MUSYTARI

Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi

Vol 25 No 8 Tahun 2026

ISSN : 3025-9495

PENGARUH KOMUNIKASI DAN SIKAP KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PALETTE HOTEL LEGIAN

Claudio Alesfriano Putra Malur[1], Gilbert Nainggolan[2*], I Made Dwi Adnyana[3]

[1,2,3] Program Studi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia
Email: claudiomalur284@gmail.com

Abstract

Guest satisfaction is one of the indicators of service success in the hospitality industry. Effective communication and good employee attitudes play an important role in creating a satisfying stay experience and building a positive image of the hotel. This study aims to analyze the influence of employee communication and attitudes on guest satisfaction at Palette Hotel Legian. This study uses a quantitative approach with a sample of 94 respondents selected through non-probability sampling techniques. Data collection was carried out through questionnaires, observations, interviews, and documentation. Data analysis included descriptive analysis to describe respondent characteristics and respondents' responses to communication variables, employee attitudes, and guest satisfaction, as well as inferential analysis through validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and determination coefficients. The results of the study show that communication has a positive and significant effect on guest satisfaction, employee attitudes have a positive and significant effect on guest satisfaction, and communication and employee attitudes simultaneously have a positive and significant effect on guest satisfaction at Palette Hotel Legian. Thus, improving the quality of communication and employee attitudes needs to be maintained and improved as an effort to increase guest satisfaction and create a satisfying stay experience.

***Keywords**: Communication, Employee Attitudes, Guest Satisfaction, Palette Hotel Legian*

Abstrak

Kepuasan tamu merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan dalam industri perhotelan. Komunikasi yang efektif dan sikap karyawan yang baik berperan penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan serta membangun citra positif hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi dan sikap karyawan terhadap kepuasan tamu di Palette Hotel Legian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak

Article history

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

ISSN : 3025-9495

94 responden yang dipilih melalui teknik non-probability sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan tanggapan responden terhadap variabel komunikasi, sikap karyawan, dan kepuasan tamu, serta analisis inferensial melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, sikap karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, serta komunikasi dan sikap karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Palette Hotel Legian. Dengan demikian, peningkatan kualitas komunikasi dan sikap karyawan perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebagai upaya meningkatkan kepuasan tamu serta menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan.

Kata kunci: Komunikasi, Sikap Karyawan, Kepuasan Tamu, Palette Hotel Legian

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang berperan strategis dalam mendukung pariwisata, khususnya Bali sebagai destinasi wisata internasional. Tingginya kunjungan wisatawan mendorong persaingan hotel yang semakin ketat, sehingga kepuasan tamu menjadi salah satu indikator penting keberhasilan pelayanan. Kepuasan terbentuk ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan tamu (Kotler dan Keller, 2020). Dalam industri perhotelan, kepuasan tidak hanya dipengaruhi fasilitas, tetapi juga pengalaman interaksi tamu dengan karyawan selama proses pelayanan (Zeithaml et al., 2020; Tjiptono, 2021).

Palette Hotel Legian merupakan salah satu hotel di kawasan Legian yang memiliki 50 kamar. Berdasarkan kondisi yang ditemukan, tingkat kepuasan tamu tergolong tinggi, ditunjukkan oleh dominasi komentar positif terhadap pelayanan, fasilitas, kamar, dan lokasi hotel. Namun, masih terdapat tamu yang menyampaikan ketidakpuasan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara karyawan dan tamu tetap perlu diperhatikan karena karyawan merupakan ujung tombak pelayanan hotel. Kemampuan komunikasi dan sikap karyawan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan (Robbins dan Judge, 2021; Gibson et al., 2020).

Komunikasi yang efektif membantu karyawan memahami kebutuhan tamu, menyampaikan informasi secara jelas, serta memberikan respons yang tepat sehingga dapat membangun kenyamanan dan kepercayaan tamu (De Vito, 2021). Sementara itu, sikap karyawan yang ramah, sopan, tanggap, dan profesional dapat mendorong terciptanya pelayanan berkualitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Luthans, 2021; Robbins dan Coulter, 2021;

ISSN : 3025-9495

Kreitner dan Kinicki, 2020). Secara empiris, Ramadhani et al. (2022) menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan Cahya dan Tunjungsari (2024) menunjukkan bahwa komunikasi yang cepat, informatif, dan interaktif meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, Harahap dan Mahadewi (2017) menemukan bahwa komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan empiris mengenai pengaruh komunikasi terhadap kepuasan.

Berdasarkan fenomena dan research gap tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh komunikasi karyawan dan sikap karyawan terhadap kepuasan tamu, baik secara parsial maupun simultan, pada Palette Hotel Legian.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Palette Hotel Legian Bali yang beralamat di Jl. Werkudara No. 525, Legian, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Penelitian dilakukan pada 15 Juli 2026 dengan objek penelitian berupa komunikasi (X1), sikap karyawan (X2), dan kepuasan tamu (Y). Data yang digunakan adalah data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner kepada tamu hotel, sedangkan data kualitatif berupa observasi dan wawancara digunakan sebagai informasi pendukung untuk memahami kondisi pelayanan, khususnya komunikasi dan sikap karyawan. Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari tamu melalui kuesioner mengenai komunikasi, sikap karyawan, dan kepuasan tamu, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber internal hotel, seperti profil hotel, jumlah tamu, standar pelayanan, dan informasi manajemen. Populasi penelitian adalah tamu Palette Hotel Legian sebanyak 1.568 orang.

Berdasarkan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh sampel sebanyak 94 responden. Pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* karena tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2019). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima tingkat jawaban, yaitu sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh komunikasi (X1) dan sikap karyawan (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) (Ghozali, 2018:95). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh simultan kedua variabel independen terhadap kepuasan tamu (Ghozali, 2018:97). Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan komunikasi dan sikap karyawan dalam menjelaskan variasi kepuasan tamu.

ISSN : 3025-9495

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi 94 responden terhadap variabel kepuasan tamu (Y), komunikasi (X1), dan sikap karyawan (X2) berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) dari jawaban pada skala *Likert* lima tingkat. Interval kelas dihitung dari selisih nilai tertinggi dan terendah dibagi lima kategori, yaitu C=(5−1)/5=0,80. Berdasarkan interval tersebut, skor 1,00–1,80 dikategorikan sangat tidak baik, 1,81–2,60 tidak baik, 2,61–3,40 cukup baik, 3,41–4,20 baik, dan 4,21–5,00 sangat baik (Sugiyono, 2022).

Tabel 1. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Kategori
Kepuasan Tamu	3,84	Baik
Komunikasi	3,86	Baik
Sikap Karyawan	3,87	Baik

Berdasarkan tabel 1 di atas, seluruh variabel penelitian berada pada kategori baik. Variabel kepuasan tamu memperoleh nilai *mean* sebesar 3,84, dengan indikator tertinggi pada kepuasan terhadap pelayanan karyawan sebesar 3,89 dan terendah pada kepuasan terhadap fasilitas hotel sebesar 3,79. Variabel komunikasi memperoleh nilai *mean* sebesar 3,86, dengan indikator tertinggi pada kemampuan karyawan mendengarkan kebutuhan dan keluhan tamu sebesar 3,99 dan terendah pada penggunaan bahasa yang sopan dan menghargai sebesar 3,67. Sementara itu, variabel sikap karyawan memperoleh nilai *mean* sebesar 3,87, dengan indikator tertinggi pada pelayanan yang sopan dan beretika sebesar 3,97 dan terendah pada kesigapan memberikan bantuan kepada tamu sebesar 3,80. Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan persepsi positif terhadap kepuasan tamu, komunikasi, dan sikap karyawan di Palette Hotel Legian.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	**Instrumen**	**Kode Indikator**	***r***	***Cronbach's Alpha***
Komunikasi (X1)	Kejelasan informasi	X1.1	0,838	0,873
	Kesopanan berkomunikasi	X1.2	0,833	
	Kemampuan mendengarkan	X1.3	0,714	
	Ketepatan informasi	X1.4	0,811	
	Kemudahan dipahami	X1.5	0,869	
Sikap Karyawan	Keramahan	X2.1	0,794	0,866

