

Kualitas Pelayanan Crystal Lotus Hotel Berdasarkan Review Tamu Di Traveloka

Crystal Lotus Hotel Service Quality Based On Guest Reviews In Traveloka

Awaludin^a

(Program Studi Perhotelan, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahakarya Asia)

Erlina Daru Kuntari^b

(Program Studi Perhotelan, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahakarya Asia)

Lutfi Handayani^c

(Program Studi Perhotelan, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahakarya Asia)

Samsul Arifin^d

(Program Studi Perhotelan, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahakarya Asia)

ARTICLES INFORMATION

E B B A N K

Vol. 13 No.2, Desember 2023

Halaman : 89 - 100

© LP3M STIEBBANK

ISSN (online) : 2442 - 4439

ISSN (print) : 2087 - 1406

Keywords :

*Service Quality, Traveloka,
Crystal Lotus Hotel*

JEL classifications :

Gxx Bxx Cxx

(maksimal tiga golongan, rujukan

penggolongan dapat dilihat pada

<https://www.aeaweb.org/econlit/jel>

lCo des.php?view=jel)

Contact Author :

^a awaludinmy@unmaha.ac.id,

^b daru.kuntari@unmaha.ac.id,

^c lutfi.handayani@unmaha.ac.id,

^d samsuli.arifini@unmaha.ac.id

ABSTRACT

This study aims to find out how the service quality of Crystal Lotus Hotel Yogyakarta is based on guest reviews on Traveloka. The object of this research is guest reviews based on Traveloka with a sample of 122 reviews which uses the Slovin formula. In preparing this final project, using qualitative research methods with observation and documentation data collection techniques.

The results obtained from the research in this writing are based on the service quality of Crystal Lotus Hotel Yogyakarta based on guest reviews at Traveloka. Tangible Dimensions, the positive reviews about the rooms are comfortable and clean, there are bacon, the breakfast menu is delicious and varied, the hotel is very comfortable, the employees are beautiful and handsome, there is a parking lot, views, a swimming pool for children, complete facilities, strategic location, and close to the center small gifts. Negative guest reviews, namely: some hotel facilities that have problems, room cleanliness and guest comfort. Dimensi Reliability, positive reviews from guests about good and fast service. Negative guest reviews namely: service room service nothing, guests complain about the TV being damaged at the reception but it hasn't been repaired, and the check-in process is long. Responsiveness Dimension, positive reviews of guests on the wishes and needs of guests, always trying to help guests when guests need it. Negative guest reviews namely: long and long-winded service, guest requests that are not delivered, and staff responses that are not convincing for guests. Assurance Dimension, positive reviews about staff friendliness, and courtesy. Negative reviews such as the security staff at the basement are not friendly. Empathy Dimension, Positive reviews from guests about being allowed to check-in prematurely. Know the wishes of guests. Then the negative reviews for guests are: guest requests are not fulfilled by the hotel so that guests review negatively.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat berdampak akibat adanya pandemi COVID 19. Terdapat penurunan jumlah wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal yang sangat signifikan. Yogyakarta adalah salah satu Kota yang maju di Indonesia. Dengan didukung oleh status kota pendidikan dan budaya serta banyaknya destinasi wisata yang beraneka ragam, maka hal ini menjadi salah satu alasan mengapa Yogyakarta banyak dikunjungi oleh para wisatawan, hal itu pula yang menyebabkan perkembangan hotel di Yogyakarta mengalami kemajuan yang sangat pesat.

Kualitas pelayanan adalah tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan kepada tamu mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau yang disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan tamu. Jika, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh tamu tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada harapan pelanggan. Menurut Fitzsimmons dalam Sulastiyono (2011) kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut yaitu, bukti langsung (*Tangible*) , keandalan (*Reliabilitas*) , daya tanggap (*Responsiveness*) , jaminan (*Assurance*) , dan empati (*Empathy*). Melalui kualitas pelayanan maka terciptalah kepuasan tamu, dimana kepuasan tamu yang menjadi sasaran utama hotel agar dapat bertumbuh dan berkembang untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam menarik pelanggan untuk menginap di Crystal Lotus Hotel maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Crystal Lotus Hotel berdasarkan review tamu di traveloka.

Pengertian hotel menurut keputusan Menteri Parpostel adalah Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial (keputusan menteri parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987). Menurut Sulastiyono (2006: 5) pengertian hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Sedangkan menurut Sihite (2000: 2) hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh makanan dan minuman.

