

PENGARUH SIKAP KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI TAMU DI HOTEL THE SENTRA MANADO

Juliano Paruntu^{1}, Jemmy Pangemanan¹, Hendry Moudy Estefanus Kumaat¹*

¹Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

Email Corresponding Author: janoparuntu@gmail.com

ABSTRAK

Industri perhotelan yang semakin kompetitif mengharuskan setiap hotel untuk menyajikan kualitas layanan yang maksimal agar dapat memenuhi harapan para tamu. Namun, ulasan tamu Hotel The Sentra Manado di berbagai platform daring masih memperlihatkan keluhan terkait kecepatan, konsistensi, dan respons pelayanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa sikap kerja diduga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu. Kajian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh sikap kerja terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu di Hotel The Sentra Manado. Penelitian ini dijalankan dengan pendekatan kuantitatif yang berdesain asosiatif kausal. Sampel yang ditetapkan berjumlah 60 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Data dihimpun melalui kuesioner berskala Likert serta dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan IBM SPSS. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan persamaan regresi $Y = 12,521 + 0,879X$, nilai t hitung sebesar 6,406, serta taraf signifikansi (Sig.) 0,000 ($p < 0,05$). Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,414$) menunjukkan bahwa sikap kerja mampu menjelaskan 41,4% variasi kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diuji. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu di Hotel The Sentra Manado. Maka, peningkatan sikap kerja dapat menjadi salah satu strategi penting bagi manajemen Hotel The Sentra Manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu.

Kata kunci: Sikap Kerja; Kualitas Pelayanan; Persepsi Tamu; SERVQUAL; Industri Perhotelan

ABSTRACT

The increasingly competitive hospitality industry requires every hotel to provide the highest-quality service to meet guest expectations. However, guest reviews of The Sentra Manado Hotel on various online platforms still reveal complaints regarding the speed, consistency, and responsiveness of service. These findings suggest that work attitude is likely one of several factors influencing service quality as perceived by guests. This study aims to analyze the effect of work attitude on service quality as perceived by guests at Hotel The Sentra Manado. The study employed a quantitative approach using a causal-associative design. The sample consisted of 60 respondents selected using purposive sampling. Data were collected with a Likert-scale questionnaire and analyzed with simple linear regression in IBM SPSS. The findings indicate that work attitude has a positive and significant effect on service quality, as shown by the regression equation $Y = 12.521 + 0.879X$, a calculated t -value of 6.406, and a significance level of 0.000 ($p < 0.05$). The coefficient of determination ($R^2 = 0.414$) indicates that work attitude explains 41.4% of the variation in service quality, with the remainder attributable to other factors not included in the analysis. These findings indicate that work attitude has a positive and significant effect on service quality as perceived by guests at The Sentra Manado Hotel. Therefore, improving work attitude can be one of several key strategies for the management of The Sentra Manado Hotel in enhancing service quality as perceived by guests.

Keywords: Work Attitude; Service Quality; Guest Perception; SERVQUAL; Hospitality Industry

History Article

Submitted 26 July 2026 | Revised 10 August 2026 | Accepted 02 September 2026

License and Copyright

Attribution-NonCommercial-ShareAlike
International CC BY-NC-SA 4.0

4.0



Website

<https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUPARITA/index>

Email

juparita@bukitpengharapan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan menjadi salah satu sektor jasa yang menghadapi persaingan yang semakin ketat seiring dengan perkembangan pariwisata. Dalam kondisi tersebut, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial yang menentukan kepuasan tamu, citra hotel, serta daya saing perusahaan. Penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan saat ini juga semakin mudah disampaikan melalui platform digital seperti Google Review, Traveloka, dan Agoda, sehingga pelayanan yang diberikan karyawan berpengaruh langsung terhadap reputasi hotel. Berdasarkan penelusuran awal terhadap ulasan tamu Hotel The Sentra Manado, masih ditemukan perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan, terutama terkait kecepatan, konsistensi, dan respons karyawan, meskipun aspek keramahan dan kesopanan telah mendapat apresiasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan masih menjadi kebutuhan penting bagi manajemen hotel.

Satu dari sejumlah faktor yang diduga berdampak pada kualitas layanan ialah sikap kerja karyawan. Sikap kerja merefleksikan kecenderungan individu dalam berpikir, bersikap, dan berperilaku saat menjalankan tugas yang tercermin melalui keramahan, kepedulian, kesigapan, serta tanggung jawab dalam melayani tamu (Davis & Newstorm, 1996). Sementara itu, kualitas pelayanan diukur berdasarkan kemampuan hotel untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Maka, sikap kerja yang positif diyakini dapat meningkatkan persepsi tamu terhadap kualitas layanan yang diterima.

Terdapat kajian sebelumnya yang mengidentifikasi bahwa sikap kerja merupakan faktor yang memengaruhi kualitas layanan. Padang et al. (2018) mengidentifikasi bahwa sikap kerja karyawan apoteker secara positif dan signifikan memengaruhi kualitas layanan berdasarkan persepsi pasien. Kalepo et al. (2022) juga mengidentifikasi bahwa sikap kerja karyawan yang positif memengaruhi kualitas layanan publik. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Esha et al. (2021) yang mengidentifikasi bahwa sikap karyawan secara signifikan memengaruhi kualitas layanan rumah sakit. Penemuan ini menunjukkan bahwa sikap kerja berperan krusial dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan di berbagai sektor.

Meskipun berbagai penelitian telah membuktikan bahwa sikap kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, mayoritas kajiannya telah dilakukan pada sektor kesehatan, layanan publik, dan organisasi jasa lainnya. Penelitian yang mengkaji pengaruh sikap kerja terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu pada industri perhotelan, khususnya di Hotel The Sentra Manado, masih sangat terbatas. Merujuk pada fenomena tersebut, kajian ini akan mengajukan pertanyaan penelitian berikut: (1) Bagaimana sikap kerja berdasarkan persepsi tamu di Hotel The Sentra Manado? (2) Bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu di Hotel The Sentra Manado? (3) Apakah sikap kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu di Hotel The Sentra Manado? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sikap kerja, menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu, serta menguji pengaruh sikap kerja terhadap kualitas pelayanan.

Kajian ini diharapkan dapat menghasilkan kontribusi teoretis dan praktis. Secara ilmiah, kajian ini mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) dengan memberikan bukti empiris terkait hubungan antara sikap kerja dan kualitas pelayanan dalam konteks industri perhotelan yang dinilai secara langsung oleh tamu sebagai penerima layanan. Secara praktis, temuan ini diharapkan menjadi sumber evaluasi bagi manajemen Hotel The Sentra Manado dalam merancang strategi pengembangan SDM guna meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat daya saing hotel.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sikap Kerja

Sikap kerja ialah kecenderungan yang diperlihatkan individu dalam menyampaikan respons positif maupun negatif terkait pekerjaannya yang tercermin melalui perilaku ketika melaksanakan tugas dan berinteraksi di tempat kerja. Sikap kerja menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan organisasi karena menentukan bagaimana karyawan menjalankan

tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Menurut Davis & Newstrom (1966), sikap kerja merupakan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku seseorang terhadap pekerjaannya yang memengaruhi cara individu melaksanakan tugas serta berinteraksi dalam organisasi. Pada pelaksanaannya, sikap kerja diukur melalui 4 indikator, yakni keramahan, kepedulian terhadap tamu, kesigapan dalam memberikan pelayanan, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

Hasanah (2022) menjelaskan bahwa sikap kerja merupakan tindakan dan perilaku yang ditunjukkan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga hasil kerja yang dicapai sebanding dengan usaha yang dilakukan. Adapun menurut penelitian Seema (2022), sikap kerja merupakan tindakan yang mencerminkan kecenderungan pemikiran maupun perasaan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pekerjaannya, termasuk segala sesuatu yang akan dilakukan. Selain itu, Ekowati et al. (2021) menunjukkan bahwa sikap kerja merupakan kecenderungan perasaan dan penilaian karyawan terhadap pekerjaannya yang tercermin dalam perilaku kerja sehari-hari. Sikap ini mencerminkan perasaan, keyakinan, dan perilaku seseorang terhadap tugas serta tanggung jawab dalam organisasi, baik secara positif maupun negatif. Merujuk pada pemaparan tersebut, sikap kerja menunjukkan tingkat penerimaan dan kesungguhan karyawan terhadap pekerjaannya yang berdampak pada hasil kerja yang dicapai.

Selain itu, Juwita et al. (2023) menyatakan bahwa sikap kerja merupakan sekumpulan keyakinan, perasaan, serta pemikiran yang dimiliki individu mengenai pekerjaannya yang akan memengaruhi perilaku kerja sehari-hari. Maka, sikap kerja yang positif diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi kapabilitas perusahaan dalam menyajikan pelayanan yang sepadan dengan atau melebihi ekspektasi konsumen. Dalam konteks industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan tamu serta keberhasilan hotel dalam mempertahankan daya saing. Parasuraman et al. (1988) dengan model SERVQUAL menguraikan bahwa kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi, yakni *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), serta *Empathy* (empati).

Menurut Nugraha et al. (2024), kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan karena pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Sementara itu, Djunaid (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berorientasi pada kapabilitas organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara tepat, cepat, dan sesuai dengan harapan. Maka, tingginya kualitas layanan yang diperoleh menghasilkan persepsi positif yang tinggi serta kepuasan konsumen terhadap organisasi.

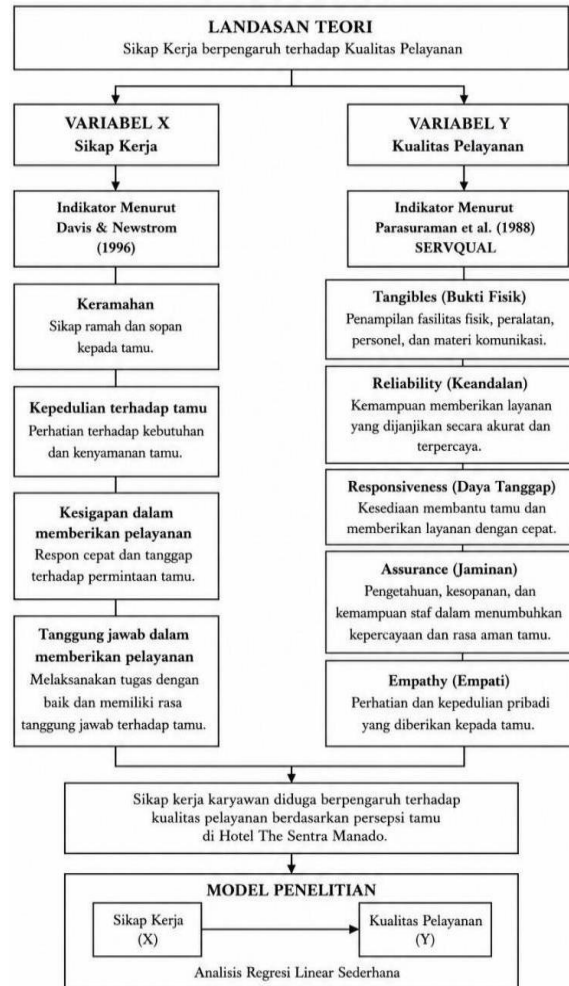
Kemudian, menurut Sondakh et al. (2021), kualitas pelayanan merupakan tingkat baik atau buruknya layanan yang diterima konsumen, sesuai dengan harapan dan standar yang telah ditetapkan. Menurut Tamanna (2020), kualitas pelayanan merupakan tingkatan keunggulan produk serta layanan yang diharapkan, yaitu keunggulan dalam memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, kualitas layanan berperan krusial dalam menumbuhkan kepuasan serta menjadi tolok ukur keberhasilan organisasi jasa.

Lebih lanjut, Faozi et al. (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan konsumen yang berkeinginan untuk memanfaatkan layanan dan produk yang dipasarkan. Selanjutnya, Anggoro & Baskoro (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik melibatkan persepsi pelanggan terhadap sebuah hotel. Maka, jika kita menyajikan jasa yang baik dan menarik, hal itu akan mendorong konsumen untuk memilih kembali karena keinginannya terpenuhi.

2.3 Kerangka berpikir

Merujuk pada landasan teori serta temuan terdahulu, kajian ini berasumsi bahwa sikap kerja

karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kualitas layanan. Sikap kerja yang positif diyakini mampu mendorong karyawan untuk menyajikan layanan yang lebih baik, sehingga membentuk persepsi positif tamu terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Berdasarkan hubungan tersebut, penelitian ini menempatkan Sikap Kerja sebagai variabel independen (X) yang diduga memengaruhi Kualitas Pelayanan sebagai variabel dependen (Y) berdasarkan persepsi tamu.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

H¹: Sikap Kerja Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Tamu di Hotel The Sentra Manado

3. METODE

Penelitian ini dijalankan dengan pendekatan kuantitatif, dengan desain asosiatif kausal, guna mendalami pengaruh sikap kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu di Hotel The Sentra Manado. Penelitian dilaksanakan di Hotel The Sentra Manado selama periode Mei–Juli 2026. Variabel independen yang ditetapkan yakni sikap kerja, sedangkan variabel dependennya yakni kualitas pelayanan.

Populasi yang ditetapkan adalah seluruh tamu yang pernah menggunakan jasa atau menginap di Hotel The Sentra Manado. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan non-probability sampling menggunakan metode *purposive sampling*. Maka, usia responden minimal 17 tahun, pernah menginap, dan pernah menerima pelayanan di Hotel The Sentra Manado. Total sampel sejumlah 60 responden yang memenuhi ketentuan minimal jumlah sampel berdasarkan

acuan Hair et al. (2010), yakni 5–10 kali dari total indikator penelitian.

Sebelum pengumpulan data terhadap responden utama, dilakukan uji coba instrumen terhadap 30 responden yang memiliki karakteristik sesuai dengan kriteria penelitian untuk menguji validitas dan reliabilitas. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, pengumpulan data penelitian utama dilakukan terhadap 60 responden.

Data yang dimanfaatkan merupakan data primer, dengan mendistribusikan kuesioner melalui *Google Form*. Instrumen yang dimanfaatkan adalah instrumen berskala Likert 5 poin, dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Variabel sikap kerja diukur menggunakan empat indikator yang diadaptasi dari Davis & Newstrom (1966), yaitu keramahan, kepedulian terhadap tamu, kesiapan dalam memberikan pelayanan, dan tanggung jawab. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui 5 dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman et al. (1988), yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Prosedur analisis data dijalankan dengan bantuan *perangkat lunak* IBM SPSS. Tahapan analisisnya mencakup pengujian validitas dengan korelasi Pearson product-moment, pengujian reliabilitas dengan Cronbach's alpha, serta pengujian asumsi klasik yang mencakup pengujian normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov dan pengujian heteroskedastisitas dengan scatterplot. Selanjutnya, hipotesis diuji dengan analisis regresi linier sederhana dan uji t untuk menelusuri pengaruh sikap kerja terhadap kualitas pelayanan. Besarnya kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen diukur dengan koefisien determinasi (R^2).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Instrumen

