Education Journal : Journal Education Research and Development
p-ISSN : 2548-9291
e-ISSN : 2548-9399

Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel: Implikasinya bagi Pengembangan Kompetensi Pendidikan Vokasi Perhotelan

Sri Wulandari [1], Denok Mugi Hidayanti [2], Jhoni Susanto [3]
[1,2,3] Universitas PGRI Argopuro Jember
sriwulan11khansa@gmail.com, denokmh2012@gmail.com,
jhonisusanto2709@gmail.com

ABSTRAK: Kepuasan pelanggan merupakan indikator fundamental dalam mengevaluasi efektivitas layanan di industri perhotelan yang sangat kompetitif, sekaligus menjadi cerminan tidak langsung dari kesiapan kerja (work readiness) lulusan pendidikan vokasi pariwisata dan perhotelan yang mengisi posisi-posisi operasional di industri tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Jember melalui integrasi metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA), serta mengelaborasi implikasi temuan tersebut bagi pengembangan kompetensi dan kurikulum pendidikan vokasi perhotelan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang dikumpulkan dari 100 responden melalui teknik accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan (gap) negatif antara ekspektasi dan persepsi pelanggan pada hampir seluruh atribut layanan, dengan nilai rata-rata kumulatif sebesar -0,15. Temuan melalui diagram Kartesius mengidentifikasi bahwa atribut interior hotel dan kelengkapan peralatan berada di Kuadran A sebagai prioritas utama perbaikan. Kesenjangan pada dimensi Tangibles ini merefleksikan area kompetensi yang perlu diperkuat dalam kurikulum pendidikan vokasi perhotelan, khususnya pada aspek tata graha (housekeeping), estetika ruang, dan standar operasional pemeliharaan fasilitas. Penelitian ini memberikan kontribusi ganda: secara praktis bagi manajemen Hotel Luminor Jember dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan berbasis data pelanggan, dan secara akademik bagi lembaga pendidikan vokasi perhotelan dalam menyelaraskan capaian pembelajaran dengan kebutuhan riil industri di era pasca-pandemi.
Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Pendidikan Vokasi Perhotelan.

***ABSTRACT**: Customer satisfaction is a fundamental indicator for evaluating service effectiveness in the highly competitive hospitality industry, while also indirectly reflecting the work readiness of vocational tourism and hospitality graduates who fill operational positions within the sector. This study aims to analyze the influence of service quality and physical facilities on customer satisfaction at Hotel Luminor Jember through the integration of the Service Quality (SERVQUAL) method and Importance Performance Analysis (IPA), and to elaborate on the implications of these findings for the development of competencies and curricula in vocational hospitality education. This study employed a quantitative approach with data collected from 100 respondents through accidental sampling. The results indicate a negative gap between customer expectations and perceptions across almost all service attributes, with a cumulative average score of -0.15. The Cartesian diagram analysis identified that hotel interior attributes and equipment completeness fall within Quadrant A as top priorities for improvement. This gap in the Tangibles dimension reflects competency areas that need to be strengthened in vocational hospitality curricula, particularly in housekeeping, spatial aesthetics, and facility maintenance standard operating procedures. This study offers a dual contribution: practically, for Hotel Luminor Jember's management in designing customer data-driven service improvement strategies, and academically, for vocational hospitality education institutions in aligning learning outcomes with real industry needs in the post-pandemic era.*
***Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Vocational Hospitality Education.*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor vital bagi perekonomian Indonesia, memberikan kontribusi signifikan terhadap devisa negara sekaligus menjadi salah satu penyerap tenaga kerja terbesar melalui rantai nilai perhotelan, transportasi, dan jasa pendukung lainnya. Namun, pandemi COVID-19 telah memberikan dampak luar biasa yang memaksa para pelaku usaha jasa perhotelan untuk beradaptasi dengan standar pelayanan baru dan persaingan yang semakin ketat pasca-pemulihan. Di wilayah Jawa Timur, khususnya Jember, Hotel Luminor harus menghadapi dinamika pasar di mana wisatawan kini lebih selektif dalam memilih akomodasi yang tidak hanya menawarkan kenyamanan, tetapi juga keamanan dan nilai estetika.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam industri hospitality, kualitas layanan adalah kunci utama karena yang membedakan satu hotel dengan hotel lainnya adalah pengalaman pelayanan yang diberikan. Masalah yang sering muncul di lapangan mencakup ketidaksesuaian antara apa yang dijanjikan dalam promosi digital dengan realitas yang diterima pelanggan, seperti kecepatan proses check-in, fasilitas Wi-Fi, hingga estetika interior ruangan.

Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena fluktuasi tingkat hunian dan munculnya ulasan negatif pada Online Travel Agent (OTA) terkait keandalan fasilitas dan kecepatan respon staf. Melalui metode SERVQUAL dan IPA, penelitian ini berusaha memetakan atribut pelayanan mana yang krusial bagi pelanggan namun kinerjanya masih dianggap rendah oleh mereka.

Di sisi lain, kualitas sumber daya manusia yang bekerja di industri perhotelan tidak lepas dari peran pendidikan vokasi pariwisata dan perhotelan, baik pada jenjang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) maupun Diploma/Sarjana Terapan. Berbagai kajian menunjukkan bahwa keberhasilan pendidikan vokasi sangat ditentukan oleh relevansi kurikulum dengan kebutuhan industri serta orientasi pada kesiapan kerja atau workforce readiness (Sudarsono et al., 2023). Ketika terjadi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap layanan hotel, sebagaimana yang ditemukan pada penelitian ini, kesenjangan tersebut secara tidak langsung juga mencerminkan area kompetensi yang belum sepenuhnya dikuasai oleh tenaga kerja lulusan pendidikan vokasi perhotelan, atau area yang belum cukup ditekankan dalam proses pembelajaran berbasis pengalaman (experiential learning) di institusi pendidikan vokasi (Nasar et al., 2026). Dengan demikian, hasil analisis SERVQUAL dan IPA pada penelitian ini tidak hanya relevan bagi manajemen hotel, tetapi juga dapat menjadi umpan balik empiris bagi pengembangan kompetensi dan kurikulum pendidikan vokasi perhotelan agar lebih selaras dengan kebutuhan riil di lapangan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki dua tujuan utama, yaitu: (1) menganalisis kesenjangan kualitas layanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Jember menggunakan metode SERVQUAL dan IPA; dan

(2) mengelaborasi implikasi temuan tersebut bagi pengembangan kompetensi dan kurikulum pendidikan vokasi perhotelan, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik bagi praktik manajemen perhotelan maupun bagi pengembangan pendidikan vokasi pariwisata di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988) mengukur kualitas layanan berdasarkan perbandingan antara ekspektasi (expected service) dan persepsi (perceived service). Kualitas layanan dievaluasi melalui lima dimensi utama:

1. Bukti Fisik (Tangibles): Meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf.
2. Kehandalan (Reliability): Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu.
3. Ketanggapan (Responsiveness): Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. Jaminan (Assurance): Pengetahuan, kesantunan staf, dan kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya.
5. Empati (Empathy): Perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah respon emosional atau evaluasi pasca-konsumsi di mana pelanggan membandingkan kinerja produk/jasa dengan harapan mereka. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi positif (electronic Word-of-Mouth), yang sangat penting bagi reputasi hotel di era digital (Tjiptono & Chandra, 2011).

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan suatu atribut bagi pelanggan dengan tingkat kinerja aktual yang dirasakan. Hasilnya dipetakan ke dalam Diagram Kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran:

- Kuadran A (Prioritas Utama): Atribut penting dengan kinerja rendah.
- Kuadran B (Pertahankan Prestasi): Atribut penting dengan kinerja tinggi.
- Kuadran C (Prioritas Rendah): Atribut kurang penting dengan kinerja rendah.
- Kuadran D (Berlebihan): Atribut kurang penting dengan kinerja sangat tinggi.

Pendidikan Vokasi Perhotelan dan Kesiapan Kerja

Pendidikan vokasi merupakan pendidikan yang berorientasi menghasilkan lulusan siap kerja dengan keterampilan yang sesuai kebutuhan dunia usaha dan dunia industri (DUDI). Dalam konteks perhotelan, keberhasilan pendidikan vokasi sangat ditentukan oleh sejauh mana kurikulum dan proses pembelajaran mampu menjembatani kesenjangan

antara kompetensi lulusan dengan standar layanan yang dituntut industri (Sudarsono et al., 2023). Salah satu pendekatan yang banyak diterapkan adalah experiential learning atau pembelajaran berbasis pengalaman, yang menempatkan pengalaman nyata siswa sebagai sumber utama pembentukan kompetensi teknis maupun non-teknis (Mayombe, 2024).

