

## **2. Kepuasan Tamu**

Berdasarkan dari temuan penelitian mengenai sanitasi kamardi Pangeran Beach Hotel berada pada kategori Baik. Artinya sanitasi kamardi Pangeran Beach Hotel cukup sejalan terhadap kriteria yang diinginkan, tetapi masih bisa ditambah lagi dan dioptimalkan. Bisa didapatkan kesimpulan dimana Pangeran Beach Hotel sudah sukses meraih tingkat rasa kepuasan yang dikelompokkan baik pada sebagian besar tahap proses kepuasan tamu. Hal-hal yang menjadi kunci yakni mencakup atas orientasi terhadap kebutuhan, penelusuran informasi, penilaian alternatif, dan kepuasan tamu sudah diurus secara baik oleh hotel tersebut. Meskipun demikian, masih ada ruang untuk meningkatkan kesesuaian harapan tamu secara keseluruhan. Keadaan ini memiliki dampak positif terhadap minat tamu untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan hotel ini kepada orang lain. Meskipun belum mencapai tingkat kepuasan yang optimal, Pangeran Beach Hotel telah memberikan pelayanan dan pengalaman yang cukup baik, yang dapat meningkatkan citra hotel dan kepercayaan konsumen. Dengan memperhatikan aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki, Pangeran Beach Hotel dapat terus berupaya meningkatkan pengalaman menginap bagi tamu mereka, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan mengukuhkan posisinya dalam industri perhotelan (Handi,2014).

## **3. Pengaruh Sanitasi Kamar Terhadap Kepuasan Tamu**

Berdasarkan dari temuan penelitian secara umum, sanitasi kamar memberikan pengaruh yang positif pada rasa kepuasan tamu. Hal ini bermakna standar sanitasi kamar menyumbangkan pengaruh untuk memuaskan melaksanakan liburan dan permainan pada Pangeran Beach Hotel. Harus diakui walaupun sanitasi kamar menyumbangkan pengaruh yang positif dan juga signifikan pada rasa kepuasan tamu di Pangeran Beach Hotel, terdapat faktor-faktor lain juga yang berkontribusi terhadap kepuasan tamu. Faktor- faktor tersebut mungkin meliputi kualitas layanan secara keseluruhan, harga yang sesuai, citra merk hotel dan preferensi pribadi tamu. Sanitasi kamar yang baik hanyalah salah satu dari beberapa elemen penting yang mempengaruhi keseluruhan pengalaman menginap tamu. Kualitas layanan yang ramah dan responsif, harga yang kompetitif, citra hotel yang positif, serta kemampuan hotel untuk memahami dan memenuhi preferensi individual tamu turut mempunyai peran yang krusial. Oleh karena itu, manajemen Pangeran Beach Hotel perlu memperhatikan dan mengintegrasikan semua faktor ini dalam strategi pemasaran dan layanan mereka. Dengan merancang strategi yang lebih holistik dan memperkuat semua aspek yang mempengaruhi kepuasan tamu, hotel bisa bertambah efektif dalam meraih apa yang diharapkan pelanggan dan menunjang daya tariknya pada lingkungan pasar. Hal ini akan membentuk pengalaman liburan yang memberikan rasa kepuasan dan mendukung terbentuknya rasa kepuasan dari tamu yang lebih positif secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil data diatas, sanitasi kamar di Pangeran Beach Hotel dengan menyeluruh dikelompokkan pada kategori yang baik yang rata-rata nilainya adalah 3,72. Penilaian ini mendeskripsikan bahwa bauran pemasaran pada CHIP terkait meraih hasil yang positif dari responden dan rata-rata nilainya diraih dengan nilai yang masuk kategori memuaskan. Informasi yang didapatkan menyajikan hasil yang positif menyangkut dengan usaha hotel dalam perhatiannya terhadap aspek kebersihan yang bisa menjadi dasar dalam menunjang dan melakukan pemeliharaan standar yang baik. Namun untuk rasa kepuasan dari tamu pada Pangeran Beach Hotel dengan menyeluruh dikelompokkan dalam kategori yang baik melalui rata-rata nilai 3,71. Penilaian yang telah dilaksanakan didapatkan hasil yakni pengunjung mengungkapkan respon yang bagus pada faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada rasa kepuasan mereka. Dan pengaruh sanitasi kamar pada rasa kepuasan tamu di Pangeran Beach Hotel sebesar 0,351 (35,1%) dan sisanya mendapatkan pengaruh dari faktor yang lain. Selanjutnya peningkatan dengan angka satu satuan sanitasi menunjang peningkatan pada angka 0,349 satuan kepuasan tamu. Walaupun proporsi tersebut tidak banyak, tetapi akan tetap menyumbangkan kontribusi yang besar. Hal tersebut memperlihatkan peningkatan sanitasi bisa menyumbangkan pengaruh yang positif dan cukup signifikan pada rasa kepuasan dari tamu untuk menggunakan jasa peningapan pada Pangeran Beach Hotel.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ichwan Prastowo (2015). Pengaruh Pengembangan Karir, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Hotel Sahid Jaya Solo dengan Keyakinan Diri Sendiri (*Self Affesiasi*) sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta*, Vol 1 Nomor 3 2015, ISSN: 2355-5009. Politeknik Indonusa Surakarta
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*. Depok : PT Rajagrafindo Persada
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 9. Jakarta : Erlangga
- Marsanti, A. S. dan Widiarini, R. (2018) *Buku Ajar Higieni Sanitasi Makanan*. Edited by P. A. Wibowo. Sidoarjo : Uwais Inspirasi Indonesia
- Prayogo, Rangga Restu. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. PT Lontar Digital Asia : Bitread Publishing.
- Priharto, S. (2020). *Indikator Kepuasan Pelanggan : Pengertian, Jenis dan Fungsinya Bagi Bisnis*.
- Rejeki, Sri. (2015). *Sanitasi, Hygiene dan K3 ( Kesehatan & Keselamatan Kerja)*. Rekayasa Sains : Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT Alfabet
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta