Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 1 (2024): Februari, 764-769
DOI: 10.33087/jiubj.v24i1.4644

Pengaruh Kompetensi Karyawan, Lingkungan Fisik, dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Menginap di Hotel Le Polonia Medan

Dhita Adriani Rangkuti*, Kevin Ali, Justin Harjen
Universitas Prima Indonesia
*Correspondence: dhitaadriani22@gmail.com

Abstrak. Hotel Le Polonia merupakan hotel yang terletak di kawasan perkotaan di kota Medan. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 1977 dengan jumlah kamar pada saat itu sebanyak 51 kamar. Dengan menawarkan konsep yang klasik dan memberikan fasilitas yang bagus dan serta kenyamanan bagi pengunjung hotel. Pada saat ini, jenis-jenis kamar yang di tawarkan oleh Hotel Le Polonia adalah superior deluxe, family room, premier deluxe, junior suite, dan polonia suite. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel pada penelitian sebanyak 110 sampel. Hasil dari penelitian ini menunjukan nilai sig untuk mempengaruhi kompetensi karyawan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,19 < 0,05 dan nilai t-hitung 2.376 < t-tabel 1.983. Nilai sig untuk mempengaruhi lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0.045 < 0,05 dan nilai t-hitung 2.033 > t-tabel 1.983. Nilai sig untuk mempengaruhi promosi terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0.014 < 0,05 dan nilai t-hitung 2.500 > t-tabel 1.983; dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kompetensi karyawan, lingkungan fisik, dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Le Polonia Medan. Nilai F-hitung 5.579 > F-tabel 2.69; hal ini berindikasi bahwa terdapat pengaruh kompetensi karyawan, lingkungan fisik, promisi secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Le Polonia.

Kata kunci: kompetensi karyawan, lingkungan kerja, promosi dan kepuasan pengunjung

Abstract. *Hotel Le Polonia is a hotel located in an urban area in the city of Medan. This hotel began operating in 1977 with a total of 51 rooms at that time. By offering a classic concept and providing good facilities and comfort for hotel visitors. Currently, the types of rooms offered by Hotel Le Polonia are superior deluxe, family room, premier deluxe, junior suite and polonia suite. This research uses quantitative descriptive research methods. The sample in the study was 110 samples. The results of this research show that the sig value for influencing employee competence on visitor satisfaction is 0.19 < 0.05 and the t-count value is 2,376 < t-table 1,983. The sig value for influencing the physical environment on visitor satisfaction is 0.045 < 0.05 and the t-count value is 2.033 > t-table 1.983. The sig value for influencing promotions on visitor satisfaction is 0.014 < 0.05 and the t-count value is 2,500 > t-table 1.983; It can be concluded that partially the variables of employee competency, physical environment and promotion have a positive and significant effect on visitor satisfaction at the Le Polonia Hotel Medan. F-count value 5.579 > F-table 2.69; This indicates that there is an influence of employee competence, physical environment, and promotion simultaneously on visitor satisfaction at Hotel Le Polonia.*

Keywords: *employee competency, work environment, promotion and visitor satisfaction*

PENDAHULUAN

Hotel Le Polonia merupakan hotel yang terletak di kawasan perkotaan di kota Medan. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 1977 dengan jumlah kamar pada saat itu sebanyak 51 kamar. Dengan menawarkan konsep yang klasik dan memberikan fasilitas yang bagus dan serta kenyamanan bagi pengunjung hotel. Pada saat ini, jenis-jenis kamar yang di tawarkan oleh Hotel Le Polonia adalah superior deluxe, family room, premier deluxe, junior suite, dan polonia suite. Hotel ini tetap mampu beroperasi ditengah pandemi Covid-19 yang menyerang dunia pada tahun 2020 dimana hal tersebut menyebabkan sejumlah mall, hotel, tempat rekreasi dll mengalami kendala dalam operasional bahkan tutup, namun hotel Le Polonia masih mampu bertahan di era gempuran Covid-19 walaupun jumlah pengunjung dibatasi bahkan kerap tidak ada pengunjung sama sekali pada masa tersebut. Akan tetapi jumlah pengunjung mengalami penurunan dikarenakan keterbatasan dalam waktu yang cukup lama sehingga untuk meningkatkan performa hotel, hal tersebut dapat dilihat dari data jumlah pengunjung yang mengalami penurunan pada bulan januari 2022

s/d desember 2022 yakni berkisar hanya 4.000 hingga 7.500 pengunjung yang menginap di hotel Le Polonia Medan. Dan jumlah tersebut jauh dari target sasaran yakni 10.000 pengunjung tiap bulannya. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi pihak manajemen untuk dapat meningkatkan jumlah pengunjung yang menginap atau mengunaakan fasilitas hotel demi tercapainya target penjualan seperti sedia kala.

Peningkatan jumlah pengunjung tidak luput dari kepuasan konsumen yang menginap, karena kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan, maupun menumbuhkembangkan perusahaan. Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapannya. Oleh karena itu performa hotel Le Polonia akan dapat ditingkatkan apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel tersebut. Seperti yang diketahui, hotel polonia terletak di tempat yang strategis di kota Medan. Hal tersebut menjadi nilai lebih perusahaan untuk dapat bersaing dari hotel lainnya. Adapun yang harus dapat diperhatikan demi meningkatkan kepuasan pelanggan adalah karyawan yang berkompeten. Karyawan yang berkompeten adalah karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelaksanaan dan praktik yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam pekerjaan atau tugas tertentu, seperti custumer service yang memiliki kemampuan berbahasa inggris dan bahasa asing lainnya agar dapat melayani konsumern mancanegara, helper yang cekatan agar dapat membantu konsumen dengan cepat dalam membantu membawa perlengkapan yang konsumen selama menginap di hotel, karyawan harus memiliki skill komunikasi yang baik kepada konsumen, dan juga karyawan di bagian dapur harus berkompeten dibidangnya agar dapat menghasilkan sajian yang lezat dan terjamin kebersihannya, serta tidak luput juga pegawai di bagian kebersihan yang harus tetap menjaga keersihan secara menyeluruh di public hotel. ini menjadi perhatian khusus bagi pihak hote yang harus dapat selalu emngukur tingkat kompetensi karyawannya untuk mengetahui seberapa baik kinerja karwayan yang harapannya dapat menjaga kepuasan pelanggan menginap di hotel Le Polonia Medan.

Tidak hanya itu, lingkungan fisik juga merupakan hal harus diperhatikan dari perusahaan karena lingkungan fisik adalah lingkungan yang diciptakan oleh penyedia layanan agar konsumen merasa puas dan nyaman ketika berada di lingkungan hotel. Misalnya saja seperti kamar hotel dengan design yang modern dan masa kini, lingkungan hotel yang nyaman dilengkapi dengan tanaman hias dan tanaman yang asri, udara di sekitar hotel yang tetap terjaga segar, adanya parkir yang luas dan aman serta lain sebagainya. Hal ini dapat menarik persepsi, citra dari hotel itu sendiri sehingga harapannya pelanggan yangmenginap akan puas dan dapat meningkatkan kunjungan pelanggan hotel tersebut. Sejalan dengan hal tersebut, promosi juga menjadi alasan utama dalam peningkatan pengunjung dan diduga dapat menjadi nilai kepuasan tersendiri bagi pengunjung hotel yang menginap karena promosi merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menarik konsumen agar membeli produk/jasa yang kita tawarkan. Swastha (2000) menyatakan bahwa periklanan merupakan alat yang menyampaikan sesuatu hal, sehingga seseorang atau lembaga dapat mengadakan periklanan untuk membujuk masyarakat agar mau membeli atau mencoba produk yang ditawarkan. Adapun promosi yang diberikan hotel Le Polonia seperti promo wedding, promo food and beverage, dan promo diskon harga menginap pada waktu tertentu yang dapat di akses melalui laman web hotel maupun aplikasi penyedia layanan perhotelan, akan tetapi promosi yang diberikan pihak hotel dirasa masih kurang mendongkrak kepuasan pengunjung hotel.

Oleh karena itu diperlukan usaha untuk dapat memingkatkan promosi yang harapannya tidak hanya meningkatkan kepuasan pengunjung akan tetapi juga dapat mempertahankan eksistensi hotel dan meningkatkan volume pengunjung yang meginap di hotel Le Polonia Medan. Pengunjung yang di targetkan ialah semua masyarakat baik dari dalam maupun luar negeri yang berniat untuk berwisata ke kota Medan maupun pengunjung yang sedang melakukan perjalanan bisnis/ sedang dinas, dan lain lain. Sehingga pangsa pasar untuk bidang perhotelan sangatlah luas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi karyawan, lingkungan fisik dan promosi terhadap kepuasan pengunjung menginap di Hotel Le Polonia Medan.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Arikunto (2017) penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggunakan penelitian korelasi yang bertujuan untuk mencari pengaruh antara variabel yang satu dengan variabel lainnya. Selanjutnya Arikunto (2017) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menginap di hotel Le Polonia Medan. Karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung yang menginap di hotel Le Polonia Medan, sehingga dapat melakukan pengisian Kuisioner yang diberikan, dengan kriteria usia diatas 18 Tahun. Menurut Sunyoto (2014) sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Teknik pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik mennetukan sampel berdasarkan kebetulan. Yakni siapa saja pengunjung yang menginap di hotel Le Polinia Medan yang dianggap sesuai dijadikan sampel. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 110 pengunjung yang menginap di Hotel Le Polonia Medan. Ada 2 (dua) jenis sumber data yang diakai dalam penelitian ini, yaitu : data primer diperoleh dengan wawancara dan kuesioner penelitian yang dibagikan kepada konsumen dan data sekunder contohnya buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2017) uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hal tersebut penting karena bila data setiap variabel tidak normal, maka pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik parametrik.

Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Uji Heteroskedasitas

Menurut Ghozali (2016) tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homoskesdastisitas, yakni variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap untuk mendiktesikannya atau dengan cara melihat grafik perhitungan antara nilai prediksi variabel tingkat (zpred) dengan residual (sresid).

Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017), regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2. Persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut: $Y = a + \beta1x1+\beta2x2 + \beta3x3$

Keterangan: Y = kepuasan pengunjung; a = konstanta; β1, β2, β2 = koefisien regresi; X1 = kompetensi karyawan; X2 = lingkungan fisik; X3 = promosi

Analisis Koefisien Determinasi (R2)

Menurut Ghozali (2016), uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel.

Uji F dan t

Menurut Sugiyono (2014), Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan. Model tersebut dapat disebut layak apabilai memiliki nilai Sig F lebih kecil atau sama dengan alpha 0,05. Menurut Ghozali (2016), Pengujian hipotesis secara parsial, dapat diuji dengan menggunakan rumus uji t. Pengujian t-statistik bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dan *degree of freedom* (df)

untuk menguji pengaruh df = n – 2, dapat dilihat nilai ttabel untuk menguji 2 (dua) pihak, selanjutnya akan ditetapkan nilai t-hitung.

HASIL

Tabel 1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.26881740
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.062
	Negative	-.060
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

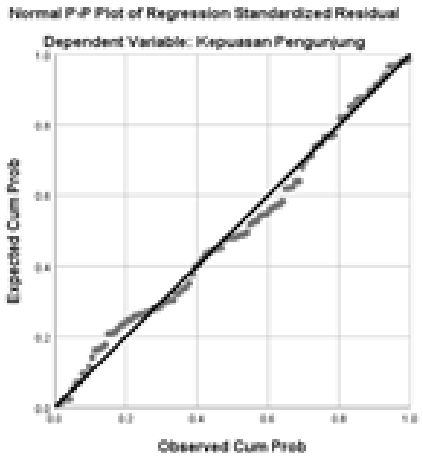
Sumber: data olahan

Tabel 1 hasil uji Kolmogorov-Smirnov tersebut, nilai Asymp. Sig memiliki nilai 0.200 > 0.05; hal ini dapat menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal dan regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen kepuasan pengunjung menurut masukan variabel independen yaitu kompetensi karyawan, lingkungan fisik, dan promosi. Tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel kompetensi karyawan,lingkungan fisik,promosi secara berturut-turut 0.985, 0.997, dan 0.985 lebih besar dari 0,10, sedangkan nilai VIF variabel kompetensi karyawan (X_1) sebesar 1.015, lingkungan fisik (X_2) sebesar 1.003, dan variabel promosi (X_3) sebesar 1.015 lebih kecil dari 10, maka ketiga variabel bebas tersebut tidak memiliki gangguan multikolinearitas. Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gangguan multikolinearitas, tetapi jika nilai VIF > 10 terjadi gangguan multikolinearitas. Sedangkan Gambar 1 hasil pengujian yang disajikan dalam grafik scatterplot, bisa dinyatakan bahwasannya tidak ada bukti heteroskedastisitas yang mendetail

