



THE EFFECT OF LAUNDRY SERVICE QUALITY ON GUEST SATISFACTION AT PUNCAK RAYA HOTEL & CONVENTION BOGOR

PENGARUH KUALITAS LAYANAN LAUNDRY TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PUNCAK RAYA HOTEL & CONVENTION BOGOR

Kevin Stefanus Thenniady¹, Diah Renata Anggraeni²

D4 Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

E-mail: stkevin665@gmail.com¹, renataanggraenibgr@gmail.com²

ARTICLE INFO

Correspondent

Kevin Stefanus Thenniady
stkevin665@gmail.com

key words:

Service Quality, Customer Satisfaction, Puncak Raya Hotel & Convention Bogor

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1748 – 1761

ABSTRACT

This study aims to determine the extent to which the influence of laundry service quality on guest satisfaction at Puncak Raya Hotel & Convention Bogor. In an increasingly competitive hospitality industry, it is one of the important factors in creating a positive experience for guests. This research uses a quantitative approach with a survey method of 100 respondents who have visited Puncak Raya Hotel & Convention Bogor. The results showed that the quality of laundry services has a significant influence on guest satisfaction, with a significance value of 0.001 ($p < 0.05$) and a calculated t value of 15.4970 > t table 1.66 The regression equation $Y = 2.102 + 0.376X$ shows that an increase in laundry service quality contributes to an increase in guest satisfaction. In conclusion, laundry service quality plays an important role in creating guest satisfaction and can increase guest loyalty. This finding is expected to be a reference for hotels that have laundry services and laundry companies can develop customer experience-based service strategies.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL

Koresponden

Kevin Stefanus Thenniady
stkevin665@gmail.com

Kata kunci:

kualitas layanan, kepuasan
pelanggan, Puncak Raya
Hotel dan Convention Bogor

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Hal: 1748 – 1761

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan laundry terhadap kepuasan tamu di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor. Dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif, menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang pernah berkunjung ke Puncak Raya Hotel & Convention Bogor. Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan laundry memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,05$) dan nilai t hitung $15,497 > t$ tabel $1,66$. Persamaan regresi $Y = 2,102 + 0,376X$ menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan laundry berkontribusi pada peningkatan kepuasan tamu. Kesimpulannya, kualitas layanan laundry memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan tamu dan dapat meningkatkan loyalitas tamu. Temuan ini diharapkan menjadi acuan bagi hotel yang memiliki layanan laundry dan perusahaan laundry dapat mengembangkan strategi pelayanan berbasis pengalaman pelanggan.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan elemen krusial dalam industri perhotelan karena berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Di tengah persaingan yang semakin kompetitif antar hotel, setiap unit layanan dituntut untuk bekerja secara maksimal, termasuk layanan pendukung seperti laundry. Layanan laundry bukan sekadar fasilitas tambahan, tetapi juga menjadi cerminan profesionalisme dan standar kebersihan hotel secara keseluruhan. Ketika tamu merasa puas atas kebersihan serta penanganan pakaian mereka, persepsi positif terhadap keseluruhan pengalaman menginap akan terbentuk secara lebih kuat. Oleh karena itu, pengelolaan layanan laundry yang berkualitas menjadi komponen penting dalam strategi peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh.

Sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Jawa Barat, kawasan Puncak menunjukkan tren peningkatan kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun. Kondisi ini berdampak langsung pada intensitas penggunaan fasilitas laundry di hotel-hotel di sekitarnya, termasuk di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan data dari *Front Office Department*, Puncak Raya Hotel & Convention Bogor, jumlah kunjungan tamu menunjukkan fluktuasi yang signifikan antara tahun 2023 dan 2024, dengan peningkatan tajam terutama di bulan Mei dan Desember 2024.

