

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Karibia Boutique Hotel Medan

Yolanda Setyawati¹, Arwin Arwin^{2*}, Yuliana Yuliana³, Williny Williny⁴, Anggia Arif⁵

¹Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan, Indonesia

^{2*,3}Program Studi Manajemen Perusahaan, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

⁴Program Studi Manajemen Pemasaran, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

⁵Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

Email: ^{2*}arwin.my@live.com

Abstrak

PT Citra Agra Pertiwi atau yang dikenal dengan Karibia Boutique Hotel Medan adalah sebuah usaha yang bergerak dibidang perhotelan. Karibia Boutique Hotel merupakan hotel berbintang 4 di Kota Medan. Berdiri pada November 2012, terletak di Kompleks Centre Point, Jalan Timor Block J No N I – IV Medan, Sumatera Utara, 20231. Penelitian ini mengambil teori dari Tjiptono & Chandra (2019) dan membahas tentang pelayanan di Karibia Boutique Hotel Medan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Karibia Boutique Hotel Medan. Menurut Tjiptono & Chandra (2019) indikator-indikator yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan adalah reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai oleh penulis adalah dengan penelitian lapangan (wawancara), sampel dipilih dengan menggunakan teknik accidental sampling, dan hasil wawancara diuji dengan triangulasi sumber. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Karibia Boutique Hotel Medan masih diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

Abstract

PT Citra Agra Pertiwi or known as Karibia Boutique Hotel Medan is a business engaged in the hospitality sector. Karibia Boutique Hotel is a 4-star hotel in Medan City. Established in November 2012, it is located at the Center Point Complex, Jalan Timor Block J No N I – IV Medan, North Sumatra, 20231. This study takes the theory from Tjiptono & Chandra (2019) and discusses the services at Karibia Boutique Hotel Medan with the aim of knowing the quality of service available at Karibia Boutique Hotel Medan. According to Tjiptono & Chandra (2019) the right indicators to measure service quality are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The author uses descriptive qualitative research methods. Sources of data used are primary and secondary data. The data collection technique used by the author is field research (interviews), the sample was selected using accidental sampling technique, and the results of the interviews were tested by triangulation of sources. The results of this study indicate that the quality of service provided by Karibia Boutique Hotel Medan still needs to improve the quality of service.

Keywords: Service Quality

PENDAHULUAN

Kota Medan sebagai kota yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga mampu menarik wisatawan baik itu domestik maupun mancanegara untuk datang dan berkunjung di Kota Medan. Mulai dari wisata alam, sejarah, wisata seni, budaya, dan keberagaman kuliner yang mampu memikat hati dan menarik perhatian wisatawan (Yuliana et al., 2019; Yuliana, Arwin, Supriyanto Supriyanto, et al., 2020). Maka dari itu, Kota Medan dituntut untuk menyediakan fasilitas akomodasi guna untuk menunjang aktivitas kepariwisataan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan (Yuliana et al., 2019). Salah satu bentuk akomodasi yaitu hotel. Hotel ialah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan Sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum serta jasa lain bagi umum dikelola secara komersial, serta memenuhi persyaratan tertentu (Alma, 2018).

Hotel menjadi fasilitas penunjang yang sangat diperlukan wisatawan untuk menginap baik itu dari wisatawan domestik maupun wisatawan manca negara yang berkunjung ke suatu objek wisata. Sekarang ini banyak hotel yang menawarkan berbagai fasilitas-fasilitas lengkap untuk menarik para wisatawan untuk menginap. Hal yang perlu diperhatikan juga yaitu mengenai pelayanan yang diberikan pihak hotel kepada pelanggannya (Arwin et al., 2021; Imelda et al., 2021; Leonardo et al., 2021; Martono et al., 2021; Yuliana, Arwin, & Pratiwi, 2020).

PT Arga Citra Pertiwi yang dikenal dengan Karibia Boutique Hotel Medan sebagai salah satu hotel bintang empat di Kota Medan yang terletak di Kompleks Centre Point, Jalan Timor Block J No N I – IV Medan, Sumatera Utara, 20231 yang dalam kegiatannya adalah untuk memberikan kehangatan, keramahan, dan kenyamanan kepada pelanggan sambil memberikan layanan yang tulus dan fasilitas yang memenuhi segala kebutuhan pelanggan. Namun kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Karibia Boutique Hotel Medan masih belum maksimal.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis yang dilakukan oleh Kelvin (2017) dari Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan dengan judul penelitiannya “Kualitas Pelayanan di PT Capella Dinamik Nusantara”. Dari pandangan penulis kajian terdahulu, dengan merubah *mind set* staff pelayanan dengan melakukan pembinaan kemampuan melayani secara terus menerus (*learning by doing*), sehingga tercipta kesadaran untuk senantiasa berperilaku baik, terutama perilaku dan kesadaran dilingkungan kerja untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Dan timbul rasa bersalah bila tidak dapat melayani konsumen sesuai kebutuhan. Adapun persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Perbedaan yang dilakukan penulis kajian terdahulu dan penulis adalah tempat dan waktu meneliti. Penulis kajian terdahulu meneliti di PT Capella Dinamik Nusantara sedangkan penulis meneliti di Karibia Boutique Hotel Medan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Ricky Shahputra (2019) dari Sekolah Tinggi Pariwisata, Bandung dengan judul penelitiannya “Analisis Kualitas Pelayanan di Hotel Puri Inn Jakarta”. Dari pandangan penulis kajian terdahulu, hotel adalah penyedia layanan/jasa untuk seseorang menginap, dengan memberikan pelayanan yang baik untuk memuaskan pelanggan dan mendapatkan profit, kualitas pelayanan di hotel tersebut harus memenuhi ekspektasi para pelanggannya agar tamu yang menginap merasakan kenyamanan dan merasa terpenuhi kebutuhannya. Adapun persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Perbedaan yang dilakukan penulis kajian terdahulu dan penulis adalah tempat dan waktu meneliti. Penulis kajian terdahulu meneliti di Hotel Puri Inn Jakarta sedangkan penulis meneliti di Karibia Boutique Hotel Medan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Fakhry Amrullah (2018) dari Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta dengan judul penelitiannya “Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Laa Royba di Pekalongan”. Dari pandangan penulisan kajian terdahulu, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan dapat mencapai keunggulan bersaing, apabila mempunyai kunci sukses yaitu kualitas pelayanan. Pihak penyedia jasa/ layanan harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami keinginan konsumen dan hal-hal yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen. Adapun persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Perbedaan yang dilakukan penulis kajian terdahulu dan penulis adalah tempat dan waktu meneliti. Penulis kajian terdahulu meneliti di Hotel Laa Royba di Pekalongan sedangkan penulis meneliti di Karibia Boutique Hotel Medan. Menurut Parasuraman dkk terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut; Reliabilitas (*Reliability*), DayaTanggap (*Responsiveness*), Jaminan(*Assurance*), Empati(*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*) (Tjiptono & Chandra, 2019).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Karibia Boutique Hotel Medan. Dari informasi yang penulis peroleh bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Karibia Boutique Hotel Medan belum maksimal. Karena masih jarang ditemui karyawan yang memberikan senyuman untuk pelanggan yang datang, ketersediaan area parkir yang terbatas, serta ada beberapa komplain dari pelanggan Karibia Boutique Hotel Medan yaitu mengenai toilet air yang kecil, ac yang tidak dingin, *channel* TV yang hilang, terdapat semut di beberapa tempat, dan pengisian *buffet* untuk sarapan pagi yang lama.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif karena dalam penelitian yang dilakukan penulis hanya menjelaskan variabel mandiri tanpa adanya hubungan apapun (hubungan/ perbandingan) antara variabelnya. Data yang penulis kumpulkan adalah data-data yang tidak dalam bentuk angka, melainkan data, kalimat-kalimat, skema maupun gambar yang terstruktur dan dapat menjelaskan/ mendeskripsikan fenomena-fenomena yang hubungan dengan penelitian ini. Menurut Bogdan & Taylor (Tersiana, 2018), penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data

deskriptif berupa ucapan atau penulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu yang dikaji dari sudut pandang utuh, komprehensif, dan holistik.

Jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat dari hasil wawancara langsung dengan narasumber, serta data sekunder yang didapat dari buku-buku dan internet. Menurut (Sugiyono, 2018), sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh. Jika peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden. Jika penelitian menggunakan teknik observasi, sumber data bisa berupa benda atau proses sesuatu. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari responden melalui pengukuran langsung, kuesioner, kelompok panel, atau hasil wawancara dengan narasumber. Untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan jelas maka penulis langsung terjun ke lapangan dan mendapatkan data tersebut secara langsung dari sumbernya.
2. Data Sekunder, yaitu data yang didapat dari catatan, laporan pemerintah, buku-buku dan sebagainya. Penulis mencari informasi-informasi maupun data yang diperlukan untuk melakukan penelitian dengan cara pergi ke perpustakaan melalui buku-buku, internet, koran, dan sebagainya.

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah wawancara. Menurut Esterberg (Sugiyono, 2018), mendefinisikan wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi

Penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur (*structured interview*) seperti yang telah dikemukakan oleh Esterberg sehingga memudahkan penulis mendapatkan data yang lebih tepat sebagaimana yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2018) Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara mempunyai ketrampilan yang sama, maka diperlukan training kepada calon pewawancara. Dalam melakukan wawancara, selain harus membawa instrument sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data juga dapat menggunakan alat bantu seperti *tape recorder*, gambar, brosur, dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan menjadi lancar. Peneliti bidang pembangunan misalnya, bila akan melakukan penelitian untuk mengetahui respon masyarakat terhadap berbagai pembangunan yang telah diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka perlu membawa foto-foto atau brosur tentang berbagai jenis pembangunan yang telah dilakukan. Misalnya pembangunan pusat perbelanjaan, bendungan untuk pengairan sawah-sawah, pembangunan pembangkit tenaga listrik dan lain-lain.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2018). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh customer di Karibia Boutique Hotel Medan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2018).

Menurut (Sugiyono, 2018), teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. *Probability Sampling*

Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, *sampling area (cluster) sampling* (sampling menurut daerah).

2. *Nonprobability Sampling*

Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi *sampling sistematis, kuota, accidental, purposive, jenuh, snowball*.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut (Sugiyono, 2018), *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Kriteria responden yang akan diwawancarai yaitu, pelanggan yang sudah pernah menginap di Karibia Boutique Hotel Medan. Narasumber merupakan pria/ wanita dewasa, sudah pernah menginap di Karibia Boutique Hotel Medan minimal 2 kali pada waktu yang berbeda, dan bersedia diwawancara dalam penelitian ini seputar kualitas pelayanan yang ada di Karibia Boutique Hotel Medan.

Menurut Bogdan (Sugiyono, 2018), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat di ceritakan kepada orang lain. Miles & Huberman (Sugiyono, 2018), menyebutkan ada tiga langkah dalam menganalisis data, yakni:

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti computer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.

2. Penyajian Data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (Sugiyono, 2018) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing/ verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Menurut William Wiersma (Sugiyono, 2018), triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian data kredibilitas data

dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan menguji kredibilitas melalui beberapa sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis memilih 10 orang untuk dijadikan responden. Gambaran umum tentang karakteristik responden digunakan untuk mengetahui gambaran identitas responden secara umum pada Karibia Boutique Hotel Medan. Penulis memilih 10 orang sebagai responden. 8 (delapan) orang pria atau 80% dan 2 (dua) orang Wanita atau 20%. Terdapat 4 (orang) orang atau 40% dengan usia 20-35 tahun dan 6 (enam) orang atau 60% lainnya berusia diatas 36 tahun. Dari 10 responden terdapat 2 (dua) orang atau 20% adalah mahasiswa, 5 (lima) orang atau 50% adalah wiraswasta, dan 3 (tiga) orang atau 30% adalah karyawan.

Untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan pada Karibia Boutique Hotel Medan, penulis melakukan wawancara kepada pelanggan Karibia Boutique Hotel Medan pada hari Kamis, 21 April 2022 pada pukul 11.30 – 13.30.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Penulis menemukan beberapa temuan yaitu:

1. Masih ada pelanggan yang menemui staff Karibia Boutique Hotel yang terkesan cuek dan kurang memberikan senyuman kepada pelanggan yang datang.
2. Tidak pernah terjadi kesalahan pada saat pelanggan mereservasi kamar/ pada saat melakukan transaksi di Karibia Boutique Hotel.
3. Pelanggan merasa bahwa staff Karibia Boutique Hotel cepat dalam merespon keluhan dan langsung mengerjakan keluhan yang diberikan oleh pelanggan walaupun ada sedikit pelanggan yang masih merasa staff Karibia Boutique Hotel lambat dalam merespon keluhannya.
4. Masih ada pelanggan yang merasa bahwa staff Karibia Boutique Hotel lambat dalam merespon keluhan mereka tetapi ada juga pelanggan yang merasa bahwa respon staff Karibia Boutique Hotel merespon dengan cepat keluhan mereka.
5. Tingkat keamanan di Karibia Boutique Hotel yang tinggi membuat pelanggan merasa aman akan barang pribadi mereka.
6. Staff Karibia Boutique Hotel mempunyai pengetahuan yang luas dan sangat membantu dalam menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pelanggan.
7. Pihak Karibia Boutique Hotel sangat menerima segala kritik dan saran dari pelanggan. Staff hotel juga memberikan angket yang berisi kritik dan saran agar kedepannya bisa lebih baik.
8. Pelanggan masih merasa kurang puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh Karibia Boutique Hotel. Contohnya seperti lahan parkir yang terbatas, menambahkan fasilitas kolam renang, kurang memperhatikan fasilitas kamar seperti *channel TV* yang hilang, air toilet yang kecil, lama saat mengisi buffet makanan, terdapat semut di samping-samping kamar, AC yang kurang dingin.
9. Penampilan staff Karibia Boutique Hotel menarik dan terlihat profesional.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Karibia Boutique Hotel masih perlu peningkatan karena masih ada keluhan-keluhan yang diutarakan oleh pelanggan. Kesimpulan-kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian:

