

## PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ARTOTEL GELORA SENAYAN JAKARTA.

Raihan Rizki Zahri <sup>1</sup>, Lu'luwatin Rosdiana Aprilia <sup>2</sup>, Rr. Christiana Mayang Anggraeni <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Raihan Rizki Zahri (Pengelolaan Perhotelan/Pariwisata/departemen, fakultas, Politeknik Negeri Media Kreatif, Jakarta, Indonesia)

Raihanrizki23@gmail.com<sup>1,2,3</sup>

### *Abstract*

*This study aims to analyze the effect of facilities on guest satisfaction at Artotel Gelora Senayan Jakarta. Using a quantitative approach with an associative method, data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using simple linear regression. The sample consisted of 97 respondents from a population of 3,000 hotel guests (March–May 2025), determined using the Slovin formula with a 10% margin of error. The results showed that guests had a positive perception of the hotel's facilities, including room comfort, Wi-Fi access, cleanliness, and other supporting amenities, and overall guest satisfaction was high. The regression analysis revealed a positive and significant relationship between facilities and guest satisfaction, with a significance value of  $0.000 < 0.05$  and a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.336, indicating that 33.6% of guest satisfaction is explained by the quality of the facilities. Therefore, well-managed facilities significantly contribute to increasing guest satisfaction, and hotel management is advised to continually improve the quality and completeness of its facilities.*

**Keywords:** *Facilities; Guest Satisfaction; Hotel; Linear Regression; Artotel Jakarta*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di Artotel Gelora Senayan Jakarta. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, data diperoleh melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan regresi linier sederhana. Sampel berjumlah 97 responden dari total populasi 3.000 tamu (Maret–Mei 2025), ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%. Hasil menunjukkan bahwa persepsi tamu terhadap fasilitas seperti kenyamanan kamar, Wi-Fi, kebersihan, dan fasilitas pendukung lainnya berada dalam kategori baik, serta tingkat kepuasan tamu juga tinggi. Analisis regresi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas dan kepuasan tamu, dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$  dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.336, yang berarti 33,6% kepuasan tamu dijelaskan oleh kualitas fasilitas. Dengan demikian, fasilitas yang baik memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kepuasan tamu, sehingga manajemen hotel disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan kelengkapannya.

**Kata kunci :** *Fasilitas; Kepuasan Tamu; Hotel; Regresi Linier; Artotel Jakarta*

*Corresponding author :* Raihanrizki23@gmail.com.

## PENDAHULUAN

Dalam dunia perhotelan, kepuasan tamu merupakan indikator utama keberhasilan bisnis yang sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas yang ditawarkan. Di kota besar seperti Jakarta, hotel tidak hanya bersaing dari segi lokasi dan harga, tetapi juga dari kelengkapan fasilitas. Fasilitas yang baik dan memadai mampu meningkatkan kepuasan tamu, mendorong loyalitas, serta memperkuat citra positif hotel.

Artotel Gelora Senayan Jakarta hadir dengan konsep artistik yang menarik dan menargetkan tamu yang mencari pengalaman menginap unik. Namun, meskipun unggul secara estetika, ulasan dari tamu menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap fasilitas seperti Wi-Fi, parkir, hingga ketiadaan ruang kebugaran. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan antara ekspektasi tamu dengan pengalaman nyata yang mereka dapatkan.

Fenomena ini mendorong dilakukannya penelitian untuk memahami sejauh mana fasilitas memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi tamu terhadap fasilitas, mengukur tingkat kepuasan mereka, serta menguji apakah fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.

Urgensi dari penelitian ini terletak pada pentingnya pengelolaan fasilitas sebagai strategi peningkatan layanan di tengah persaingan bisnis perhotelan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang manajemen perhotelan dan menjadi acuan praktis bagi manajemen Artotel Gelora Senayan Jakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## KAJIAN PUSTAKA

Fasilitas dalam konteks perhotelan merupakan sarana penting yang menunjang operasional dan memberikan kenyamanan bagi tamu. Menurut Siddik (2024), fasilitas adalah

alat pendukung untuk mencapai tujuan organisasi. Ulina (2020) menyebutnya sebagai bentuk dukungan organisasi agar pekerjaan dapat terlaksana efektif, sedangkan Ristya (2022) menambahkan bahwa fasilitas juga mencakup lingkungan kerja dan metode pelaksanaannya. Kurniawan (2022) menegaskan bahwa kelengkapan fasilitas sebanding dengan skala aktivitas hotel, dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Vernanda (2025) mengidentifikasi indikator fasilitas yang efektif mencakup kesesuaian dengan kebutuhan, kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, serta penataan yang baik. Jenis fasilitas yang umumnya memengaruhi pengalaman tamu antara lain kamar, Wi-Fi, restoran, parkir, pusat kebugaran, dan fasilitas bisnis (Ramly, 2025).

Di sisi lain, kepuasan tamu didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang diterima (Yuliantari, 2022). Bila hasil melebihi harapan, maka tamu akan sangat puas; sebaliknya, jika tidak terpenuhi, dapat muncul ketidakpuasan yang berdampak buruk terhadap loyalitas tamu dan reputasi hotel (Musfar, 2020; Rachman, 2022).

Kotler (2019) menjelaskan bahwa kepuasan tamu dapat diukur melalui survei, sistem saran, mystery shopper, serta analisis pelanggan yang hilang. Sedangkan indikator kepuasan menurut Musfar (2020) meliputi kesesuaian harapan, minat menginap kembali, dan kesediaan merekomendasikan hotel.

Berbagai penelitian sebelumnya mendukung hubungan antara fasilitas dan kepuasan tamu. Putra (2020) membuktikan adanya pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan tamu di Hotel Santika Bandung. Lestari dan Wijaya (2021) menemukan bahwa fasilitas publik yang lengkap di Hotel Harris Surabaya meningkatkan loyalitas tamu. Ananda (2019) mengamati bahwa fasilitas dan pelayanan sama-sama memengaruhi kepuasan

di Hotel Amaris. Penelitian oleh Ramadhani (2022) menambahkan persepsi nilai sebagai mediator dalam hubungan tersebut, sedangkan Dewi (2021) menekankan bahwa fasilitas lebih berpengaruh dibanding harga di hotel budget Yogyakarta.

Dari teori dan hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan faktor penting yang berkontribusi besar terhadap kepuasan tamu. Hotel yang mampu menyediakan fasilitas lengkap, sesuai harapan, dan bernilai bagi tamu memiliki peluang lebih tinggi dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif dan berkelanjutan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di Artotel Gelora Senayan Jakarta. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner skala Likert kepada 97 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin dari populasi sebanyak 3.000 tamu, dengan teknik purposive sampling. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi hotel dan studi pustaka. Instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya dengan hasil yang menunjukkan seluruh item kuesioner valid dan reliabel (Cronbach's Alpha = 0,908). Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana, didahului dengan uji normalitas dan uji linearitas, untuk menguji hipotesis bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Artotel Gelora Senayan Jakarta memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, dibuktikan melalui analisis regresi linear sederhana yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000