Adapun departemen yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan di industri perhotelan serta memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mengelola hotel dan memberikan pelayanan kepada tamu baik yang menginap maupun yang hanya berkunjung ke hotel atau melakukan kegiatan. Berikut departemen yang ada di hotel serta tugas dan tanggung jawab masing-masing per departemen:

1. *Front Office Department*

Front Desk Agent (FDA) atau sering disebut Resepsionis. Tugasnya adalah untuk melayani tamu *check-in* dan *check-out*, bertransaksi, serta memberikan informasi kepada tamu, *Telephone Operator* tugas dari *Telephone Operator* atau *Call Center* adalah untuk menerima telepon hotel baik dari tamu yang sedang menginap maupun tamu yang ingin melakukan reservasi kamar, *Concierge* adalah menerima barang yang ditiptipkan tamu, mencatat semua barang yang telah tersimpan maupun yang telah diambil oleh pemiliknya, menyambut dan membukakan pintu untuk tamu, dan *Guest Relation Officer (GRO)* bisa dikatakan tanggung jawab dan peran *Guest Relation Officer* ini cukup eksklusif.

2. *Housekeeping Department*

Room Section tugas *Section* ini adalah membersihkan dan merapikan ruangan atau kamar setelah tamu *check-out*, *Public Area Section* bertanggung jawab atas pemeliharaan dan pelayanan di publik area seperti *lobby*, kolam renang, *gym*, dan fasilitas umum lainnya, *Laundry Section* bertugas untuk mencuci, menyetrika dan melipat semua *Linen* yang digunakan di hotel, dan *Gardener Section* bertanggung jawab atas kesegaran dan keindahan buket dan rangkaian bunga yang diletakkan di ruangan-ruangan hotel.

3. *Food and Beverage Service*

Memeriksa semua peralatan dan furniture di lokasi untuk persyaratan dan perawatannya, Membersihkan semua peralatan makan dan memastikannya semua dalam kondisi siap digunakan untuk melayani tamu, Mengutamakan kepuasan tamu, Mengatasi keluhan tamu dan memastikan kepuasan tamu menjadi hal yang utama.

4. *Food and Beverage Product*

Mengolah bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap disajikan pada tamu, Mulai dari menu *appetizer, soup, main course*, serta *dessert*, Membuat dan mengolah bahan makanan menjadi masakan yang lezat dan memiliki cita rasa yang khas, dan Bertanggung jawab atas minuman dan makanan yang sudah dibuat apakah sudah memenuhi syarat bagi kesehatan.

5. *Engineering Department*

Melindungi biaya investasi, guna mencegah terjadi kerugian bagi pemegang saham perusahaan (*owner*), Memaksimalkan pelayanan hotel dengan mendukung hotel dan memastikan segala sesuatunya dapat berjalan lancar hingga kepuasan tamu bisa maksimal, dan Mengatur segala sesuatunya agar berjalan dengan efektif dan efisien.

6. *Security*

Memastikan bahwa setiap tamu hotel yang datang dengan bersikap ramah dan memberikan salam santun, Selalu memastikan kenyamanan tamu hotel, Memastikan bahwa setiap tamu hotel yang datang selalu merasa aman dan nyaman, Menanggapi setiap pertanyaan dari tamu hotel.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono, (2015:157) dalam Nuraeni (2021) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Fitzsimmons dalam Sulastiyono (2011) terdapat Lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas jasa pelayanan, dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) adapun diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu hotel dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara hotel dalam menyajikan kualitas layanan kepada tamu, yang meliputi fasilitas fisik, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan di hotel), serta penampilan para staff hotel.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan hotel memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan tamu yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tamu tanpa kesalahan, sikap simpati dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu tamu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan tamu menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan pandangan yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para staf hotel untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada tamu dengan berupaya memahami keinginan tamu dimana suatu hotel diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang tamu, memahami kebutuhan tamu secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi tamu.

Online Travel Agent menurut Australian Tourism Data Warehouse (2013) dalam Hendriati, (2019) online travel agent adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara online melalui website. Website online travel agent adalah website yang dikelola oleh OTA yang mendistribusikan dan memfasilitasi pemesanan ke pihak penyedia usaha pariwisata. Traveloka merupakan perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel secara daring dengan fokus perjalanan domestik di Indonesia. Traveloka salah satu perusahaan rintisan (*startup*) berstatus unicorn asal Indonesia ini mengembangkan layanannya pada pemesanan tiket kereta API, penyewaan mobil, bus, hingga aktivitas wisata. Sejak tahun 2015, Traveloka mulai berekspansi ke sejumlah negara di Asia Tenggara seperti Filipina, Malaysia, Thailand, Singapura, dan Vietnam.

Perusahaan ini didirikan pada tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang. Ide ini muncul disaat Ferry Unardi sering mengalami kesulitan dalam pemesanan pesawat, terutama disaat dia ingin kembali ke Padang, Indonesia, dari Amerika Serikat. Pada awal konsepnya Traveloka berfungsi sebagai mesin pencari untuk membandingkan harga tiket pesawat dari berbagai situs lainnya. Pada pertengahan tahun 2013 Traveloka kemudian 21 berubah menjadi situs reservasi tiket pesawat dimana pengguna dapat melakukan pemesanan di situs resminya. Pada bulan Maret 2014, Ferry Unardi menyatakan bahwa Traveloka akan segera masuk ke bisnis reservasi kamar hotel. Pada bulan Juli 2014, jasa pemesanan hotel telah tersedia di situs Traveloka.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono, (2017) metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme/interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah review dari Online Travel Agent yaitu Traveloka yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Adapun kualitas pelayanan tersebut berdasarkan review tamu dari traveloka dari dulu hingga per tanggal 19 Oktober 2022 sebanyak 9.437 review.

Sampel yang baik, yaitu sampel yang kesimpulannya dapat digunakan pada populasi. Untuk sampel yang diambil dari populasi harus benar – benar representative (mewakili). Dalam penelitian ini, karena mengingat dengan keterbatasan waktu dan kesempatan peneliti, maka peneliti akan mengutip review traveloka sebanyak 122 review. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n :ukuran sampel

N: ukuran populasi

e :kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, kemudian dikuadratkan.

Berdasarkan rumus slovin, maka besarnya penarikan jumlah sampel penelitian adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{9437}{1 + (9437 \times 9\%^2)}$$

$$n = \frac{9437}{1 + (9437 \times 0,09^2)}$$

$$n = \frac{9437}{1 + (9437 \times 0,0081)}$$

$$n = \frac{9437}{1 + 76,4397}$$

$$n = \frac{9437}{77,4397}$$

$$n = 121,86325 \text{ Dibulatkan menjadi } 122 \text{ review.}$$

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi dan Dokumentasi. Menurut Christensen (2004) dalam Sugiyono (2017) observasi diartikan sebagai pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan. Selanjutnya menurut Creswell (2012) dalam sugiyono (2017) menyatakan bahwa observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian. Dimana peneliti menggunakan pengamatan review tamu di traveloka.

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen bisa juga berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, Sugiyono (2012). Dokumentasi pada penelitian ini, penulis menyortir review tamu yang ada di traveloka.

Menurut Sugiyono (2017) Analisis data pada penelitian kualitatif menurut Bogdan dalam Bugyono adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang sudah didapatkan oleh penulis dari hasil wawancara, observasi, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain. Caranya yaitu dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, lalu memilih mana yang penting dan akan dipelajari, kemudian barulah membuat kesimpulan. Maka dari itu, Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai data yang didapatkan sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data sendiri terdiri dari beberapa proses, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Crystal Lotus Hotel Berdasarkan Review Tamu Di Traveloka

Peneliti menggunakan Lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Sulastiyono (2011) yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Berikut pemaparan satu per satu hasil analisis dibawah ini:

1. *Tangible (Bukti Fisik)*

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan dengan menggunakan 122 data review di Traveloka, diketahui bahwa indikator *Tangible* (Bukti Fisik), dinilai positif dan negatif. Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di department Housekeeping, dalam bentuk kamar yang terasa nyaman dan bersih. Hal ini disampaikan oleh responden 2, yang mengatakan bahwa, “Nyaman sekali menginap 2 malam disini, tempat tidur nyaman bantal banyak jadi bisa menggantikan guling yang ga ada (R2, R5, R12, R24, R31, R37, R44, R45, R46, R73, R92, R106, R122, 2022)”. Hal serupa juga

disampaikan oleh responden 7, yang mengatakan bahwa “Hotelnya bersih (R7, R8, R14, R15, R19, R32, R42, R43, R47, R51, R53, R54, R61, R63, R65, R67, R68, R71, R75, R82, R87, R90,

R98, R100, R101, 2022)”. Ada juga responden yang mengatakan bahwa kasurnya besar, hal ini disampaikan oleh responden 16, seperti pada kutipan “Bersih, kasur nya besar dan nyaman (R16, R64, R94, R108, R114, R115, R117, 2022)”.

Selain itu, penilaian positif di department housekeeping juga disampaikan oleh responden 3, dengan mengatakan bahwa kamar di Crystal Lotus Hotel memiliki kelebihan dengan ketersediaan balkon kecil, seperti dalam kutipan “Paling suka kamar ada balkon kecilnya (R3, R4, R13, R17, R21, R25, R27, R86, R110, 2022)”. Kemudian ada juga responden yang mengatakan bahwa Crystal Lotus Hotel fasilitasnya lengkap. Seperti yang disampaikan oleh responden 26. Dalam kutipan berikut “Pokoknya hotel ini hotel yang recommended banget selain fasilitasnya yang lengkap (R26, R48, R57, R70, R72, R80, R88, R93, R 120, 2022)”. Selain itu ada juga responden yang mengatakan bahwa Crystal Lotus Hotel bagus. Hal ini disampaikan oleh responden 30. Seperti pada kutipan “Hotel bagus dan nyaman (R30, 2022)”.