ISSN : 3025-9495

(X2)	Kesigapan	X2.2	0,813	
	Kesopanan dan etika	X2.3	0,833	
	Tanggung jawab	X2.4	0,808	
	Kepedulian	X2.5	0,787	
Kepuasan Tamu (Y)	Kesesuaian harapan	Y1	0,823	0,888
	Kepuasan terhadap pelayanan	Y2	0,841	
	Kepuasan terhadap fasilitas	Y3	0,844	
	Keinginan untuk kembali menginap	Y4	0,808	
	Kesediaan merekomendasikan	Y5	0,842	

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen dalam mengukur variabel penelitian secara tepat. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai *Pearson Correlation* (*r*) > 0,30 (Sugiyono, 2022). Hasil pengujian terhadap 94 responden menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel komunikasi (X1), sikap karyawan (X2), dan kepuasan tamu (Y) memiliki nilai *r* > 0,30. Nilai korelasi komunikasi berkisar antara 0,714–0,869, sikap karyawan 0,787–0,833, dan kepuasan tamu 0,808–0,844. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui konsistensi instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Sugiyono, 2022). Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* komunikasi sebesar 0,873, sikap karyawan sebesar 0,866, dan kepuasan tamu sebesar 0,888. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel dan valid digunakan dalam penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		***Unstandardized Residual***	**Variabel**	***Tolerance***	**VIF**	**Sig.**
N		94	Komunikasi (X1)	0,310	3,223	0,810
Normal Parameters[b]	*Mean*	.0000000	Sikap Karyawan (X2)	0,310	3,223	0,571
	Std. *Deviation*	1.94584355				
	Absolute	.073				
	Positive	.051				

ISSN : 3025-9495

Most Extreme Differences	*Negative*	-.073				
Test Statistic		.073				
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]		.200[d]				

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model regresi memiliki estimasi yang tepat, tidak bias, dan konsisten. Pengujian meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig.* (2-*tailed*) sebesar 0,200 > 0,05, sehingga data dinyatakan berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel komunikasi dan sikap karyawan masing-masing memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,310 > 0,10 dan *VIF* sebesar 3,223 < 10. Berdasarkan kriteria Ghozali (2022), hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi. Selanjutnya, uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* menunjukkan nilai signifikansi komunikasi sebesar 0,810 dan sikap karyawan sebesar 0,571, yang keduanya > 0,05. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Secara keseluruhan, model regresi telah memenuhi seluruh asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]						
Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(*Constant*)	-0,471	0,932		-0,505	0,615
	Komunikasi	0,658	0,080	0,619	8,210	<0,001
	Sikap Karyawan	0,363	0,082	0,335	4,443	<0,001
R = 0,916						
Adjusted R *Square* = 0,836 Fhitung = 238,037						
Sig. F = <0,001						

Berdasarkan Tabel 4, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi (X1) dan sikap karyawan (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) dengan

ISSN : 3025-9495

pengolahan data menggunakan SPSS versi 26.0. Hasil analisis menghasilkan persamaan Y = -0,471 + 0,658X_1 + 0,363X_2. Nilai konstanta sebesar -0,471 menunjukkan nilai kepuasan tamu ketika komunikasi dan sikap karyawan dianggap konstan atau bernilai nol. Koefisien komunikasi sebesar 0,658 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan komunikasi, dengan sikap karyawan tetap, akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,658. Sementara itu, koefisien sikap karyawan sebesar 0,363 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan sikap karyawan, dengan komunikasi tetap, akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,363. Dengan demikian, kedua variabel independen memiliki arah hubungan positif terhadap kepuasan tamu, dengan pengaruh komunikasi lebih besar dibandingkan sikap karyawan.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R *Square*	*Adjusted* R *Square*	Std. *Error of the Estimate*
1	0,916[a]	0,840	0,836	1,96711
a. *Predictors*: (*Constant*), Sikap karyawan, Komunikasi				

Berdasarkan Tabel 5, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,836. Nilai tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dan sikap karyawan mampu menjelaskan variasi kepuasan tamu sebesar 83,6%, sedangkan 16,4% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, komunikasi dan sikap karyawan memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan kepuasan tamu di Palette Hotel Legian.

6. Uji t-Test

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients[a]						
Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(*Constant*)	-0,471	0,932		-0,505	0,615
	Komunikasi	0,658	0,080	0,619	8,210	<0,001
	Sikap Karyawan	0,363	0,082	0,335	4,443	<0,001
a. *Dependent Variable*: Kepuasan Tamu						

ISSN : 3025-9495

Berdasarkan Tabel 6, uji *t* digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kepuasan tamu. Dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan 91, diperoleh nilai *t tabel* sebesar 1,986. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki nilai *t hitung* sebesar 8,210 > 1,986 dengan signifikansi < 0,001 < 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Palette Hotel Legian. Selanjutnya, variabel sikap karyawan memiliki nilai *t hitung* sebesar 4,443 > 1,986 dengan signifikansi < 0,001 < 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya, sikap karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Palette Hotel Legian. Dengan demikian, kedua hipotesis parsial dalam penelitian ini diterima.

7. Uji F-Test

Tabel 7. Hasil Uji F-Test

ANOVA[a]						
	Model	*Sum of Squares*	df	*Mean Square*	F	Sig.
1	*Regression*	1842.182	2	921.091	238.037	<.001[b]
	Residual	352.127	91	3.870		
	Total	2194.309	93			
a. *Dependent Variable*: Kepuasan Tamu						
b. *Predictors*: (*Constant*), Sikap Karyawan, Komunikasi						

Berdasarkan Tabel 7, uji *F* digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi (X1) dan sikap karyawan (X2) secara simultan terhadap kepuasan tamu (Y) di Palette Hotel Legian. Dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai *F tabel* sebesar 3,10. Hasil pengujian menunjukkan nilai *F hitung* sebesar 238,037 > 3,10 dengan tingkat signifikansi < 0,001 < 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dengan demikian, komunikasi dan sikap karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Palette Hotel Legian. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi dan sikap karyawan secara bersama-sama dapat meningkatkan kepuasan tamu.

Pembahasan

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Tamu di Palette Hotel Legian

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Palette Hotel Legian. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 8,210 > t tabel 1,986 dan signifikansi < 0,001 < 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Koefisien regresi sebesar 0,658 menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi

ISSN : 3025-9495

karyawan, semakin meningkat kepuasan tamu. Komunikasi yang jelas, sopan, akurat, responsif, serta kemampuan mendengarkan kebutuhan tamu membantu memberikan informasi mengenai fasilitas dan pelayanan, mengurangi kesalahpahaman, serta membangun rasa nyaman dan kepercayaan. Kondisi ini sesuai dengan operasional Palette Hotel Legian yang mengutamakan interaksi langsung antara karyawan dan tamu sejak *check-in*, penyampaian informasi fasilitas, penanganan permintaan, hingga *check-out*. Komunikasi yang efektif membantu karyawan memahami kebutuhan tamu dan memberikan pelayanan sesuai harapan sehingga tercipta pengalaman menginap yang positif.

Hasil ini sesuai dengan konsep pemasaran jasa yang menempatkan komunikasi sebagai bagian penting dalam menciptakan nilai layanan dan memenuhi harapan pelanggan. Penelitian Pradana et al. (2023) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Setiawan et al. (2025) menemukan bahwa komunikasi yang jelas dan pelayanan responsif meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan Persada et al. (2023) menyatakan bahwa komunikasi efektif menjadi faktor penting dalam keberhasilan perusahaan jasa meningkatkan kepuasan pelanggan. Implikasinya, Palette Hotel Legian perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi melalui pelatihan keterampilan komunikasi, customer service, penggunaan bahasa yang sopan dan mudah dipahami, serta kemampuan mendengarkan kebutuhan tamu secara aktif. Upaya tersebut diharapkan meningkatkan kepuasan, memperkuat citra positif hotel, serta mendorong tamu untuk kembali menginap dan memberikan rekomendasi positif.

2. Pengaruh Sikap Karyawan terhadap Kepuasan Tamu di Palette Hotel Legian

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sikap karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Palette Hotel Legian. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,443 > t tabel 1,986 dan signifikansi < 0,001 < 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Koefisien regresi sebesar 0,363 menunjukkan bahwa semakin baik sikap karyawan dalam memberikan pelayanan, semakin meningkat pula kepuasan tamu. Sikap tersebut tercermin melalui keramahan, kesopanan, etika, tanggung jawab, responsivitas, dan kepedulian terhadap kebutuhan tamu. Sikap pelayanan yang baik membuat tamu merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman selama menginap, sehingga membentuk penilaian positif terhadap kualitas pelayanan hotel. Kondisi ini sesuai dengan operasional Palette Hotel Legian yang mengutamakan interaksi langsung antara karyawan dan tamu, sehingga sikap profesional dan kepedulian karyawan menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep pemasaran jasa yang menjelaskan bahwa perilaku penyedia jasa berperan dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan. Penelitian Yana & Waryono (2025) menunjukkan bahwa sikap karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, sedangkan Wahyuni et al. (2025) menemukan bahwa perilaku karyawan yang profesional dan responsif berkontribusi

ISSN : 3025-9495

terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Implikasinya, Palette Hotel Legian perlu mempertahankan dan meningkatkan sikap pelayanan melalui pelatihan etika pelayanan, *hospitality*, kepedulian terhadap kebutuhan tamu, serta pembinaan profesionalisme dan evaluasi secara berkala. Upaya tersebut diharapkan dapat menjaga kepuasan tamu, mendorong kunjungan kembali, dan meningkatkan rekomendasi positif terhadap hotel.

3. Pengaruh Komunikasi dan Sikap Karyawan secara Simultan terhadap Kepuasan Tamu di Palette Hotel Legian

Hasil uji F menunjukkan bahwa komunikasi dan sikap karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Palette Hotel Legian. Hal ini dibuktikan dengan nilai Fhitung sebesar 238,037 > Ftabel 3,10 dan signifikansi < 0,001 < 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Koefisien determinasi sebesar 83,6% menunjukkan bahwa kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh komunikasi dan sikap karyawan, sedangkan 16,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Komunikasi yang jelas membantu tamu memperoleh informasi mengenai fasilitas, pelayanan, dan prosedur hotel, sedangkan sikap yang ramah, sopan, sigap, bertanggung jawab, dan peduli menciptakan rasa nyaman selama berinteraksi. Kombinasi keduanya membentuk pengalaman pelayanan yang positif sehingga meningkatkan kepuasan tamu. Kondisi ini sesuai dengan operasional Palette Hotel Legian yang mengutamakan interaksi langsung dengan tamu sejak *check-in*, pemberian informasi, penanganan permintaan, hingga *check-out*.

