

*Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk
Menginap Di Ames Hotel, Melaka.
Dziela Muhammad Parid, Hartini Adenan, Dina Syamilah Zaid, Siti Mahera Ahmat Amin,
Murni Fithriyaani Zuaimi*

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENGINAP DI AMES HOTEL, MELAKA.

**Dziela Muhamad Parid¹, Hartini Adenan², Dina Syamilah Zaid³, Siti Mahera Ahmat
Amin⁴, Murni Fithriyaani Zuaimi⁴**

¹Lecturer at Faculty of Hospitality & Tourism Management, Universiti Melaka
dziela@unimel.edu.my

Article History:

Received : 15 December 2023

Accepted : 4 January 2024

Published : 16 January 2024

ABSTRAK

Persaingan dalam perniagaan perhotelan kini semakin kompetitif selaras dengan usaha kerajaan untuk meningkatkan sektor pelancongan. Penunjuk utama dalam industri ialah kepuasan pelanggan. Kajian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui kepuasan setiap pelanggan yang pernah menginap di rangkaian hotel tersebut. Pembolehubah yang digunakan dalam kajian ini ialah kemudahan, harga bilik, layanan pekerja terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam kajian ini adalah mereka yang pernah menggunakan kemudahan perkhidmatan di hotel. Sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah pelancong domestik yang pernah menggunakan kemudahan perkhidmatan rangkaian hotel. Kajian ini menggunakan data primer dengan mengedarkan borang soal selidik. Kajian ini menggunakan SPSS versi 22 dengan soal selidik yang berjaya diuji sebanyak 100 dengan pemprosesan data ujian data deskriptif, ujian kesahan dan ujian boleh dipercayai. Hasil kajian menunjukkan bahawa kemudahan, harga bilik, layanan pekerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di AMES hotel.

Kata kunci: *Kemudahan, Harga bilik, Layanan pekerja, Kepuasan.*

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan telah menjadi aspek penting dalam bidang perhotelan. Hotel dapat bertahan dan berkembang kerana prestasi dan kesetiaan seorang pelanggan. Melalui kepuasan pelanggan, sebuah hotel dapat mempertahankan pelanggannya. Kepuasan dan kesetiaan pelanggan sangat bergantung kepada kualitas pelayanan yang mereka dapatkan di suatu hotel (Dame Afrina & Hellen, 2021). Sebuah hotel harus melihat kepuasan pelanggan agar dapat mengetahui apa yang perlu ditingkatkan.

Teknologi telah berkembang dari tahun ke tahun dan telah membantu bidang perhotelan dalam meningkatkan statistik tentang kepuasan pelanggan. Survei *online* adalah cara popular dalam memantau kepuasan pelanggan sehingga pengurusan dapat mengimplementasikan peningkatan terhadap kualiti pelayanan dan fasiliti-fasiliti berdasarkan keperluan pelanggan (Dame Afrina & Hellen, 2021). Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti faktor pelancong untuk menginap di AMES hotel, Melaka dari segi sudut kemudahan, harga dan kualiti layanan. Pembangunan industri pelancongan telah banyak membawa kesan terhadap komuniti tempatan. Pengkaji berasa tertarik untuk membuat kajian ini kerana kajian ini adalah kajian yang dilakukan setelah pandemik covid 19 yang telah melanda negara kita.

Melaka amat dikenali kerana keunikan sejarahnya yang mana telah mengalami beberapa perubahan pemerintahan. Sejarah Melaka bermula apabila Parameswara putera raja dari Palembang telah terlibat dalam peperangan merebut takhta kerajaan Majapahit pada akhir abad ke-14. Selain itu, Lokasi Melaka yang strategik di mana menghubungkan negara China ke India dan Timur telah menjadikannya tempat yang sangat sesuai sebagai pusat perdagangan. Kedatangan pedagang-pedagang Arab serta pedagang-pedagang dari Timur dan Barat telah menjadikan Melaka sebagai sebuah pelabuhan entrepot yang sibuk dengan ratusan kapal yang singgah setiap tahun (Siti Salina & Zuliskandar Ramli, 2018).