Hal serupa, juga disampaikan oleh responden 33 bahwa di kamar ada bathtub di dalam kamar mandinya. Seperti pada kutipan “Tipe kamar ini cukup luas dengan bathtub dalam kamar mandi yang besar. Heater bekerja dengan baik. Kamar bersih dan dingin dengan AC yang masih dikontrol dengan personal remote bukan AC sentral (R33, R34, R55, 2022)”. Lalu ada juga responden yang mengatakan bahwa Crystal Lotus Hotel mempunyai kolam renang yang bersih. Hal ini disampaikan oleh responden 38 Seperti pada kutipan “kolam renang bersih (R38, R107, 2022)”. Selain itu, ada juga responden yang mengatakan bahwa Crystal Lotus Hotel memiliki parkir yang tersedia basement. Hal ini disampaikan pada responden 104 seperti pada kutipan “parkir tersedia di basement (R104, 2022)”.

Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai negatif dari review tamu yang ada di traveloka diantaranya di Department Housekeeping, dalam bentuk kamar mandi yang kurang bersih. Hal ini disampaikan oleh responden 2 seperti dalam kutipan “Kamar mandi kurang bersih sih menurut saya, sama wastafel pembuangannya kurang cepat seperti ada yang menyumbat di dalam tapi fasilitasnya cukup lengkap sih (R2, R5, R23, R38, R41, R49, R55, R71, R115, 2022)”. Selain itu ada juga responden yang mengatakan bahwa kolam renangnya kecil. Hal ini disampaikan oleh responden 3 seperti pada kutipan “tapi kolam renangnya ukurannya kecil dan fasilitas lain masih biasa saja (R3, 2022)”. Hal serupa juga ada responden yang mengatakan bahwa tentang kebersihan kolam renang. Hal ini disampaikan oleh responden 28 seperti pada kutipan “hanya kebersihan kolam renangnya saja perlu ditingkatkan karena banyak daun yang masuk ke kolam (R28, 2022)”.

Kemudian ada juga responden yang mengatakan bahwa fasilitasnya kurang seperti cangkir. Hal ini disampaikan oleh responden 11 seperti pada kutipan “tp mungkin untuk standar kamar deluxe, bisa lah ya cangkir nya ditambah, karena kemarin cuma satu, padahal pengen ngopinya berdua (R11, R35, R36, R92, 2022)”. Selain itu ada juga responden yang mengatakan bahwa kamar mandi bau. Hal ini disampaikan oleh responden 31 seperti pada kutipan “Kamar mandinya sebaiknya diberi pengharum ruangan biar ga apek (R31, 2022)”.

Selain itu ada juga responden yang menyatakan bahwa linennya bau tidak wangi. Hal ini disampaikan oleh responden 53 seperti pada kutipan “Cuma minus handuk kurang wangi aja (R53, 2022)”. Hal serupa, ada juga responden yang menyatakan bahwa linennya ada spotting. Hal ini disampaikan oleh responden 64 seperti pada kutipan “namun pagi hari saya menemukan noda coklat besar di duvet bagian dalamnya (R64, R76, R81, R84, R97, 2022)”.

Kemudian ada juga responden yang mengatakan bahwa fasilitasnya kurang seperti kursi yang di restoran. Hal ini disampaikan oleh responden 34 seperti pada kutipan “Karena ramai mungkin ketersediaan meja dan kursinya juga tidak mencukupi padahal kami turun ke resto pukul 6.30 dri lantai 2 (R34, R57, 2022)”.

Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di departemen *engineering*, dalam bentuk AC yang terasa dingin. Hal ini disampaikan oleh responden 21 seperti pada kutipan “Ac dingin (R21, R76, R119, 2022)”. Ada juga responden yang mengatakan bahwa showernya kencang. Hal ini disampaikan oleh responden 108 seperti pada kutipan “shower kencang (R108, 2022)”.

Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai negatif dari review tamu yang ada di traveloka diantaranya di departemen *engineering*, dalam bentuk kamar yang kurang kedap suara. Hal ini disampaikan oleh responden 53 seperti pada kutipan “Sayang kurang kedap suara jadi agak berisik terdengar di dalam kamar (R53, R54, R77, R78, R91, R95, 2022)”. Hal yang hamper sama juga disampaikan oleh responden 1 seperti dalam kutipan “Hari pertama check in dapat pintu kamar yang bermasalah (R1, 2022)”. Selain itu, responden 1 juga menyebutkan bahwa TV yang bermasalah seperti pada kutipan “kami pindah kamar ke 317 eh tvnya bermasalah (R1, R114, 2022)”.

Kemudian ada juga responden yang mengatakan bahwa AC yang bermasalah. Hal ini disampaikan oleh responden 56 seperti dalam kutipan “ada lagi sedikit kendala AC kamar saat pukul 09.16 mengeluarkan tetesan air makan waktunya dibersihkan ya (R56, R85, R86, R122 2022)”. Selain itu ada juga responden yang menyatakan tentang *heater*. Hal ini disampaikan oleh responden 58 seperti dalam kutipan “cuma untuk heater terlalu lama harus menunggu 10 menit dan panasnya hanya so so walaupun kran airnya sudah dipol kan (R58, 2022)”. Kemudian ada juga responden yang mengatakan bahwa air bau. Hal ini disampaikan oleh responden 58 seperti dalam kutipan “Cuma air nya agak bau ketika keran dibuka (R58, 2022)”. Selain itu ada juga responden yang mempermasalahkan tentang wifi. Hal ini disampaikan oleh responden 84 seperti dalam kutipan “Kualitas wifi buruk (R84, 2022)”.

Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di *food & beverage*, dalam bentuk makanan yang enak dan lengkap. Hal ini disampaikan oleh responden 4 seperti pada kutipan “Menu sarapan yang enak dan komplit (R4, R8, R10, R12, R13, R17, R21, R22, R23, R26, R27, R28, R29, R30, R31, R34, R37, R38, R40, R44, R45, R46, R47, R50, R51, R53, R57 R58, R59, R60, R65, R66, R67, R70, R72, R76, R78, R86, R97, R98, R110, R117, R118, R122, 2022)”. Selain itu ada juga responden yang mengatakan tentang room service. Hal ini disampaikan oleh responden 5 seperti dalam kutipan “makanan room service enak (R5, 2022)”.

Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai negatif dari review tamu yang ada di traveloka diantaranya di *food & beverage*, dalam bentuk makanan yang kurang enak dan variatif. Hal ini disampaikan oleh responden 2 seperti dalam kutipan “cuman makanan kurang banyak (R2, R7, R18, R73, R99, 2022)”. Selain itu ada juga responden yang mengatakan bahwa makanan yang asin. Hal ini disampaikan oleh responden 8 seperti dalam kutipan “cuma salah satu menu nya ada yang terlalu asin banget (R8, 2022)”. Hal serupa juga disampaikan oleh responden 86 yang mengatakan bahwa ada menu yang tidak terasa pedas seperti dalam kutipan “Untuk menu makanan lauknya hanya bihun goreng yang tidak pedas, 2 lainnya pedas (R86, 2022)”.

Selain itu ada juga responden yang mengatakan tentang room service Crystal Lotus Hotel tidak ada. Hal ini disampaikan oleh responden 15 seperti dalam kutipan “yang kurang hanya ketika kami minta breakfast diantar ke kamar, pihak hotel mengatakan tidak bisa, sayang sekali ya, padahal selama saya menginap di Jogja di hotel lain pasti permintaan sederhana ini bisa disanggupi oleh pihak hotel (R15, 2022)”. Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai negatif dari review tamu yang ada di traveloka diantaranya di *front office*, dalam bentuk pakaian. Hal ini disampaikan oleh responden 114 seperti dalam kutipan “petugas resepsionis ada yg tdk pakai masker saat melayani tamu (R114, 2022)”.

Dimensi Tangible, review positifnya tentang kamarnya yang nyaman dan bersih, ada balkonnnya, menu sarapannya enak dan variatif, hotelnya sangat nyaman, karyawannya cantik- cantik dan ganteng-ganteng, ada tempat parkir, pemandangan, lokasi dekat dengan pusat kota, ada kolam renang buat anak-anak, fasilitas lengkap, lokasi strategis, ac dingin, tempat tidur nyaman, dekat dengan pusat oleh-oleh. Berdasarkan review tamu yang ada di traveloka terhadap *tangible* beberapa yang mereview negatif tamu yaitu: beberapa fasilitas hotel yang telah bermasalah, kebersihan kamar, kolam renang kotor dan kenyamanan tamu.

2. Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan dengan menggunakan 122 data review di Traveloka, diketahui bahwa indikator *Reliability* (keandalan) dinilai positif dan negatif. Indikator *Reliability* (keandalan) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di

department *Front Office*, dalam bentuk proses check-in dan check-out cepat. hal ini disampaikan oleh responden 83 seperti dalam kutipan “Check in sangat cepat. Check out juga sangat cepat (R38, R64, R71, R78, R83, R109, R115, 2022)”.

Indikator *Reliability* (keandalan) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai negatif, diantaranya di department *Front Office*, dalam bentuk proses check-in. hal ini disampaikan oleh responden 29 seperti dalam kutipan “Sempet kecewa karena check in nya molor hingga setengah 4, harusnya jam 2 udah ready. Yang 1 kamar jam 3 kurang baru ready, satunya lagi setengah 4 lebih baru ready. Padahal kan tamu sebelumnya jam 12 telah check out, kenapa lama sekali persiapan untuk check in tamu berikutnya. Cuman kecewa pas check in aja, soalnya udah capek habis perjalanan jauh gak bisa langsung istirahat (R29, R34, R78, 2022)”.