Hasil ini sejalan dengan konsep pemasaran jasa bahwa kualitas interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berperan dalam meningkatkan kepuasan. Penelitian Kartika et al. (2023) menunjukkan bahwa komunikasi dan perilaku karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan Devina et al. (2026) serta Velychia et al. (2025) menegaskan pentingnya komunikasi, sikap profesional, dan kualitas interaksi pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Implikasinya, Palette Hotel Legian perlu mempertahankan kualitas komunikasi dan sikap pelayanan melalui pelatihan komunikasi, etika pelayanan, penanganan keluhan, serta evaluasi kepuasan tamu secara berkala agar kepuasan, kepercayaan, dan keinginan tamu untuk kembali menginap tetap terjaga.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dengan koefisien regresi 0,658, thitung 8,210 > ttabel 1,986, dan signifikansi <0,001. Sikap karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dengan koefisien regresi 0,363, thitung 4,443 > ttabel 1,986, dan signifikansi <0,001. Secara simultan, komunikasi dan sikap karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan Fhitung 238,037 > Ftabel 3,10 dan signifikansi <0,001. Palette Hotel Legian disarankan meningkatkan komunikasi karyawan,

ISSN : 3025-9495

khususnya penggunaan bahasa yang sopan dan menghargai tamu, melalui pelatihan komunikasi pelayanan dan evaluasi interaksi secara berkala. Sikap karyawan juga perlu ditingkatkan, terutama dalam responsivitas memberikan bantuan kepada tamu, melalui pelatihan *service excellence* dan pengawasan standar pelayanan. Selain itu, fasilitas hotel perlu ditingkatkan melalui perawatan rutin dan pembaruan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan tamu. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, fasilitas, harga, citra hotel, kepercayaan, pengalaman, dan loyalitas pelanggan serta memperluas objek dan wilayah penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Devina, D., Renaldy, F. D., Salsabila, P. K., & Wachidyah, W. (2026). Penanganan Komplain untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Restoran Stjerne Dining Brew Surabaya. *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, *5*(2), 246–259. https://doi.org/10.30640/DEWANTARA.V5I2.6946

Ghozali, I. (2022). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.

Jiang, Y., & Lok, R. R. H. (2021). Hotel employee satisfaction in the digital era: an exploratory study. *Anatolia*, *32*(2), 330–333. https://doi.org/10.1080/13032917.2020.1821725

Kartika, R. B., Buniarto, E. A., & Ambarwati, D. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Customer pada Hotel Front One Inn Kediri. *Nian Tana Sikka : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, *1*(5), 50–68. https://doi.org/10.59603/NIANTANASIKKA.V1I5.175

Persada, I. N., Permatasari, D., Amang, A., & Wisra, M. Y. (2023). Pengaruh Komunikasi, Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. TV Kabel Madani Service. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, *2*(2), 341–352. https://doi.org/10.61930/JEBMAK.V2I2.210

Setiawan, I. W., Anggraini, D. P., & Sugeha, A. Z. (2025). The influence of *Front Office* staff communication skills on guest satisfaction in complaint handling at Savana Hotel & Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Tourista*, *5*(2), 66–71. https://doi.org/10.26905/JT.V5I2.16249

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* . Alfabeta.

Velychia, V., Mustika, A., & Bilqis, L. D. R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Front Office* Department Hotel Dorsett Grand Subang, Malaysia. *Jurnal Pariwisata, Bisnis Dan Digital*, *1*(1), 110–121. https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JPBD/article/view/1946

Wahyuni, N. P. I., Suastama, I. B. R., & Juniasih, I. A. K. (2025). Efektivitas Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Hotel. *Forum: The Management Journal*, *23*(1), 14–28. https://doi.org/10.61938/FM.V23I1.656

ISSN : 3025-9495

Yana, D., & Waryono, W. (2025). Analisis Persepsi Tamu tentang Etika, Penampilan dan Pengetahuan Pegawai Food and Beverage Service Department dalam Memberikan Pelayanan di Hotel Truntum Padang. *Fill Gap in Management and Tourism*, *3*(2), 562–571. https://fillgap.id/index.php/fillgap/article/view/241