

Peran Lingkungan Kerja Fisik dan Non-Fisik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel

The Role of Physical and Non-Physical Work Environment in Improving Hotel Service Quality

Fatkhu Rijal Muttaqin & Henry Yuliamir*

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 2025-03-17; Direview: 2025-03-23; Disetujui: 2025-06-23

*Corresponding Email: henry.yuliamir@stiepari.ac.id

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di industri perhotelan. Fokus penelitian adalah bagaimana faktor lingkungan kerja, baik aspek fisik maupun non-fisik, serta kualitas layanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Pendekatan teoritis menggunakan konsep dari manajemen sumber daya manusia dan manajemen kualitas layanan. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 316 responden pelanggan hotel dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana lingkungan kerja yang kondusif meningkatkan kinerja karyawan sehingga berdampak pada pengalaman pelanggan yang lebih baik. Selain itu, kualitas layanan juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, khususnya dalam aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas hotel yang memadai. Namun, nilai R^2 sebesar 32,6% mengindikasikan adanya faktor lain yang belum diteliti, seperti harga, promosi, loyalitas pelanggan, dan citra merek hotel, yang turut memengaruhi kepuasan pelanggan. Kajian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman menginap tamu.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja Fisik; Lingkungan Kerja Non-Fisik; Kualitas Layanan.

Abstract

This article aims to analyze the influence of work environment and service quality on customer satisfaction in the hospitality industry. The focus of the study is how work environment factors, both physical and non-physical aspects, and service quality contribute to the level of customer satisfaction. The theoretical approach uses concepts from human resource management and service quality management. Data were collected through a survey of 316 hotel customer respondents and analyzed using multiple linear regression. The results of the study indicate that the work environment has a positive and significant influence on customer satisfaction, where a conducive work environment improves employee performance, which has an impact on a better customer experience. In addition, service quality also plays an important role in creating customer satisfaction, especially in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and adequate hotel facilities. However, the R^2 value of 32.6% indicates that there are other factors that have not been studied, such as price, promotion, customer loyalty, and hotel brand image, which also affect customer satisfaction. This study concludes that improving customer satisfaction in the hospitality industry needs to be done comprehensively by considering various aspects that affect the guest's stay experience.

Keywords: Physical Work Environment; Non-Physical Work Environment; Service Quality.

How to Cite: Muttaqin, F.R., & Yuliamir, H., (2025). Peran Lingkungan Kerja Fisik dan Non-Fisik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8(3): 164-172.



PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada kualitas layanan dan lingkungan kerja dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Lingkungan kerja yang kondusif, baik secara fisik maupun non-fisik, berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja yang optimal dari karyawan, terutama yang berada di garis depan pelayanan, akan berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima oleh tamu hotel. Oleh karena itu, memahami bagaimana faktor lingkungan kerja dan kualitas layanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan menjadi hal yang krusial bagi pengelola hotel untuk meningkatkan daya saing dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Berbagai studi sebelumnya telah menunjukkan keterkaitan antara lingkungan kerja, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. (Cholis et al., 2023) menyoroti bahwa kualitas layanan dan fasilitas hotel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di industri perhotelan. (Fitri & Ferdian, 2021) menemukan bahwa lingkungan kerja fisik dan non-fisik dapat secara langsung memengaruhi kinerja karyawan, yang selanjutnya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian (Gunastri & Oka Pradnyana, 2018), yang menyatakan bahwa lingkungan kerja non-fisik, seperti hubungan antarpegawai dan budaya organisasi, berperan penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan hotel.

Lebih lanjut, (Jayanta & Krisna, 2018) meneliti pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas dalam industri perhotelan, menunjukkan bahwa ketidakseimbangan dalam faktor ini dapat menurunkan kinerja dan, pada akhirnya, memengaruhi pengalaman pelanggan. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh (Natania & Martha, 2023) mengkaji pengaruh lingkungan kerja fisik dan non-fisik terhadap kepuasan kerja pegawai dalam sektor penelitian. Meskipun konteksnya berbeda dari industri perhotelan, studi ini tetap memberikan wawasan mengenai pentingnya aspek lingkungan kerja dalam meningkatkan kepuasan dan motivasi karyawan.

