

Analisis Kepuasan Tamu Berdasarkan Online Booking Review “Whiz Prime Hotel Megamas Manado”

Dewi Janis¹, Robert D. Towoliu²

^{1,2} Program Studi Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado
Penulis Korespondensi: ¹Dewimjanis@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi digital memengaruhi secara signifikan perilaku konsumen dalam memilih layanan akomodasi. Ulasan pada platform pemesanan daring kini menjadi acuan utama calon tamu sebelum menentukan tempat menginap. Whiz Prime Hotel Megamas Manado, yang berlokasi di pusat kota Manado, juga terdampak oleh tren ini. Penelitian ini bertujuan menelaah hubungan antara ulasan daring dan tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui pengumpulan data berupa dokumentasi dan analisis konten ulasan tamu di platform Traveloka dan Google Review. Analisis difokuskan pada indikator seperti fasilitas, kebersihan, kenyamanan, keramahan staf, serta kemudahan check-in dan check-out. Hasil menunjukkan mayoritas ulasan bersifat positif, terutama terkait lokasi strategis, kebersihan, dan keramahan staf. Namun, terdapat keluhan mengenai keterbatasan fasilitas kamar dan lambatnya pelayanan pada waktu tertentu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ulasan daring merupakan tolok ukur penting kepuasan tamu, sehingga manajemen perlu mempertahankan keunggulan sekaligus memperbaiki kekurangan untuk meningkatkan layanan dan reputasi.

Kata Kunci – Kepuasan Tamu, Review Online, Pelayanan Hotel

Guest Satisfaction Analysis Based on Online Booking Review of “Whiz Prime Hotel Megamas Manado”

Abstract

The development of digital technology has brought significant changes to consumer behavior in The development of digital technology has significantly influenced consumer behavior in selecting accommodation services. Online reviews on booking platforms have become a primary reference for prospective guests before deciding where to stay. Whiz Prime Hotel Megamas Manado, located in the city center of Manado, is also affected by this trend. This study aims to examine the relationship between online reviews and guest satisfaction with the quality of hotel services. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through documentation and content analysis of guest reviews on platforms such as Traveloka and Google Review. The analysis focused on indicators including facilities, cleanliness, comfort, staff friendliness, and the ease of check-in and check-out processes. The findings reveal that most reviews are positive, particularly regarding the strategic location, room cleanliness, and staff hospitality. However, complaints were identified concerning limited in-room facilities and slow service at certain times. The study concludes that online reviews serve as an important benchmark for measuring guest satisfaction, encouraging hotel management to maintain strengths while addressing weaknesses to enhance service quality and online reputation.

Keywords – Guest Satisfaction, Online Reviews, Hotel Services

PENDAHULUAN

Pasca pandemi COVID-19, Sulawesi Utara kembali menjadi destinasi wisata unggulan, mendorong pertumbuhan industri perhotelan yang semakin kompetitif. Hotel berlomba meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk mencapai *service excellence*. Whiz Prime Hotel Megamas Manado, hotel bintang tiga di bawah Intiwhiz International, berlokasi strategis di pusat kota dan menawarkan tipe kamar Standar City View, Superior Sea View, Deluxe Double, dan Deluxe Sea View, dilengkapi kolam renang, restoran Napoleon, spa, dan tiga ruang pertemuan. Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan. Berdasarkan teori *Disconfirmation of Expectations* (Oliver, 1980), kepuasan terjadi jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidaksesuaian menimbulkan kekecewaan. Pengukuran dapat dilakukan melalui ulasan pada *Online Travel Agent* (OTA) seperti Traveloka, yang memengaruhi reputasi dan tingkat hunian hotel. Penelitian ini menganalisis kepuasan tamu Whiz Prime Hotel Megamas Manado melalui review Traveloka pada empat indikator: kebersihan, lokasi, pelayanan, dan fasilitas, untuk mengetahui persepsi tamu serta implikasinya terhadap keputusan memilih hotel.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami secara mendalam fenomena sosial dan perilaku manusia, sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2005) bahwa metode ini efektif untuk menganalisis sikap, perilaku, dan pandangan individu dari sudut pandang partisipan. Penelitian difokuskan pada analisis tingkat kepuasan pelanggan melalui ulasan daring Whiz Prime Hotel Megamas Manado, dilaksanakan pada Februari 2025 dengan objek penelitian hotel tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran rinci mengenai persepsi tamu terhadap pelayanan hotel. Hasil penelitian diharapkan menjadi acuan bagi manajemen dalam mempertahankan keunggulan yang telah diakui, memperbaiki kekurangan yang ada, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