Tabel 2
Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.799	4.902	-.979	.330		
	Kompetensi Karyawan	.242	.102	2.376	.019	.985	1.015
	Lingkungan Fisik	.177	.087	2.033	.045	.997	1.003
	Promosi	.263	.105	2.500	.014	.985	1.015

Sumber: data olahan



Sumber: data olahan

Gambar 1
Scatterplot

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut : Y = 4.799 + 0.242 X_1 + 0.087 X_2 + 0.105 X_3. Model penelitian tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta dari hasil penelitian ini menunjukkan nilai sebesar 4.799 dapat diartikan apabila kompetensi karyawan, lingkungan fisik, promisi sama dengan nol (0) kepuasan pengunjung mengalami penurunan pada Hotel Le Polonia.
2. Variabel kompetensi karyawan terhadap kepuasan pengunjung memberi pengaruh sebesar 0.242, artinya berpengaruh positif dimana perubahan pada variabel kompetensi karyawan sebesar satu satuan secara parsial

mempengaruhi variabel kepuasan pengunjung sebesar 0.242 satuan.

3. Variabel lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung memberi pengaruh sebesar 0.087, artinya berpengaruh positif dimana perubahan pada variabel lingkungan fisik sebesar satu satuan secara parsial mempengaruhi variabel kepuasan pengunjung sebesar 0.087 satuan.
4. Variabel promosi terhadap kepuasan pengunjung memberi pengaruh sebesar 0.105, artinya berpengaruh positif dimana perubahan pada variabel promosi sebesar satu satuan secara parsial mempengaruhi variabel kepuasan pengunjung sebesar 0.105 satuan.

Tabel 2 juga menjelaskan bahwa nilai sig untuk mempengaruhi kompetensi karyawan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,19 < 0,05 dan nilai t-hitung 2.376 < t-tabel 1.983; dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Le Polonia Medan. Hasil penelitian ini didukung penelitian Jusmainda (2019) yang menyatakan bahwa kompetensi kinerja karyawan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif signifan secara simultan terhadap kepuasan nasabah, dan kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Nilai sig untuk mempengaruhi lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0.045 < 0,05 dan nilai t-hitung 2.033 > t-tabel 1.983; dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Le Polonia Medan. Hasil penelitian ini didukung penelitian Belinda (2018) mengemukakan bahwa lingkungan fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pariwisata Pulau Pahawang. Sedangkan nilai Sig untuk mempengaruhi promosi terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0.014 < 0,05 dan nilai t-hitung 2.500 > t-tabel 1.983; dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Le Polonia Medan. Hasil penelitian ini didukung penelitian Komarudin dkk (2020) yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 3
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.369[a]	.136	.112	2.30070

Pada penelitian ini nilai koefesien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,112. Hal ini bahwa seleksi dipengaruhi oleh variabel kompetensi karyawan, lingkungan fisik, promisi sebesar 11,2%. Sedangkan sisanya sebesar 88.8 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Berdasarkan nilai F-hitung 5.579 > F-tabel 2.69; hal ini berindikasi bahwa terdapat pengaruh kompetensi karyawan, lingkungan fisik, promisi secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Le Polonia.

Tabel 4
Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	88.592	3	29.531	5.579	.001[b]
	Residual	561.081	106	5.293		
	Total	649.673	109			

Sumber: data olahan

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa secara simultan dan parsial variabel Kompetensi karyawan, lingkungan fisik, promisi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel De Polonia Medan

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Basu, Swastha. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jusmainda, 2019. Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah di PT. Taspen Cabang Bone). *Skripsi.*

Belinda Apriliani, 2018. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pariwisata Pulau Pahawang di Provinsi Lampung. *Skripsi.*

Komarudin, H., Asep Sulaeman, And Jasmani Jasmani. 2020, Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart) Wilayah Tangerang Selatan. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(3)

Kotler, Philip, 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta: Prenhalindo

Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus*). Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV