



PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MEGINAP DI JAKARTA AIRPORT HOTEL

Indah Melinda, Rella Dwi Respati, Tiktik Dewi Sartika
Pariwisata, Pariwisata dan Industri Kreatif, Universitas Muhammdiyah Tangerang
indamel670@gmail.com, rellaadr@gmail.com, tiktik.d.sartika@gmail.com

Abstract. *Tourism is important for Indonesia with many tourist destinations. The hotel industry around Soekarno-Hatta International Airport plays an important role as a transit point for tourists. After the decline due to the Covid-19 pandemic, Jakarta Airport Hotel recorded an increase in the number of guests staying from January to March 2023. This study aims to determine the effect of hotel attributes on guest decisions to stay. The research method used is quantitative method while the sample selection in this study uses purposive sampling with the criteria of respondents who have stayed at least 1 time at the Jakarta Airport Hotel. This study used a sample of 125 respondents. the instrument testing techniques in this study were validity and reliability tests while data analysis techniques used Descriptive Statistics, Classical Assumption Tests, Simple Linear Regression Analysis, Correlation Coefficient Tests, Determination Coefficient Tests, and Hypothesis Tests t. Based on the results of the t test count $8.873 > t$ table 1.979 with sig $0.00 < 0.05$. Then H_0 is rejected and H_1 is accepted, meaning that there is an influence of hotel attributes on the guest's decision to stay. Based on the results of calculating the coefficient of determination (Adjusted R Square) it shows that the attribute variable influences the guest's decision to stay with a result of 0.383 or 383% while the remaining 0.189 or 189% is influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: *Guest Stay Decision, Hotel Attributes, Jakarta Airport Hotel*

Abstrak. Pariwisata penting bagi Indonesia dengan banyak destinasi wisata. Industri perhotelan di sekitar Bandara Internasional Soekarno-Hatta berperan penting sebagai tempat transit para wisatawan. Setelah penurunan akibat pandemi Covid-19, Jakarta Airport Hotel mencatat peningkatan jumlah tamu menginap pada Januari hingga Maret 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atribut hotel terhadap keputusan tamu menginap. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif adapun pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden yang sudah pernah menginap minimal 1 kali di Jakarta Airport Hotel. Penelitian ini menggunakan sampel 125 responden. teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas, dan reabilitas sedangkan teknik analisis data menggunakan Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Koefisien Korelasi, Uji Kofesien Determinasi, dan Uji Hipotesis t. Berdasarkan hasil hitung uji t $8,873 > t$ tabel 1,979 dengan sig $0,00 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh Atribut Hotel Terhadap Keputusan Tamu Menginap. Berdasarkan hasil hitung kofesien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan bahwa variabel aribut berpengaruh

terhadap keputusan tamu menginap dengan hasil sebesar 0,383 atau 383% sedangkan sisanya sebesar 0,189 atau 189% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Atribut Hotel, Keputusan Tamu Menginap, Jakarta Airport Hotel

1. Pendahuluan

Sektor pariwisata memiliki peranan penting dalam ekonomi suatu negara. Indonesia sebagai negara yang kaya akan potensi wisata memiliki banyak pilihan destinasi, baik itu wisata alam, budaya, sejarah, maupun wisata lainnya. Pariwisata merupakan rangkaian peristiwa yang berkaitan dengan perjalanan untuk berlibur, para pelancong, dan juga *tourism*. Industri perhotelan dapat mencakup bidang usaha lain seperti *restaurant*, jasa *laundry*, agen perjalanan, maupun transportasi yang memiliki ciri adanya unsur jasa atau pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari produk yang dijualnya (Dwi 2018) .

Tangerang merupakan kota di mana Bandara Internasional Soekarno Hatta berada. Dengan demikian Tangerang menjadi kota transit bagi para wisatawan yang akan melakukan perjalanan baik dalam maupun luar negeri. Untuk itu, keberadaan hotel menjadi sangat penting dalam menunjang kebutuhan wisatawan yang berpergian menggunakan pesawat dan harus transit atau menunggu penerbangan berikutnya dengan bermalam.

Seperti kita semua ketahui pada tahun 2020 sampai dengan 2022 industri perhotelan mengalami keterpurukan disebabkan oleh Covid-19. Tingkat hunian kamar hotel hampir semua menurun drastis. Namun, tahun 2023 ini, industri perhotelan mulai kembali menunjukkan geliatnya walaupun belum sepenuhnya pulih. Berikut ini jumlah tamu menginap di Jakarta *Airport* Hotel bulan Januari sampai Maret 2023.