Sebelum menjalankan uji hipotesis, instrumen akan terlebih dulu melalui prosedur pengujian instrumen, yaitu validitas serta reliabilitas. Uji instrumen dilakukan pada 30 responden yang memiliki karakteristik sesuai dengan kriteria penelitian. Perolehan uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Sikap Kerja maupun Kualitas Pelayanan menghasilkan koefisien korelasi > nilai r tabel (0,361), sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,790 untuk variabel Sikap Kerja serta 0,944 untuk variabel Kualitas Pelayanan. Kedua, nilainya lebih tinggi dibandingkan dengan batas minimum 0,70, sehingga instrumen penelitiannya dianggap reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang r hitung	r tabel	Keterangan
Sikap Kerja (X)	8	0,780-0,863	0,361	Seluruh item valid
Kualitas Pelayanan (Y)	10	0,729-0,868	0,361	Seluruh item valid

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah item	Cronbach Alpha	Keterangan
Sikap Kerja (X)	8	0,790	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	10	0,944	Reliabel

Berdasarkan pengujian validitas serta reliabilitas, seluruh instrumen dinilai sudah memenuhi kriteria pengujian. Pada variabel Sikap Kerja serta Kualitas Pelayanan, keseluruhan itemnya dianggap valid dan reliabel, sehingga instrumen penelitian mampu mengukur kedua variabel tersebut secara konsisten dan tepat. Maka, pemanfaatan instrumennya dinilai untuk memperoleh data yang selanjutnya dianalisis dalam pengujian sikap kerja terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu di Hotel The Sentra Manado.

4.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum menjalankan analisis regresi linier sederhana, pengujian asumsi klasik akan terlebih dulu dilakukan guna memverifikasi bahwa model regresinya memenuhi asumsi dasar, sehingga hasil analisisnya dapat dimaknai dengan tepat. Hasil pengujian normalitas dengan metode Kolmogorov–Smirnov menunjukkan nilai Sig. Jika nilai $p > 0,05$, maka distribusi residual dinilai normal. Selain itu, hasil pengujian heteroskedastisitas dengan scatterplot memperlihatkan persebaran titik yang acak dan tidak menunjukkan pola tertentu.

Tabel 3. Uji Normalitas

Metode	Nilai Signifikansi	Kriteria	Keterangan
Kolmogorov-Smirnov	0,200	Sig. > 0.05	Normal

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

Metode	Hasil Pengamatan	Keterangan
Scatterplot	Titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, seluruh asumsi klasik yang ditetapkan telah terpenuhi. Maka, pemanfaatan model regresi linier sederhana dinilai layak untuk menguji pengaruh sikap kerja terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu di Hotel The Sentra Manado.

4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana dan Pengujian Hipotesis

Analisis regresi linier sederhana dijalankan untuk menelusuri besarnya pengaruh variabel Sikap Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) berdasarkan persepsi tamu di Hotel The Sentra Manado. Selain digunakan untuk mengidentifikasi arah hubungan antarvariabel, analisis ini juga digunakan untuk menguji hipotesis melalui uji t (parsial).

Tabel 2 Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis

Variabel	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Keterangan
Konstanta	12,521	4,987	-	2,511	0,015	-
Sikap Kerja (X)	0,879	0,137	0,644	6,406	0,000	Berpengaruh Signifikan

Merujuk pada hasil analisis, diperoleh persamaan regresi linier sederhana, yaitu $Y = 12,521 + 0,879X$. Persamaan ini menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 12,521 mencerminkan nilai dasar kualitas pelayanan ketika variabel sikap kerja dianggap konstan. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,879 menunjukkan bahwa setiap satu satuan peningkatan pada variabel sikap kerja mampu menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,879 satuan. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa korelasi antara kedua variabel tersebut bersifat searah, sehingga semakin baik sikap kerja karyawan, semakin baik pula kualitas layanan yang dirasakan oleh tamu.

Perolehan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa variabel Sikap Kerja menghasilkan nilai t hitung sebesar 6,406 dengan taraf signifikansi (Sig.) sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka, dapat ditarik simpulan bahwa sikap kerja yang positif dan signifikan memengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu di Hotel The Sentra Manado.

Temuan ini menunjukkan bahwa sikap kerja merupakan salah satu faktor krusial dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Karyawan yang memperlihatkan keramahan, kepedulian, kesigapan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan akan menciptakan pengalaman menginap yang lebih positif bagi para tamu. Dalam industri perhotelan yang mengutamakan interaksi langsung antara karyawan dan konsumen, sikap kerja yang baik

tidak sekadar meningkatkan efektivitas pelayanan, melainkan juga membangun kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan tamu.

Temuan ini selaras dengan teori yang diungkapkan Davis & Newstrom (1966) yang menyatakan bahwa sikap kerja merupakan kecenderungan individu dalam berpikir, merasakan, dan berperilaku terhadap pekerjaannya, sehingga memengaruhi bagaimana seseorang melaksanakan tugas dan berinteraksi dengan orang lain. Dalam konteks industri perhotelan, sikap kerja yang positif mendorong karyawan untuk memberikan layanan secara profesional, ramah, dan responsif, sehingga kualitas pelayanan yang diterima tamu dapat meningkat.

Temuan ini juga mendukung konsep kualitas layanan yang diungkapkan oleh Parasuraman et al. (1988) melalui model SERVQUAL. Dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy* sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Maka, semakin positif sikap kerja yang dimiliki karyawan, semakin besar peluang terciptanya layanan yang dapat mencukupi atau melebihi ekspektasi tamu.

Selain didukung oleh teori, temuan ini juga selaras dengan kajian sebelumnya yang menyatakan bahwa sikap kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Umumnya, karyawan dengan sikap kerja positif lebih bertanggung jawab, memiliki kepedulian terhadap konsumen, serta mampu melayani dengan tepat dan cepat. Kondisi tersebut pada akhirnya membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada pengukuran sikap kerja yang didasarkan oleh persepsi tamu. Tamu dapat menilai perilaku karyawan yang terlihat selama pelayanan, seperti keramahan, kepedulian, kesigapan, dan tanggung jawab, tetapi tidak dapat menilai secara langsung aspek internal sikap kerja, seperti perasaan dan keyakinan karyawan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini lebih merefleksikan sikap kerja yang tercermin dalam perilaku pelayanan karyawan sebagaimana dipersepsikan oleh tamu. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah 60 responden, sehingga hasilnya memiliki keterbatasan dalam menggeneralisasi temuan pada populasi yang lebih luas. Temuan penelitian ini secara khusus menggambarkan persepsi responden di Hotel The Sentra Manado.

Maka, temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Hotel The Sentra Manado tidak hanya bergantung pada penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga memerlukan pengembangan sikap kerja karyawan melalui pelatihan pelayanan prima, pembinaan budaya kerja, peningkatan motivasi, serta evaluasi kinerja yang berorientasi pada kepuasan tamu. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan serta memperkuat daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

4.4 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk menelusuri besaran kemampuan variabel Sikap Kerja dalam menerangkan variasi Kualitas Pelayanan. Nilai koefisien determinasi diperoleh dari hasil analisis *Model Summary* menggunakan IBM SPSS.

Tabel 4. 3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R-Square	Std. Error of the Estimate
0,644	0,414	0,404	2,74128

Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien determinasi sebesar 41,4% menunjukkan bahwa sikap kerja berkontribusi cukup besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Hotel The Sentra Manado. Meskipun demikian, hasil tersebut juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan konsep yang bersifat multidimensional sehingga tidak hanya dipengaruhi oleh sikap kerja karyawan. Berbagai faktor lain, seperti kompetensi karyawan, pengalaman kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, sistem operasional, fasilitas hotel, serta kepuasan kerja juga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu.

Temuan ini memberikan implikasi bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan secara menyeluruh. Selain meningkatkan sikap kerja melalui pelatihan dan pembinaan

sumber daya manusia, manajemen hotel juga perlu memperhatikan faktor-faktor pendukung lainnya agar kualitas pelayanan dapat meningkat secara optimal. Maka, strategi peningkatan kualitas pelayanan tidak sekadar berorientasi pada perilaku individu karyawan, melainkan juga mencakup pengembangan sistem serta iklim kerja yang mendukung pelayanan prima.