Beberapa institusi pendidikan vokasi perhotelan di Indonesia telah mengembangkan hotel pendidikan (educational hotel/edOTEL) sebagai laboratorium praktik yang memungkinkan peserta didik mengaplikasikan pengetahuan teoretis ke dalam konteks operasional hotel yang sesungguhnya (Suari et al., 2024). Nasar et al. (2026) menemukan bahwa integrasi model pembelajaran experiential learning Kolb dengan lima dimensi SERVQUAL secara signifikan meningkatkan kompetensi siswa pada aspek kebersihan, kerapian, kelengkapan fasilitas, dan kenyamanan tamu, sekaligus mengusulkan kerangka Kolb-SERVQUAL Integration Framework sebagai acuan pengembangan kurikulum perhotelan berbasis pengalaman. Temuan ini memperkuat argumen bahwa dimensi-dimensi SERVQUAL, termasuk Tangibles yang menjadi temuan utama pada penelitian ini, bukan sekadar indikator evaluasi layanan komersial, melainkan juga peta kompetensi yang relevan untuk dikembangkan secara eksplisit dalam kurikulum pendidikan vokasi perhotelan.

Liang (2021) dan Azar et al. (2020) turut menegaskan bahwa experiential learning merupakan metode paling efektif dalam program pendidikan hospitality dan pariwisata karena mentransformasi pengalaman belajar melampaui ruang kelas tradisional menuju pengalaman dunia nyata yang otentik. Sementara itu, kajian bibliometrik oleh Olawuyi dan Kleynhans (2025) terhadap literatur kualitas layanan di industri perhotelan selama periode 2014-2024 menegaskan bahwa lima dimensi SERVQUAL tetap menjadi parameter dominan dalam mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan di sektor hospitality, termasuk dalam konteks pendidikan dan pelatihan tenaga kerjanya. Dengan demikian, temuan gap analysis dan IPA pada penelitian terapan seperti pada Hotel Luminor Jember ini memiliki nilai tambah akademik apabila dikaitkan secara eksplisit dengan pengembangan kompetensi vokasi, karena memberikan bukti empiris terkini mengenai atribut layanan spesifik yang perlu mendapatkan penekanan lebih dalam proses pendidikan dan pelatihan calon tenaga kerja perhotelan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif untuk menguji hipotesis mengenai kesenjangan kualitas layanan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang pernah menginap di Hotel Luminor Jember dalam satu tahun terakhir. Menggunakan rumus Slovin dengan margin error 10%, ditetapkan sampel sebanyak 100 responden. Teknik penarikan sampel

menggunakan accidental sampling, yaitu memilih siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan pernah menggunakan layanan hotel.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1-5. Analisis data melibatkan:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas: Untuk memastikan instrumen kuesioner tepat dan konsisten.
2. Gap Analysis: Menghitung selisih skor persepsi dan harapan (Gap = Persepsi - Harapan).
3. Pemetaan IPA: Menentukan posisi atribut pada Diagram Kartesius.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Mayoritas responden adalah perempuan (55%) dengan rentang usia didominasi oleh kelompok 20-30 tahun (58%). Sebagian besar tamu menginap untuk tujuan liburan (50%) dan perjalanan bisnis (35%), yang menunjukkan profil pasar Hotel Luminor Jember yang heterogen.

Hasil Gap Analysis

Berdasarkan pengolahan data, ditemukan bahwa nilai rata-rata keseluruhan gap kualitas layanan adalah -0,15, yang berarti secara kolektif performa hotel belum mencapai harapan pelanggan. Rincian per dimensi disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Gap Analysis per Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Nilai Gap	Keterangan Utama
Tangible (Bukti Fisik)	-0,32	Gap terbesar; interior hotel -0,45
Empathy (Empati)	-0,18	Perhatian individual staf kepada tamu
Reliability (Kehandalan)	-0,15	Ketepatan waktu penyelesaian layanan
Responsiveness (Ketanggapan)	-0,06	Mendekati harapan pelanggan
Assurance (Jaminan)	-0,05	Mendekati harapan pelanggan
Rata-rata Kumulatif	-0,15	Performa hotel belum mencapai harapan pelanggan

Dimensi Tangible memiliki gap negatif terbesar sebesar -0,32, dengan atribut interior hotel menunjukkan ketidakpuasan tertinggi (gap -0,45). Dimensi Empathy menunjukkan gap sebesar -0,18, terutama pada aspek perhatian individual staf kepada tamu. Dimensi Reliability memiliki gap sebesar -0,15, di mana ketepatan waktu

penyelesaian layanan menjadi poin evaluasi utama. Adapun dimensi Responsiveness dan Assurance memiliki gap terkecil, mengindikasikan kinerja staf dalam membantu dan keramahan sudah mendekati harapan pelanggan.

