

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Hotel Edelweis Yogyakarta

Sejarah Hotel Edelweis ini didapat dari hasil wawancara dengan Supervisor dan para staff hotel yang telah dilakukan. Hotel Edelweis Yogyakarta dibangun pada tanggal 21 Februari 2012, yang dimiliki oleh Bapak Sadewa dan Ibu Evelin. Hotel Edelweis ini termasuk ke dalam jenis Hotel bisnis dan para *backpaker*, untuk para keluarga juga tetapi ketika waktu libur panjang saja. Hotel Edelweis ini memiliki 3 cabang di 3 kota yaitu di Jogja, Solo, dan Bali (Kuta dan Canggu) .

Sejarah nama hotel ini sangat romantis, karena nama hotel ini berasal dari hubungan pemilik hotel yang bernama Bapak Sadewa dan sang istri bernama Ibu Evelin yang selalu ingin bersama-sama sampai akhir hayat mereka, maka disatukan la nama mereka Ibu Evelin dan Bapak Sadewa ditambah kata *forever* dalam bahasa Inggris yang berarti selamanya,dan tercipta nama Edelweis tersebut. Bahkan ulang tahun Hotel Edelweis Yogyakarta ini sama dengan ulang tahun Bapak Sadewa yaitu pada tanggal 21 Februari, karena pada saat ulang tahun Bapak Sadewa Hotel Edelweis Yogyakarta ini dibangun.

Hotel Edelweis Yogyakarta adalah kiblat dari cabang Edelweis yang lain, karena hotel ini yang paling pertama dibangun dan selalu penuh *occupancy*, serta akses ke hotel ini juga gampang yaitu di pinggir jalan dan tidak jauh dari tempat perbelanjaan, stasiun, bandara, dan hiburan.

Hotel Edelweis memiliki 94 *superior rooms* dan 1 *junior suite room*, fasilitas untuk kamar *superior* yaitu *save deposit box, mini bar, complimentary voucher breakfast for two orders, standing shower all room, and high speed wifi*. Dan untuk fasilitas *junior suite room* itu sama saja tetapi lebih besar 2 kali dari *superior*, dan tambahan *living room* untuk *junior suite room*. Fasilitas lain di Hotel Edelweis Yogyakarta yaitu *swimming pool in 8th floor, city view and merapi view, laundry and dry cleaning, room service, bar and resto, meeting room, and high speed wifi*.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan SPV Hotel Edelweis Bapak Prasetyo. Hotel Edelweis Yogyakarta sangat tepat untuk menginap bagi para *bussines man and backpacker* dengan fasilitas yang disediakan dan bisa dimanfaatkan dengan baik, banyak para pembisnis dan *backpaker* yang kembali menginap sebagai *repeater*, mereka menginap rata-rata kurang lebih satu minggu dalam sekali perjalanan. Hotel Edelweis Yogyakarta ini beralamat di Jl.Gejayan No.17c.Yogyakarta-Indonesia,telp : (+62) 274-587887.

2. Fasilitas Hotel

Berikut ini jenis kamar, harga kamar, dan gambar fasilitas yang peneliti dapat saat meneliti Hotel Edelweis Yogyakarta

Tabel 4.1

Jenis Kamar Dan Harga Kamar

JENIS KAMAR	HARGA KAMAR
SUPERIOR	Rp.400.000,-
JUNIOR SUITE	Rp.2.000.000,-

Sumber data: Hasil wawancara

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, bisa kita lihat harga dan jenis kamar di Hotel Edelweis Yogyakarta. Hotel ini memiliki 2 jenis kamar yaitu: *superior and junior suite*, *superior* sebanyak 94 room dan *junior suite* 1 room, fasilitas sama saja, tapi di *junior suite* ada tambahan *living room* dan kamar nya lebih besar 2 kali dari *superior*

Gambar 4.1

Swimming Pool



Sumber data: Dokumentasi

Berdasarkan gambar 4.1 diatas, dapat dilihat gambar swimming pool, swimming pool ini terletak di lantai 8 Hotel Edelweis Yogyakarta serta pelanggan bisa melihat *city view and merapi view*, biasanya pelanggan atau tamu jarang berenang disini, dikarenakan tempat yang kecil, pelanggan dan tamu lebih suka menikmati makanan disini karena tempat yang cukup romantis untuk makan berdua bersama pasangan sambil melihat pemandangan *city view and merapi view*.

Kebetulan di gambar tersebut tidak ada gambar tempat bersantai dan tempat makan, jadi biar lebih jelas peneliti akan menjelaskan tempat makan dan bersantai tersebut. Tempat makan dan bersantai ada dipojok kiri *swimming pool* yang digambar tidak ada, terdapat meja makan, dan satu kursi bersantai yang bisa ditempati 2 orang yang bisa menikmati *view* yang ada dengan *relax*.

Gambar 4.2

Meeting Room



Sumber data: Dokumentasi

Berdasarkan gambar 4.2 diatas, bisa kita lihat gambar meeting room, biasanya ruangan ini pasti digunakan untuk keperluan bisnis dan rapat, tapi bisa juga digunakan untuk seminar, *briefing* antar karyawan, dan *meeting* khusus. Fasilitas yang ada di meeting room seperti hotel lainnya yaitu: penegas suara, *LCD infocus*, dan lain sebagainya.

Gambar 4.3

Restaurant



Sumber data: Dokumentasi

Berdasarkan gambar 4.3 diatas, bisa kita lihat gambar restoran, restoran ini menyediakan menu makanan Indonesia, Asia, Cina, Amerika, dan Eropa yang bertaraf *internasional* dengan gaya menu *a'la carte*, restoran ini beroperasi dari jam 08.00 pagi sampai jam 22.00 malam, dan untuk layanan kamar selama 24 jam.

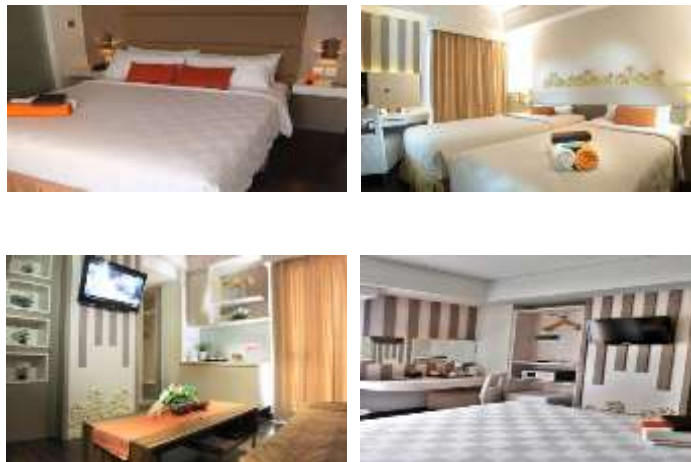
Restoran ini selain menyediakan breakfast dari jam 07.00 pagi sampai jam 10.00 pagi dengan menu yang beraneka ragam, pada malam

hari juga banyak pasangan yang sudah reservasi untuk makan malam bersama.

Selain untuk *breakfast and dining at restaurant*, restoran ini dibuka juga untuk *brunch* (makan setelah sarapan dan sebelum makan siang) and *lunch*. Suasana di restoran cocok untuk keluarga, modern, dan romantis. Serta untuk pilihan makanan dijamin halal.

Gambar 4.4

Room and Facilities



Sumber data: Dokumentasi

Berdasarkan gambar 4.4 diatas, bisa kita lihat 2 gambar yang berbeda, kasur yang disela kiri biasa disebut dengan *twin bed* yaitu satu tempat tidur yang besar dan bisa digunakan oleh 2 orang, sedangkan yang disebelah kanan biasa disebut *double bed* karena ranjang ada 2 dan

terpisah, tetapi ukuran kecil hanya untuk 1 orang dimasing-masing ranjang.

Bed yang nyaman seperti hotel lainya, untuk ukuran kamar memang kecil karena sesuai dengan *design* yaitu *modern minimalis*, selain dilengkapi dengan keramik, kamar-kamar ber-AC, *mini bar*, *save deposit box*, TV kabel layar datar dilengkapi dengan stasiun hiburan terkenal, hampir semua ada seperti: *HBO*, *FOX*, *STAR*, dan lain sebagainya. Kamar mandi pribadi dilengkapi dengan fasilitas shower air panas dan dingin juga disediakan. Untuk pasangan muda dan keluarga kecil hotel ini cukup recommended, dengan fasilitas yang ditawarkan.

B. Unsur-Unsur Kualitas Jasa Yang Diberikan Oleh Hotel Edelweis Yogyakarta

Salah satu upaya yang diberikan oleh Hotel Edelweis Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas jasa kepada konsumen adalah mengupayakan suatu pelayanan yang ditetapkan oleh pihak manajemen hotel untuk meningkatkan kepuasan konsumen hotel. Adapun kualitas jasa yang dilakukan oleh Hotel Edelweis Yogyakarta ditinjau dari lima dimensi kualitas jasa menurut Fandy Tjiptono (2006:70) yaitu :

1. **Bukti Langsung (*tangibles*)**, meliputi : Lokasi hotel, desain eksterior dan interior, makanan dan minuman, fasilitas hotel yang meliputi kamar, *swimming pool*, *business centre*, dan lain-lain, serta kenyamanan dan kebersihan selama menginap.

a. Lokasi Hotel

Lokasi Hotel Edelweis Yogyakarta di Jalan Affandi No.17c Klitren Gondokusuman, Kota Yogyakarta, DIY Yogyakarta, 55222, phone 0274-587111. Letak ini sangat strategis dan mudah dijangkau karena tidak terlalu jauh dari bandara dan juga dari pusat kota, serta Hotel Edelweis pun dapat dilalui bebarapa angkutan kendaraan seperti angkutan umum dan bus.

b. Desain Eksterior dan interior

Pada Hotel Edelweis Yogyakarta desain eksterior dan interior dengan memiliki bentuk arsitektur modern minimalis yang baik yang memadukan nuansa modern dan minimalis yang dapat membuat konsumen tertarik untuk menginap.