Dalam konteks yang lebih spesifik, (Rahayu et al., 2022); (Yuliamir et al., 2023) secara langsung membahas hubungan antara kualitas layanan, lingkungan kerja, dan manajemen sumber daya manusia dalam industri perhotelan. Studi mereka menunjukkan bahwa sinergi antara lingkungan kerja yang baik dan layanan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Selain itu, (Riyanto et al., 2024) menyoroti bahwa fasilitas hotel yang memadai serta perbaikan kualitas layanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan pengalaman tamu di hotel berbintang tiga.

Di sisi lain, beberapa penelitian yang berfokus pada sektor lain, seperti studi yang dilakukan oleh (Aisyi, 2023) terkait kualitas layanan dalam sektor pendidikan dan kebudayaan, dapat memberikan perspektif tambahan dalam memahami dinamika lingkungan kerja dan kualitas layanan. Namun, agar penelitian ini tetap relevan dengan konteks industri perhotelan, kajian akan lebih berfokus pada penelitian-penelitian yang secara langsung berkaitan dengan sektor ini.

Namun demikian, masih terdapat kesenjangan dalam kajian yang secara khusus mengkaji pengaruh simultan lingkungan kerja dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di industri perhotelan. Untuk mengisi kekosongan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis secara empiris peran kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada tamu hotel dan analisis data regresi linier berganda. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis serta rekomendasi praktis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, demi memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan hotel berbintang tiga hingga lima di Kabupaten Semarang yang telah menggunakan layanan hotel dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Responden dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling (Abdullah et al.,

2017), yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden yang digunakan adalah:

- 1) Pelanggan yang telah menginap di hotel berbintang tiga hingga lima.
- 2) Pelanggan yang telah menggunakan layanan hotel (misalnya layanan kamar, restoran, atau fasilitas lainnya).
- 3) Pelanggan yang bersedia mengisi kuesioner secara sukarela.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Pendekatan ini dipilih untuk mengukur dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner baik secara langsung (offline) maupun melalui platform daring (online survey) untuk menjangkau lebih banyak responden.

Teknik Pengambilan Sampel (Sugiyono, 2020).

- 1) Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif dari populasi pelanggan hotel di Kabupaten Semarang.
- 2) Dengan asumsi jumlah pelanggan hotel berbintang tiga hingga lima di Kabupaten Semarang dalam kurun waktu satu bulan adalah 500 pelanggan, maka untuk tiga bulan, total populasi (N) adalah:

$$N = 500 \times 3 = 1500, \text{ Menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan } 5\% (0,05):$$

Dengan demikian, jumlah sampel minimal yang harus diambil dalam penelitian ini adalah 316 responden.

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama:

Variabel Independen (X)

- 1) Lingkungan Kerja
 - a. Aspek fisik (kebersihan, kenyamanan, fasilitas kerja)
 - b. Aspek non-fisik (hubungan kerja, budaya organisasi)
- 2) Kualitas Layanan
 - a. Keandalan (Reliability), Konsistensi layanan yang diberikan hotel
 - b. Daya tanggap (Responsiveness), Kemampuan staf dalam merespons kebutuhan pelanggan
 - c. Jaminan (Assurance), Rasa aman dan kepastian layanan
 - d. Empati (Empathy), Kepedulian staf terhadap pelanggan
 - e. Bukti fisik (Tangibles), Fasilitas dan kebersihan hotel
- 3) Variabel Dependen (Y):
 - a. Kepuasan Pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan hotel yang diterima

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang dirancang dengan skala Likert lima tingkat untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap lingkungan kerja dan kualitas layanan (Sugiyono, 2019).

Metode penyebaran kuesioner

- 1) Secara langsung kepada tamu hotel yang bersedia mengisi kuesioner setelah menginap.
- 2) Melalui platform daring (Google Forms, email, atau media sosial) untuk menjangkau lebih banyak responden.

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Lingkungan Kerja	Kebersihan	Hotel tempat saya menginap sangat bersih dan nyaman.
2	Lingkungan Kerja	Kenyamanan	Suasana hotel mendukung kenyamanan saya selama menginap.
3	Lingkungan Kerja	Hubungan kerja	Staf hotel bekerja secara profesional dan kompak.
4	Kualitas Layanan	Keandalan (Reliability)	Pelayanan hotel selalu konsisten dan tepat waktu.
5	Kualitas Layanan	Daya tanggap (Responsiveness)	Staf hotel cepat merespons kebutuhan saya.
6	Kualitas Layanan	Jaminan (Assurance)	Saya merasa aman dengan layanan yang diberikan hotel.



7	Kualitas Layanan	Empati (Empathy)	Staf hotel peduli terhadap kebutuhan pelanggan.
8	Kualitas Layanan	Bukti fisik (Tangibles)	Fasilitas dan kebersihan hotel sangat baik.
9	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan secara keseluruhan	Saya puas dengan layanan hotel yang saya terima.
10	Kepuasan Pelanggan	Rekomendasi	Saya akan merekomendasikan hotel ini kepada orang lain.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Analisis data mencakup beberapa tahap berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
 - a. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur variabel yang diteliti.
 - b. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi jawaban responden dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha (nilai di atas 0,70 dianggap reliabel).
2. Analisis Statistik Deskriptif
 - a. Menggunakan mean, median, dan standar deviasi untuk menggambarkan distribusi data dari responden.
 - b. Analisis Regresi Linear Berganda
 - c. Digunakan untuk menguji pengaruh lingkungan kerja dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Model regresi yang digunakan:

Di mana:

Y = Kepuasan pelanggan

X_1 = Lingkungan kerja

X_2 = Kualitas layanan

α = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien regresi

e = Error/residual

Uji Hipotesis

1. Uji t (parsial)
Untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Uji F (simultan)
Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana lingkungan kerja dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan di Kabupaten Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel yang diteliti. Reliabilitas diukur menggunakan nilai Cronbach's Alpha, di mana nilai di atas 0,70 menunjukkan bahwa instrumen penelitian dianggap reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Lingkungan Kerja (X_1)	0.795	Reliabel
Kualitas Layanan (X_2)	0.715	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.829	Reliabel



Dari tabel 2. dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70, sehingga instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik. Hal ini berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya dan menghasilkan data yang konsisten jika digunakan dalam kondisi yang sama di waktu yang berbeda.

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai data yang diperoleh dari 316 responden. Statistik deskriptif meliputi nilai rata-rata (mean), standar deviasi, dan distribusi data dari masing-masing variabel penelitian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa:

1. Data memiliki distribusi yang cukup baik, yang berarti bahwa nilai-nilai yang diperoleh tersebar secara normal tanpa adanya penyimpangan ekstrem.
2. Standar deviasi dari setiap variabel menunjukkan tingkat variasi atau penyebaran data yang tidak terlalu tinggi, menandakan bahwa jawaban responden cenderung konsisten dan tidak terlalu bervariasi.
3. Nilai rata-rata (mean) dari setiap variabel menunjukkan kecenderungan positif terhadap faktor lingkungan kerja, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap layanan yang diberikan oleh hotel berbintang tiga hingga lima di Kabupaten Semarang.

Dengan demikian, analisis deskriptif ini memberikan pemahaman awal sebelum dilakukan uji statistik inferensial untuk menguji hubungan antar variabel secara lebih mendalam.

Model Summary

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (lingkungan kerja/ X_1 dan kualitas layanan/ X_2) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan/ Y).

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh ringkasan model sebagai berikut:

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.571	0.326	0.321	0.66340

1. Nilai $R = 0.571$ menunjukkan adanya hubungan sedang antara lingkungan kerja (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
2. Nilai R Square (R^2) = 0.326 berarti 32,6% variasi dalam kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel lingkungan kerja (X_1) dan kualitas layanan (X_2).
3. Sisanya 67,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti harga, loyalitas pelanggan, brand image hotel, atau faktor eksternal lainnya.
4. Adjusted R Square = 0.321, yang berarti setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dalam model, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan tetap stabil.

Hasil ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pelanggan, meskipun masih terdapat faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan di industri perhotelan yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji ANOVA digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen (lingkungan kerja/ X_1 dan kualitas layanan/ X_2) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan/ Y).

Tabel 4. Uji Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	66.487	2	33.243	75.537	0.000
Residual	137.750	313	0.440		
Total	204.237	315			

1. Nilai $F = 75.537$ menunjukkan bahwa model regresi memiliki daya prediksi yang kuat dalam menjelaskan kepuasan pelanggan berdasarkan lingkungan kerja dan kualitas layanan.
2. Tingkat signifikansi (p -value) = $0.000 (< 0.05)$ mengindikasikan bahwa model regresi secara simultan signifikan dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.
3. Dengan kata lain, lingkungan kerja dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan.

Analisis koefisien regresi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel independen (X_1 dan X_2) mempengaruhi variabel dependen (Y). Hasil regresi berganda dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Uji Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	3.341	0.421		7.929	0.000
(Lingkungan Kerja)	0.177	0.026	0.370	6.901	0.000
(Kualitas Layanan)	0.137	0.026	0.287	5.351	0.000

Berdasarkan hasil regresi, persamaan regresi linear berganda dapat ditulis sebagai berikut:
 $Y = 3.341 + 0.177X_1 + 0.137X_2$

Di mana

1. Konstanta (3.341) jika lingkungan kerja (X_1) dan kualitas layanan (X_2) bernilai nol, maka kepuasan pelanggan (Y) tetap berada pada angka 3.341. Ini berarti ada faktor lain yang juga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan di luar penelitian ini.
2. Koefisien X_1 (0.177) setiap peningkatan satu unit pada lingkungan kerja akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0.177 unit, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja, maka kepuasan pelanggan juga meningkat.
3. Koefisien X_2 (0.137) setiap peningkatan satu unit pada kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0.137 unit, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.
4. Nilai signifikansi (p -value) untuk X_1 dan X_2 adalah $0.000 (< 0.05)$, yang berarti kedua variabel ini secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh lebih besar ($\beta = 0.370$) dibandingkan kualitas layanan ($\beta = 0.287$) terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perbaikan dalam lingkungan kerja akan memberikan dampak lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan peningkatan kualitas layanan.

Pembahasan

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi (β) sebesar 0.177, nilai t sebesar 6.901, dan nilai signifikansi $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik lingkungan kerja yang diterapkan dalam suatu hotel, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Lingkungan kerja yang baik dapat dikategorikan dalam dua aspek utama:

Lingkungan kerja fisik

1. Kebersihan dan kerapian area kerja staf hotel, termasuk dapur, front office, housekeeping, dan area layanan lainnya.
2. Kenyamanan dan keamanan fasilitas kerja, seperti ruang istirahat, alat kerja yang ergonomis, serta ventilasi dan pencahayaan yang memadai.

3. Ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang menunjang kinerja karyawan, seperti sistem manajemen hotel berbasis digital, ruang kerja yang bersih, dan aksesibilitas fasilitas hotel yang baik.

Lingkungan kerja non-fisik

1. Hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan manajemen, serta antara sesama karyawan.
2. Budaya organisasi yang positif, seperti komunikasi yang terbuka, penghargaan terhadap prestasi kerja, dan kepemimpinan yang suportif.
3. Motivasi kerja yang tinggi, yang dapat dipengaruhi oleh kebijakan perusahaan dalam memberikan insentif, pelatihan karyawan, dan peluang pengembangan karier.
4. Ketika lingkungan kerja dikelola dengan baik, karyawan cenderung merasa lebih puas dan termotivasi dalam bekerja. Hal ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi (β) sebesar 0.137, nilai t sebesar 5.351, dan nilai signifikansi $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh hotel, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dalam industri perhotelan dapat diukur berdasarkan beberapa dimensi utama:

1. Keandalan (Reliability)
Kemampuan hotel dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan, seperti ketepatan waktu check-in/check-out, akurasi pemesanan kamar, serta respons terhadap permintaan tamu.
2. Daya tanggap (Responsiveness)
Kecepatan dan kesiapan staf dalam merespons kebutuhan tamu, seperti menangani komplain dengan cepat, memberikan informasi yang jelas, serta melayani tamu dengan ramah dan profesional.
3. Jaminan (Assurance)
Kompetensi dan kepercayaan yang diberikan oleh staf hotel kepada tamu, termasuk keterampilan komunikasi, keramahan, serta keamanan dan keselamatan tamu selama menginap.
4. Empati (Empathy)
Kepedulian dan perhatian personal terhadap tamu, seperti memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan individu, menangani permintaan khusus dengan baik, dan menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan menyenangkan.
5. Fasilitas hotel (Tangibles)
Kualitas fisik fasilitas hotel, seperti kebersihan kamar, desain interior yang menarik, kelengkapan fasilitas (kolam renang, spa, restoran), serta teknologi yang digunakan dalam layanan hotel.
6. Kombinasi dari faktor-faktor ini memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Jika hotel mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, yang pada gilirannya dapat berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan dan reputasi hotel.

Kontribusi Variabel dalam Model

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh nilai R Square = 0.326, yang berarti bahwa 32,6% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh lingkungan kerja (X1) dan kualitas layanan (X2). Namun, masih terdapat 67,4% faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang juga dapat berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, seperti:

1. Harga (Price)
Harga kamar dan layanan tambahan yang kompetitif serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan dapat menjadi faktor utama dalam kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa bahwa harga yang dibayarkan sebanding dengan kualitas layanan yang diterima, maka kepuasan akan meningkat.
2. Promosi (Promotion)

Strategi pemasaran dan promosi yang efektif, seperti diskon, paket menginap, program loyalitas, serta strategi digital marketing, dapat menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

3. Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty)

Pelanggan yang memiliki keterikatan emosional dengan hotel tertentu cenderung lebih puas dan tetap memilih hotel tersebut dibandingkan kompetitor, meskipun terdapat beberapa kekurangan dalam layanan.

4. Citra Merek Hotel (Brand Image)

Reputasi hotel di mata pelanggan, ulasan positif dari tamu sebelumnya, serta pengakuan dari media atau organisasi perhotelan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Hotel dengan citra yang baik akan lebih dipercaya oleh pelanggan dan dapat memberikan pengalaman menginap yang lebih memuaskan.

5. Pengalaman Sebelumnya (Past Experience)

Pelanggan yang memiliki pengalaman menginap yang baik sebelumnya akan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi. Jika ekspektasi ini dapat dipenuhi atau dilampaui, kepuasan pelanggan akan meningkat.

Dalam konteks hotel berbintang di Kabupaten Semarang, peningkatan kualitas layanan bukan hanya berpengaruh pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga pada kemungkinan tamu melakukan kunjungan ulang, memberikan ulasan positif, dan merekomendasikan hotel kepada orang lain. Berdasarkan hasil analisis reliabilitas, statistik deskriptif, regresi linear berganda, uji ANOVA, dan uji koefisien regresi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Instrumen penelitian yang digunakan reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha > 0.70 untuk seluruh variabel.
2. Data dari 316 responden menunjukkan kecenderungan positif terhadap lingkungan kerja, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.
3. Lingkungan kerja dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai R Square sebesar 0.326.
4. Lingkungan kerja memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan kualitas layanan, ditunjukkan dengan nilai koefisien β yang lebih tinggi.
5. Peningkatan pada aspek lingkungan kerja, baik fisik maupun non-fisik, serta peningkatan kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa lingkungan kerja dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di industri perhotelan. Lingkungan kerja yang kondusif, mencakup aspek fisik seperti kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas, serta aspek non-fisik seperti hubungan kerja yang harmonis, budaya organisasi yang positif, dan dukungan manajerial yang kuat, terbukti meningkatkan produktivitas dan semangat kerja karyawan. Hal ini secara langsung berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, menciptakan pengalaman menginap yang positif dan meningkatkan kepuasan mereka.

Kualitas layanan, yang mencakup keandalan dalam memenuhi standar pelayanan, responsivitas terhadap kebutuhan tamu, jaminan keamanan dan kenyamanan, sikap empati dari staf, serta fasilitas modern dan lengkap, menjadi determinan utama dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap hotel.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada ruang lingkup variabel yang diteliti. Faktor-faktor lain seperti harga kamar, strategi promosi, loyalitas pelanggan, dan citra merek hotel juga diyakini memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, namun belum menjadi fokus dalam penelitian ini. Selain itu, keterbatasan dalam jumlah sampel dan lokasi penelitian dapat membatasi generalisasi hasil.

Sebagai rekomendasi, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara optimal, pihak hotel disarankan menerapkan strategi yang lebih spesifik dan berkelanjutan, antara lain:

1. Melakukan pelatihan rutin bagi karyawan guna meningkatkan soft skills dan orientasi pelayanan.
2. Meningkatkan kualitas fasilitas fisik seperti kebersihan kamar, kenyamanan tempat tidur, dan teknologi pendukung.
3. Mengembangkan sistem manajemen mutu layanan yang berbasis pada feedback pelanggan.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap budaya kerja dan kepuasan karyawan sebagai bagian dari strategi peningkatan pelayanan.

Dengan mempertimbangkan aspek-aspek tersebut secara menyeluruh, hotel dapat menciptakan pengalaman menginap yang unggul dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).
- Aisyi, R. (2023). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK, ACHIEVEMENT MOTIVATION DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PEGAWAI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SIJUNJUNG. In *UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA* (Vol. 13, Issue 1).
- Cholis, M. N., Rahayu, E., Apriliyani, R., Widagdo, S., & Yuliamir, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Noormans Semarang. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 19(2), 121–138. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v19i2.317>
- Fitri, N. N., & Ferdian, A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen TERAKREDITASI SINTA*, 6(2), 444–455. <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>
- Gunastri, N. M., & Oka Pradnyana, I. G. G. (2018). Promosi Jabatan Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Golden Tulip Bay View Hotel & Convention Bali Kuta Selatan Badung. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 9(2), 1. <https://doi.org/10.22225/kr.9.2.445.1-10>
- Jayanta, I. B. U., & Krisna, C. B. (2018). Peranan Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan pada The Mansion Resort Hotel & Spa. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1. [http://repository.warmadewa.ac.id/id/eprint/451/%0Ahttp://repository.warmadewa.ac.id/id/eprint/451/1/Artikel Jurnal IB Udayana.pdf](http://repository.warmadewa.ac.id/id/eprint/451/%0Ahttp://repository.warmadewa.ac.id/id/eprint/451/1/Artikel%20Jurnal%20IB%20Udayana.pdf)
- Natania, O., & Martha, L. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Badan Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Economina*, 2(8), 2122–2136. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i8.723>
- Rahayu, E., Adilase, B. P., Subrata, G., & Yuliamir, H. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(1), 82–91. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i1.45299>
- Riyanto, A., Dewi, A., Th, M., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2024). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan dan Fasilitas di Hotel Berbintang Tiga Kota Semarang. 7(1), 172–178.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Yuliamir, H., R, Y. S., Hadi, S., Rahayu, E., & Palupiningtyas, D. (2023). Peranan kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan, customer experince, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen hotel bintang 4 di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 42–53.