5. KESIMPULAN

Kajian ini membuktikan bahwa sikap kerja yang positif dan signifikan memengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu di Hotel The Sentra Manado. Semakin baik sikap kerja yang ditunjukkan melalui keramahan, kepedulian terhadap tamu, kesiapan, dan tanggung jawab, semakin baik pula kualitas pelayanannya. Hasil analisis linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 12,521 + 0,879X$, sedangkan uji hipotesis menunjukkan nilai Sig. 0,000 ($<0,05$) maka hipotesis diterima. Kemudian, nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,414$) menunjukkan bahwa sikap kerja berkontribusi sebesar 41,4% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 58,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dipertimbangkan. Penemuan ini menekankan bahwa peningkatan sikap kerja merupakan salah satu faktor krusial dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu. Berdasarkan indikator yang dinilai, manajemen Hotel The Sentra Manado disarankan untuk meningkatkan keramahan melalui pelatihan *service excellence*, memperkuat kepedulian dan pelayanan yang lebih proaktif, meningkatkan kesiapan melalui standar waktu respons, serta memperkuat tanggung jawab melalui penugasan dan tindak lanjut terhadap keluhan. Evaluasi dan umpan balik tamu perlu dilakukan secara berkala untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan.

6. REFERENSI

- Anggoro, D. A., & Baskoro, D. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Minat Menginap Kembali di Hotel. *Global Research on Tourism Development and Advancement*, 7(1), 51–71. <https://doi.org/10.21632/garuda.7.1.51-71>
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1996). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior* (10th ed.). McGraw-Hill.
- Djunaid, A. (2023). The effect of service quality in enhancing consumer satisfaction. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 8(2), 238–250. <https://doi.org/10.30736/jpim.v8i2.1622>
- Ekowati, S., Subandrio, S., & Monica, J. (2021). Analisis pengaruh sikap kerja, karakteristik individu, dan budaya organisasi terhadap produktivitas karyawan. <https://doi.org/10.36085/jam-ekis.v4i2.3116>
- Esha, D., Hakim, F., & Rizkia, P. S. U. (2021). Pengaruh attitude karyawan dan beban kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal JKFT*, 6(1), 7–17. <https://doi.org/10.31000/jkft.v6i1.5209>
- Faozi, M. I., Fithriani, M., Manurung, J. S., Intiar, S., & Kirana, D. H. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Sebagai Moderasi. *El-Mal*, 5(7). <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i7.4163>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Hasanah, T. (2022). Keterampilan Kerja dan Sikap Kerja terhadap Efektivitas Kerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(1), 648–661. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i1.3539>
- Juwita, J., Yuniarsih, T., & Rofaida, R. (2023). *Attitude work and organizational citizenship behavior (OCB)*. <https://doi.org/10.59188/icss.v2i1.102>
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 8–17. <https://doi.org/10.59713/projip.v1i1.36>
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengeksplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(2), 167–174.

- <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653>
- Padang, I., Trigono, A., Widodo, T., Rahayu, S., & Rachmad. (2018). Pengaruh sikap kerja tenaga farmasi dan aksesibilitas terhadap kualitas pelayanan farmasi berdasarkan persepsi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSJI)*, 2(1), 22–33. <https://doi.org/10.52643/marsi.v2i1.414>
- 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.
- Seema, D. (2022). Influence of job satisfaction on work performance. *Asian Journal of Management and Commerce*, 3(2), 203–204. <https://doi.org/10.22271/27084515.2022.v3.i2c.143>
- Sondakh, J., Tumbel, A., & Trang, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Manado. *Jurnal EMBA*, 9(3), 123–132.
- Tamanna, T. (2020). Consumer Perceptions and Expectations of Service Quality: Assessment through SERVQUAL Dimensions. *Journal of Economics and Business*, 3(2). <https://doi.org/10.31014/AIOR.1992.03.02.213>