c. Makanan dan Minuman

Makanan dan minuman yang disajikan Hotel Edelweis Yogyakarta seperti masakan dan minuman khas Indonesia, Cina dan Eropa yang bertaraf internasional, sedangkan minuman yang disediakan baik yang beralkohol, non alkohol, ataupun minuman campuran.

d. Fasilitas Hotel (seperti kamar, *swimming pool*, *business centre*, dan sebagainya)

Pihak Hotel Edelweis Yogyakarta menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat dinikmati oleh pengguna jasa

hotel seperti fasilitas-fasilitas yang ada didalam kamar, swimming pool, business centre dan fasilitas-fasilitas yang lain untuk keperluan tamu yang dapat dinikmati langsung oleh konsumen. Fasilitas yang berbeda di Hotel Edelweis ini memiliki *swimming pool* di *rooftop* dengan *city view* dan *merapi view*, yang tidak dimiliki hotel bintang 3 lainnya.

e. Kenyamanan dan Kebersihan Selama Menginap

Konsumen diberikan suasana yang nyaman sekalipun hotel berada dalam kondisi *full* dan ramai dan dengan kebersihan yang terjaga di sekitar kamar ataupun lingkungan hotel, tapi hotel ini tidak memakai kedap suara jadi hotel sedikit bising, sejauh ini tamu yg menginap aman saja sekalipun yang sedang berbulan madu di sana.

2. Keandalan (*Reliability*), meliputi : kesesuaian pelayanan yang diberikan hotel dengan tarif yang tamu hotel bayar dan kemudahan pemesanan kamar.

a. Kesesuaian pelayanan yang diberikan hotel dengan tariff

Pelayanan yang diberikan hotel kepada konsumen diupayakan sesuai dengan tarif yang konsumen bayar, dalam hal ini pihak hotel tidak membeda-bedakan para tamu dengan tarif hotel yang ada, semua tamu yang datang dilayani dengan SOP yang telah ada di Hotel Edelweis karena dari pihak hotel

ingin memperlakukan tamu dengan perlakuan yang sama, demi kenyamanan dalam pelayanan di hotel.

b. Kemudahan pemesanan kamar

Pihak tamu hotel diberikan kemudahan dalam pemesanan kamar dengan cara memilih jenis-jenis kamar yang tersedia dan diinginkan konsumen.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi kecepatan dalam pelayanan *check in* dan *check out*, kecepatan dalam melayani konsumen, dan kecepatan dalam memberikan informasi.

a. Kecepatan pelayanan *check in* dan *check out*

Dengan memberikan pelayanan kepada konsumen, pihak hotel berusaha untuk memberikan kemudahan pelayanan dalam proses *check in* dan *check out* lebih kurang dalam waktu 3 menit agar konsumen mendapatkan jasa tanpa harus menunggu karena mudahnya prosedur serta dilayani dengan adanya pegawai *front desk* yang telah terlatih.

b. Kecepatan dalam melayani keluhan

Setiap konsumen pasti ingin jika setiap keluhannya mendapat tanggapan dari pihak hotel, dalam arti pihak hotel tidak hanya menerima dan menampung keluhan atau saran saja namun pihak hotel harus lebih tanggap pada keluhan yang dapat memberikan peluang untuk mengubah seseorang konsumen yang tidak puas menjadi pelanggan hotel yang puas.

Dalam hal ini karyawan hotel harus tanggap terhadap keluhan konsumen merupakan hal yang sangat penting, ketidakpuasan bisa semakin besar bila konsumen yang merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Kondisi ini dapat menyebabkan mereka berprasangka buruk terhadap suatu hotel, menyadari hal tersebut maka pihak Hotel Edelweis Yogyakarta mengupayakan para karyawan untuk cepat dalam memberikan informasi pelayanan yang dibutuhkan konsumen.

4. Jaminan (*Assurance*), meliputi : keamanan hotel dan kejujuran staf hotel

a. Tanggung jawab hotel terhadap keamanan

Bagi Hotel Edelweis Yogyakarta, jaminan terhadap keamanan hotel dan harta tamu merupakan suatu hal yang sangat penting karena pihak hotel menyadari bahwa konsumen menginginkan pelayanan yang memuaskan dalam hal tanggung jawab hotel terhadap keamanan tamu diupayakan dengan adanya beberapa tenaga *security* yang bertugas dan fasilitas *save deposit box* dapat membuat konsumen merasa terjaga keamanannya. Dalam hal ini pihak hotel menugaskan *security* sebanyak 3 orang dari pagi sampe sore hari untuk *stand by* di depan hotel sebagai *valet parkir*, ketika malam hari jumlah *security* hanya ditugaskan 2 orang,

karena di jam tertentu seperti jam 23.00-00.00 malam *security* bagi tugas untuk *check area* setiap lantai bersama *MOD (manager on duty)*. Demi keamanan dalam pelayanan hotel.

b. Kejujuran staf hotel

Setiap karyawan Hotel Edelweis Yogyakarta dituntut untuk memiliki sifat jujur terhadap konsumen dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi.