(< 0,05) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,336, artinya 33,6% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kualitas fasilitas. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi tamu terhadap fasilitas seperti kenyamanan kamar, akses Wi-Fi, kebersihan, dan area parkir sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka, yang ditunjukkan melalui minat untuk kembali dan kesediaan merekomendasikan hotel. Hasil ini sejalan dengan teori Yuliantari (2022) dan Musfar (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan tamu terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima, serta diperkuat oleh penelitian terdahulu seperti Putra (2020) dan Lestari & Wijaya (2021) yang juga menegaskan pentingnya fasilitas dalam membangun loyalitas pelanggan. Meskipun Artotel memiliki keunggulan pada konsep visual dan artistik, hasil lapangan menunjukkan bahwa aspek fungsional seperti fasilitas kebugaran dan efisiensi Wi-Fi masih menjadi sorotan negatif yang berpengaruh pada kepuasan tamu secara keseluruhan, menandakan bahwa estetika visual tidak dapat menggantikan kebutuhan praktis tamu yang menjadi kunci utama dalam membangun pengalaman menginap yang memuaskan dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas hotel memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan tamu di Artotel Gelora Senayan Jakarta. Kualitas fasilitas yang baik seperti kenyamanan kamar, akses internet yang memadai, kebersihan, serta kelengkapan layanan penunjang berkontribusi secara signifikan terhadap persepsi positif tamu terhadap pengalaman menginap. Temuan ini menguatkan teori-teori sebelumnya mengenai pentingnya fasilitas sebagai salah satu determinan utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan, serta memperkaya kajian empiris dalam bidang manajemen perhotelan,

khususnya pada hotel dengan konsep tematik artistik. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa manajemen hotel perlu menyeimbangkan aspek visual dan estetika dengan pemenuhan kebutuhan fungsional tamu agar pengalaman menginap menjadi lebih holistik. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen Artotel secara aktif mengevaluasi dan meningkatkan kualitas fasilitas dasar seperti Wi-Fi, fasilitas kebugaran, dan ruang kerja bisnis, guna menciptakan pengalaman layanan yang lebih utuh dan kompetitif. Untuk pengembangan riset ke depan, disarankan agar penelitian tidak hanya berfokus pada fasilitas, tetapi juga mengintegrasikan variabel lain seperti pelayanan, harga, brand image, atau kepuasan jangka panjang, guna memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor pembentuk loyalitas tamu dalam industri perhotelan modern.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Amaris Jakarta*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Cresswell, J. W. (2019). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dewi, R. A. (2021). *Hubungan Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Budget di Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Firmansyah, A. (2019). *Manajemen Pemasaran Strategis*. Bandung: Alfabeta.
- usrizaldi, M. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Sosial*. Padang: Andalas University Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Kurniawan, D. (2022). *Manajemen Operasional Hotel*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lestari, I., & Wijaya, R. (2021). Analisis Fasilitas Hotel dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel Harris Surabaya. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 5(2), 102–115.
- Muhtarom, M. (2022). *Fasilitas Kerja dan Produktivitas Karyawan*. Malang: Literasi Nusantara.
- Musfar, M. (2020). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel Melalui Kualitas Pelayanan*. Surabaya: Lintas Media.
- Nurjaya, H. (2021). *Teknik Sampling dalam Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Puspita, A. (2021). *Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kinerja Pegawai*. Semarang: Unnes Press.
- Putra, D. A. (2020). *Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Santika Bandung*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Rachman, H. (2022). *Pemasaran Jasa dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ramadhani, S. (2022). *Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Persepsi Nilai di Hotel Horison Semarang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Ramly, A. (2025). *Jenis-jenis Fasilitas dalam Manajemen Aset Perhotelan*. Makassar: Pustaka Pariwisata.

Ristya, D. (2022). *Lingkungan Kerja dan Fasilitas dalam Meningkatkan Produktivitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siddik, M. (2024). *Fasilitas Kerja dan Efisiensi Operasional Hotel*. Jakarta: Gema Publik.

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

Sukmawati, E. (2020). *Manajemen Fasilitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Penerbit Mitra Cendekia.

Ulina, R. (2020). *Sarana dan Prasarana dalam Organisasi Modern*. Medan: Lentera Ilmu.

Vernanda, L. (2025). *Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Produktivitas Karyawan*. Palembang: Pustaka Riset Manajemen.

Yuliantari, S. (2022). *Kepuasan Tamu Hotel dan Faktor yang Mempengaruhinya*. Denpasar: Udayana Press.