Tabel Jumlah Tamu menginap di Jakarta *Airport* Hotel

Bulan	<i>Nr. Of Guest</i>
Januari 2023	3394
Februari 2023	3664
Maret 2023	4052

Sumber: Data Jakarta Airport Hotel

Dari tabel diatas jumlah tamu menginap di Jakarta *Airport* Hotel dari bulan Januari sampai Maret 2023, terus meningkat setiap bulannya. Kondisi ini merupakan gejala yang baik bagi Jakarta *Airport* Hotel. Namun, tentunya Jakarta *Airport* Hotel tidak boleh mudah puas

dengan pencapaian tersebut. Beberapa hal perlu dilakukan oleh manajemen hotel untuk mempertahankan kenaikan jumlah tamu bulan-bulan berikutnya. Berbagai upaya juga perlu dilakukan untuk menarik minat wisatawan menginap di Jakarta *Airport* Hotel diantaranya yaitu dengan selalu berupaya memenuhi kebutuhan tamu.

Menurut Sambodo (2020) untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap diperlukan atribut yang merujuk pada karakteristik dan kualitas yang dimiliki oleh hotel tersebut. Beberapa atribut hotel yang umumnya dipertimbangkan oleh tamu hotel meliputi lokasi, fasilitas, ketersediaan transportasi, kualitas layanan, keamanan, kenyamanan, dan harga.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Atribut Hotel Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Jakarta *Airport* Hotel”**.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode explanatory survey. Berdasarkan variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Variabel dalam penelitian ini adalah; Pengaruh Atribut Hotel (X) terhadap Keputusan Tamu Menginap (Y). Cara pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Dalam penelitian ini unit analisis adalah tamu yang pernah menginap minimal 1 kali di Jakarta *Airport* Hotel. Metode sampling yang ditetapkan adalah non-probability sampling yaitu *accidental sampling*. Hair dkk dalam Ferdinand (2005) menyarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5 observasi untuk setiap parameter. Maka jumlah sampel yang akan dipakai pada penelitian ini berjumlah (25 indikator x 5) yaitu sebesar 125 sampel, jadi sampel minimal yang dipakai pada penelitian ini sebesar 125 sampel.

2.1. Atribut Hotel

Menurut Lawis (1983) dalam (Saksana and Thio 2019) atribut hotel merujuk pada karakteristik dan kualitas yang dimiliki oleh sebuah hotel untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap. Beberapa atribut hotel yang umumnya dipertimbangkan oleh tamu hotel meliputi lokasi, fasilitas, ketersediaan transportasi, kualitas layanan, keamanan, kenyamanan, dan harga. Adapun atribut hotel menurut (Angeli, 2019) sebagai berikut:

1) Fasilitas

Fasilitas hotel merujuk pada berbagai layanan, infrastruktur dan barang yang disediakan oleh hotel untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan tamu yang menginap.

2) Lokasi

Lokasi hotel mengacu pada tempat di mana hotel tersebut berada atau terletak. Lokasi hotel adalah faktor penting dalam memilih akomodasi karena dapat mempengaruhi kenyamanan, aksesibilitas, dan kemudahan tamu dalam menjelajahi area sekitar.

3) Kualitas Layanan

Kualitas layanan hotel merujuk pada tingkat kepuasan dan kepuasan pelanggan terhadap pengalaman mereka selama menginap di hotel. Ini melibatkan sejumlah faktor yang berkontribusi terhadap pengalaman positif pelanggan, termasuk pelayanan pelanggan, kebersihan, kenyamanan, fasilitas, makanan dan minuman, serta upaya umum hotel untuk memenuhi harapan tamu.

4) Harga

Harga hotel merujuk pada jumlah uang yang harus dibayar oleh tamu untuk menginap di sebuah hotel.

5) Keamanan

Keamanan hotel merujuk pada langkah-langkah dan fasilitas yang diterapkan oleh hotel untuk melindungi tamu karyawan dan properti hotel dari ancaman yang dapat mengganggu keamanan, keselamatan, atau kenyamanan.

Kesimpulannya, atribut hotel ini sangat berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan dan pengalaman tamu selama menginap. Hotel yang mampu menyediakan atribut-atribut ini dengan baik cenderung mendapatkan lebih banyak pemesanan dan ulasan positif, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kesuksesan atau reputasi hotel tersebut.

2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Chandrasari, 2023) dalam keputusan konsumen untuk melakukan pembelian terdiri dari beberapa dimensi yaitu, sebagai berikut:

1) Pilihan Produk

Perusahaan harus mengutamakan perhatian pada calon konsumen yang menunjukkan minat dalam membeli produk mereka, serta mempertimbangkan faktor-faktor lain yang relevan bagi konsumen, seperti kebutuhan produk, variasi produk yang tersedia, dan kualitas produk. Selain itu, perusahaan juga

harus menyadari bahwa konsumen memiliki pilihan untuk menggunakan uang mereka untuk keperluan lain selain membeli produk tersebut.

2) Pilihan Merek

Keputusan pembelian merek merupakan hal yang harus diambil oleh konsumen. Setiap merek memiliki ciri khasnya sendiri. Oleh karena itu, perusahaan harus memahami bagaimana konsumen melakukan pemilihan merek.

3) Pilihan Penyalur

Pembeli harus mengambil keputusan penyalur mana yang akan dikunjungi. Setiap pembeli mempunyai pertimbangan yang berbeda-beda dalam hal menentukan penyalur bisa dikarenakan faktor lokasi yang dekat, harga yang murah, persediaan barang yang lengkap dan lain-lain. Misalnya: kemudahan mendapatkan produk dan ketersediaan produk.

4) Waktu Pembelian

Keputusan konsumen dalam pemilihan waktu pembelian bisa berbeda-beda, misalnya: ada yang membeli sebulan sekali, tiga bulan sekali, enam bulan sekali atau satu tahun sekali.

5) Jumlah Pembelian

Konsumen dapat mengambil keputusan tentang seberapa banyak produk yang akan dibelinya pada suatu saat. Pembelian yang dilakukan mungkin lebih dari satu. Dalam hal ini perusahaan harus mempersiapkan banyaknya produk sesuai dengan keinginan yang berbeda-beda dari para pembeli. Misalnya: kebutuhan akan produk.

6) Metode Pembayaran

Konsumen dalam membeli produk pasti harus melakukan suatu pembayaran. Pada saat pembayaran inilah biasanya konsumen ada yang melakukan pembayaran secara tunai maupun menggunakan kartu kredit. Hal ini tergantung dari kesanggupan tamu dalam melakukan suatu pembayaran.

Kesimpulannya, penting bagi perusahaan untuk memahami dan mengantisipasi preferensi dan kebutuhan konsumen dalam setiap dimensi ini untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen, membangun loyalitas pelanggan, dan mencapai kesuksesan dalam bisnis.

3. Results dan Diskusi

Deskripsi Data Responden

Berdasarkan hasil data responden yang peneliti dapatkan bahwa mayoritas responden perempuan lebih banyak sebesar 72 responden dengan persentase 57,6% sedangkan laki-laki sebesar 53 responden dengan nilai persentase 42,4%. karakteristik responden rentang usia 26-30 tahun sebanyak 62 responden dengan nilai persentase 49,2% sedangkan yang paling kecil rentang usia 45 tahun sebanyak 10 responden dengan nilai persentase 7,9%. Karakteristik responden menurut pendidikan S1 sebanyak 56 responden dengan nilai persentase 44,8% sedangkan yang paling kecil Pendidikan SD, SMP, Sederajat sebanyak 1 responden dengan nilai persentase 0,8%. Karakteristik responden menurut pekerjaan pegawai negeri dan Karyawan swasta memiliki nilai yang sama sejumlah 27 responden dengan persentase 21,6% sedangkan yang paling kecil pelajar/mahasiswa sebesar 10 responden dengan persentase 8%. Karakteristik responden menurut pengeluaran per bulan Rp.200.000 - Rp. 5.000.000 sebanyak 82 responden dengan persentase 65,6% sedangkan yang paling kecil > Rp. 5.000.000 sejumlah 8 responden dengan persentase 6,4%.

Berdasarkan hasil karakteristik responden tujuan menginap transit sejumlah 101 responden dengan persentase 80,8% sedangkan yang paling kecil wisata rohani sebanyak 1 responden dengan persentase 0,8%. Karakteristik responden dengan siapa menginap bersama keluarga sebanyak 65 responden dengan nilai persentase 52% sedangkan yang paling kecil bersama teman sebanyak 16 responden dengan nilai persentase 12,8%. terakhir karakteristik responden berdasarkan domisili responden luar Tangerang sebanyak 116 responden dengan persentase 92,8% sedangkan responden yang berasal dari Tangerang sebanyak 9 responden dengan nilai persentase 7,2%.

Uji T

Menurut Ramadina (2013) dalam Subekti (2017) adapun kriteria dari uji statistik t sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji t

Model	<i>Coefficients^a</i>					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.	
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4.995	2.464		2.027	.045
	Atribut Hotel	.260	.029	.625	8.873	.000

Sumber: Output SPSS data diolah, 2023

Berdasarkan tabel hasil 4.38 maka dapat disimpulkan hasil nilai sig pada variabel atribut hotel sebesar 0,00 atau kurang dari 0,05. Nilai t hitung (8,873) > t tabel (1,979). Artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima maka terdapat pengaruh antara atribut hotel terhadap keputusan tamu menginap.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil hitung uji t 8,873 > t tabel 1,979 dengan sig 0,00 < 0,05. Maka H₀ ditolak dan H₁ pengaruh Atribut Hotel Terhadap Keputusan Tamu Menginap. pengaruh Atribut Hotel Jika di proyeksikan berdasarkan uji normalitas bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil hitung koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan bahwa variabel atribut berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap dengan hasil sebesar 0,383 atau 38,3% sedangkan sisanya sebesar 0,617 atau 61,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak ada gejala heteroskedastisitas pada variabel yang diuji. Artinya atribut hotel sangat berpengaruh pada keputusan tamu menginap, hal ini sejalan dengan penelitian Nuryawan (2018) yang menyatakan bahwa atribut hotel memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan tamu menginap.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti dapatkan disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil hitung uji t 8,873 > t tabel 1,979 dengan sig 0,00 < 0,05. Maka H₀ ditolak dan H₁ diterima maka terdapat pengaruh Atribut Hotel Terhadap Keputusan Tamu Menginap. Berdasarkan hasil hitung koefisien determinasi (*Adjusted R Square*)

menunjukkan bahwa variabel aribut berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap dengan hasil sebesar 0,383 atau 383% sedangkan sisanya sebesar 0,189 atau 189% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pengaruh Atribut Hotel memiliki hasil yang signifikan terhadap Keputusan Tamu Menginap di Jakarta *Airport* Hotel. hal ini terbukti dari hasil jawaban pernyataan responden mayoritas memilih setuju. Namun berdasarkan beberapa hasil jawaban responden pada kuesioner penelitian yang berhubungan dengan Atribut Hotel terdapat beberapa pernyataan responden yang mendapatkan jawaban sangat tidak setuju yaitu:

- 1) Lokasi Jakarta *Airport* Hote sangat mudah untuk dijangkau
- 2) Staf di Jakarta *Airport* Hotel mengatasi keluhan tamu dengan baik
- 3) Harga kamar di Jakarta *Airport* Hotel sesuai dengan manfaat yang diberikan.

Atribut Hotel, terutama lokasi, staff, dan harga merupakan hal yang paling banyak menjadi pertimbangan tamu ketika ingin memutuskan ingin menginap di sebuah hotel. Atribut yang memenuhi segala kebutuhan tamu akan membuat tamu untuk memutuskan menginap di hotel tersebut.

Acknowledgements

Peratama-tama penulis ucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, karena berkatnya lah penulis dapat menyelesaikan jurnal ini dengan keadaan sehat. penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah membimbing penulis selama penelitian, orang tua penulis yang selalu mendoakan setiap langkah penulis, serta teman-teman pariwisata 2019 yang telah berjuang bersama-sama dalam penulisan jurnal ini, selain itu, penulis juga berterima kasih kepada pihak Jakarta Airport Hotel beserta *staf* yang telah memberikan informasi kepada penulis terkait data dan perizinan untuk melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sambodo. 2020. Kantor Depanotel Oprasional Dan Keterampilan Social. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Angelia, Natasha, Shelly Yonatha, Regina Jokom, and Vido Iskandar. 2019. "Analisa Preferensi Atribut Hotel Bagi Business Travellers Indonesia." *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa* 7(2):340–54.
- Chandrasari, Ati, Obi Eko, Bryan Givan, Program Studi Perhotelan, Program Study Manajemen, and Universitas Nusa Mandiri. 2023. "PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UNTUK KEPUASAN

TAMU DI REDTOP HOTEL AND.” 02(1):9–14.

Dwi, Raisya. 2018. “Sistem Pembayaran Hutang Ke Vendor Di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya.” 1–16.

Saksana, Alexandra Carina, and Sienny Thio. 2019. “Atribut-Atribut Yang Dinilai Penting Oleh Wisatawan Domestik Dan Wisatawan Cina Dalam Memilih Hotel Di Bali.” *Jurnal Manajemen Perhotelan* 5(1):9–17. doi: 10.9744/jmp.5.1.9-17.