4.3 Hasil Analisis Diagram Kartesius (IPA)

Hasil pemetaan atribut pada Diagram Kartesius menunjukkan distribusi sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Pemetaan Atribut pada Diagram Kartesius IPA

Kuadran	Interpretasi	Atribut
A - Prioritas Utama	Penting, kinerja rendah	Interior hotel (kamar, lobi, restoran); kelengkapan peralatan (mini bar, telepon kamar)
B - Pertahankan Prestasi	Penting, kinerja tinggi	Lokasi strategis; penampilan staf; ketepatan waktu pelayanan; profesionalisme karyawan
C - Prioritas Rendah	Kurang penting, kinerja rendah	Kenyamanan kamar; kualitas Wi-Fi; ketanggapan menerima keluhan
D - Berlebihan	Kurang penting, kinerja tinggi	Ketanggapan proses check-in; kemudahan komunikasi staf

PEMBAHASAN

Evaluasi Fasilitas Fisik (Tangibles)

Dimensi fisik menjadi titik kritis bagi Hotel Luminor Jember. Nilai gap negatif yang signifikan pada interior hotel menunjukkan bahwa desain dekoratif dan kerapihan ruangan memerlukan penyegaran. Pelanggan merasa bahwa penataan estetika lobi dan restoran belum memberikan kesan “mewah” atau “nyaman” yang sesuai dengan kategori hotel bintang. Selain itu, kelengkapan peralatan seperti mini bar dan telepon fungsional sangat diharapkan tersedia secara konsisten di setiap kamar.

Kehandalan dan Ketanggapan Staf

Manajemen telah berhasil mempertahankan kinerja baik pada aspek profesionalisme dan lokasi. Staf dinilai sudah mampu tampil rapi dan memberikan informasi dengan jelas saat check-in. Namun, tantangan muncul pada ketepatan waktu penyelesaian layanan (misalnya kamar belum siap saat waktu standar check-in), yang jika tidak segera diatasi dapat menurunkan kepercayaan pelanggan secara permanen.

Peran Strategis Digitalisasi

Meskipun kualitas Wi-Fi berada di kuadran C (prioritas rendah menurut responden saat ini), dalam jangka panjang aksesibilitas informasi digital sangat menentukan kepuasan pelanggan milenial. Integrasi antara promosi digital yang menarik

dengan realitas layanan fisik di hotel menjadi kunci untuk menghindari kesenjangan persepsi saat tamu tiba di lokasi.

Implikasi bagi Pengembangan Kompetensi dan Kurikulum Pendidikan Vokasi Perhotelan

Temuan bahwa dimensi Tangibles-khususnya interior hotel dan kelengkapan peralatan kamar-menempati Kuadran A (prioritas utama perbaikan) memiliki relevansi langsung bagi pengembangan kompetensi tenaga kerja perhotelan yang dihasilkan oleh institusi pendidikan vokasi. Kompetensi tata graha (housekeeping), meliputi standar kebersihan, kerapian penataan kamar, serta pemeliharaan dan pengecekan fungsionalitas peralatan, merupakan salah satu capaian pembelajaran inti pada program keahlian perhotelan baik di jenjang SMK maupun Diploma Pariwisata. Sejalan dengan temuan Nasar et al. (2026) pada praktik room attendant di hotel pendidikan (edOTEL), penguasaan dimensi Tangibles dan Reliability secara konsisten terbukti menjadi fondasi pembentukan kompetensi teknis peserta didik sekaligus determinan utama kepuasan tamu.

Kesenjangan pada aspek estetika interior yang ditemukan pada penelitian ini mengindikasikan bahwa kurikulum pendidikan vokasi perhotelan perlu memberikan penekanan yang lebih eksplisit pada kompetensi non-teknis seperti sense of aesthetics, tata ruang (visual merchandising kamar dan area publik), serta pemahaman standar hotel berbintang, di samping kompetensi teknis operasional yang selama ini sudah menjadi fokus utama pembelajaran praktik. Hal ini sejalan dengan pandangan Sudarsono et al. (2023) bahwa model pembelajaran berorientasi industri (industry-oriented experiential learning) secara signifikan meningkatkan kesiapan kerja siswa vokasi, khususnya pada aspek integritas, tanggung jawab, keterampilan teknis, dan kemampuan beradaptasi dengan budaya kerja industri yang sesungguhnya.

Selain itu, tantangan ketepatan waktu penyelesaian layanan (dimensi Reliability) yang ditemukan pada penelitian ini turut mengisyaratkan pentingnya penguatan kompetensi manajemen waktu operasional dan standard operating procedure (SOP) dalam kurikulum praktik lapangan atau magang industri. Institusi pendidikan vokasi perhotelan yang menyediakan fasilitas hotel pendidikan (edOTEL) sebagaimana dijabarkan oleh Suari et al. (2024) memiliki posisi strategis untuk mensimulasikan tekanan operasional serupa yang terjadi di industri riil, sehingga peserta didik terbiasa menghadapi standar ketepatan waktu sejak masa pendidikan. Dengan demikian, hasil SERVQUAL dan IPA pada studi kasus Hotel Luminor Jember ini dapat difungsikan sebagai salah satu rujukan empiris bagi pengembang kurikulum dan pengelola program studi/keahlian perhotelan dalam merumuskan capaian pembelajaran yang lebih responsif terhadap kebutuhan aktual industri, sekaligus memperkuat relevansi lulusan pendidikan vokasi dengan tuntutan pasar kerja pariwisata di era pasca-pandemi.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di Hotel Luminor Jember secara keseluruhan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan, sebagaimana tercermin dari rata-rata gap kumulatif yang negatif. Aspek Bukti Fisik (Tangible) adalah dimensi yang paling membutuhkan intervensi segera karena memiliki tingkat kepentingan tinggi bagi tamu namun kinerjanya dianggap paling rendah. Meskipun demikian, hotel memiliki modal kuat pada profesionalisme staf dan lokasi yang strategis yang perlu terus dipertahankan. Lebih jauh, temuan ini menegaskan bahwa dimensi-dimensi SERVQUAL, khususnya Tangibles dan Reliability, merupakan peta kompetensi yang relevan untuk ditekankan secara eksplisit dalam kurikulum dan proses pembelajaran pendidikan vokasi perhotelan, agar lulusan yang dihasilkan semakin selaras dengan kebutuhan riil industri.

DAFTAR RUJUKAN

Azar, A. S., Albattat, A., & Kamaruddin, A. Y. (2020). The effectiveness of hospitality experiential learning from academic and industry perspectives. Journal of Critical Reviews, 7(12), 296–301.

Liang, R. D. (2021). Examining the factors of experiential learning and teaching style: A case study of a hospitality and tourism program. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 29, 100332. https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2021.100332

Mayombe, C. (2024). Promoting youths' skills acquisition through experiential learning theory in vocational education and training in South Africa. Higher Education, Skills and Work-Based Learning, 14(1), 130–145.

Nasar, A., Malelak, M. L., Jehane, P. T., & Nasaruddin. (2026). Model experiential learning dalam peningkatan kompetensi siswa dan kualitas layanan room attendant di edOTEL SMKN 3 Kupang. Journal of Responsible Tourism, 5(3), 1779–1796.

Olawuyi, O. S., & Kleynhans, C. (2025). A bibliometric analysis of service quality in the hospitality industry (2014–2024). Administrative Sciences, 15(6). https://doi.org/10.3390/admsci15060216

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Suari, P. N., Purwata, I. K., & Putra, I. N. T. D. (2024). Efektivitas pemanfaatan educational hotel (Edotel) dalam pembelajaran siswa di SMK Negeri 3 Pujut. Journal of Responsible Tourism, 3(3), 1083–1092.

Sudarsono, B., Tentama, F., Ghozali, F. A., & Listyaningrum, P. (2023). Industry-oriented experiential learning model to enhance vocational high school students' job readiness. Journal of Education Research and Evaluation, 7(3), 380–390.

Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, quality & satisfaction. Andi.

Walker, J. R. (2017). Introduction to hospitality management (5th ed.). Pearson Education.