SOROTAN LITERATUR

Kepuasan pelanggan adalah satu keadaan di mana keinginan, jangkaan dan keperluan pelanggan dipenuhi. Sesuatu perkhidmatan dianggap memuaskan sekiranya perkhidmatan tersebut dapat memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam memberikan perkhidmatan yang lebih baik, cekap dan berkesan. Sekiranya pelanggan tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan, maka perkhidmatan tersebut boleh dipastikan tidak berkesan dan tidak cekap. Ini amat penting bagi perkhidmatan awam (Hery Purnomo, 2021).

Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan merupakan faktor penting dalam membangunkan sistem penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada keperluan pelanggan, meminimumkan kos dan masa serta memaksimumkan impak perkhidmatan kepada populasi sasaran. Mengukur kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam memberikan perkhidmatan yang lebih baik, lebih baik, lebih cekap dan lebih berkesan. Sekiranya pelanggan tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan, maka perkhidmatan tersebut boleh dipastikan tidak berkesan dan tidak cekap. Ini penting terutamanya untuk perkhidmatan awam.

Dalam keadaan persaingan sempurna, di mana pelanggan boleh memilih antara beberapa perkhidmatan alternatif dan mempunyai maklumat yang mencukupi, kepuasan pelanggan adalah penentu utama tahap permintaan perkhidmatan dan fungsi/pengoperasian pembekal. Walau bagaimanapun, jika hanya satu agensi, kerajaan dan sektor swasta, merupakan satu-satunya penyedia perkhidmatan, penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur keberkesanan dan kecekapan perkhidmatan selalunya tidak dapat dilihat (Rino Sardanto, 2021).

Kepuasan pelanggan ialah reaksi emosi jangka pendek pelanggan terhadap prestasi perkhidmatan tertentu (Lovelock dan Wright, 2017). Satu lagi definisi kepuasan pelanggan

ialah perbezaannya antara jangkaan dan prestasi atau perkhidmatan yang dirasakan (Tjiptono, 2015). Menurut Kotler dan Keller (2015), kepuasan pelanggan ialah perasaan seronok atau kecewa seseorang yang muncul selepas membandingkan prestasi (hasil) produk yang difikirkan dengan prestasi yang dijangka.

Seterusnya, fasiliti adalah cara untuk mempercepatkan pelaksanaan fungsi atau kemudahan yang disediakan oleh kerajaan atau swasta untuk masyarakat (Suharso dan Retnoningsih, 2017). Satu lagi definisi kemudahan ialah segala-galanya yang memudahkan pelanggan menggunakan perkhidmatan syarikat (Haryanto, 2016). Kemudahan awam dan kemudahan sosial adalah harta bersama yang mesti dijaga dan

dijaga supaya sentiasa dapat digunakan secara optimum untuk jangka masa panjang. Penghuni masyarakat boleh berganding bahu membina dan atau menambah baik kemudahan sosial dan sosial sendiri jika ia benar-benar diperlukan tanpa bergantung kepada kerajaan. Tanpa sebarang kemudahan kemudahan awam dan kemudahan sosial yang mencukupi akan menyukarkan kehidupan.

Pelbagai bentuk Kemudahan tersebut ialah sekolah, klinik, tempat ibadat, jalan raya dan lampu awam (Haryanto, 2015). Kemudahan awam dan kemudahan sosial yang dibuat oleh kerajaan yang dirosakkan oleh orang yang sikap tidak bertanggungjawab akan merugikan masyarakat amnya. Kemudahan sosial yang disediakan oleh kerajaan dibayar oleh dana yang kebanyakannya diperoleh daripada cukai. Cukai dan pungutan dipungut oleh kerajaan daripada masyarakat, supaya kemudahan dan perkhidmatan awam kemudahan sosial milik masyarakat umum (Haryanto, 2016). Fasiliti ialah sarana untuk mempercepatkan pelaksanaan fungsi atau kemudahan yang diperlukan disediakan oleh pengurus untuk pelanggan (Suharso dan Retnoningsih, 2017). Kewujudan kemudahan seperti tandas, kafe, bilik persalinan akan membuatkan pelanggan berasa gembira dan selesa. Oleh itu, pelanggan tidak berasa keliru tentang apa yang perlu dicari ia memerlukan. Kemudahan yang lebih baik daripada pengurus boleh menjejaskan kepuasan pelanggan. Hasil kajian Masruri dan Marliani (2015) dan Haryanto (2016) menunjukkan bahawa: kemudahan itu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