5. Empati (*Emphaty*), meliputi :keramahan dan kesopanan staf dalam melayani pelanggan dan kesediaan mendengarkan saran atau masalah para tamu hotel.

a. Keramahan dan kesopanan staf hotel dalam melayani konsumen

Keramahan dan kesopanan para staf karyawan sangat diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar konsumen puas dan datang untuk menginap lagi di Hotel Edelweis Yogyakarta bahkan menjadi konsumen tetap. Contohnya ketika tamu datang staff resepsionis langsung senyum hangat dengan penuh keramah-tamahan dan tamu dipersilahkan duduk serta diberikan *wellcome drink* sebelum melakukan proses *check in and check out* demi kepuasan tamu dihotel.

b. Kesediaan mendengarkan saran atau masalah tamu hotel

Kesediaan untuk mendengarkan saran atau masalah dari tamu hotel juga sangat diperhatikan dan ditanggapi oleh setiap karyawan Hotel Edelweis Yogyakarta, agar para konsumen merasa diperhatikan saat memberikan saran atau pun masalah dan bisa membuat mereka lebih nyaman untuk tinggal di hotel, dan setiap saran yang diberikan para tamu hotel ini sangat berpengaruh terhadap pembentukan kualitas jasa yang ditawarkan Hotel Edelweis Yogyakarta.

C. Gambaran Umum Responden

Didalam penelitian ini dikumpulkan data primer dengan melalui kuisisioner untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap kualitas jasa Hotel Edelweis Yogyakarta dalam hubungannya dengan loyalitas konsumen di Hotel Edelweis Yogyakarta ini, penyebaran kuisisioner dilakukan untuk 30 orang responden menjadi sampel penelitian. Responden yang menjadi sampel dianggap dapat mewakili konsumen yang menginap di Hotel Edelweis Yogyakarta.

Untuk mendapat gambaran mengenai pelanggan yang menjadi responden dilihat berdasarkan jenis pekerjaan, usia, pendidikan formal terakhir, pendapatan, frekuensi menginap, dan alasan menginap di Hotel Edelweis Yogyakarta. Setelah melihat hasil penyebaran kuisisioner sebanyak 30 responden yaitu: 8 orang staff dan 22 orang tamu, peneliti mengambil responden 8 orang staff dan 22 orang tamu karena jumlah staff

front office Hotel Edelweis hanya berjumlah 8 orang, maka dapat diketahui gambaran umum dari pelanggan Hotel Edelweis Yogyakarta.

Tabel 4.2

Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

KETERANGAN	JUMLAH
25-40 Tahun	19
>40 Tahun	11
Total	30

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, maka dapat dijabarkan usia 25-40 tahun 19 orang lebih banyak menginap di Hotel Edelweis Yogyakarta dibandingkan dengan umur >40 tahun sebanyak 11 orang, dimana yang menginap mayoritas para *backpacker* dan melakukan perjalanan untuk bisnis di usia 25-40, karena hotel ini memfokuskan hotelnya sebagai hotel *backpaker* dan bisnis, di usia 25-40 tersebut ada juga pebisnis muda sukses yang ingin mencoba menginap di Hotel Edelweis untuk menikmati fasilitas dan para backpacker yang mendapatkan harga murah dan Hotel ini menjadi pilihan untuk mereka menginap, dan di usia >40 tahun lebih banyak para pembisnis dan keluarga. Para keluarga yang menginap di Hotel Edelweis ini ingin berlibur, mengelilingi kota Jogjakarta dan ingin berwisata di kota Jogjakarta, tetapi ada juga keluarga yang menginap di sini untuk menghadiri acara wisuda dan urusan keluarga.

Tabel 4.3**Klasifikas Responden Berdasarkan Pendidikan Formal**

KETERANGAN	JUMLAH
S1	14
SLTA	9
S2	7
Total	30

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat kita jabarkan bahwa yang paling banyak menginap di Hotel Edelweis Yogyakarta berdasarkan pendidikan formal mereka adalah pendidikan sarjana sebanyak 14 orang dan SLTA sebanyak 9 orang, bukan berarti yang menginap siswa atau siswi SLTA melainkan pendidikan terakhir mereka adalah SLTA . Hal ini didukung dengan para responden yang bekerja cukup lama yaitu staff *front office* dan kebanyakan tamu adalah para *backpaker* dan sisanya pendidikan terakhir responden yang menginap di Hotel Edelweis Yogyakarta adalah S2 sebagai pembisnis serta keluarga.

Tabel 4.4**Klasifikasi Responden Berdasarkan Sering Meninap**

KETERANGAN	JUMLAH
1 kali	4
2 kali	6
3 kali	9
Lebih dari 3 kali	11
Total	30

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat dijabarkan bahwa responden yang paling sering menginap sebanyak 11 orang, setidaknya responden telah menginap sebanyak 3 kali lebih dalam satu kali perjalanan, bahkan *stay* selama satu minggu untuk keperluan bisnis dan *backpaker*, 9 orang responden setidaknya telah menginap 3 kali untuk melakukan *holiday* dengan teman-teman sebaya, sisanya sebanyak 6 kali telah menginap 2 kali melakukan acara bisnis yang berlangsung di Jogja, dan 4 orang responden baru pertama kali menginap atau 1 kali menginap untuk acara keluarga dan mencoba menginap di hotel ini , selain tujuan menginap di Hotel Edelweis Yogyakarta untuk kepentingan bisnis (dinas) dan *backpaker*.Hotel Edelweis Yogyakarta juga menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dinikmati oleh tamu hotel, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tamu kembali untuk menginap di Hotel

Edelweis Yogyakarta untuk melakukan perjalanan *backpacker* dan *business*.

Tabel 4.5

Klasifikasi Responden Berdasarkan Alasan Meninap

KETERANGAN	JUMLAH
Bisnis	11
Backpaker	13
Urusan atau Keluarga	6
Lain-lain	–
Total	30

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat dijabarkan bahwa sebanyak 13 responden menginap di Hotel Edelweis Yogyakarta untuk alasan menginap melakukan *backpaker* atau *holiday* bersama teman-temannya, dikarenakan juga mereka sering dapat harga murah dari situs ,traveloka, pegipegi, dan lain sebagainya, serta hal ini sesuai dengan Hotel Edelweis Yogyakarta yang memfokuskan hotelnya sebagai ”hotel bisnis dan *backpaker*”.

Yang kedua adalah bisnis sebanyak 11 responden karena Hotel Edelweis Yogyakarta menyediakan berbagai fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan seperti *swimming poll*, *meeting room*, dan lain-lain. Mereka senang menginap di hotel ini karena juga bisa menikmati

view merapi di pagi hari dan bersantai di *swimming pool outdoor* sesuai melakukan bisnis.

Sisanya 6 responden menginap di Hotel Edelweis Yogyakarta untuk keperluan keluarga atau urusan keluarga. Mereka menginap disini bukan berarti tidak memiliki keluarga atau *family* yang mau dikunjungi, hanya saja mereka ingin menginap disini dan ingin menikmati suasana kota Jogja pada malam hari, dan dari Hotel Edelweis ini juga mereka bisa dengan cepat menuju ke rumah keluarga ataupun *family* mereka.

D. Pembahasan

1. Kualitas Jasa Menurut Persepsi Responden

a. Tangibles

Tanggapan responden mengenai kualitas jasa Hotel Edelweis Yogyakarta tentang bukti langsung (*tangibles*). Hasil wawancara peneliti dengan 30 responden meliputi lokasi, makanan dan minuman, serta desain interior dan eksterior adalah dari 30 responden menyatakan bahwa sangat setuju dengan lokasi hotel yang strategis, makanan dan minuman yang variatif serta desain interior dan eksterior yang modern minimalis. Berikut ulasan para responden meliputi lokasi hotel, makanan dan minuman, serta desain interior dan eksterior hotel. Lokasi hotel sangat strategis dan mudah dijangkau karena tidak terlalu jauh dari tempat perbelanjaan, tempat hiburan, stasiun, dan bandara. Serta akses menuju Hotel Edelweis ini mudah karena hotel ini berlokasi di pinggir jalan.

Hotel Edelweis ini juga dekat dengan kampus UNY dan UGM, tidak heran kalau hotel ini menjadi pilihan untuk keluarga menginap untuk menghadiri wisuda anak mereka dan mereka yang baru mulai kuliah dikampus UNY dan UGM.

Hotel ini juga dekat dengan objek wisata seperti Malioboro ditempuh kurang lebih 15 menit dan Kaliurang, perjalanan ditempuh kurang lebih 30 menit, atau pelanggan ingin menonton *movie* atau belanja, pelanggan bisa berjalan kaki untuk menuju *XXI Cinema*, *Giants*, dan di dekat hotel ini juga terdapat pasar. Hotel Edelweis Yogyakarta adalah tempat yang luar biasa untuk menelusuri kota yang aktif ini. Dari sini, para tamu dapat menikmati akses mudah ke semua hal yang dapat ditemukan di sebuah kota yang aktif ini. Lingkungan yang terawat dengan baik serta lokasi yang berdekatan dengan Galeria Mall Yogyakarta, Lippo Plaza, dan Ambarukmo Plaza memberikan nilai tambah untuk hotel ini.

Ketika malam tiba sangat sayang untuk tidur di *bed* hotel yang nyaman, karena kebanyakan tamu yang datang ke Jogja dan menginap di Hotel Edelweis, pada saat malam hari banyak mencari makanan khas Jogja yaitu seperti gudeg, bakmi jowo, angkringan, wisata malam, dan mencari oleh-oleh khas Jogja.

Untuk desain ekterior dan interior Hotel Edelweis memilih arsitektur modern minimalis yang tampak rapi dan bersih, tentunya baik untuk membuat pelanggan tertarik menginap dan kembali lagi, model

hotel ini pun langsing menjulang tinggi. Interior kamar bagus namun tidak ada lampu utama sehingga kurang terang ketika malam hari apalagi untuk membaca.

Restoran di Hotel Edelweis ini menyajikan masakan dan minuman khas Indonesia, Cina, dan Eropa yang bertaraf internasional seperti *toedjoe nasi goreng*, *spring roll*, *GASOMI* (iga, bakso, mi), *chicken lemongrass served with potato or rice*, *choco roasted*. Sedangkan untuk minuman Hotel Edelweis menyediakan minuman alkohol atau pun non alkohol seperti *lime juice* enak diminum saat berenang dan *grey goose vodka*. Menu *breakfast* disini cukup lengkap dan variatif, Selain untuk *breakfast and dining at restaurant*, restoran ini dibuka juga untuk *brunch* (makan setelah sarapan dan sebelum makan siang) and *lunch*. Suasana di restoran cocok untuk keluarga, *modern*, dan romantis. Serta untuk pilihan makanan dijamin halal.

b. *Reliability*

Tanggapan responden mengenai kehandalan (*reliability*). Hasil wawancara peneliti dengan 30 responden meliputi pelayanan dengan sesuai tarif hotel adalah 25 responden menyatakan bahwa sangat setuju dan 5 orang menyatakan setuju. Berikut ulasan dari responden dari segi pelayanan dengan sesuai tarif hotel ditujukan agar tamu yang menginap di Hotel Edelweis merasa nyaman dan kamar yang disediakan adalah sesuai dengan tarif kamar yang diberikan beserta fasilitas kamar. Hotel Edelweis

adalah hotel bintang 3 yang mengangkat tema *modern minimalis* khas Jogja yang sangat identik dan sangat memperhatikan dalam hal kemudahan dalam pemesanan kamar bagi hotel dengan menyediakan jenis-jenis kamar yang ada

Staff resepsionis yang ramah serta menunjukkan senyuman yang hangat ketika menyambut tamu yang datang, karena staff resepsionis adalah orang pertama yang ditemui ketika masuk ke hotel ini, lobby yang tidak terlalu luas, hanya ada beberapa kursi, lift, dan lorong. Sesuai dengan hotel ini minimalis, tapi fasilitas memuaskan.

c. *Responsiveness*

Kemudian daya tanggap (*responsiveness*). Hasil wawancara peneliti dengan 30 responden meliputi kecepatan dan kemudahan dalam melakukan proses *check in and check out* adalah 23 responden menyatakan bahwa sangat setuju dengan pelayanan yang diberikan dan 7 responden menyatakan bahwa setuju. Berikut ulasan mengenai kecepatan dan kemudahan, dalam melakukan proses *check in and check out* lebih kurang dalam waktu 3 menit, dalam hal ini tamu sangat diuntungkan dengan kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan yang diberikan oleh staff Hotel Edelweis ini membuat para tamu menjadi tidak harus menunggu lama dalam proses *check in-check out*, dimana para staff juga telah mendapatkan pelatihan dalam melakukan pelayanan. Dengan berkembangnya zaman, sekarang juga dapat reservasi sebelum datang ke

Hotel Edelweis, dimana Hotel Edelweis telah bekerja sama dengan berbagai situs seperti: trsveloka, agoda, pegipegi, dan situs lainnya. Sehingga pada proses *check in and check out* lebih cepat, karena sudah reservasi sebelumnya.

Kecepatan dalam menindak lanjuti keluhan pelanggan juga sangat harus diperhatikan, karena pelanggan yang tidak puas tidak akan kembali menginap, ketidakpuasaan bisa semakin besar apabila pelanggan yang merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Kondisi ini dapat menyebabkan mereka berprasangka buruk terhadap hotel kita, menyadari hal tersebut maka Hotel Edelweis mengupayakan para karyawan untuk cepat menyelesaikan keluhan serta memberikan informasi secara rinci kepada pelanggan yang membutuhkan. Resepsionis Hotel Edelweis selalu tanggap terhadap keluhan dan bersedia dengan cepat membantu untuk menyelesaikan keluhan pelanggan.

Seperti halnya tamu memesan makanan melalui *front office*, maka staff *front office* akan langsung memberitahu pihak *food and baverages* untuk pesanan makanan beserta nomor kamar tamu yang memesan, dan pihak *front office* juga segera menghubungi tamu bahwa makanan akan dibuat dalam waktu yang telah ditentukan *food and baverages* dan akan diantar ke kamar tamu.

d. *Assurance*

Tanggapan pelanggan mengenai jaminan (*assurance*). Hasil wawancara peneliti dengan 30 responden meliputi jaminan keamanan hotel dan harta tamu adalah 28 responden menyatakan bahwa sangat setuju dengan jaminan keamanan yang diberikan hotel, karena mereka merasa aman dan nyaman dan 2 responden menyatakan bahwa setuju. Berikut ulasan mengenai jaminan keamanan hotel dan harta pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting, pihak hotel mengupayakan dengan adanya beberapa tenaga *security* yang bertugas selama 24 jam dan fasilitas *save deposit box* dapat membuat pelanggan merasa aman.