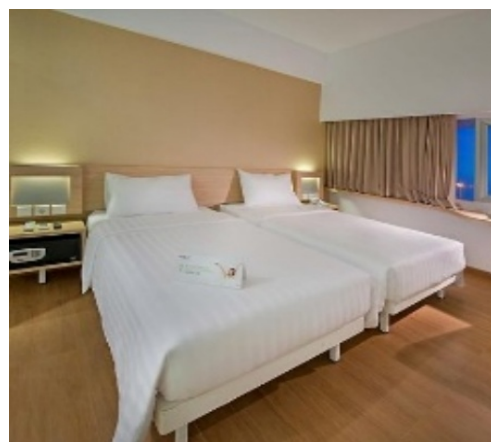
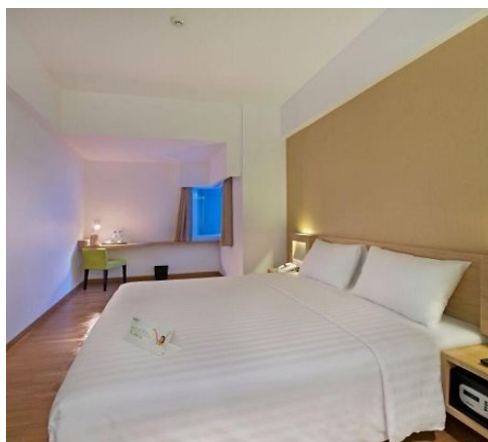
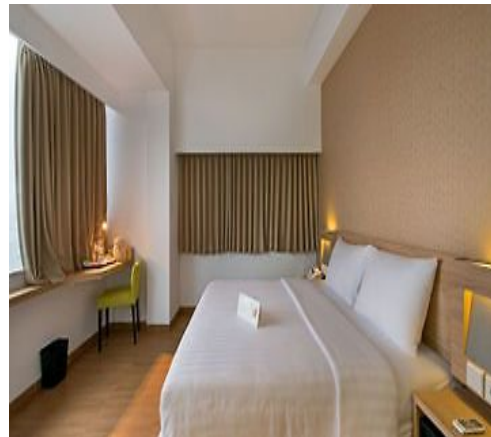
Hasil

Menganalisis tingkat kepuasan tamu Whiz Prime Hotel Megamas Manado berdasarkan ulasan yang dipublikasikan pada platform *online booking*. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel melalui empat indikator utama, yaitu kebersihan, lokasi, pelayanan, dan fasilitas. Dengan mengkaji ulasan daring, penelitian ini berupaya memperoleh gambaran objektif mengenai pengalaman menginap tamu, baik aspek positif yang perlu dipertahankan maupun kelemahan yang memerlukan perbaikan. Selain itu, penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan

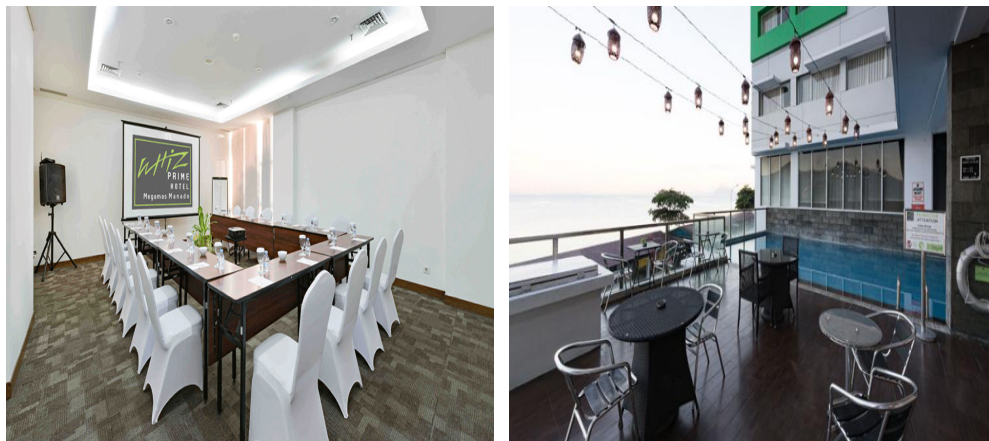
mutu layanan, memperkuat citra, dan mempertahankan daya saing di industri perhotelan yang semakin kompetitif.

a) Whiz Prime Hotel Megamas Manado

Whiz Prime Hotel Megamas Manado terletak di daerah yang sangat strategis yaitu di Kawasan Bisnis Megamas Manado. Whiz Prime Hotel Megamas Manado tergabung dalam satu perusahaan induk yaitu PT. Wisma Darmala Sakti yang diubah menjadi PT. Intiland Development TBK pada 29 Juni 2007 yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang properti yang awalnya berkembang di Jakarta dan Surabaya namun sekarang sudah sangat berkembang dan meluas di seluruh Indonesia. Whiz Prime Hotel Megamas Manado dijalankan oleh Intiwhiz Internasional yang merupakan anak perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan. Intiwhiz Internasional ini dioperasikan dengan standar pelayanan yang berkualitas dan hampir semua properti hotel berada di lokasi yang strategis dan dekat dengan fasilitas umum contohnya adalah Whiz Prime Hotel Megamas Manado dan Grand Whiz Hotel Manado. Whiz Prime Hotel Megamas Manado diresmikan pada tanggal 11 November 2015 oleh Presiden Komisaris PT. Intiland Development Bapak Dr. Cosmas Batubara dan Whiz Prime Hotel Megamas Manado memiliki 152 kamar yang terbagi atas 4 tipe kamar yaitu *Standart*, *Superior Sea View*, *Deluxe Double* dan *Deluxe Sea View*.



Whiz prime hotel megamas Manado juga dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas pendukung untuk memenuhi kenyamanan tamu yaitu diantaranya: 3 Ruang Meeting dengan luas ruangan yang berbeda-beda dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu, Kolam renang yang terletak di lantai 2 dengan kedalaman 1,3 meter yang dibuka mulai jam 09.00 Wita hingga 19.00 Wita, Napoleon Restoran terletak di lantai 2 Whiz Prime Hotel Megamas Manado dan beroperasi mulai jam 06.00 Wita sampai 10.00 Wita untuk *breakfast* dan dibuka untuk umum mulai jam 10.00 Wita – 21.30 Wita dengan paket andalan yaitu *afternoon bites* yang menawarkan *all you can eat* makanan ringan dengan *free refill* minuman (kopi dan teh) dengan harga IDR 49,000 Net/orang, dan Napoleon Resto memiliki ruangan indoor yang dilengkapi dengan AC dan outdoor untuk tamu yang merokok. Tersedia juga *inroom massage/spa* dengan menyediakan teraphis yang profesional dibidangnya.



b) Ulasan Tamu Melalui Online Review

Platform	Point	Ulasan	Indikator			
			Pelayanan	Lokasi	Kebersihan	Fasilitas
Traveloka	6.0	Fasilitas handuk dikasihnya sungguh sangat lama sekali, harus dikomplain 7x dengan ketegasan baru diberikan handuk.	✓	-	-	✓
Traveloka	10	Hotel yang sangat direkomendasikan di Manado, Sarapannya enak, viewnya ke laut Manado sangat indah, lokasi sangat strategis.	-	✓	-	✓
Traveloka	9,7	Tempatnya, pelayanannya,	✓	✓	-	✓

		kamarnya, makanannya semuanya sudah bagus. Next, menginap lagi di sini.				
Traveloka	8,7	Lokasi strategis, kebersihan cukup bagus, airnya kencang, tapi kamarnya kecil tdk ada tempat tas hanya ada gantungan baju, terpaksa tas diletakan di lantai, toiletnya sempit karena toilet dan kamar mandi pisah. Di foto ada pemandangan tapi dapat kamar di lantai agak ke bawah tidak nampak pemandangannya.	-	✓	-	✓
Tripadvisor	5/5	Menginap di whiz prime view dari kamar baguss langsung hadap laut. Sunsetnya langsung terpampang nyata dari kamar. Makanan juga enak. Tempat nya strategis jadi mau ke mana-mana deket.	-	✓	-	-
Tripadvisor	5/5	Uda berapa kali balik ke manado slalu pilih Whizprime. tempatnya deket kalo ke mana- mana trus juga staff2nya ramah semua. very helpful. kalo	✓	✓	-	-

		malam laper tinggal turun jalan cari makanan. coffee shop juga deket jadi kalo mau cari tempat buat selesain kerja bisa langsung jalan aja.				
Tripadvisor	5/5	Lokasi yang sangat strategis, dekat dengan pusat kota manado (kawasan mall, & mantos) Tempat yang nyaman dengan pemandangan laut Kota manado Pelayanan sangat ramah, fasilitas terjamin, mulai dari tempat parkir, mempunyai kolam berenang, dan tak lupa juga makanan yang enak dan harga terjangkau	✓	✓	✓	✓
Tripadvisor	5/5	Selama menginap so far tidak ada kendala untuk kamar nya nyaman dan bagus untuk view pantai fasilitasnya juga ok untuk harganya dan sarapannya juga enak banyak menu yang bisa di pilih salah satu hotel yang bagus staffnya juga baik kak raffi pada saat check in dan check kak nadia dan dewi	✓	✓	-	✓

Booking.com	8.0	<p>The staff was very welcome and helpful start from check-in was very smooth and fast, the room was good only needed a bit of refresh in the bathroom area the odor was really bad of smells but when we turned on the AC it got better, also the glass door need to repair had so much noise when we get out and in, the breakfast was good and the staff are very helpful especially the one who stand by at condiment section was nice and helpful.</p>	✓	-	-	-
Booking.com	7.0	<p>I stay here so many times when I am visiting Manado, and still found the door keeper and security staffs are the most friendly staffs here. They greet the guests with warm and gentle greetings. Small things that bring warmth to this hotel. I love the mattress, it is soft but firm enough to support my back and give me a great and restful sleep. I love the location of this hotel since</p>	✓	✓	✓	✓

		it is near (in walking distance) to convenience store, restaurants and coffee shops. And I am glad that they already corrected the smell of the corridor heading to elevator.				
Booking.com	4.0	The room was too small. The toilet always smells like sewer, and it's not only my room, but other rooms have the same complaints. There's only 2 very small and verry slow elevators for the entire hotel that was always full and stopped at every floor all throughout the day, especially in the morning. It took a good 5 minutes to wait for an elevator. And they asked for 100k deposit for a second card for your room, and wouldn't give you back the money without the receipt even though you return both cards when you checked out.	✓	-	✓	✓
Tiket.com	5.0	Parking is well protected. Save money, excellent service. Staff is ready to assist.	✓	-	-	✓

Tiket.com	5.0	Kamar kecil tapi bersih, dekat pusat kuliner dan mall, view Keren. OK	-	✓	✓	✓
Tiket.com	5.0	Cleanliness is maintained neatly. Secluded pool area. Significant discount. Charming room. Friendly staff.	✓	-	✓	✓
Tiket.com	5.0	Kamar kecil tapi bersih, dekat pusat kuliner dan mall, view Keren. OK	-	✓	✓	-
TOTAL			10/15	10/15	6/15	11/15

Berdasarkan analisis terhadap 15 sumber ulasan dengan empat indikator utama pelayanan, lokasi, kebersihan, dan fasilitas diperoleh hasil bahwa fasilitas mencatat skor tertinggi (11/15), menunjukkan tingkat kepuasan tamu yang baik terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas yang disediakan hotel. Pelayanan dan lokasi memperoleh skor yang sama (10/15), yang mengindikasikan kinerja cukup baik namun masih perlu peningkatan, khususnya pada konsistensi, kecepatan layanan, dan kemudahan akses. Sebaliknya, kebersihan menjadi indikator dengan skor terendah (6/15), menandakan adanya ketimpangan signifikan dalam kenyamanan dan sanitasi yang dapat memengaruhi citra hotel serta loyalitas tamu. Kondisi ini menegaskan bahwa kebersihan merupakan aspek kritis yang harus menjadi prioritas perbaikan, karena apabila diabaikan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dan mengurangi kepercayaan tamu dalam jangka panjang.

c) Perbandingan Positif dan Negatif Review

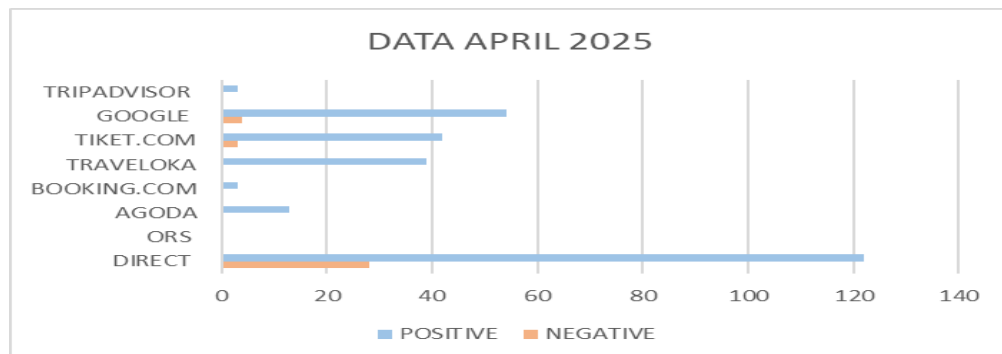


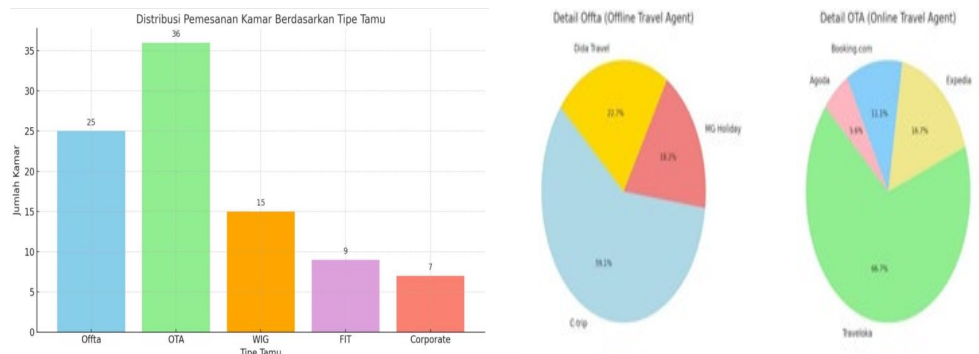
Table 1. Guest Comment, April 2025

Berdasarkan analisis ulasan dari berbagai platform online, jumlah ulasan positif jauh lebih banyak dibandingkan ulasan negatif, yaitu 276 komentar positif dan 35 komentar negatif. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tamu merasa puas dengan pelayanan hotel, namun, perlu diperhatikan bahwa sebagian besar komentar negatif berasal dari tamu yang memberikan ulasan secara langsung (direct), yaitu sebanyak 28 komentar. Sementara di platform seperti Agoda, Booking.com, Traveloka, dan TripAdvisor tidak ditemukan ulasan negatif. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan lebih sering dirasakan oleh tamu yang datang langsung, dan belum semua keluhan tersampaikan melalui media resmi.

d) Hasil Wawancara

Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
Apakah kelebihan dan kekurangan dari tamu Online Travel Agent dalam handle ?	Kelebihan: Tamu sudah confirm untuk check-in dan pembayaran sudah jelas. Kekurangan: Tamu sering memesan tidak sesuai dengan request (contoh: ingin double bed tapi pesan twin), jika kamar yang diminta sudah habis bisa menyebabkan komplain.	Kesimpulannya, proses check-in berjalan lancar karena konfirmasi dan pembayaran tamu sudah jelas, namun ketidaksesuaian tipe kamar yang dipesan dengan permintaan berpotensi menimbulkan keluhan, sehingga diperlukan komunikasi dan verifikasi pemesanan yang lebih efektif.
Menurut anda apa yang bisa dilakukan oleh Staff dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan berbagai karakter ?	Mencatat preferensi tamu, mencatat complain tamu beserta follow up nya/recovery nya, dan lain sebagainya	Mencatat preferensi dan keluhan tamu beserta tindak lanjut atau <i>recovery</i> secara serius merupakan langkah penting untuk memastikan kebutuhan tamu terpenuhi, mengatasi masalah dengan cepat, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

e) Presentase Tamu



Dengan presentase ini dapat dilihat dan disimpulkan bahwa platform yang paling sering di Gunakan dalam pemesanan kama yaitu OTA (*Online Travel Agent*) Traveloka dan Offta (*Offline Travel Agent*) adalah C-Trip.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap 15 ulasan tamu dari platform pemesanan daring, dapat disimpulkan bahwa aspek fasilitas menjadi indikator dengan penilaian tertinggi, sehingga menunjukkan kepuasan tamu terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas hotel. Aspek pelayanan dan lokasi memperoleh penilaian cukup baik, namun masih perlu peningkatan terutama dalam hal konsistensi, kecepatan respons, serta kemudahan akses. Sementara itu, kebersihan menjadi indikator dengan skor terendah, yang menandakan perlunya perhatian lebih serius karena berpotensi menurunkan citra dan loyalitas pelanggan. Selain itu, dominasi ulasan negatif di platform digital menunjukkan bahwa kritik lebih sering diungkapkan secara daring dibandingkan ulasan positif, sehingga perlu strategi pengelolaan ulasan yang lebih efektif.

SARAN

Manajemen hotel disarankan untuk memperkuat standar kebersihan melalui pengawasan dan pelatihan, meningkatkan konsistensi pelayanan dengan pembinaan karyawan, mengoptimalkan akses lokasi melalui informasi transportasi yang jelas, mengelola ulasan daring secara responsif sekaligus mendorong ulasan positif, serta melakukan monitoring berkelanjutan terhadap umpan balik tamu guna menjaga kualitas layanan secara konsisten.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan jurnal ini. Ucapan terima kasih khusus ditujukan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan, pihak hotel yang telah menyediakan data serta informasi yang dibutuhkan, serta keluarga

dan sahabat yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- [1] APA Style: Purba, A. (2020). Perancangan sistem informasi pemesanan kamar hotel berbasis online. *Jurnal Mitra Manajemen*, 11(2), 1–10.
- [2] Budi, A. P. (2013). *Manajemen marketing perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- [3] Chyntia. (2013). Manfaat Google Review bagi bisnis dan cara membuatnya. Artikel blog. Diakses dari: <https://accurate.id/digital-marketing/google-review/>
- [4] Febriani, N. R. (2020). Rancang bangun sistem informasi pemesanan paket tour dan travel berbasis web (Studi kasus: Rafi Tour and Travel Jakarta). *Jurnal Sistem Informasi dan Sains Teknologi*, 2(2).
- [5] Haq, F. U. (2020). Penggunaan Google Review sebagai penilaian kepuasan pengunjung dalam pariwisata. *Tornare: Journal of Sustainable and Research*, 2 (1), 10-12.
- [7] Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.
- [8] Kriyantono, R. (2006). *Teknik praktis riset komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- [9] Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif: Edisi kedua*. Jakarta: Kencana.
- [10] Purba, A. (2020). Perancangan sistem informasi pemesanan kamar hotel berbasis online. *Jurnal Mitra Manajemen*, 11(2), 1–10. 8182
- [11] Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.