PERMASALAHAN KAJIAN

Dengan meningkatkan tahap kepuasan dan standard kualiti, syarikat mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan ke tahap yang lebih tinggi di mana ini sukar dan memerlukan kos yang tinggi untuk memuaskan hati pelanggan. Pelanggan berulang adalah sangat penting untuk industri perhotelan kerana dari semasa ke semasa ketibaan berulang mereka boleh mengurangkan kos semasa syarikat (Ganeshet, al., 2017). Pelanggan berulang memahami produk hotel dengan lebih baik dan akan melanggan lebih banyak perkhidmatan dan boleh membayar harga yang lebih tinggi untuk setiap perkhidmatan yang diberikan selain mereka mampu memberi kritikan membina untuk kebaikan hotel (Ganeshet, al., 2017). Dalam hal ini, peningkatan kualiti perkhidmatan sahaja tidak cukup untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan seperti yang diinginkan.

Sebaliknya, peningkatan keseluruhan kepuasan pelanggan adalah lebih diperlukan bagi meraih kesetiaan dan ulangan pelanggan yang lebih besar. Oleh itu, berdasarkan perbincangan diatas kajian ini dilakukan keatas kesetiaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan servis di hotel tersebut (Rungting, 2017). Di samping itu juga, harga yang tidak berpatutan juga menjadi permasalahan dalam menjaga hati pelanggan dan menginginkan tahap kepuasan pelanggan diterima oleh tetamu atau pelanggan. Peranan harga amat penting dalam industry perhotelan bagi menarik minat pelanggan untuk menginap di hotel tersebut. Kemudahan yang terdapat di hotel tersebut haruslah diselenggara supaya tiada kecederaan atau berlaku kemalangan kepada staf atau tetamu yang datang untuk menginap di hotel tersebut. Kemudahan yang baik akan menjadikan hotel lebih menarik. Kualiti layanan daripada pekerja juga perlu memainkan peranan.

Pihak pengurusan atasan perlu mengambil tahu masalah yang dihadapi pekerja supaya tidak berlaku rekod ketidakpuasan hati pelanggan terhadap pekerja. Kepuasan pelanggan yang

menggunakan perkhidmatan hotel bukan boleh diraih hanya dengan satu atau dua perkhidmatan yang memuaskan hati pelanggan tetapi kepuasan yang dicari merangkumi kesemua aspek bermula dari kemudahan, keadaan bilik serta harga serta layanan pekerja hotel terhadap pelanggan tersebut.

Maka, faktor kepuasan pelanggan dari pelbagai sudut mesti diambil kira agar pelanggan dapat merasakan keselesaan dan ketenangan maksima sepanjang mereka menggunakan perkhidmatan perhotelan syarikat mereka itu. Oleh itu, industri hospitaliti membelanjakan berjuta-juta ringgit setiap tahun untuk menilai kepuasan tetamu dengan lebih baik dan memahami unsur-unsur kesetiaan bagi meraih kesetiaan pelanggan. Melalui pemahaman yang baik tentang perkara yang menyebabkan pelanggan datang dan pergi di hotel mereka, pemilik hotel memanipulasikan keadaan tersebut bagi meningkatkan kesetiaan pelanggan. Berdasarkan pernyataan masalah di atas, faktor kepuasan pelanggan perlu dikenalpasti dengan tepat bagi meraih pelanggan yang setia kepada perkhidmatan hotel tersebut.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini menunjukkan beberapa objektif iaitu:

1. Mengenalpasti hubungan antara faktor kemudahan terhadap kepuasan pelanggan untuk menginap di AMES hotel, Melaka.
2. Mengenalpasti hubungan antara faktor harga terhadap kepuasan pelanggan untuk menginap di AMES hotel, Melaka.
3. Mengenalpasti hubungan antara faktor kualiti layanan terhadap kepuasan pelanggan untuk menginap di AMES hotel, Melaka.

REKA BENTUK KAJIAN

Reka bentuk kajian merujuk kepada Teknik dan kaedah bagi mendapatkan sesuatu maklumat yang diperlukan bagi menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam sesuatu kajian (Azizi, 2002). Kaedah penyelidikan yang digunakan ialah merangkumi reka bentuk kajian, kajian kualitatif, kajian kuantitatif, justifikasi pemilihan kualitatif, strategi pengumpulan data dan strategi analisis data bagi mengumpul data dan maklumat bagi mencapai matlamat kajian. Menurut Mitchell & Jolley (1996), adalah paling sesuai apabila objektif penyelidikan merangkumi idea dalam memahami sebab serta mengapa kesan perubahan apabila faktor – faktor tertentu dapat dikaitkan dengan perubahan pada kesan.

Tambahan pula, reka bentuk kajian ini juga boleh membantu pengkaji dalam meningkatkan kefahaman mereka mengenai hubungan fungsi antara punca serta kesan terhadap pemboleh ubah kajian. Kajian kualitatif merupakan satu kajian penyelidikan di mana pengkaji bergantung kepada pandangan pelanggan, menanyakan soalan yang luas dan umum, mengumpul data dalam bentuk perkataan atau teks daripada pelanggan, menjelaskan dan menganalisa perkataan-perkataan tersebut dalam bentuk tema serta menjalankan inkuiri dalam bentuk yang subjektif.

Kajian kualitatif merupakan kajian semulajadi yang tidak mematuhi spesifikasi statistik, seterusnya dapatan kajian yang diperoleh adalah tidak boleh digeneralisasikan. Walaubagaimanapun kajian kualitatif ini menyumbang sesuatu kepada kajian berstatistik. Sesuatu disini bermaksud yang bermakna dan tidak boleh diukur (Schostak, John F. ,2002) Pendekatan kuantitatif ialah penyelidikan yang menekankan kepada fenomenafenomena objektif dan dikawal melalui pengumpulan dan analisis data Nana, (2005); Chua (2006); Fraenkel (2007).

Suatu penyelidikan yang melibatkan pengukuran pemboleh ubah kajian dengan menggunakan alatan saintifik dan eksperimen. Penggunaan ujian statistik terhadap sesuatu kajian adalah sebagai usaha untuk menerangkan, menjelaskan atau mencari perhubungan pengkaji berikutan daripada instrumen-instrumen yang dijalankan iaitu set soal selidik berbentuk terbuka dan tertutup. Berdasarkan kaedah ini, pengkaji menggunakan item-item tertentu berikutan daripada daripada set ujian soal selidik yang diedarkan kepada responden.

*Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk
Menginap Di Ames Hotel, Melaka.*

*Dziela Muhammad Parid, Hartini Adenan, Dina Syamilah Zaid, Siti Mahera Ahmat Amin,
Murni Fithriyaani Zuaimi*

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif kerana kajian ini menggunakan maklumat atau data yang bersifat kuantitatif. Data kuantitatif boleh diukur, melalui proses pengukuran dan memerlukan alat-alat pengukuran seperti soal selidik. Kajian ini menggunakan kedua-dua jenis data kerana kajian ini pengumpulan telah dilakukan oleh pengkaji dengan mengedarkan boring soal selidik melalui *google form* dan meminta bantuan daripada pihak hotel untuk mengedarkan boring soal selidik kepada pelanggan yang menginap di AMES hotel, Melaka melalui aplikasi “whatsapp”.

Soal selidik dibangunkan menggunakan kaedah “google form”. Pengkaji juga menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS 26.0)* untuk kajian ini kerana data yang diperoleh adalah melalui borang soal selidik, maka penyelidik menggunakan perisian SPSS 26.0 untuk mendapatkan analisa yang betul. Akhir sekali, pengkaji menggunakan item-item soalan selidik tertutup yang berkaitan maklumat peribadi responden, maklumat keluarga, jantina, umur, tahap pendidikan dan pendapatan. Selain itu, pengkaji ingin melihat kepada hubungan antara tiga pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar.

Penentuan saiz sample yang berpadanan dengan saiz populasi diambil berdasarkan Tabachnick dan Fidell (2001). Pengkaji menggunakan formula Tabachnick and Fidel (2013): $N > 50 + 8 (m)$, $N > 50 + 8 (3)$, $N > 74$. Maka, dalam kajian ini, pengkaji telah memilih untuk mengedarkan 100 borang soal selidik kepada pelanggan hotel di AMES hotel Ayer Keroh, Melaka dengan menggunakan kaedah persampelan yang bersesuaian dengan kajian yang dijalankan.

RINGKASAN KAJIAN

Kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan untuk menginap di AMES hotel, Melaka. Seterusnya, kajian ini juga ingin melihat tahap kepuasan pelanggan dari segi kemudahan, kualiti layanan dan harga. Kajian ini telah dijalankan ke atas 100 responden yang dipilih secara rawak dalam kalangan pelancong yang menginap di AMES hotel. Instrumen kajian yang digunakan ialah soal selidik berbentuk (*google form*) yang menghantar menerusi aplikasi whatsapp. *Google form* ini mengandungi lima bahagian iaitu Bahagian A: Maklumat Responden, Bahagian B: Kepuasan Pelanggan, Bahagian C: Kemudahan, Bahagian D: Harga dan Bahagian E: Kualiti layanan. Analisis kajian telah dibuat menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS 26.0)*. Statistik kekerapan, peratusan dan skor min digunakan bagi menganalisis data yang diperoleh. Seterusnya, pengkaji menggunakan nilai pekali analisis deskriptif dan analisis kekerapan yang digunakan untuk melihat peratusan dan tahap pemboleh ubah yang dialami oleh responden manakala analisis korelasi pearson digunakan untuk menunjukkan hubungan signifikan yang positif antara kepuasan pelancong dengan kemudahan, harga dan kualiti layanan. Selain itu, analisis kebolehpercayaan untuk memastikan dapatan diperolehi dipercayai dan tidak boleh diperosalkan. Analisis regrasi pula, pengkaji menguji hubungan berdasarkan persamaan linear bukan sahaja antara satu sama lain tetapi juga antara satu pemboleh ubah dengan beberapa pemboleh ubah.

KESIMPULAN

Kajian ini mempunyai persoalan kajian yang akan dijawab secara ringkas.

1. Apakah hubungan antara faktor kemudahan terhadap kepuasan pelanggan untuk menginap di AMES hotel, Melaka?
2. Apakah hubungan antara faktor harga terhadap kepuasan pelanggan untuk menginap di AMES hotel, Melaka?
3. Apakah hubungan antara faktor kualiti layanan terhadap kepuasan pelanggan untuk menginap di AMES hotel, Melaka?

Dari kajian di atas mendorong saya membuat kesimpulan dan membuat cadangan untuk penyelidikan masa depan. Jelas sekali hubungan ketiga-tiga faktor tersebut telah menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan untuk menginap di AMES hotel, Melaka. . Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan ketika keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang dikehendaki. Menurut Philip Kotler (2000) dalam Principle of Marketing bahawa Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kepuasan sebuah syarikat yang sesuai dengan harapannya.

CADANGAN DAN PENYELIDIKAN MASA DEPAN

Berdasarkan dapatan kajian ini dapat disimpulkan bahawa kepuasan pelanggan memberi impak kepada pelanggan. Maka itu, pengkaji mencadangkan beberapa cadangan bagi mewujudkan kepuasan kepada pelanggan terhadap tetamu.

1. Pengurusan hotel hendaklah meningkatkan hubungan pekerja melalui peningkatan kemesraan dan keikhlasan.
2. Pengurusan hotel hendaklah melengkapkan kemudahan fizikal sokongan melalui peningkatan kebersihan, keindahan dan penyediaan ruang parking yang mencukupi.
3. Pihak pengurusan juga perlu menyediakan peralatan yang mencukupi, contohnya kesesuaian peralatan bilik tidur, bilik mandi, dan lain-lain.

RUJUKAN

- Abdul Basit, R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel. *Jurnal Lontar*, 70-78.
- Aryo Prasetyo Wibisono, I. K. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pondok Tingal Di Kabupaten Magelang. *Journal Of Management*, 1-13.
- Dj, Y. R. (2019). Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Shangrila Hotel Surabaya. 1-8.
- Hery Purnomo, R. S. (2021). Signifikansi Harga, Fasilitas Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 67-78.
- Ishari, M. A. (2015). Kepuasan Dan Kesetiaan Pelanggan. 1-30.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi. *Jurnal Ekonomi*, 1-13.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen*, 1-25.
- Roring, R. G. (2015). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Emba*, 1-10.
- 62Sihombing, D. A. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menginap Di Chain Hotel. *Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 1-8.
- Stephanie Hanjaya, M. D. (2019). Pengaruh Atribut Hotel Butik Terhadap Minat Menginap Kembali Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Perantara Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 18-25.
- Sutomo, M. (2012). Kepuasan Pelanggan Menginap Di Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Bismajurnal Bisnis Dan Manajemen*, 79-93.
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Pt Muarakati Baru Satu. 1-21.