Selain itu ada juga responden yang mengatakan tentang pelayanan sesuai dengan prosedur. Hal ini disampaikan oleh responden 119 seperti dalam kutipan “Tapi saya minta tolong diperbaiki pelayanannya bagian lobby saya sangat kecewa karena ibunya yg shift malam yg rambutnya agak pendek pirang ...sudah tau beli tiket baru aja boking jangan sampai ditanya seperti itu(mas baru aja boking ya ?) "Kata servis lobinya" kalau kaya gitu priv tamu dong nggak boleh ditanya tolong diperbaiki lagi pelayanannya (R119, 2022)”.

Indikator *Reliability* (keandalan) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di sumber daya manusia, dalam bentuk pelayanan yang baik. hal ini disampaikan oleh responden 30 seperti dalam kutipan “pelayanan sangat baik dari mulai security, receptionist dan semua stafnya (R4, R5, R6, R8, R12, R14, R25, R30, R32, R40, R42, R45, R48, R53, R56, R57, R63, R66, R69, R79, R85, R88, R89, R93, R94, R96, R99, R100, R103, R108, R110, R111, R112, R113, R116, R120, R121, R122, 2022)”.

Indikator *Reliability* (keandalan) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai negatif, diantaranya di sumber daya manusia, dalam bentuk pelayanan yang baik. hal ini disampaikan oleh responden 33 seperti dalam kutipan “Indikator *Reliability* (keandalan) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di sumber daya manusia, dalam bentuk pelayanan yang baik. hal ini disampaikan oleh responden (R33, 2022)”. Selain itu ada juga responden yang mengatakan tentang pelayanan yang tidak sesuai prosedur. Hal ini disampaikan oleh responden 87 seperti dalam kutipan “Tapi sangat kecewa sama cleaning service nya, ketika saya lagi tidur cleaning service nya main masuk aja menggunakan card cadangan kamar saya, jadi dia masuk ke kamar saya pas saya lagi tidur, lumayan kaget karena baru kali ini juga sih begitu, jika tamu tidak respon bell yang berbunyi di harapkan cleaning service tidak seenak nya membuka kamar dengan duplicate card, apalagi cleaning service nya kan cowok ya sedangkan saya wanita. Sangat tidak sopan sih (R87, 2022)”.

Dimensi Reliability, review positif dari tamu seperti tentang positif tamu tentang pelayanan yang baik dan cepat dikarenakan disaat itu tamu mendapatkan hotel lagi tidak ramai seperti hari kerja dan staf bisa fokus kepada tamu karena tidak banyak yang dilayani. Kemampuan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Beberapa yang belum memuaskan bagi tamu yaitu: layanan *room service* tidak ada, tamu komplain tentang TV nya rusak sebagian resepsionis namun tidak kunjung diperbaiki, dan proses check-in lama.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan dengan menggunakan 122 data review di Traveloka, diketahui bahwa indikator *Responsiveness* (Ketanggapan), dinilai positif dan negatif. Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan), di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di sumber daya manusia dalam bentuk cepat tanggap menyelesaikan masalah. Hal ini disampaikan oleh responden 6 seperti dalam kutipan “Kalau ada komplain langsung ditanggapi cepet (R6, R15, R101, R111, R121, 2022)”.

Selain itu responden 6 juga mengatakan tentang membantu tamu. seperti dalam kutipan “Ini khusus untuk bellboy yang namanya Pak Budi, baik banget. Fyi aku itu nginep sama temenku cuma berdua, waktu lagi bingung banget mau cari oleh oleh dimana, ya udah kepikiran lah minta bantuan pihak hotel buat anterin kita dan si Pak Budi ini selalu standby gaes. Jadi deh aku sama temenku diantar si Pak Budi ini cari oleh-oleh sekalian muter-muter hehe tapi itu ga include sama penginapan ya gaes jadi ada tambahan. Overall oke banget pelayanan hotelnya gaes kalo main ke jogja aku rekomendasi ini sih buat kalian nginep (R6, R20, R66, R86, R87, R92, 2022)”.

Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan), di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai negatif, diantaranya di sumber daya manusia dalam bentuk cepat tanggap menyelesaikan masalah. Hal ini disampaikan oleh responden 33 seperti dalam kutipan “Saya meminta handuk tambahan karena handuk di kamar terlanjur basah. Saya telpon ke petugas, yang pertama saya menunggu 30 menit tidak ada yang antar, telpon kedua dan saya tunggu sampai dengan check out tidak satupun petugas yang mengantar (R33, R95, 2022)”.

Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan), di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di *department front office* dalam bentuk membantu tamu. Hal ini disampaikan oleh responden 19 seperti dalam kutipan “big thanks buat mas kris yang udah mau direpotin sama krucil (R19, R30, 2022)”.

Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan), di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai negatif, diantaranya di *department front office* dalam bentuk cepat tanggap menyelesaikan masalah. Hal ini disampaikan oleh responden 1 seperti dalam kutipan “Saya minta sebagian receptionist untuk diperbaiki tvnya esok hari. Namun tidak kunjung diperbaiki. Jadi selama menginap ya saya dan keluarga di kamar itu tidak ada hiburan seperti menonton TV (R1, R77, R91, 2022)”.

Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan), di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di *security* dalam bentuk membantu tamu. Hal ini disampaikan oleh responden 9 seperti dalam kutipan “Petugas parkir dan petugas yang lain dengan sigap membantu kami (R9, R78, 2022)”.

Dimensi Responsiveness, review positifnya seperti tentang Staf Crystal Lotus Hotel selalu *responsive* terhadap keinginan dan kebutuhan tamu, selalu berusaha membantu tamu ketika tamu tersebut membutuhkannya. Beberapa yang mereview negatif tamu yaitu: pelayanan yang lama dan bertele-tele, request dari tamu tidak kunjung diantarkan kepada tamu hingga tamu tersebut check-out, dan respon staf tidak meyakinkan bagi tamu.

4. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan dengan menggunakan 122 data review di Traveloka, diketahui bahwa indikator *Assurance* (jaminan) dinilai positif dan negatif. Indikator *Assurance* (jaminan) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di *department front office*, dalam bentuk keramahan. Hal ini disampaikan oleh responden 9 seperti dalam kutipan “Sejak datang sudah disambut dengan ramah oleh resepsionis (R9, R51, 2022)”.

. Indikator *Assurance* (jaminan) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai negatif, diantaranya di *department front office*, dalam bentuk keramahan. Hal ini disampaikan oleh responden 44 seperti dalam kutipan “Cuma sedikit saran di bagian check in jangan terlalu tegang dong. Banyakin senyum ya (R44, 2022)”.

Indikator *Assurance* (jaminan) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di sumber daya manusia, dalam bentuk keramahan. Hal ini disampaikan oleh responden 13 seperti dalam kutipan “Cukup puas karena semua staff nya ramah, bahkan saat kita masih di basement ada staf yang mungkin tidak sedang tugas tapi karena papasan dengan kita ditanya barangkali ada yang bisa dibantu (R3, R5, R7, R8, R10, R12, R13, R15, R16, R19, R22, R24, R28, R35, R37, R39, R47, R49, R50, R52, R53, R54, R56, R58, R60, R61, R63, R64, R69, R70, R71, R72, R73, R74, R75, R76, R80, R82, R86, R87, R89, R90, R92, R97, R98, R104, R105, R106, R107, R109, R110, R111, R113, R118, R120, R122, 2022)”.

Indikator *Assurance* (jaminan) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai negatif, diantaranya di sumber daya manusia, dalam bentuk keramahan. Hal ini disampaikan oleh responden 39 seperti dalam kutipan “Staf sangat tidak ramah, pengalaman saya menginap yang terjelek tidak cocok dengan bintang 4 (R39, 2022)”. Hal serupa juga disampaikan oleh responden 35 seperti dalam kutipan “security lantai 1 rumah di basement sama sekali tidak ramah mungkin karena saya naik motor (R35, 2022)”.

Dimensi Assurance, review positifnya tentang keramahan staf, dan sopan. Beberapa review negatif bagi tamu yaitu: salah satu *security* di *basement* tidak ramah sama sekali, dan salah satu staf resepsionis saat melayani tamu tidak ada senyum sama sekali.

5. Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan dengan menggunakan 122 data review di Traveloka, diketahui bahwa indikator *Empathy* (Empati) dinilai positif dan negatif. Indikator *Empathy* (Empati) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di *department front office*, dalam bentuk mengetahui keinginan tamu. hal ini disampaikan oleh responden 82 seperti dalam kutipan “Aku check in 1 jam sebelum jam 14.00 aku dibebaskan biaya check ini. MasyaAllah deh nginep di sini sangat recommended (R82, R100, 2022)”.

Indikator *Empathy* (Empati) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai negatif, diantaranya di *department front office*, dalam bentuk tidak mengetahui keinginan tamu. hal ini disampaikan oleh responden 31 seperti dalam kutipan “Agak kecewa booking lantai atas dapetnya lantai 2, view tembok deh (R31, R62, R102, R 117, 2022)”.

Indikator *Empathy* (Empati) di Crystal Lotus Hotel, yang dinilai positif, diantaranya di sumber daya manusia, dalam bentuk mengetahui keinginan tamu. hal ini disampaikan oleh responden 9 seperti dalam kutipan “Ada permintaan khusus untuk dituliskan happy anniversary tp diluar ekspektasi saya, justru malah diberikan tambahan cake di kamar. Saya senang sekali. Terima kasih banyak untuk keramahan dan kenyamanan selama saya & keluarga menginap (R9, 2022)”.

