

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN TAMU
(STUDI PADA TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL PANGERAN CITY
MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT)**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Dan Perhotelan,
Universitas Negeri Padang. Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



Oleh :

**JIHAEN NABILLA AGVITI
19135212**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI


**PENGARUH E- SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN TAMU
(STUDI PADA TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL PANGERAN CITY MELALUI
ONLINE TRAVEL AGENT)**

Nama : Jihaen Nabilla Agviti
NIM/BP : 19135212/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

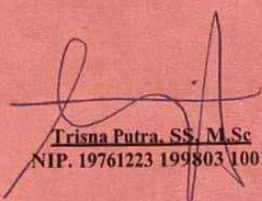
Padang, Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Youmil Abrian, SE, M.M
NIP. 198210022008121002

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4
Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu
(Studi Pada Tamu Yang Menginap Di hotel Pangeran
City Melalui Online Travel Agent)
Nama : Jihaen Nabilla Agviti
NIM/BP : 19135212/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian, SE.,M.M

1. 

2. Anggota : Adek Kurnia Fiza , S.ST. Par, M.Par

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, S. ST.,M.Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751)7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

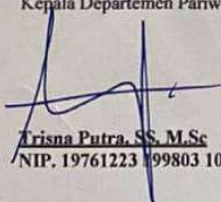
Nama : Jihaen Nabilla Agviti
NIM/TM : 19135212/ 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,


Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu (Studi Pada Tamu Yang Menginap Di Hotel Pangeran City Melalui Online Travel Agent) adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Kepala Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Jihaen Nabilla Agviti
NIM. 19135212



ABSTRAK

Jihaen Nabilla Agviti, 2023. Pengaruh E-service Quality Terhadap Kepuasan Tamu (Studi Pada tamu yang menginap dihotel Pangeran City Melalui Online Travel Agent)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh E-service Quality Terhadap Kepuasan Tamu (Studi Pada Tamu Yang Menginap Di Hotel Pangeran City Melalui Online Travel Agent). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di hotel pangeran city melalui online travel agent dengan sampel 250 tamu dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Intrumen penelitian menggunakan kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert*. Data analisis dengan menggunakan SPSS versi 26.00 dan hasil analisis tersebut disajikan dalam bentuk tabel.

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh E-service Quality Terhadap Kepuasan Tamu (Studi Pada Tamu Yang Menginap Di Hotel Pangeran City Melalui Online Travel Agent). Variabel E-service Quality (X) dengan mean sebesar 46.60 pada rentang antara 36,4 – 47,6 dengan ketegori cukup baik. Variabel (Y) dengan mean sebesar 50.02 pada rentang antara 39 – 51 dengan ketegori cukup baik. Didapat persamaan regresi $21,591 + 0,4610X$ serta nilai uji F dalam analisis regresi linear sederhana sebesar 199,284 dengan sig $0,000 < 0,05$ dan nilai adj.R Square sebesar 0,446

Kata kunci : E-Service Quality, Kepuasan Tamu

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Tamu (Studi pada Tamu yang Menginap di Hotel Pangeran City Melalui Online Travel Agent)”**. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan penelitian ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof Dra. Asmar Yulastriati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, sebagai Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, S.E., M.M selaku dosen penasehat akademik dan pembimbing skripsi yang telah memberikan dukungan, membimbing dan memberi arahan.
4. Bapak Adek Kurnia Fiza, SST.Par, M.Par selaku dosen penguji 1 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberi saran-saran yang membangun
5. Ibu Yuke Permata Lisna, SST, M.Par selaku dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberi saran-saran yang membangun
6. Pihak Hotel Pangeran City yang telah membantu dan memberikan data yang dibutuhkan
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Novi Hendra dan Ibu Aidawati beserta kakak terkasih Fahraen Viti Septiwa dan adik tersayang M. Ibra Aritinov yang tiada