Tabel 1. Kunjungan Tamu Puncak Raya Hotel & Convention tahun 2023–2024

Bulan	2023	2024
Januari	2.179	921
Februari	1.796	1.204
Maret	1.743	2.797
April	3.176	2.794
Mei	2.313	6.278
Juni	2.621	2.527
Juli	2.332	3.238
Agustus	2.169	1.235
September	1.944	2.963
Oktober	1.666	2.041
November	1.583	2.480
Desember	2.673	6.947
Total	26.195	35.425

Sumber: *Front Office Department, Puncak Raya Hotel & Convention Bogor, Tahun 2025*

Data internal menunjukkan bahwa jumlah pengguna layanan laundry mengalami kenaikan yang signifikan selama tiga tahun terakhir. Namun, peningkatan tersebut juga diiringi dengan bertambahnya jumlah keluhan dari tamu, yang mengindikasikan adanya celah dalam kualitas pelayanan laundry yang perlu ditinjau lebih lanjut. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Pengguna Layanan Laundry dan Jumlah Keluhan Dari Tahun 2022–2024

Tahun	Pengguna Laundry	Jumlah Keluhan	Rincian Keluhan Tamu	Jumlah	Prosentase
2022	3.589	62	Pakaian kurang bersih	32	52%
			Pakaian tertukar	15	24%
			Tidak tepat waktu	9	15%
			Pakaian hilang	5	8%
2023	4.104	90	Setrika kurang rapi	42	47%
			Bau apek	24	27%
			Pakaian tertukar	18	20%
			CS tidak ramah	6	7%
2024	4.952	131	Setrika tidak rapi	61	47%
			Parfume kurang wangi	43	33%
			Pakaian tertukar	12	9%
			Pakaian robek	9	7%
			Pakaian hilang	6	5%

Sumber: *Housekeeping Department, Puncak Raya Hotel & Convention Bogor, Tahun 2024*

Dari Tabel 2 terlihat bahwa meskipun jumlah pengguna layanan laundry meningkat setiap tahun, jumlah keluhan juga mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Keluhan yang berulang seperti pakaian tertukar, hasil setrika yang tidak rapi, hingga pakaian yang hilang menunjukkan adanya inkonsistensi antara standar layanan yang ditetapkan dengan kenyataan di lapangan. Fakta ini mengindikasikan adanya potensi masalah dalam aspek kualitas layanan laundry yang perlu dievaluasi secara sistematis. Dalam konteks layanan jasa, kualitas layanan mencakup berbagai dimensi seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang dikenal dengan model SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*). Dimensi-dimensi ini membantu dalam mengukur sejauh mana layanan laundry mampu memenuhi atau

bahkan melampaui harapan tamu. Kepuasan tamu terbentuk ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi mereka. Maka sangat penting bagi pihak hotel untuk mengevaluasi dan memastikan bahwa kualitas layanan laundry sudah berada pada tingkat yang optimal.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan laundry memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan tamu di hotel. Peningkatan jumlah keluhan selama tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa layanan ini masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis sangat tertarik dan termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Laundry terhadap Kepuasan Tamu di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor” sebagai bentuk kontribusi nyata dalam pengembangan pelayanan jasa di bidang perhotelan.

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor yang terletak di Jl. Raya Puncak - Gadog No.79, Leuwimalang, Kec. Cisarua, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16750. Peneliti memilih Puncak Raya Hotel & Convention Bogor untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Laundry Terhadap Kepuasan Tamu di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor.



Gambar 1. Peta Puncak Raya Hotel & Convention Bogor

Sumber: Google Maps, (2025)

Waktu Penelitian

Penelitian mulai dari penentuan masalah hingga penyelesaian proyek akhir, yang dilaksanakan pada bulan Maret sampai Juni.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif karena lebih cocok untuk mengukur pengaruh antara variabel dan menghasilkan data yang dapat dianalisis secara statistik. Metode kuantitatif menekankan pada pengumpulan data berbentuk angka yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan laundry terhadap tingkat kepuasan tamu di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor. Oleh karena itu, data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada tamu hotel yang pernah menggunakan layanan laundry. Kuesioner dirancang menggunakan skala *Likert* agar memudahkan responden menilai setiap pernyataan. Setelah data terkumpul, analisis dilakukan menggunakan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat

memberikan gambaran yang jelas dan bisa dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas layanan laundry.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang telah menggunakan layanan laundry di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor selama periode penelitian berlangsung. Berdasarkan data akhir tahun 2024, jumlah populasi tercatat sebanyak 4.952 tamu, sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 2. Populasi tersebut dipilih karena mereka memiliki pengalaman langsung dengan layanan yang diteliti, sehingga persepsi dan penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan laundry menjadi sumber data yang relevan dan akurat untuk mengukur tingkat kepuasan. Dengan fokus pada tamu yang benar-benar telah berinteraksi dengan layanan laundry hotel, penelitian ini berusaha memperoleh gambaran yang tepat mengenai sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan dan memengaruhi kepuasan tamu.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi tamu yang telah menggunakan layanan laundry di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor selama periode penelitian. Sampel dipilih agar data yang dikumpulkan tetap representatif namun efisien dari segi waktu dan sumber daya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, menurut Sugiyono (2021) yaitu pemilihan responden secara langsung berdasarkan siapa saja yang tersedia dan memenuhi kriteria, yaitu pernah menggunakan layanan laundry hotel.

Berdasarkan rumus Slovin dan jumlah populasi akhir tahun 2024 sebesar 4.952 tamu, jumlah minimal sampel yang dibutuhkan dengan tingkat kesalahan 10% adalah sekitar 98 responden. Penetapan jumlah sampel ini bertujuan agar hasil penelitian tetap memiliki tingkat kepercayaan yang memadai dan dapat menggambarkan kondisi populasi secara umum. Menurut Santoso (2023) rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam populasi terbatas dengan mempertimbangkan *margin of error* yang ditetapkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, jumlah responden ditetapkan sebanyak 100 orang dan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%, dengan mempertimbangkan kemudahan akses terhadap tamu hotel dan efisiensi waktu pengumpulan data. Rumus dan perhitungan Slovin lengkapnya sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N * e^2)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi pengguna laundry berdasarkan Tabel 1.2 sebesar 4.952

E = tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% (0,10)

N = 4.952

n = $4.952 / (1 + 4.952 \times (0,10)^2)$
= 98,02, dibulatkan menjadi 100 sampel.

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui proses pengumpulan informasi dari responden yang telah menggunakan layanan laundry di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor. Data primer dipilih karena dapat menggambarkan persepsi dan pengalaman aktual tamu terhadap kualitas pelayanan laundry serta tingkat kepuasan mereka selama periode penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup, yang terdiri dari pernyataan-pernyataan terstruktur berdasarkan dimensi SERVQUAL dan indikator kepuasan tamu. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala *Likert* lima poin, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju", untuk memudahkan analisis kuantitatif terhadap tanggapan responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada tamu hotel yang memenuhi kriteria, dengan memperhatikan etika penelitian dan izin dari pihak manajemen hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data Deskriptif Karakteristik Responden

Untuk memahami profil responden secara lebih mendalam, penelitian ini menyajikan data deskriptif mengenai karakteristik dasar yang meliputi usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan tingkat pendapatan. Keempat variabel ini dipilih karena diyakini berperan dalam membentuk persepsi serta preferensi pelanggan terhadap layanan laundry hotel.

Informasi mengenai karakteristik demografis dan sosial-ekonomi responden dapat membantu dalam menginterpretasikan kecenderungan evaluasi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Selain itu, data ini berfungsi sebagai landasan untuk analisis berikutnya, terutama dalam mengaitkan latar belakang responden dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Rincian distribusi masing-masing karakteristik disajikan dalam tabel-tabel berikut.

Tabel 3. Distribusi Responden

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase
1	20 – 25 Tahun	23 orang	23%
2	26 – 30 Tahun	14 orang	14%
3	31 – 35 Tahun	19 orang	19%
4	36 – 40 Tahun	9 orang	9%
5	41 – 50 Tahun	35 orang	35%
Total		100 orang	100%
No	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase
1	SMA/SMK	25 orang	25%
2	D1	6 orang	6%
3	D3	12 orang	12%
4	D4	12 orang	12%
5	S1	45 orang	45%
Total		100 orang	100%
No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
1	Pengawai Swasta	30 orang	30%
2	Wiraswata	25 orang	25%
3	PNS/TNI/Polri	15 orang	15%
4	Mahasiswa	10 orang	10%
5	Pesiunan	7 orang	7%
6	Lainnya	13 orang	13%
Total		100 orang	100%
No	Pendapatan Perbulan	Jumlah Responden	Prosentase
1	5.000.000–10.000.000	61 orang	61%
2	10.000.000–20.000.000	25 orang	25%
3	>20.000000	14 orang	14%
Total		100 orang	100%

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2025

Berdasarkan data yang disajikan, responden dalam penelitian ini menunjukkan keberagaman yang signifikan dalam hal usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. Kelompok usia 41–50 tahun mendominasi, diikuti oleh generasi muda usia 20–25 tahun, mencerminkan pandangan dari berbagai generasi. Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi, khususnya lulusan S1, yang memperkaya perspektif akademik terhadap kualitas layanan. Dari sisi pekerjaan, mayoritas berasal dari sektor formal seperti karyawan swasta dan wiraswasta, dengan kontribusi tambahan dari PNS, mahasiswa, dan pensiunan. Dalam hal pendapatan, sebagian besar responden berada pada kisaran Rp5.000.000–Rp10.000.000 per bulan, menunjukkan daya beli menengah yang cukup aktif terhadap layanan. Keberagaman ini memberikan kontribusi penting terhadap validitas dan keluasan analisis, memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap persepsi dan evaluasi responden terhadap kualitas layanan yang diteliti.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu mewakili konsep yang ingin diteliti, yaitu kualitas layanan (X) dan kepuasan tamu (Y). Proses pengujiannya dilakukan dengan cara mengukur hubungan atau korelasi antara masing-masing item pertanyaan dengan total skor jawaban responden. Jika nilai korelasi yang diperoleh (r hitung) lebih tinggi dari nilai batas minimum yang ditentukan (r tabel) pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), maka item tersebut dinyatakan valid karena mampu secara statistik menggambarkan variabel yang diteliti.

Tabel 4. Hasil uji Validasi Kualitas Layanan (X)

Daftar pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Laundry Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor memiliki fasilitas mesin/alat pendukung yang lengkap	0,72	0,195	Valid
Penampilan karyawan laundry pada Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor mengutamakan kerapian	0,689	0,195	Valid
Laundry Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor memiliki Gedung yang baik	0,643	0,195	Valid
Parkiran Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor yang disediakan memadai	0,664	0,195	Valid
Karyawan Laundry Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor selalu memberikan perhatian lebih kepada tamu	0,667	0,195	Valid
Karyawan Laundry Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor selalu memberikan pelayanan yang nyaman bagi tamu	0,707	0,195	Valid
Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor selalu mampu menyediakan jasa laundry sesuai dengan apa yang dijanjikan	0,784	0,195	Valid
Karyawan Laundry Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor selalu tepat didalam menangani masalah tamu	0,663	0,195	Valid
Karyawan Laundry Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor selalu cepat untuk dalam merespon permintaan tamu	0,659	0,195	Valid

Daftar pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Karyawan Laundry Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor selalu memberikan informasi yang mudah dimengerti	0,577	0,195	Valid
Karyawan Laundry Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor selalu menjamin keamanan pakaian tamu	0,705	0,195	Valid
Tingkat kejujuran karyawan Laundry Puncak Raya Hotel dan Convention Bogor yang diberikan sangat baik	0,732	0,195	Valid

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan pada Tabel 4, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner menunjukkan nilai r hitung yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai r tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap item memiliki tingkat korelasi yang cukup tinggi serta signifikan secara statistik. Dengan demikian, seluruh pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan secara tepat untuk mengukur variabel kualitas layanan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, instrumen ini layak digunakan dalam tahapan analisis selanjutnya.

Tabel 5. Hasil Uji Validasi Kepuasan Tamu (Y)

Daftar pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Saya akan tetap Kembali ke Puncak Raya Hotel & Convention Bogor untuk menggunakan jasa laundry yang disediakan	0,655	0,195	Valid
Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi pelanggan	0,718	0,195	Valid
Kualitas layanan laundry yang diberikan Puncak Raya Hotel & Convention Bogor sesuai dengan harapan	0,072	0,195	Valid
Kinerja yang diberikan Puncak Raya Hotel & Convention Bogor terhadap kualitas pelayanan laundry sangat baik	0,792	0,195	Valid
Karyawan Laundry Puncak Raya Hotel & Convention Bogor selalu memberikan perhatian lebih kepada tamu	0,829	0,195	Valid

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan pada Tabel 5, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner menunjukkan nilai r hitung yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai r tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap item memiliki tingkat korelasi yang cukup tinggi serta signifikan secara statistik. Dengan demikian, seluruh pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan secara tepat untuk mengukur variabel kepuasan tamu dalam penelitian ini. Oleh karena itu, instrumen ini layak digunakan dalam tahapan analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yang merupakan ambang batas minimal yang diterima secara umum dalam penelitian.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi, sehingga pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang diteliti secara akurat dan stabil. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Reliability Statistics		Case Processing Summary	
Cronbach's Alpha	N of Items		
.896	12		

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan
Sumber: Hasil olah data SPSS v29, 2025

Reliability Statistics		Case Processing Summary	
Cronbach's Alpha	N of Items		
.796	5		

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar 3. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Tamu
Sumber: Hasil olah data SPSS v29, 2025

Berdasarkan Gambar 2 dan Gambar 3, diperoleh nilai reliabilitas Cronbach's Alpha sebesar 0,896 untuk variabel X dan 0,796 untuk variabel Y, yang keduanya melebihi ambang batas minimum sebesar 0,60. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen yang digunakan dalam pengukuran kedua variabel memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan dapat dikategorikan sebagai instrumen yang reliable atau handal. Dengan demikian, seluruh pertanyaan dalam kuesioner dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut terhadap konstruk yang diteliti.

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linier antara variabel independen (X) dan variabel *dependen* (Y) dalam model regresi. Hubungan linier merupakan syarat utama dalam analisis regresi linier, karena memastikan bahwa perubahan pada variabel bebas diikuti oleh perubahan proporsional pada variabel terikat. Pengujian ini dilakukan melalui pendekatan statistik ANOVA test pada plot hubungan variabel atau uji F linearitas yang membandingkan model linier dan model non-linier.

Jika hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada deviasi dari linearitas (Deviation from Linearity) lebih besar dari 0,05, serta nilai F hitung melebihi nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat linier dan asumsi linearitas telah terpenuhi.

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	466,327	20	23,316	12,532	,000
		Linearity	417,444	1	417,444	224,367	,000
		Deviation from Linearity	48,883	19	2,573	1,383	,160
	Within Groups		146,983	79	1,861		
	Total		613,310	99			

Gambar 4. Hasil Uji ANOVA
Sumber: Hasil olah data SPSS v29, 2025

Berdasarkan Gambar 3, hasil uji ANOVA nilai signifikansi 0,16 lebih besar dari 0,05 maka hubungan antara variabel Kepuasan Tamu dan Kualitas Layanan bersifat linier selanjutnya analisis linear sederhana dapat dilanjutkan.

Uji Hipotesis

Analisa Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara satu variabel independen dan satu variabel dependen secara fungsional atau kausal. Metode ini bertujuan untuk mengukur pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Validitas pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dapat diuji dengan regresi linier sederhana sebagaimana dijelaskan oleh Sugiono (2016). Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan laundry terhadap kepuasan tamu di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor. Adapun bentuk persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + \beta X + e$$

Keterangan:

Y = Variabel kepuasan

a = Konstanta

β = Koefisien regresi

X = Variabel kualitas layanan

e = Standar Error

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.102	1.235		.092
	Kualitas Layanan	.376	.024	.843	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Gambar 5. Hasil Uji Linearitas
Sumber: Hasil olah data SPSS v29, 2025

Berdasarkan output SPSS diatas, maka dapat dirumuskan model persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 2,102 (\alpha) + 0,376 (X) + e$$

Model persamaan regresi tersebut bermakna:

1. Constanta (α) = 2,102 artinya apabila kualitas layanan itu constant atau tetap, maka kepuasan tamu sebesar 2,102.
2. Koefisien arah regresi / β (X) = 0,376 (bernilai positif) artinya apabila kualitas layanan meningkat satu (1) satuan, maka kepuasan tamu juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,376.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.710	.707	1.347