Dimensi Emphaty, dengan review positif dari tamu tentang dibiarkan check-in tepat sebelum waktunya check-in karena kebetulan kamar sudah ready untuk ditempati. Staf Crystal Lotus Hotel mengetahui keinginan tamu seperti tamu yang ingin dikamar ada tulisan *happy anniversary* namun diluar ekspektasi tamu diberikan *cake* oleh staf Crystal Lotus Hotel. Kemudian review negatif bagi tamu yaitu: permintaan tamu tidak dipenuhi oleh pihak hotel sehingga tamu mereview negatif.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Crystal Lotus Hotel Yogyakarta berdasarkan review yang tertulis di Traveloka adalah sebagai berikut:

1. *Dimensi Tangible*, review positifnya tentang kamarnya yang nyaman dan bersih, ada balkonnnya, menu sarapannya enak dan variatif, hotelnya sangat nyaman, karyawannya cantik-cantik dan ganteng-ganteng, ada tempat parkir, pemandangan, lokasi dekat dengan pusat kota, ada kolam renang buat anak-anak, fasilitas lengkap, lokasi strategis, ac dingin, tempat tidur nyaman, dekat dengan pusat oleh-oleh. Berdasarkan review tamu yang ada di traveloka terhadap *tangible* beberapa yang mereview negatif tamu yaitu: beberapa fasilitas hotel yang telah bermasalah, kebersihan kamar, kolam renang kotor dan kenyamanan tamu.
2. *Dimensi Reliability*, review positif dari tamu seperti tentang positif tamu tentang pelayanan yang baik dan cepat dikarenakan disaat itu tamu mendapatkan hotel lagi tidak ramai seperti hari kerja dan staf bisa fokus kepada tamu karena tidak banyak yang dilayani. Kemampuan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Beberapa yang belum memuaskan bagi tamu yaitu: layanan *room service* tidak ada, tamu komplain tentang TV nya rusak sebagian resepsionis namun tidak kunjung diperbaiki, dan proses check-in lama.

3. *Dimensi Responsiveness*, review positifnya seperti tentang Staf Crystal Lotus Hotel selalu *responsive* terhadap keinginan dan kebutuhan tamu, selalu berusaha membantu tamu ketika tamu tersebut membutuhkannya. Beberapa yang mereview negatif tamu yaitu: pelayanan yang lama dan bertele-tele, request dari tamu tidak kunjung diantarkan kepada tamu hingga tamu tersebut check-out, dan respon staf tidak meyakinkan bagi tamu.
4. *Dimensi Assurance*, review positifnya tentang keramahan staf, dan sopan. Beberapa review negatif bagi tamu yaitu: salah satu *security* di *basement* tidak ramah sama sekali, dan salah satu staf resepsionis saat melayani tamu tidak ada senyum sama sekali.
5. *Dimensi Emphaty*, dengan review positif dari tamu tentang dibiarkan check-in tepat sebelum waktunya check-in karena kebetulan kamar sudah ready untuk ditempati. Staf Crystal Lotus Hotel mengetahui keinginan tamu seperti tamu yang ingin dikamar ada tulisan *happy anniversary* namun diluar ekspektasi tamu diberikan *cake* oleh staf Crystal Lotus Hotel. Kemudian review negatif bagi tamu yaitu: permintaan tamu tidak dipenuhi oleh pihak hotel sehingga tamu mereview negatif.

Saran

Untuk beberapa fasilitas hotel seperti gordena yang robek, linen ada spotingnya, kamar mandinya tidak bersih, tv yang bermasalah, AC yang meneteskan air dan tidak dingin, dan menu sarapan kurang variatif agar diperbaiki dan ditingkatkan lagi, kurangnya keramahan dalam melayani tamu, pelayanan cepat dan baik, keramahan dalam melayani tamu agar cepat diperbaiki supaya tamu tidak merasa kecewa ketika menginap di Crystal Lotus Hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Hendriyati, L., 2019, "Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar Di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta", *Media Wisata*, Vol. 17, No. 1.
- Nuraeni, 2021, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 8 No. 1, Hal. 95.
- Rumekso, 2002, *Housekeeping Hotel*, Jogja, Penerbit: Andi.
- Revalasha, N., 2016, Peranan Kesekretariatan Dalam Mendukung Administrasi Dan Operasional Kegiatan Di Bagian Kemahasiswaan Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya, kasus: Bagian Kemahasiswaan Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya, *Tesis: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya*, Surabaya.
- Sihite, R., 2002, *Hotel management (pengelolaan hotel)*, Surabaya, Penerbit: SIC Surabaya. Sulastiyono, A., 2006, *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*, Bandung, Penerbit: Alfabeta.
- Sulastiyono, A., 2011, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung, Penerbit: Alfabeta. Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung, Penerbit : Alfabeta.
- Thoha, M., & Miyanto, 2015, Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D'griya Serang, *Prosisko*, Vol. 2, No. 2, Hal. 58.
- www.mikirbae.com (diunduh 19 Desember 2022)

----- *Halaman In Sengaja Dikosongkan* -----