



PENGARUH SANITASI HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL GOLDEN TULIP ESSENTIAL TANGERANG

M. Lucky Juniardi T, Machmud Syahrizal, Adrial

Program Studi Pariwisata, Fakultas Pariwisata Dan Industri Kreatif Universitas Muhammadiyah
Tangerang

muhammadlucky990@gmail.com, machmud.syahrizal@gmail.com, adrialwathan@gmail.com

Abstract. *One of the most important elements of a hotel is cleanliness, but many companies today don't pay enough attention to it. This study looks at the relationship between environmental cleanliness and client enjoyment at the hotel, as well as the impact of hotel cleaning efforts. Validity and Reliability Testing, Simple Linear Regression Analysis, Skewness, Pplot Test, Histogram Test, Classical Assumption Test, and Simple Linear Regression Test. The results of the analysis show that the hotel sanitation variable (X) at the Golden Tulip Essential Hotel Tangerang has a significant effect on the guest satisfaction variable (Y). This is shown by the results of the correlation analysis of 0.799 with r-table and a significance level of 5% N 100 of 0.062. With a coefficient of determination of 0.779 or 60% if entered with the formula $KD R^2 \times 100$, then the r count is greater than the r-table. This shows that the higher the degree of hotel cleanliness given to you, the higher the level of visitor happiness. While the authors do not explore 28%, there are other factors that influence variable Y.*

Keywords: *Cleanliness of The Golden Tulip Essential Hotel Tangerang plus guest satisfaction*

Abstrak. Salah satu elemen terpenting dari sebuah hotel adalah kebersihan, namun banyak perusahaan saat ini tidak cukup memperhatikannya. Studi ini melihat keterkaitan antara kebersihan lingkungan dan kesenangan klien di hotel, serta dampak dari upaya pembersihan hotel. Pengujian Validitas dan Reliabilitas, Analisis Regresi Linier Sederhana, Skewness, Uji Pplot, Uji Histogram, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Regresi Linier Sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel (X) sanitasi hotel di Hotel Golden Tulip Essential Tangerang berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan tamu. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis korelasi sebesar 0,799 dengan r-tabel dan taraf signifikansi 5% N 100 sebesar 0,062. Dengan koefisien determinasi sebesar 0,779 atau 60% jika dimasukkan dengan rumus $KD R^2 \times 100$, maka r hitung lebih besar dari rtabel. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi derajat kebersihan hotel yang diberikan kepada Anda, maka semakin tinggi pula tingkat kebahagiaan pengunjung. Sedangkan penulis tidak mendalami 28%, ada faktor lain yang mempengaruhi variabel Y.

Kata kunci: Kebersihan The Golden Tulip Essential Hotel Tangerang ditambah kepuasan tamu

1. Pendahuluan

Sejarah hotel Indonesia dipengaruhi oleh perkembangan pariwisata global. Dengan kata lain, hotel-hotel Indonesia saat ini masih terlibat dalam industri pariwisata. Sebagian besar wisatawan juga membutuhkan akomodasi hotel. Jika tidak ada akomodasi atau penginapan yang cukup, wisatawan asing tidak akan tertarik untuk mengunjungi berbagai tempat wisata Indonesia.

Sulasiyono menegaskan bahwa hotel adalah sejenis penginapan yang dimaksudkan untuk keperluan bisnis dan dapat diakses oleh siapa saja yang membutuhkan bantuan, perumahan, atau makanan dan minuman. The American Hotel and Motel Association (AHMA) mendefinisikan hotel sebagai lokasi yang menawarkan penginapan, makan, dan layanan lainnya untuk individu dan pengunjung sementara.

Dasar konstitusional kebebasan bepergian dan memanfaatkan waktu luang dalam bentuk perjalanan yang merupakan salah satu komponen hak asasi manusia adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan (UU Kepariwisataan). Pariwisata merupakan komponen penting dalam pembangunan nasional yang dilaksanakan secara metodis, cerdas, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab dengan tetap melindungi kebebasan beragama. Menurut R.G. Soekadijo, hotel merupakan usaha penyediaan akomodasi yang paling utama bahwa diantara bermacam-macam bentuk jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap sering disebut hotel

Hotel Golden Tulip Essential Tangerang merupakan salah satu dari sekian banyak penginapan di pelosok tanah air yang mendapatkan banyak pengunjung baik dari dalam negeri maupun manca negara.. Untuk itu pihak manajemen hotel berusaha meningkatkan pelayanan dan sanitasi hotel yang menjadi objek penelitian penulis. Adanya pengamatan penulis yang dilakukan, yaitu pada periode 2023 bulan Maret sebanyak: 9,848 tamu, untuk bulan April sebanyak 7.276 tamu, dan untuk bulan Mei sebanyak 9,702 tamu.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kegiatan kebersihan hotel mempengaruhi kepuasan tamu dan bagaimana kebersihan lingkungan mempengaruhi kepuasan tamu. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei menggunakan beberapa variabel sebagai pusat pengkajian data. Variabel-variabel tersebut berkaitan dengan bagaimana sanitasi kamar, dapur, fasilitas hotel lainnya, dan lingkungan memengaruhi kepuasan tamu. Kuesioner yang dibagikan digunakan oleh penulis sebagai bahan analisis dan diskusi penelitian. Pengajuan asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, dan pengujian hipotesis adalah semua analisis data yang dilakukan.

Berdasarkan informasi yang telah diberikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana praktik kebersihan hotel dan kebersihan lingkungan mempengaruhi kebahagiaan tamu. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian survei yang menempatkan sejumlah faktor sebagai inti dari analisis data. Faktor-faktor tersebut berkaitan dengan bagaimana kebersihan kamar hotel, dapur, area umum lainnya, dan area sekitarnya mempengaruhi kesenangan pengunjung. Para penulis memanfaatkan survei yang disebarluaskan sebagai informasi awal untuk analisis dan diskusi penelitian. Analisis data meliputi pengajuan asumsi klasik, analisis regresi linier lugas, dan pengujian hipotesis.

Penulis melakukan penelitian berdasarkan latar belakang tersebut di atas dan pengamatan mereka bahwa sanitasi di Hotel Golden Tulip Essential Tangerang masih perlu perbaikan ditingkatkan maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Sanitasi Hotel Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Golden Tulip Essential Tangerang”

2. Metode

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif, dan angka kuantitatif digunakan untuk menginterpretasikan data.

“Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fakta dan karakteristik populasi tertentu secara sistematis, faktual, dan akurat, atau untuk mendeskripsikan fenomena secara mendetail. Proyek penelitian “Pengaruh Sanitasi Hotel Terhadap Kepuasan Tamu di Golden Tulip Essential Hotel Tangerang” telah dilakukan pada bulan Mei hingga Juli 2023 di Golden Tulip Essential Hotel Tangerang yang berlokasi di Jl. Jenderal Sudirman No. 9 Rt006 Rw013, Sukasari, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang.

Berikut jumlah pengunjung yang direncanakan menginap di Golden Tulip Essential Hotel Tangerang antara bulan Maret hingga Mei 2023 adalah 26.826 orang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ditentukan oleh besarnya sampel, yaitu setelah tahap awal. Persamaan Slovin adalah rumus untuk memperkirakan ukuran sampel ketika tidak pasti bagaimana kinerja populasi. Berdasarkan jumlah kesalahan atau jumlah ruang kesalahan, populasi ini harus difokuskan Berdasarkan perhitungan di atas maka diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Data primer adalah data yang berhasil dikumpulkan dari seorang responden untuk kebutuhan khusus penelitian yang sedang berlangsung proses pengumpulan data primer umumnya relatif sulit. Data dapat diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara, survei, dan metode lainnya. Metode ini membutuhkan pengelolaan yang lebih lanjut dari data untuk membuatnya menjadi bermakna” Yulianto (2018).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan kuesioner. Metode pengumpulan data sekunder cepat dan sederhana. Peneliti tidak perlu meneliti

data sekunder untuk memahaminya karena bersifat komprehensif, menurut Yulianto (2018). Data sekunder dikumpulkan oleh penulis di peroleh dari jurnal penelitian, studi kepustakaan serta internet.

3. Results dan Diskusi Karakteristik Responden

Jumlah responden yang terlihat adalah 100 responden Tamu, dengan karakteristik responden yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 6
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	49	49%
2	Perempuan	51	51%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (2023)

Dari keterangan pada tabel di atas, terdapat 49 (49%) responden laki-laki dan 51 (51%) responden perempuan. Responden wanita menjadi mayoritas di antara peserta studi.

b. Responden Berdasarkan Usia

Tabel 7
Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	<18 Tahun	2	2%
2	18-25 Tahun	55	55%
3	26-35 Tahun	40	40%
4	36-45 Tahun	3	3%
5	>45 Tahun	0	0
Total		100	100%

Review data pada tabel di atas, dari 100 responden yang menjadi tamu di Hotel Golden Tulip Essential Tangerang, terungkap 2 responden (2%) berusia di bawah 18 tahun, 55 orang berusia antara 18 tahun dan 25 orang (55%), 40 orang berusia 26 dan 35 tahun (40%), dan 3 orang berusia antara 36 dan 45 tahun (3%).

c. Responden Berdasarkan Tujuan Menginap

Tabel 8**Karakteristik responden berdasarkan tujuan menginap**

No	Tujuan Meninap	Frekuensi	Persentase
1	Bisnis	36	36%
2	<i>Staycation/</i>	64	64%
Total		100	100%

Berlawanan dengan uraian pada tabel di atas, terlihat jelas bahwa dari 100 responden yang menjadi tamu di Hotel Golden Tulip Essential Tangerang, 36 responden hadir karena alasan pekerjaan dan 64 (atau 64%) hadir untuk liburan

Hasil harus jelas dan ringkas. Hanya menunjukkan temuan yang paling signifikan atau utama dari penelitian. Diskusi harus mengeksplorasi signifikansi hasil pekerjaan. Diskusi atau perbandingan yang memadai dari hasil saat ini dengan artikel serupa sebelumnya yang diterbitkan harus disediakan untuk menunjukkan posisi penelitian ini (jika tersedia).

Uji Validitas

Penilaian kesesuaian kuesioner dengan penelitian digunakan untuk menentukan bagaimana variabel X mempengaruhi variabel Y1 sangat penting untuk penelitian ini. Harus ada landasan untuk pengambilan keputusan, khususnya alfa 0,60, sebelum pengujian reliabilitas. Jika nilai variabel lebih dari atau sama dengan 0,60, maka variabel tersebut dikatakan reliabilitas. Jika lebih rendah, variabel yang diselidiki tidak dapat dianggap andal.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	22,10	9,323	,603	.	,844
Y2	22,09	8,224	,821	.	,775
Y3	22,06	7,734	,801	.	,762
Total	13,25	2,977	1,000	.	,763

Berdasarkan hasil validitas yang disajikan pada tabel di atas, kuesioner dengan satu variabel terdiri dari 15 formulir yang diisi oleh 100 peserta penelitian. Pertama-tama kita harus menentukan tabel untuk mengetahui survei mana yang sah dan mana yang tidak valid. Karena $100-2 = 98$ dan $df = N-2$, r tabel memiliki angka 0,062. Semua kuesioner dianggap valid, dan semua kuesioner variabel X dan Y dianggap benar karena dapat dilihat dari hasil perhitungan validitas pada tabel di atas $r_{hitung} > r_{table}$.

Uji Reabilitas

Evaluasi konsistensi kuesioner dengan penelitian digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel X mempengaruhi variabel Y1 diperlukan untuk penelitian ini. Harus ada landasan untuk pengambilan keputusan, hanya alfa 0,60, sebelum pengujian reliabilitas.

Jika nilai variabel lebih dari atau sama dengan 0,60, variabel tersebut dianggap dependable.

Jika lebih rendah, variabel yang diselidiki tidak dapat dianggap solid.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,270	,294	2

Tabel 4.6 menyajikan temuan uji reliabilitas pada variabel kedua atau variabel memori, segmen malam ini vs (Y1). Keluaran dari variabel ini adalah 0,270, yang berarti alpha Cronbach lebih besar dari 0,60. Temuan ini mendukung kesimpulan bahwa semua tuduhan tentang variabel ini dapat diandalkan atau dipercaya.

Analisis Koefisien Korelasi

Hasil analisis korelasi parsial antara kualitas pelayanan (X) dan kebahagiaan konsumen (Y) dengan menggunakan software SPSS adalah sebagai berikut:

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	,779**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	100	100
Y	Pearson Correlation	,779**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel di atas, terdapat keterkaitan sebesar 0,779 antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Nilai korelasi bernilai positif, menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara keduanya. Namun kepuasan klien meningkat dengan kualitas layanan. Dilihat dari interpretasi koefisien korelasi, nilai 0,779 termasuk dalam kategori asosiasi sangat erat, pada interval kelas antara 0,81 dan 1.

Membersihkan, menata, mensterilkan, menyemprot hama, dan kegiatan lapangan lainnya adalah contoh bagaimana sanitasi tumbuh lebih fokus pada langkah-langkah praktis untuk menjamin kesehatan lingkungan. Rakhmawati dan Hadi (2015) menyatakan.

Keyakinan seseorang tentang kebahagiaan atau ketidakpuasan yang mengikuti dari membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan dengan harapan mereka kadang-kadang disebut sebagai kepuasan pelanggan. Pelanggan tidak akan puas jika hasil tidak sesuai harapan; puas jika hasilnya sesuai dengan harapan; dan sangat puas atau senang jika hasilnya melebihi atau melampaui harapan. Kotler dan Keller (2018) menyatakan bahwa penelitian ini mengandalkan dua variabel bebas, yaitu kebersihan (X) sebagai variabel bebas dan kesenangan pengunjung (Y) sebagai variabel terikat. Pertama, memanfaatkan validitas untuk menentukan teknis analisis data.

Berdasarkan hasil temuan penelitian terdahulu, diketahui bahwa di Golden Tulip Essential Hotel Tangerang variabel (X) Sanitasi Hotel berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Kebahagiaan tamu. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis korelasi yang menunjukkan korelasi sebesar 0,799 jika dibandingkan dengan r tabel dengan taraf signifikansi 5% N = 100 sebesar 0,062. Akibatnya, hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis

alternatif (H₁) diterima karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}. Hal ini berdampak positif dengan koefisien determinasi sebesar 0,779, atau 60% jika digunakan $KD = R^2 \times 100$, semakin tinggi derajat kebersihan hotel yang diberikan maka semakin baik tingkat kebahagiaan pengunjung

4. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini, yang dilakukan oleh peneliti sendiri dengan membagikan kuesioner kepada peserta menggunakan formulir Google, adalah untuk mengatasi rumusan masalah berikut.

1. Hasil analisis korelasi yang disajikan sebesar 0,799 dibandingkan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% N = 100 sebesar 0,062 menunjukkan bahwa sanitasi hotel berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengunjung di Golden Tulip Essential Hotel Tangerang. Akibatnya, hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H₁) diterima dengan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}. Ini memiliki efek yang menggembirakan dengan koefisien determinasi sebesar 0,779 atau mencapai 60% ketika digunakan $KD = R^2 \times 100$.
2. Berdasarkan uji koefisien korelasi, pengaruh sanitasi hotel GTE terhadap kepuasan klien sebesar 77,9% dengan nilai (0,779)

Acknowledgements

Penelitian ini diselesaikan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dari Program Studi Sarjana Pariwisata Universitas Muhammadiyah Tangerang. Penulis mengakui itu

1. Sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Tangerang, Dr. Ahmad Amarullah, M.Pd.
2. Dekan Fakultas Pariwisata dan Industri Kreatif Universitas Muhammadiyah Tangerang adalah Dr. Zalzulifa, M.Pd.
3. Para Wakil Dekan Universitas Muhammadiyah Tangerang.
4. Raden Asri Kartini, SE, MM, Dekan Program Studi Pariwisata Universitas Muhammadiyah Tangerang.
5. Titik Dewi Sartika, S.SI, MT bekerja sebagai sekretaris Fakultas Pariwisata dan Industri Kreatif Universitas Muhammadiyah Tangerang.
6. Bapak Adrial, SH., MPd., MH, Ph.D., selaku Pembimbing II, dan Bapak Machmud Syahrizal, S.IP, MM, selaku Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk membimbing dan membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
7. Kepada seluruh pihak Golden Tulip Essential Hotel Tangerang dan seluruh peserta penelitian yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian namun tidak saya sebutkan satu persatu.

8. Kedua orang tua siap memberikan dukungan, semangat, doa, dan bantuan untuk keberhasilan penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Tangerang.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
10. Terima kasih banyak kepada Selvi Purnama Sari, yang telah membantu saya sepanjang karir akademik saya dan memberi saya dorongan dan ketabahan yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Muhkid. (2012). *Pengaruh Strategi Pembelajaran dan Tingkat Self-Efficacy Terhadap Hasil Belajar Pemahaman Konsep dan Aplikasi Konsep Metodologi Penelitian*. Universitas Negeri Malang. Malang
- Agustian Ilham, Dkk. (2019). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Jasa Raharja Putra Cabang Bengkulu*. Jurnal Professional FIS UNIVED Vol.6. No1. Diambil dari <https://journal.unpar.ac.id/index.php/BinaEkonomi/article/download/640/624/1273>
- [Creswell, John W. \(2013\). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed, edisi ketiga. Alih bahasa: Achmad Fawaid, Yogyakarta: Pustaka Pelajar*](#)
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Badan Penerbit UNDIP
- [Mularsari Ardi. \(2022\). *Hygiene dan Sanitasi Hotel*. Lembaga Penerbitan Univeristas Nasional](#)
- Pandoyono dan Sofyan, M. (2017). *Metodologi Penelitian: Metodologi penelitian Skripsi*. Rake Sarasin, 33–44.
- Prastowo Ichwan. (2017) *Hotel Hygiene dan Sanitation*. Yogyakarta: Deepublish
- Rakhmawati, N., & Hadi, D. W. (2015). *Peranan Hygiene dan Sanitasi Dalam Proses Pengolahan Makanan di Hotel Brongto Yogyakarta*. In Jurnal Khasanah Ilmu: Vol. VI (Issue 1).
- Sugiyono. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi penelitian : lengkap, praktis, dan mudah dipahami (Cetakan pe)*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2018.
- [Yulianto Atun & Yuni Yuliastri. \(2015\). *Peranan Hygiene dan Sanitasi Untuk Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Tamu Di Hotel Inna Garuda Yogyakarta*. Jurnal khasanah Ilmu Vol.4 No.2](#)

Yusuf, A. M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenadamedia Group, 2014.

Yulianto, W. H. (2020). *HYGIENE, SANITASI DAN K3*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.