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Gambar 6. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X) Terhadap Variabel Kepuasan Tamu (Y)
Sumber: Hasil olah data SPSS v29, 2025

Pada Gambar 6 menjelaskan koefisien determinasi yang bertujuan untuk melihat seberapa besar presentase pengaruh variable X terhadap variable Y dengan

menggunakan nilai R Square 0,710 yang bermakna bahwa kualitas layanan laundry mempengaruhi kepuasan tamu sebesar 71%, sedangkan 29% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji T

Uji t dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikatnya. Dasar pengambilan Keputusan dalam uji regresi linear sederhana dapat mengacu pada dua hal, yakni:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau nilai t hitung $> t$ tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau nilai t hitung $< t$ tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Berdasarkan Gambar 5 pada kolom t dan Sig. diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas layanan sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu (Y). Selain itu, nilai t hitung sebesar 15,497 lebih besar dari t tabel 1,66 (dengan derajat kebebasan $n-2 = 100-2 = 98$ pada taraf signifikansi 5%). Dengan demikian, maka berdasarkan 2 (dua) dasar pengambilan keputusan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan laundry terhadap kepuasan tamu artinya semakin baik kualitas layanan laundry, maka kepuasan tamu akan meningkat.

Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian statistik menggunakan uji t terhadap pengaruh kualitas layanan laundry terhadap tingkat kepuasan tamu di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor, diperoleh nilai t hitung sebesar 15,497 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,66, serta nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas layanan laundry (X) terhadap kepuasan tamu (Y). Nilai koefisien yang positif menunjukkan hubungan searah, yakni semakin tinggi kualitas layanan laundry yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu yang menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis frekuensi terhadap tanggapan responden mengenai kualitas layanan laundry (variabel X) di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor, diperoleh bahwa mayoritas responden, yaitu sebesar 49%, menyatakan setuju bahwa aspek kejujuran karyawan merupakan indikator utama dari kualitas layanan laundry yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Emilia (2021), yang menekankan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kompetensi sumber daya manusia, tingkat kesadaran, keberadaan regulasi, struktur organisasi, keterampilan dan kapabilitas, fasilitas pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selanjutnya, temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Marnovita (2020) yang menyebutkan bahwa keberlangsungan perusahaan sangat bergantung pada mutu layanan yang diberikan. Semakin tinggi kualitas layanan yang ditawarkan, maka akan semakin besar pula kontribusinya terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, penulis mencatat bahwa karyawan Puncak Raya Hotel & Convention Bogor secara konsisten memberikan layanan yang baik kepada para tamu. Berdasarkan kualitas layanan yang terpantau tersebut, penulis menarik kesimpulan bahwa secara parsial, kualitas layanan yang diberikan memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepuasan tamu.

SIMPULAN

Penelitian ini telah membuktikan bahwa kualitas layanan laundry merupakan salah satu elemen penting yang turut menentukan tingkat kepuasan tamu di industri perhotelan, khususnya di Puncak Raya Hotel & Convention Bogor. Dalam konteks persaingan layanan yang semakin kompetitif, setiap aspek pelayanan, termasuk yang tergolong sebagai fasilitas penunjang, memainkan peran strategis dalam membentuk persepsi dan loyalitas pelanggan. Layanan laundry bukan sekadar kebutuhan fungsional, tetapi juga menjadi indikator profesionalisme dan standar operasional sebuah hotel secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap data survei tamu, dapat disimpulkan bahwa dimensi Reliability dan Responsiveness dalam model SERVQUAL memiliki kontribusi paling dominan dalam membentuk kepuasan tamu. Tamu merasa dihargai ketika pakaian mereka ditangani dengan cermat, dikembalikan tepat waktu, dan ketika staf hotel merespons kebutuhan mereka secara cepat dan ramah. Di sisi lain, dimensi seperti tangibles dan Assurance masih menunjukkan ruang untuk perbaikan, terutama terkait kondisi fisik fasilitas laundry dan jaminan mutu hasil akhir layanan.

Secara statistik, hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan laundry dengan kepuasan tamu. Artinya, semakin baik layanan yang dirasakan oleh tamu, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dilaporkan. Temuan ini menegaskan bahwa investasi pada peningkatan kualitas operasional laundry dapat memberikan dampak langsung terhadap citra dan daya saing hotel.

Lebih jauh, penelitian ini mengungkap bahwa keluhan tamu bukan semata-mata akibat dari ketidaksesuaian layanan, tetapi bisa juga mencerminkan gap antara harapan dan persepsi, sebagaimana dijelaskan oleh teori Disconfirmation of Expectation. Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan bukan hanya soal mengurangi kesalahan teknis, melainkan juga tentang meningkatkan pengalaman pelanggan secara holistik.

Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil memberikan gambaran yang komprehensif tentang pentingnya layanan laundry sebagai bagian integral dari pengalaman menginap tamu hotel. Melalui pendekatan kuantitatif yang terukur, analisis data yang mendalam, serta landasan teori yang kuat, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi praktis bagi manajemen hotel, tetapi juga menambah khasanah ilmiah di bidang manajemen pelayanan jasa perhotelan. Ke depan, implementasi temuan ini diharapkan dapat mendorong terwujudnya standar layanan laundry yang lebih baik, lebih profesional, dan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Handika Novandi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Miss Laundry di Kota Tegal. <https://media.neliti.com/media/publications/188442-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Elis Grace Lumban Gaol. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Laundry Jevan Dikota Medan. <https://repository.uma.ac.id/handle/123456789/24440>
- Emilia. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Situs Belanja Online Dengan Pendekatan Model Kano Berdasarkan Dimensi Eservqual Pada Bukalapak.

- <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/188207/1/HURIAH%20EMILIA%20HASTUTI.pdf>
- Endang Aferiyanti. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Kia Laundry Di Kampung Baru, Bandar Lampung. <https://digilib.unila.ac.id/73868/3/SKRIPSI%20TANPA%20PEMBAHASAN%20%281%29.pdf>
- Erri Supriyadi. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mataram Square Hotel. 9(2). <https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIH/article/view/346>
- Fitria Febrianti, Kasmadi, & SyamsulBahri. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel. In Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol (Vol. 50, Issue 5). <https://media.neliti.com/media/publications/188442-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing Management (16th, Global Edition ed.). Pearson.
- Marnovita. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. <https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/psikoneo/article/view/4864/pdf>
- Nelli Riama Manullang. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan di Kota Batam.
- Ni Putu Indah Sukmayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bali Kuta Resort. 8. <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jbh/article/download/372/309>
- Sagala, A., & Harahap, S. (2022). Kualitas Pelayanan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. . Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik, 9(1), 41–50.
- Santoso. (2023). Rumus Slovin Panacea Masalah Ukuran Sampel.
- Saputra, R. (2020). Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, Dan Hipotesis. https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/6113/8/UNIKOM_RADIUS_SAPU TRA_BAB%20II.pdf
- Subagya. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Laundry Pangumbahan Sukabumi. [https://eprints.unpak.ac.id/5464/1/Skripsi%20\(33\).pdf](https://eprints.unpak.ac.id/5464/1/Skripsi%20(33).pdf)
- Sugiono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. https://www.academia.edu/118903676/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Kualitatif_dan_R_and_D_Prof_Sugiono
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (3rd ed.). Alfabeta.
- Suprina, R., Hendrayati, H., Gaffar, V., & Hurriyati, R. (2022). Memahami Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Hotel: Suatu Tinjauan Pustaka Sistematis Understanding Customer Satisfaction toward Hotel Service: A Systematic Literature Review. Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO), 13(3), 233–243. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i3.39338>
- Tjiptono, F. (2018). Examining the Challenges of Responsible Consumption in an Emerging Market. In Ergonomics and Human Factors for a Sustainable Future:

Current Research and Future Possibilities (pp. 299–327).
https://doi.org/10.1007/978-981-10-8072-2_12

Vera Ningsih. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa “Rumah Laundry” Di Kecamatan Palu Selatan. 1(1), 71–084.
https://www.academia.edu/82193327/Pengaruh_Kualitas_Layanan_Terhadap_Kepuasan_Konsumen_Menggunakan_Jasa_Rumah_Laundry_DI_Kecamatan_Palu_Selatan