
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH KITO RESORT HOTEL JAMBI

Hakim Perdana Simbolon ¹, Listian Aquarman ¹, Rizki Agustian ¹, Endah Tri Kurniasih ¹
¹ Universitas Muhammadiyah Jambi, Jambi, Indonesia

Hakim Perdana Simbolon : hakimperdana@gmail.com
Listian Aquarman : listianaquarman22@gmail.com
Rizki Agustian : rizkiagustin01@gmail.com
Endah Tri Kurniasih : endah.trikurniasih@gmail.com

Abstrak

The purpose of this study is to find out the characteristics of Rumah Kito Resort Hotel Jambi customers and to find out and analyze the influence of service quality factors on the loyalty of Rumah Kito Resort Hotel Jambi customers. The analysis tool used is simple regression. Based on the results of the interview, the majority of customers are men, with a percentage of 69.70%, indicating that this hotel is visited more often by men than women. Customers are dominated by the age group of 29 to 36 years (45.45%) and 21 to 28 years (42.42%). Older or younger age groups are underrepresented, with no customers over the age of 42. Most of the customers come from the private sector (57.58%), followed by students (27.27%). Most of the customers have a secondary education background, with 66.67% having a final education at the high school level. Based on the results of a simple regression, the quality of service has a significant effect on customer loyalty at Rumah Kito Resort Hotel Jambi Jambi City by 38.5 percent. This means that the better the quality of service provided by Rumah Kito Resort Hotel Jambi to customers, the more customer loyalty will increase.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berkembang pesat di Indonesia, termasuk di Kota Jambi (Fabiany, 2021). Persaingan bisnis perhotelan semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya mobilitas masyarakat (Affera Findyana, 2024). Dalam menghadapi persaingan ini, faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah hotel adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap hotel tersebut. Loyalitas pelanggan sangat penting bagi keberlanjutan bisnis perhotelan karena pelanggan yang loyal tidak hanya melakukan kunjungan berulang, tetapi juga merekomendasikan hotel kepada orang lain, sehingga membantu meningkatkan reputasi dan daya saing hotel (Novitasari, 2021).

Secara khusus, Rumah Kito Resort Hotel Jambi merupakan salah satu hotel berbintang empat yang menawarkan pengalaman menginap dengan konsep resor yang unik (Hidayatullah, 2024). Namun, seperti yang terjadi di banyak industri jasa, terdapat beberapa kendala dalam mempertahankan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan ulasan pelanggan di berbagai platform, ditemukan beberapa keluhan mengenai kualitas pelayanan, seperti keterlambatan dalam menanggapi keluhan

pelanggan, kondisi kamar yang kurang terawat, serta pelayanan staf yang belum optimal. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel ini berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Dalam kajian teori, kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan layanan yang diterima oleh pelanggan dibandingkan dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Musa, 2022). Kualitas pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih besar, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan (Musa, 2022). Loyalitas pelanggan sendiri didefinisikan sebagai kecenderungan pelanggan untuk terus menggunakan layanan atau produk tertentu secara berulang serta merekomendasikannya kepada orang lain (Sari, 2024).

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Kito Resort Hotel Jambi. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pelanggan hotel, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pemasaran dan manajemen layanan di sektor perhotelan, khususnya dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode berasal dari kata “*methodos*” yang berarti jalan untuk suatu usaha untuk mencapai tujuan (NINGSIH, 2023). Selain itu Metode adalah suatu cara yang berhubungan dengan upaya ilmiah untuk memecahkan suatu masalah kerja, yaitu cara untuk memahami objek yang menjadi sasaran ilmu pengetahuan yang bersangkutan (Priadana & Sunarsi, 2021). Sedangkan penelitian merupakan suatu usaha untuk memberikan atau mencari kebenaran guna memecahkan masalah secara ilmiah.

Oleh karena itu di dalam penelitian ini dituntut untuk adanya langkah-langkah yang sistematis sebagai suatu usaha untuk menemukan, mengemukakan, mengembangkan, dan menguji kebenaran atau pengetahuan dimana usaha yang dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linier sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Rumah Kito Resort Hotel Jambi. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana pelanggan yang sedang menginap atau menggunakan fasilitas hotel pada saat penelitian berlangsung dijadikan sebagai responden.

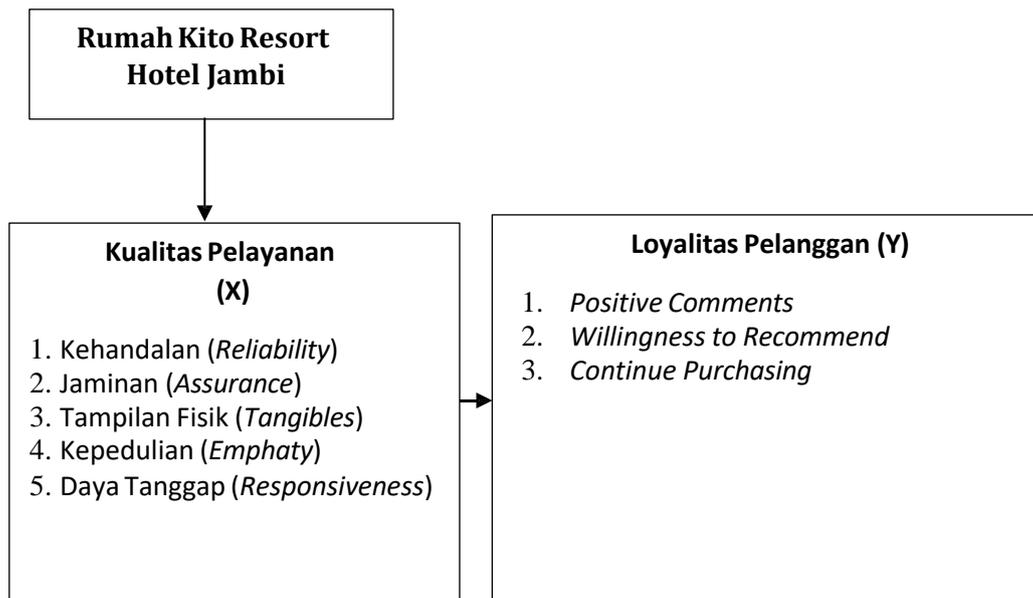
Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban yang berkisar dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan).

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji asumsi klasik juga

diterapkan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Seluruh analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik guna mendapatkan hasil yang lebih akurat dan dapat diinterpretasikan dengan baik (Rosalia et al., 2025).

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) (Rosalia et al., 2025). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden secara langsung dan wawancara kepada pelanggan Rumah Kito Resort Hotel Jambi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara yang diperoleh dan dicatat oleh pihak lain (Batubara et al., 2023). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain mengenai volume penjualan, data pelanggan yang sesuai sebagai sampel, profil perusahaan Rumah Kito Resort Hotel Jambi dan hal lain yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan wilayah, individu, obyek, gejala atau peristiwa untuk mana generalisasi suatu kesimpulan dikenakan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Rumah Kito Resort Hotel Jambi.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Sampel bisa juga diartikan sebagai elemen- elemen (bagian) populasi. Teknik sampling adalah cara tertentu (yang secara metodologis dibenarkan) yang digunakan untuk menarik (mengambil, memilih) anggota sampel dari anggota populasi sehingga peneliti memperoleh kerangka sampel dalam ukuran yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik accidental sampling. *Accidental* sampling yaitu pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Sehingga dalam teknik sampling di sini peneliti mengambil responden pada saat itu juga di Rumah Kito Resort Hotel Jambi.

3. Kuesioner

Yaitu suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan kepada responden dengan harapan responden memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui data tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan Rumah Kito Resort Hotel Jambi, dan pada akhirnya digunakan untuk mengetahui tingkat loyalitas responden sebagai pelanggan Rumah Kito Resort Hotel Jambi. Responden diharap untuk menjawab semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner, dengan memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan ganda dimana setiap item soal disediakan 5 (lima) pilihan jawaban. Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemudian diberi skor dengan mengacu pada skala Likert.

Tabel 1. Skala Likert

Jawaban	Skor/ Nilai
Sangat	5
Setuju Setuju	4
Kurang	3
Setuju Tidak	2
Setuju	1
Sangat Tidak Setuju	

Metode Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah, Analisis regresi linier adalah salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).

Regresi linier sederhana digunakan untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).

Persamaan Regresi sederhana dikemukakan oleh:

$$Y = a + \beta X + e \quad (1)$$

$$LP = a + \beta KPL + e \quad (2)$$

Keterangan:

a = Konstanta

LP = Loyalitas Pelanggan

KPL = Kualitas Pelayanan

B = Koefisien Regresi

e = Error

HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil analisis, mayoritas pelanggan hotel adalah pria (69,70%), dengan dominasi kelompok usia 29–36 tahun (45,45%) dan 21–28 tahun (42,42%). Sebagian besar pelanggan berasal dari sektor swasta (57,58%) dan memiliki latar belakang pendidikan SMA (66,67%). Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi sebesar 38,5%.

Pembahasan ini mencakup seluruh aspek yang telah dibahas dalam pendahuluan dan metode penelitian, terutama dalam konteks peran kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Kito Resort Hotel Jambi. Seperti yang telah dijelaskan, faktor kualitas pelayanan menjadi variabel utama dalam membentuk loyalitas pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelanggan cenderung tetap setia pada layanan yang memenuhi ekspektasi mereka dalam hal keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Selain itu, hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 38,5% terhadap loyalitas pelanggan, yang berarti bahwa meskipun kualitas pelayanan merupakan faktor penting, terdapat faktor lain yang juga mempengaruhi loyalitas pelanggan, seperti harga, promosi, dan pengalaman personal pelanggan terhadap layanan hotel. Oleh karena itu, manajemen Rumah Kito Resort Hotel Jambi harus mempertimbangkan pendekatan holistik dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan tidak hanya berfokus pada kualitas layanan tetapi juga aspek lain yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Selain itu, dalam implementasi strategi peningkatan kualitas pelayanan, hotel perlu memberikan perhatian lebih terhadap aspek-aspek yang menjadi keluhan pelanggan, seperti ketepatan waktu dalam menangani keluhan, perawatan fasilitas kamar, serta peningkatan profesionalisme staf hotel. Dengan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan loyalitas pelanggan dapat meningkat secara signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Kito Resort Hotel Jambi. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat loyalitas

pelanggan. Meskipun kualitas pelayanan merupakan faktor dominan, terdapat faktor lain seperti harga dan pengalaman personal yang juga dapat memengaruhi loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, manajemen hotel perlu meningkatkan aspek-aspek pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik guna memastikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Selain itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam menangani keluhan pelanggan secara efektif serta meningkatkan keterampilan dan profesionalisme staf hotel agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal. Dengan demikian, loyalitas pelanggan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Affera Findyana, A. (2024). *Pengaruh Dividen Payout Ratio (Dpr), Net Profit Margin (Npm) Dan Return On Equity (Roe) Terhadap Nilai Perusahaan Properti Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2019-2023*. Universitas Mohammad Husni Thamrin.
- Batubara, R. F., Rahmawati, S., & Hanum, S. (2023). Analisis Pengaruh Inflasi, Investasi, Dan Pengangguran Terhadap Kemiskinan Di Sumatera Utara Tahun 2001-2020. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 1(2), 310–326.
- Fabiany, N. F. (2021). Analisis Sektor Unggulan Perekonomian Di Provinsi Jambi Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(03), 619–632.
- Hidayatullah, M. (2024). *Perancangan Resort Di Pantai Tembobor Yang Terintegrasi dengan Pengalaman Budidaya Mutiara Sebagai Daya Tarik Melalui Pendekatan Arsitektur Neo Vernakular*. Universitas Islam Indonesia.
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9–21.
- NINGSIH, P. F. (2023). *IMPLEMENTASI METODE BERNYANYI DALAM PEMBELAJARAN NAHWU UNTUK MENINGKATKAN MAHAROH QIROAH DI MARHALAH TAMHIDIYAH MA'HAD ALY NURUL JADID PAITON PROBOLINGGO*. UNIVERSITAS NURUL JADID.
- Novitasari, A. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan hotel tanjung surabaya dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderating. *Soetomo Business Review*, 2, 158–172.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Rosalia, R., Maulina, R., & Fatmayanti, F. (2025). Pengaruh Anggaran Pendidikan dan Evaluasi Kebijakan Penggunaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) terhadap Akuntabilitas dalam Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di Sekolah Dasar Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 981–992.
- Sari, F. (2024). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan terhadap Produk MS Glow di Kabupaten Tebo. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(4), 171–184.