Setiap karyawan Hotel Edelweis dituntut untuk memiliki sifat jujur terhadap pelanggan dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi. Resepsionis Hotel Edelweis selalu melayani para pelanggan dengan keramah-tamahan dan memiliki *knowledge* yang luas agar tercapai kepuasan pelanggan.

e. *Emphaty*

Serta karyawan Hotel Edelweis harus memiliki sifat empati (*emphaty*). Hasil wawancara peneliti dengan 30 responden meliputi sikap keramah-tamahan serta kesopanan dalam melayani tamu adalah 30 responden menyatakan bahwa sangat setuju dengan sikap keramah-tamahan serta kesopanan yang dirasakan oleh para tamu. Berikut ulasan mengenai sikap keramah-tamahan serta kesopanan dalam melayani

pelanggan dan kesediaan mendengarkan saran atau masalah para pelanggan hotel, Resepsionis harus peka ketika tamu membutuhkan sesuatu, sehingga tamu akan merasa nyaman tinggal dihotel tersebut dan ketika ada keluhan seperti *AC* tidak dingin, staff *front office* dapat langsung memberi solusi dengan menghubungi *engineering* untuk melakukan perbaikan, itulah gunanya rasa empati harus ditanamkan pada setiap karyawan.

Resepsionis Hotel Edelweis sangat memperhatikan kepuasan pelanggan dan merasa yakin atas pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan berminat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan resepsionis yang telah diberikan kepada pelanggan Hotel Edelwis Yogyakarta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan seperti yang telah diuraikan peneliti pada Bab IV sebelumnya, maka dicari data yang diperoleh melihat hasil survey dengan responden sebanyak 30 orang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hotel Edelweis Yogyakarta adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan dan pariwisata yang berlokasi di Jl.Gejayan No.17c. Yogyakarta-Indonesia.Keberhasilan pengelolaan jasa hotel ini sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan perusahaan untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan konsumen yang menginap atau menggunakan segala fasilitas yang ditawarkan pihak hotel tersebut.

Usaha yang dilakukan oleh Hotel Edelweis Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas jasanya kepada para pengguna jasa perhotelan adalah mengupayakan suatu pelayanan yang terpadu dan terarah dengan memenuhi standar-standar pelayanan yang ditetapkan oleh pihak manajemen Hotel Edelweis Yogyakarta untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Tanggapan responden mengenai kualitas jasa yang dihasilkan oleh Hotel Edelweis Yogyakarta dinilai sudah baik oleh responden, dilihat dari segi dimensi *tangibles* (bukti langsung atau berwujud), *reliability*

(kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Hal ini terlihat dari hasil yang didapat dari kuisisioner-kuisisioner yang terkumpul dimana unsur-unsur kualitas jasa mempunyai respon yang baik.

2. Tanggapan responden terhadap kualitas jasa Hotel Edelweis Yogyakarta adalah sangat baik, hal ini dapat dilihat dari respon yang sangat baik dari para responden. Unsur dari kualitas jasa *tangibles* (bukti langsung atau berwujud) dengan tanggapan mengenai lokasi Hotel Edelweis Yogyakarta yang strategis dan mudah dijangkau, sedangkan untuk dimensi *reliability* (kehandalan) diupayakan sesuai dengan tarif yang dibayar oleh pelanggan dan tidak membedakan pelanggan, untuk *responsiveness* (daya tanggap atau ketanggapan) dengan kecepatan pelayanan *check in* dan *check out* dalam waktu 3 menit, dan *assurance* (jaminan) dengan menjamin keamanan hotel agar tamu merasa nyaman dan aman, serta *emphaty* (empati) selalu sopan dan ramah-tamah saat memberikan pelayanan. Sedangkan tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan adalah sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari unsur-unsur dimensi tersebut dan beberapa pelanggan sudah menjadi *repeter* di Hotel Edelweis Yogyakarta.

B. Saran

Setelah mengelola dan menganalisa data yang telah dikumpulkan peneliti mencoba mengajukan beberapa saran bagi Hotel Edelweis Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kualitas jasa yang diharapkan dapat menciptakan tingkat loyalitas pelanggan lebih tinggi lagi, diantaranya

1. Hotel Edelweis Yogyakarta perlu mengadakan survey secara berkala dan continue untuk mengetahui perubahan keinginan pelanggan sehingga perubahan keinginan tersebut secara cepat dapat diantisipasi oleh pihak Hotel Edelweis Yogyakarta dan akan membuat pelanggan selalu terpenuhi kebutuhannya dan puas sehingga pelanggan tidak akan berpindah ke hotel lain. Fasilitas kotak saran harus dioptimalkan demi terpenuhinya kebutuhan pelanggan.
2. Pihak Hotel Edelweis Yogyakarta dapat mengadakan survey terhadap kualitas jasa yang ada pada hotel lain khususnya hotel yang ada di Yogyakarta atau diluar Yogyakarta yang di anggap baik dan bisa diterapkan di Hotel Edelweis Yogyakarta sehingga kualitas jasa yang ada pada Hotel Edelweis ini menjadi lebih baik.
3. Pihak Hotel Edelweis Yogyakarta diharapkan dapat memberikan souvenir yang lebih bervariasi lagi bagi pelanggan yang loyal dan dapat dimanfaatkan oleh pelanggan, seperti : pena, notebook, dan sebagainya. Sehingga pelanggan akan merasa senang dan atas pemberian *souvenir* tersebut dan mereka selalu ingat kepada Hotel Edelweis Yogyakarta dan akan kembali lagi.

4. Pihak Hotel Edelweis Yogyakarta diharapkan untuk memasang peredam suara, karena hotel ini berada di pinggir jalan, agar para pelanggan lebih merasa nyaman lagi di saat mereka istirahat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Soenarno. 2006. Front Office Management. Yogyakarta: CV. Andi Offset (Penerbit Andi).
- Agoes Dariyo. 2007. Psikologi Perkembangan, PT Refika Aditama. Bandung.
- Agustinus Darsono. 2001. Front Office Hotel, PT Grasindo. Jakarta
- Agus, Sambodo dan Bagyono. 2006. Dasar-dasar Kantor Depan Hotel. CVAndi, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT Renika Cipta.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Christopher H Lovelock dan Lauren K. Wright, 2007, Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanto, Cetakan Kedua, Jakarta, PT. INDEKS.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa. Andi Offset, Yogyakarta.
- _____. 2006. Manajemen Jasa. Andi Offset, Yogyakarta
- _____. 2011, Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang
- Indrawati, A. 2011. Pengaruh Kualitas Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ekonomi Bisnis.
- Jonathan, Sarwono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Kotler, Philip, James Brown. 2005. James Makens. *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan*, Jilid 2 .Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. Principles of marketing 11th editor, person education. Jakarta.
- _____. 2007. Manajemen Pemasaran. Jakarta:PT.Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Selemba Empat, Jakarta.
- Miles, Matthew dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Moleong, Lexy J.2007. Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2016. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Soekidjo, Notoatmodjo. 2003. Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Pengantar Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN
KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA
AMPTA
YOGYAKARTA

No. : 525 /Q-AMPTA/XI/2017 Yogyakarta, 17 Nopember 2017
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Bapak/Ibu
HRD Hotel Edelweis Yogyakarta
Jl. Affandi No. 17e , Klitren Gondokusuman
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Front Office Department Hotel Edelweis ,Yogyakarta selama 04 minggu terhitung mulai tanggal 20 Nopember 2017 sampai dengan tanggal 20 Desember 2017, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Administrasi Hotel :

Nama Mahasiswa : Martin Dwi Cayo Putra
No Mahasiswa : 314100701
Semester : VIII (Delapan)

Harap lucapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"PENGARUH KUALITAS JASA RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL EDELWEIS YOGYAKARTA"**. Proposal Penelitian akan dikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hoemat kami
Kertua



Tembusan:
File

Jl. Laksono Affandipin Km. 0
(Tempel, Colomonggal, Depok
Sleman Yogyakarta 55281
Telp./Fax : (0274) 485115 - 489514

Website: www.ampta.ac.id
e-mail: ampta@ampta.ac.id

Lampiran 2

Surat Izin Penelitian



SURAT KETERANGAN

Nomor: 012/01/SK/2018

Sehubungan dengan surat dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta Nomor : 525/Q.AMPTA/XI/2017 tentang permohonan izin penelitian di Hotel EDELWEISS Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Martin Dwi Cayo Putra
No Induk Mahasiswa : 314100701
Semester : 8 (Delapan)

Nama tersebut telah di setuju untuk mengadakan penelitian di Hotel Edelweiss Yogyakarta selama 04 minggu terhitung mulai 20 November 2017 sampai dengan tanggal 20 Desember 2017, demikian surat ini kami berikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Hormat Kami

HRD

General Administration

Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : M. Yulha Rizki Cahya Rizka
 NO. MAHASISWA : 3102201
 JUDUL PENELITIAN : Analisis Kualitas dan Sifat Fisik dan Kimia Produk Pangan Terpadu

NAMA PEMBIMBING I : P. H. Syarif MS

NAMA PEMBIMBING II : Maria Erlina MS

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	30/07	Diskusi mengenai latar belakang masalah, rumusan tujuan, dan manfaat penelitian	
2	01/08	Latihan soal dan tugas (Bentuk paper dan audio)	
3	01/08	Penyusunan proposal dan wawancara	
4	01/08	Penyusunan proposal dan wawancara	
5	01/08	Penyusunan proposal dan wawancara	
6	01/08	Penyusunan proposal dan wawancara	
7	01/08	Penyusunan proposal dan wawancara	
8	01/08	Penyusunan proposal dan wawancara	
9	01/08	Penyusunan proposal dan wawancara	
10	01/08	Penyusunan proposal dan wawancara	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	12-10-17	Pes. baik, Pembahasan lanjut.	
2	03-11-17	ACC proposal	
3	11-05-18	Presentasi penyusunan dan pelaksanaan tes tulis	
		Presentasi lisan	
		Hal. 30-32, sample	
		Presentasi atau Bestaris	
		1014517	