henti-hentinya berdoa, memotivasi, dan memberi semangat untuk selalu bangkit serta mencurahkan segala perhatian bagi peneliti.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, Amin Ya Rabbal'alamin. Penulis menyadari bahwa pada penelitian ini penulis masih banyak kekurangan, untuk itu penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-----------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| DAFTAR TABEL | iv |
| DAFTAR GAMBAR..... | v |
| DAFTAR LAMPIRAN | vi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 7 |
| C. Batasan Masalah..... | 8 |
| D. Rumusan Masalah | 8 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 11 |
| A. Aspek – aspek Teoritis | 11 |
| 1. Kepuasan Tamu | 11 |
| 2. E-service Quality | 14 |
| B. Kerangka Konseptual | 16 |
| C. Hipotesis Penelitian..... | 17 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 18 |
| A. Jenis Penelitian..... | 18 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 18 |
| C. Variabel Penelitian | 18 |
| D. Defenisi Operasional Penelitian | 19 |
| E. Populasi dan Sampel | 20 |
| F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data | 22 |
| G. Instrumen Penelitian..... | 23 |
| H. Uji Coba Instrumen | 25 |
| I. Teknik Analisis Data | 28 |
| J. Uji Persyaratan Analisis | 30 |
| K. Pengujian Hipotesis..... | 32 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 34 |
| A. Hasil Penelitian..... | 34 |
| 1. Deskripsi Karakteristik Responden | 34 |
| 2. Deskripsi Data Variabel | 36 |
| 3. Pengujian Persyaratan Analisis | 42 |
| 4. Uji Hipotesis..... | 45 |
| B. Pembahasan | 48 |
| BAB V PENUTUP..... | 54 |
| A. Kesimpulan..... | 54 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| B. Saran..... | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA | 56 |
| LAMPIRAN..... | 58 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Ulasan Mengenai Kepuasan Tamu | 2 |
| 2. Data Tamu Menginap Melalui OTA Periode Juli– Desember 2022 | 6 |
| 3. Ulasan Tamu Mengenai E-service Quality..... | 6 |
| 4. Jumlah Tamu yang Menginap di Hotel Pangeran City Melalui OTA..... | 20 |
| 5. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> | 23 |
| 6. Kisi-kisi Operasional Variabel | 24 |
| 7. Hasil Uji Coba Validitas..... | 26 |
| 8. Interpretasi Nilai R (Alpha Cronbach)..... | 28 |
| 9. Reliabilitas <i>E-Service Quality</i> | 28 |
| 10. Reliabilitas Kepuasan Tamu..... | 28 |
| 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 34 |
| 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 34 |
| 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pernah Menginap..... | 36 |
| 14. Data Statistik Variabel E-Service Quality | 37 |
| 15. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator..... | 39 |
| 16. Data Statistik Variabel Kepuasan Tamu..... | 40 |
| 17. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator..... | 42 |
| 18. Hasil Uji Normalitas | 44 |
| 19. Hasil Uji Homogenitas | 45 |
| 20. Hasil Uji Linearitas..... | 46 |
| 21. Koefisien Determinasi | 47 |
| 22. Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana | 48 |
| 23. Hasil Signifikan Uji F..... | 49 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|-----------------------------|----------------|
| 1. Gambar Hotel | 5 |
| 2. Kerangka Konseptual..... | 17 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Uji Coba Kuesioner Penelitian..... | 53 |
| 2. Tabulasi Instrumen Uji Coba..... | 59 |
| 3. Uji coba validitas dan realibilitas E-service Quality (X)..... | 63 |
| 4. Uji Coba Validitas dan Realibilitas Kepuasan Tamu (Y)..... | 67 |
| 5. Tabulasi Instrumen Penelitian E-service Quality (X)..... | 70 |
| 6. Tabulasi Instrumen Penelitian Kepuasan Tamu (Y)..... | 79 |
| 7. Validitas dan Reabilitas E-service Quality (X) | 88 |
| 8. Validitas dan Reabilitas Kepuasan Tamu (Y) | 91 |
| 9. Deskripsi data | 95 |
| 10. Deskripsi Data Variabel E-Service Quality..... | 99 |
| 11. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu..... | 100 |
| 12. Uji Persyaratan Analisis | 101 |
| 13. Uji Regresi Linear Sederhana..... | 102 |
| 14. Surat Izin melakukan Penelitian | 103 |
| 15. Surat balasan melakukan penelitian di hotel | 104 |
| 16. Dokumentasi | 105 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan aspek penting dan integral dari strategi pengembangan Negara. Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor ekonomi penting yang diharapkan menjadi penghasil devisa nomor pertama. Berkembangnya sektor pariwisata di Indonesia akan menarik sektor lain untuk menunjang industri pariwisata. Menurut undang-undang No, 10/2009, “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Salah satu sektor pendukung industri pariwisata adalah jasa perhotelan.