1. Reabilitas (*reability*) Karibia Boutique Hotel membangun kesan yang masih belum maksimal dimata pelanggan karena pelayan masih terkesan cuek, tidak memberikan senyuman kepada pelanggan yang datang.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*) dari Karibia Boutique Hotel yang baik dibuktikan dengan selalu menanggapi keluhan dari pelanggan dan langsung mengerjakannya, dan walaupun ada pelanggan yang masih merasa lambat dalam menanggapi.
3. Jaminan (*assurance*) di Karibia Boutique Hotel sudah tinggi, dikarenakan Karibia Boutique Hotel memiliki sistem keamanan yang tinggi seperti dilengkapi dengan CCTV di setiap sisi ruangan sehingga pelanggan tidak perlu khawatir dengan barang pribadinya.
4. Empati (*empathy*) Karibia Boutique Hotel sudah baik karena pihak Karibia Boutique Hotel sangat menerima segala kritik dan saran dari pelanggan. Staff hotel juga memberikan angket yang berisi

kritik dan saran agar kedepannya bisa lebih baik. Karibia Boutique Hotel juga beroperasi setiap hari dan memiliki jam operasi/ jam kerja yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*tangible*), fasilitas yang disediakan Karibia Boutique Hotel perlu ditingkatkan lagi karena masih ada pelanggan yang mengeluh mengenai lahan parkir yang terbatas, menambahkan fasilitas kolam renang, dan lebih memperhatikan fasilitas yang ada di kamar seperti *channel TV* yang hilang, air toilet yang kecil, lama saat mengisi buffet makanan, terdapat semut di samping-samping kamar, AC yang kurang dingin.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, suatu perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas (Daryanto & Setyobudi, 2019).

Apabila Karibia Boutique Karibia dapat memaksimalkan SDM dalam hal kualitas pelayanan, maka akan memberikan kesan yang baik dimata pelanggan dan secara tidak langsung akan memajukan Karibia Boutique Hotel.

Pada kesempatan ini penulis memberikan beberapa saran yang membangun kepada Karibia Boutique Hotel sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan, yaitu:

1. Selalu ramah disaat menerima pelanggan yang datang walaupun hanya sekedar menanyakan mengenai harga ataupun pertanyaan lain. Contohnya seperti memberikan senyuman, menyapa pelanggan yang datang dengan mengucapkan selamat datang, dll. Sebab hal sederhana seperti ini akan membuat pelanggan terkesan dengan pelayanan yang diberikan dan membangun kesan yang baik juga untuk pelanggan.

Beberapa hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan, salah satunya yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan pelanggan eksternal seperti kasir, petugas, penerima tamu, pelayan (Daryanto & Setyobudi, 2019).

2. Akan lebih baik jika Karibia Boutique Hotel menambahkan fasilitas hotel yang diinginkan oleh pelanggan contohnya seperti ditambahnya fasilitas kolam renang. Serta lebih memperhatikan dan memperbaiki fasilitas yang sudah ada seperti ketersediaan lahan parkir yang terbatas dan lebih memperhatikan fasilitas kamar yang akan dipakai oleh pelanggan sehingga akan mengurangi terjadi keluhan dari pelanggan mengenai fasilitas yang sudah tersedia.

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2019).

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*.
- Arwin, A., Yuliana, Y., & Erika, E. (2021). Dampak Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Teguh Jaya Mandiri): Impact of Leadership and Work Environment on Employee Performance (Case Study at PT Teguh Jaya Mandiri). *BISMA Cendekia*, 1(2), 60–66.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (2nd ed.). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Imelda, I., Yuliana, Y., Arwin, A., Vincent, W., & Williny, W. (2021). Dampak Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus pada PT Bintang Anugrah Plafonindo Palembang. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 273–277.
- Leonardo, V., Yuliana, Y., Arwin, A., Hutabarat, F. A. M., & Sulaiman, F. (2021). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus pada Perkantoran Maha Vihara Maitreya Cemara Asri, Deli Serdang. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 466–470.
- Martono, M., Arwin, A., Yuliana, Y., Lisa, L., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 411–415.
- Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yuliana, Y., Arwin, A., & Pratiwi, J. D. (2020). Dampak Gaji dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Cipta Mandiri Agung Jaya). *BISMA Cendekia*,

I(1), 1–6.

Yuliana, Y., Arwin, A., Supriyanto Supriyanto, D. A., & Siemin, E. (2020). A Study on the Challenges of Organisational Learning in Perguruan Tinggi Cendana, Medan-Indonesia. *ICASI 2020: Proceedings of the 3rd International Conference on Advance & Scientific Innovation, ICASI 2020, 20 June 2020, Medan, Indonesia*, 129.

Yuliana, Y., Lisa, L., Nancy, N., Chandra, W., & Aigan, W. (2019). Analisis Penerapan Promosi Pada PT. Adam Dani Lestari Medan. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, *1*(1).