

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemberian fasilitas complimentary terhadap tingkat kepuasan tamu hotel. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan teknik statistik deskriptif. Sampel terdiri dari 102 responden yang merupakan tamu hotel bintang 3 hingga 5 di wilayah Surabaya dan Malang, yang pernah menerima layanan complimentary. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala *Likert* 1–5 dan dianalisis untuk mengidentifikasi atribut layanan yang paling memengaruhi kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas seperti welcome drink, voucher makanan/minuman, dan late check-out memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan nilai pengalaman menginap. Atribut seperti penjelasan staf dan kebersihan fasilitas termasuk faktor dasar yang jika tidak dipenuhi akan menurunkan kepuasan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemberian complimentary yang sesuai dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kepuasan tamu, meskipun pengaruh terhadap loyalitas belum dianalisis secara mendalam. Implikasi praktis dari hasil ini adalah pentingnya personalisasi dan penguatan dimensi dasar pelayanan dalam manajemen perhotelan.

Kata kunci: *complimentary*, hotel, kepuasan tamu, strategi pelayanan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of complimentary services on hotel guest satisfaction. A quantitative descriptive approach was applied, using descriptive statistics as the analytical method. The sample consisted of 102 respondents who had stayed at 3- to 5-star hotels in Surabaya and Malang received complimentary services. Data were collected using a 5-point Likert scale questionnaire and analyzed to identify service attributes that most significantly affect guest satisfaction. The results show that services like welcome drinks, food/beverage vouchers, and late check-outs positively impact guest comfort and perceived value. Staff explanation and hotel cleanliness are basic factors that, if unmet, may reduce satisfaction. The study concludes that well-targeted complimentary of erings can efectively improve guest satisfaction, although their influence on loyalty was not directly assessed. Practical implications include the importance of personalization and strengthening servicefundamentals in hotel management strategies.

Keywords: *complimentary, guest satisfaction, hotel, service strategy*