Industri perhotelan dituntut untuk lebih bersikap kreatif agar menarik para Tamu sehingga dapat menghasilkan kepuasan Tamu. Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan Tamu merupakan evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Tjiptono (2012) mengemukakan bahwa “Kepuasan Tamu adalah situasi yang ditunjukkan oleh Tamu ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan diharapkan serta terpenuhi secara baik”. Adapun yang menjadi penentu kepuasan Tamu terlihat dari lima indikator. Menurut Rahmat (2018:138) indikator kepuasan Tamu yaitu, “Tercapainya harapan atau tujuan Tamu, terpenuhinya kebutuhan Tamu, tercapainya keinginan Tamu, adanya

keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali, adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain”. Rian Surendra, dkk. (2022) mengkonseptualisasikan kepuasan Tamu seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk / jasa. adapun yang menjadi penentu kepuasan Tamu terlihat dari lima faktor menurut Tjiptono dan Chandra dalam Nel Arianty (2015), 1). Kualitas Produk, 2). Kualitas pelayanan, 3). Emosional, 4). Harga, 5). Kemudahan

Dari penjelasan diatas dapat penulis temukan beberapa permasalahan yang ada di sebuah hotel di kota Padang yaitu Hotel Pangeran City Padang dimana saat penulis sedang melakukan Magang Bersertifikat selama kurang lebih 5 bulan, penulis banyak menemukan permasalahan terkait dengan kepuasan pelanggan yang sudah menginap di Hotel Pangeran City. Berikut beberapa ulasan yang penulis temukan.

Tabel 1. Ulasan Mengenai Kepuasan Tamu

| No | Ulasan | Sumber |
|----|--|------------------|
| 1 | Pelangan yang sangat kecewa dengan pelayanan yang ada dihotel, fasilitas dikamar yang tidak sesuai dengan harapan Tamu. Ketersediaan handuk dikamar yang lama, dan tidak tersedianya <i>astray</i> dikamar <i>smooking</i> , serta kamar yang terlihat kotor dan westafel yang dipenuhi rambut | Traveloka, 2023 |
| 2 | Pelangan sangat kecewa dengan fasilitas dikamar seperti pipa westafel yang bocor, lubang shower yang sudah berkarat, gordien plastik shower yang sudah lusuh dan kamarnya juga sudah lama tidak dilakukan perawatan secara berkala. | Tiket.com, 2023 |
| 3 | Tamu sangat kecewa dengan pelayanan yang ada dihotel , dan kamar yang kotor dan kelengkapan dikamar seperti tisu, alas kaki yang belum tersedia. Dan juga ditemukan noda di kasur, dan petugas yang kurang ramah | Pegi-peggi, 2023 |

Dari beberapa ulasan diatas, dapat disimpulkan bahwasannya kepuasan Tamu harus lebih utama, karena Tamu bisa saja komplek dan itu membuat reputasi hotel kita rendah. Hal ini dapat disimpulkan bahwasannya fasilitas yang ada dikamar harusnya lebih sering di cek agar tamu yang menginap tidak merasa kecewa dan kembali lagi menginap dihotel kita dengan meninggalkan kesan yang baik.

Saat ini banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian jasa kamar hotel, salah satunya adalah kualitas layanan, seiring dengan perkembangan zaman, proses berbelanja atau pengambilan keputusan terhadap suatu produk dan jasa telah berubah, dan adanya teknologi mempengaruhi hal tersebut. Menurut Gounaris et al., 2010 “tantangan terbesar dalam proses belanja online adalah menyediakan apa yang dibutuhkan dan menjaga kepuasan Tamu. Faktor kunci keberhasilan untuk bertahan dalam persaingan lingkungan yang sengit adalah strategi yang berfokus pada layanan.

Perusahaan harus memberikan pengalaman layanan yang unggul kepada Tamunya sehingga mereka akan membeli kembali dan loyal kepada perusahaan”. Berdasarkan hal tersebut maka E-service quality perlu mendapat perhatian khusus bagi para pelaku bisnis perhotelan saat ini. E-service quality didefinisikan sebagai harapan konsumen terhadap kualitas layanan berbasis web yang dihadirkan oleh pemasar. Zeithaml et al. (2000) dalam Rian Surenda, dkk. (2022) mendefinisikan “kualitas layanan elektronik sebagai sejauh mana situs web memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan pengiriman layanan yang efisien dan efektif”.

Kualitas layanan elektronik melibatkan semua fase interaksi antara Tamu dan situs web, untuk lebih memahaminya Parasuraman et al (2005) dalam Rian Surenda (2022) mengulas model kesenjangan kualitas layanan tradisional dan mengusulkan model kesenjangan kualitas layanan berbasis elektronik, yang merupakan penyempurnaan dari model kesenjangan kualitas layanan sebelumnya dan diterima dengan baik. Perubahan ini penting karena kualitas e-service disampaikan kepada Tamu melalui teknologi yang ada dan ada kebutuhan untuk memasukan interaksi manusia-teknologi.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwasannya E-service quality adalah sejauh mana sebuah marketplace atau internet memberikan layanan atau sebuah fasilitas belanja maupun transaksi yang efisien dan efektif, pembelian dan pengiriman untuk memuaskan Tamu yang akan berpengaruh pada tingkat kepuasan Tamu.

Terdapat 7 indikator E-service quality yaitu ; 1) efficiency, 2) pemenuhan, 3) reliability 4) Privacy, 5) daya tanggap, 6) kopensasi, 7) kontak. Pengukuran kualitas E-service menurut Blut (2016) “terdiri dari 4 dimensi yaitu desain website, layanan Tamu, keamanan / privasi dan kepatuhan.

Setiap perusahaan penyedia jasa seperti hotel biasanya sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang dimiliki, termasuk Hotel Pangeran City Padang. Hotel ini berlokasi sangat strategis yang berada didekat pusat kota. Hotel Pangeran City Padang yang beralamat di Jl. Dobi no 3-5 Padang. Sumatera Barat, Indonesia.



Gambar 1. Hotel Pangeran City Padang
Sumber : Human Resources Department 2023

Hotel Pangeran City Padang Merupakan salah satu hotel yang melakukan penjualan kamar melalui situs web. Situs web perlu memelihara informasi dan antar muka yang efektif dan efisien. Ada pertumbuhan yang lazim dalam belanja produk/layanan wisata online yang biasa disebut dengan OTA (Online Travel Agent). OTA adalah sebuah layanan online berbasis web atau situs, yang menjual produk terkait perjalanan ke Tamu. Produk-produk ini dapat mencakup hotel, penerbangan, paket perjalanan, kegiatan atau wana wisata dan penyewaan mobil. OTA adalah pihak ketiga, menjual kembali layanan ini atas nama perusahaan lain, termasuk yang ada di industri perhotelan dan penerbangan, seperti Traveloka, Tiket.com, Pegi-peg, Expedia dan PT Millenium Globalindo Holiday (MG), OTA mempertahankan alat pemasaran dan operasional yang kuat untuk internet meningkatkan peluang luar biasa dalam menjual produk untuk bisnis hotel dan pariwisata, Nga Thi Vo, dkk. (2019). Berdasarkan hasil pengamatan di Hotel Pangeran City Pada

Bulan Juli – Desember 2022, berikut data tamu hotel yang melakukan reservasi melalui Online Travel Agent (OTA).

Tabel 2. Data Tamu Menginap Melalui OTA Periode Juli– Desember 2022

| No | Bulan | Traveloka | Tiket.com | Pegi- pegi | Expedia | Milleniom Globalindo Holiday (MG) |
|----|-----------|-----------|-----------|---------------|---------|--|
| 1 | Juli | 423 | 136 | 48 | 9 | 10 |
| 2 | Agustus | 431 | 105 | 33 | 8 | 9 |
| 3 | September | 436 | 95 | 47 | 12 | 16 |
| 4 | Oktober | 569 | 180 | 46 | 18 | 14 |
| 5 | November | 350 | 179 | 30 | 9 | 11 |
| 6 | Desember | 476 | 234 | 34 | 22 | 10 |
| | Total | 2.685 | 929 | 238 | 78 | 70 |

Sumber : Front Office Department 2023

Pada tabel diatas dapat saya simpulkan bahwasannya di Hotel Pangeran City terdapat Banyak minat beli pelanggan yang melakukan reservasi melalui OTA tetapi setiap bulannya selalu terjadi penurunan / tidak stabilnya jumlah Tamu yang menginap malalui OTA yang disebabkan oleh beberapa hal dibawah ini :

Tabel 3. Ulasan Tamu Mengenai E-service Quality

| No | Ulasan | Sumber |
|----|--|---|
| 1 | Tamu komplek karena pesanan tidak sesuai dengan yang di inginkan. Karena Tamu ini memesan melalui OTA dan Tamu menuliskan permintaan khususnya menghadap kejalan dan ternyata permintaan khusus tersebut tidak dapat dipenuhi pihak hotel karena sudah full. | Website Pangeran City, 2023. Dan banyak juga ditemui penulis ulasan tersebut pada saat mencheck-in kan tamu |
| 2 | Ketidakpuasan Tamu yang melakukan reservasi melalui OTA karena pesanan tidak sesuai contohnya Tamu yang memesan kamar di aplikasi Pegi-pegi dengan type superior saja tanpa adanya pilihan double bed / twin bed, maka pihak hotel akan memberikan kamar sesuai type | Website Pangeran City, 2023. Dan banyak juga ditemui penulis ulasan tersebut pada saat mencheck-in kan tamu |

| | | |
|---|--|------------------|
| | dengan ketersediaan bed yang sedang available di hotel yaitu twin bed. | |
| 3 | Tamu memesan kamar deluxe yang dikasi superior | Pegi-peggi, 2023 |

Setelah peneliti amati selama Magang Berserifikat 2 di Hotel Pangeran City memang banyaknya keluhan Tamu mengenai fasilitas kamar dan pelayanan petugas kepada Tamu. Hal ini seharusnya lebih cepat di tindaklanjuti agar tidak terjadinya komplek tamu di media sosial atau di berbagai website yang berhubungan dengan Hotel Pangeran City Padang. Hal ini bisa saja membuat Tamu untuk tidak kembali menginap dihotel kita.

Melihat fenomena yang ada, apabila pihak hotel atau manajemen tidak segera melakukan pembenahan dan memperhatikan permasalahan yang sering muncul di website ini akan sangat berdampak kepada kepuasan Tamu dan akan menyebabkan Tamu untuk tidak kembali menginap dihotel Pangeran City Padang. Mengingat pentingnya peranan dari E-service quality karyawan terhadap kepuasan Tamu maka peneliti mengangkat judul “ Pengaruh E-service quality terhadap kepuasan Tamu (Studi pada tamu hotel pangeran city yang melakukan reservasi melalui online travel agent).

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Adanya komplain tamu mengenai fasilitas kamar yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu
2. Adanya keluhan Tamu mengenai kerusakan dikamar seperti Ac, Shower, washtapel dll

3. Kurangnya respond petugas apabila tamu komplain mengenai kekurangan yang ada dikamar seperti handuk, tissue, dll
4. Kurang terpenuhinya harapan tamu yang melakukan reservasi melalui Online Travel Agent, seperti kamar yang dipesan tidak sesuai dengan gambar yang ada di OTA
5. Adanya keluhan Tamu mengenai type kamar, di OTA tertulis type deluxe sedangkan ketika checkin kamarnya superior
6. Adanya keluhan Tamu mengenai permintaan khusus yang sudah dituliskan ketika melakukan reservasi melalui OTA yang tidak sesuai dengan alasan kamar yang diminta sudah full.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka penulis membatasi masalah penelitian ini yaitu :

1. E-service Quality
2. Kepuasan Tamu
3. Pengaruh E-service Quality terhadap kepuasan Tamu (Studi pada tamu hotel Pangeran City yang melakukan reservasi melalui online travel agent).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari batasan masalah yang peneliti kemukakan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana E-service Quality di Hotel Pangeran City Padang ?
2. Bagaimana kepuasan Tamu di Hotel Pangeran City Padang ?

3. Apakah E-service Quality berpengaruh terhadap kepuasan Tamu di Hotel Pangeran City Padang ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh e-service quality terhadap kepuasan Tamu di Hotel Pangeran City Padang

2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan E-Service quality di Hotel Pangeran City Padang
- b. Mendeskripsikan kepuasan Tamu di Hotel Pangeran City Padang
- c. Menganalisis pengaruh E-service Quality terhadap kepuasan Tamu di Hotel Pangeran City Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi pihak hotel

Manfaat penelitian ini bagi pihak hotel supaya dapat memberikan evaluasi mengenai e-service quality bagi karyawan sebagai acuan untuk meningkatkan kepuasan bagi Tamu

2. Manfaat bagi Department Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah, memperkaya penelitian dan menjadi referensi untuk fakultas pariwisata dan perhotelan khususnya program studi manajemen perhotelan

3. Manfaat bagi peneliti lain

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi pedoman untuk peneliti lainnya

4. Manfaat bagi peneliti

Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat saat perkuliahan dengan kenyataan yang ada, memperkaya teori dan sebagai salah satu syarat menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST).