

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN TAMU PADA HOTEL DHAKSINA HOTEL
MEDAN**

Oleh : **Diana Sari Harahap. SE.,MM**

Dosen Univ. Graha Nusantara P. Sidempuan

ABSTRAK

Hotel Dhaksina Hotel Medan adalah salah satu contoh bisnis yang mempunyai prospek yang baik untuk sekarang ini adalah bisnis dalam bidang jasa yaitu usaha dalam menyewakan kamar hotel, dimana di Sumatera Utara merupakan daerah yang menarik untuk dijadikan tujuan wisata. Adanya bisnis ini tak lepas dari peran adanya pelayanan tentang kebutuhan para pengguna jasa untuk beristirahat setelah lelah dalam melakukan perjalanan wisata, hal ini dapat terlihat dengan semakin banyaknya wisatawan baik domestik maupun internasional yang datang ke Kota Medan ini khususnya.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penelitian kepustakaan yang dilakukan dengan cara membaca beberapa buku-buku-buku dan sumber – sumber lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini, penelitian lapangan yang dilakukan secara langsung ke lapangan atau perusahaan yang dijadikan objek penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan oleh penulis dan kuesioner dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden sebanyak 70 responden kemudian diolah melalui bantuan program *Statistical Product Service Solution* (SPSS) Versi 15.00 dengan teknik analisis *Regresi Berganda (Multiple Regretion)* melalui uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik.

Dari hasil penelitian didapat bahwa angka Adjusted R Square 0.887 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 88,7% Kepuasan Tamu dapat diperoleh dan dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Sedangkan sisanya (100% - 88,7% = 11,3 %) dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel diluar model seperti komunikasi, lokasi dan promosi. Pada hasil uji "F" didapat nilai $F_{hitung} = 271,121 > \text{dari "F"}_{tabel} = 3,13$, oleh karena jauh dibawah 0,05 probabilitasnya maka tolak H_0 (Terima H_1). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara serempak (simultant) terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dhaksina Medan

Hasil uji "t" menunjukkan ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu dengan nilai $T_{hitung} 4,483 > T_{tabel} 2,000$ dan $sig 0,000 < 0,05$ sedangkan pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan tamu dengan nilai $T_{hitung} 3,655 > T_{tabel} 2,000$ dan $sig 0,000 < 0,05$. Dan dilihat dari angka *standaridized coefficientt Beta* Kualitas Pelayanan sebesar 0,528 sedangkan Fasilitas yang hanya mencapai 0,430 maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan

dominan mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel Dhaksina Medan. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis yang penulis ajukan sebelumnya **diterima**.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Tamu.

ABSTRACT

Hotel Dhaksina Hotel Medan is one example of businesses that have good prospects for business today is in the business services sector renting rooms in hotels, where in North Sumatra is an interesting area to be used as a tourist destination. The existence of this business could not be separated from the role of the ministry about the penggunaana services needs to rest after fatigue in the leisure traveler, this can be seen with the increasing number of both domestic and international tourists who come to this particular Medan.

The data collection techniques in the study conducted by the research literature that is done by reading a few books-books and other sources - other sources related to the issues discussed in this paper, field research conducted directly to the field or the company that made the object research to obtain data required by the author and by distributing questionnaires to the respondents a list of questions as much as 70 respondents then processed through the program bantuan Statitcal Product Service Solution (SPSS) Version 15:00 by multiple regression analysis technique (Multiple Regretion through validity and reliability as well as classic assumption test .

From research result shows that the number of Adjusted R Square 0887 which can be called the coefficient of determination in this case means 88.7% Guest Satisfaction can be obtained and described by the Quality Services and Facilities. While the rest (100% - 88.7% = 11.3%) is explained by the influence of other factors or variables outside the model such as communication, location and promotions. In the test "F" got value of F count = 271.121 > from the "F" table = 3.13, thus well below the 0.05 probability then reject Ho (Accept H1.) Quality Services and Facilities effect simultaneously (simultant) against Dhaksina Medan Hotel Guest Satisfaction

Results of the test "t" indicates no significant effect between the quality of service with guest satisfaction with a value of 4.483 t count > t table are 2.000 and sig 0,000 <0.05 while the significant effect of guest satisfaction with the facility to calculate T value 3.655 > 2.000 T table and sig 0.000 <0.05. And seen from the figure standaridized coefficientt Beta Service Quality of 0.528 while the facility which was only 0.430, it can be concluded that the dominant service quality affects Dhaksina Medan Hotel Guest Satisfaction. This suggests that the previously proposed hypothesis that the author received

Keywords : Quality of Service, Amenities and Guest Satisfaction.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada dihotel, meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist, bell boy, room service, security, cleaning, service*, dan lain-lain.

Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya.

Hotel Dhaksina Hotel Medan adalah salah satu contoh bisnis yang mempunyai prospek yang baik untuk sekarang ini adalah bisnis dalam bidang jasa yaitu usaha dalam

menyewakan kamar hotel, dimana di Sumatera Utara merupakan daerah yang menarik untuk dijadikan tujuan wisata. Adanya bisnis ini tak lepas dari peran adanya pelayanan tentang kebutuhan para pengguna jasa untuk beristirahat setelah lelah dalam melakukan perjalanan wisata, hal ini dapat terlihat dengan semakin banyaknya wisatawan baik domestik maupun internasional yang datang ke kota Medan ini khususnya.

Berdasarkan kenyataan diatas inilah yang menarik peneliti untuk mengambil judul penelitian *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Dhaksina Hotel Medan*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel dibawah standar sehingga mengakibatkan tamu merasa kurang puas dan enggan menjadi pelanggan
- 2) Pihak manajemen kurang memperhatikan kualitas pelayanan terhadap tamu sehingga mengakibatkan tamu kurang berminat untuk menginap keperiode selanjutnya.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan

permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Dhaksina Hotel Medan
2. Variabel manakah yang dominan mempengaruhi Kepuasan Tamu pada Hotel Dhaksina Hotel Medan

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui secara jelas bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Dhaksina Hotel Medan
- 2) Untuk membandingkan teori dengan keadaan dilapangan

E. Hipotesis

Hipotesis adalah perumusan jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul untuk mendapatkan jawaban yang sebenarnya (**Arikunto, 2006 : 67**)

Berdasarkan definisi diatas, maka penulis membuat hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Dhaksina Hotel Medan
2. Kualitas Pelayanan merupakan variabel dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Dhaksina Hotel Medan

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan proses sosial dimana dengan proses itu, individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan mempertukarkan jasa yang bernilai dengan pihak lain, yang mana pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu (**Lupiyoadi, 2006:58**).

Jadi dengan demikian elemen pemasaran jasa terdiri dari 7 hal, yaitu :

- a. *Product* : jasa seperti apa yang ingin ditawarkan
- b. *Price* : bagaimana strategi penentuan harga
- c. *Promotion* : bagaimana promosi yang harus dilakukan
- d. *Place* : bagaimana sistem penghantaran yang akan diterapkan
- e. *People* : bagaimana orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa
- f. *Process* : bagaimana proses dalam operasi jasa tersebut
- g. *Customer Service* : tingkat *service* yang bagaimana yang akan diberikan kepada konsumen (**Lupiyoadi, 2006:59**)

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (**Tjiptono, 2004: 58**). Sedangkan

menurut (Usmara, 2003:231) Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil).

3. Elemen Kualitas pelayanan

Elemen kualitas jasa/pelayanan (Tandjung, 2004:109) terdiri dari :

- 1) *Tangible.*
- 2) *Reliability.*
- 3) *Responsiveness.*
- 4) *Assurance.*
- 5) *Emphaty.*

4. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Enam prinsip pokok tersebut (Tjiptono, 2004: 70) meliputi :

- 1) Kepemimpinan
- 2) Pendidikan
- 3) Perencanaan
- 4) *Review*
- 5) Komunikasi
- 6) Penghargaan dan Pengakuan

5. Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2004:19).

Unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa (Tjiptono, 2004 : 46) adalah :

- a. Pertimbangan /perencanaan parsial
- b. Perencanaan ruangan
- c. Perlengkapan/perabotan
- d. Tata cahaya
- e. Warna

f. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik, di antaranya (Sulastyono, 2006:27) adalah :

- 1) Desain fasilitas
- 2) Nilai fungsi
- 3) Estetika
- 4) Kondisi yang mendukung
- 5) Peralatan penunjang
- 6) Seragam pegawai
- 7) Laporan-laporan
- 8) Garansi

6. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005:70).

7. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Pada prinsipnya, kualitas jasa berpotensi menciptakan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan sejumlah manfaat (Tjiptono, 2004:140) seperti :

- a. Terjalin relasi saling menguntungkan.
- b. Terbukanya peluang pertumbuhan.
- c. Loyalitas pelanggan dapat terbentuk.
- d. Terjadinya komunikasi mulut ke mulut.
- e. Presepsi pelanggan dan public terhadap reputasi perusahaan semakin positif.

8. Model Pengukuran Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen. Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen (Tjiptono, 2004:148) yaitu :

- 1) Sistem keluhan dan saran
- 2) Survei kepuasan konsumen

B. Kerangka Konseptual

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan -kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel.

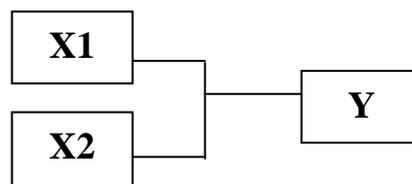
Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah merupakan sarana yang disediakan oleh hotel. Pada dasarnya fasilitas ini ini merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk

tinggal atau menginap di suatu hotel tertentu.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwasanya kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya ketrampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana..

Berdasarkan uraian diatas, maka dibuat model penelitian sebagai berikut :

Gambar Model Penelitian



Sumber : Diolah Penulis,

Dimana :

X₁ = Kualitas Pelayanan (*Independent Variable*)

X₂ = Fasilitas (*Independent Variable*)

Y = Kepuasan Tamu (*Dependent Variable*)

METODOLOGI PENELITIAN

240

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang dilaksanakan sebagai berikut :

1. *Descriptive research*, yaitu studi yang menganalisis hubungan korelasi antara variabel (menguji hubungan)
2. *Explanative research*, yaitu studi yang menganalisis pengaruh dan kausalitas antar variabel satu dengan variabel lain.

B. Tempat Penelitian

Adapun penelitian dilakukan pada Hotel Dhaksina Hotel Medan yang beralamat di Jalan. Sisingamangaraja No. 2 Medan - Sumatera Utara.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sejumlah keseluruhan subjek penelitian yang menjadi sumber data (Arikunto, 2002:108). Populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah seluruh tamu Hotel Dhaksina Hotel Medan, dalam penelitian ini peneliti mengambil data selama 8 hari antara jam 15.00 WIB s.d 21.00 WIB dengan rata-rata 8 hari x 30 orang perhari = 240 orang per 8 hari

2. Sampel

Dari jumlah populasi diatas yaitu 240 orang dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10%, maka dengan menggunakan rumus diatas diperoleh sampel sebesar :

$$n = \frac{240}{1 + 240 (0,1)^2} = 70,58 \text{ orang}$$

= dibulatkan menjadi 70 orang

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data dan informasi guna penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode dalam pengumpulan data untuk penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan
2. Penelitian Lapangan
3. Kuesioner

E. Pengujian instrumen Data

Sebelum dianalisis dan dievaluasi , terlebih dahulu data diuji dengan :

1. Uji Validitas
2. Uji Reabilitas

Untuk menguji kelayakan model, maka dilakukan pengujian asumsi klasik sebagai berikut :

1. Uji Normalitas
2. Uji Multikolinieritas
3. Uji Heteroskedastisitas

F. Tekhnik Analisis Data

Adapun tekhnik analisis yang digunakan adalah Regresi Berganda (*Multiple Regretion*) rumus :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Pelanggan
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Fasilitas
- a,b₁,b₂ = Koefisien Regresi Berganda
- a = Nilai Y apabila X₁ =X₂ = 0

ε = Kesalahan Penduga (yang tak terungkap)

G. Pengujian Hipotesis

1. Uji Pengaruh Serempak (Simultant)
2. Uji Pengaruh Parsial
3. Uji Pengaruh Dominan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Dhaksina Hotel dulunya adalah rumah kediaman pribadi Bapak H. Aminul Hajar Siregar. Sekitar tahun 1968 rumah ini disewa oleh sebuah perusahaan pengangkutan bus antar kota. Karena bangunannya yang sangat luas, maka oleh sipenyewa dibuat beberapa kamar yang diperuntukkan bagi penumpang bus yang datang dari luar kota sebagai tempat penginapan sementara sebelum kembali lagi ke kotanya, dan tamu yang menginap semakin banyak sehingga berlanjut terus sebagai sebuah tempat penginapan. Oleh karena kontrak bangunan telah jatuh tempo, maka bangunan tersebut kembali lagi kepemilikannya. Akan tetapi tamu-tamu langganan yang sudah biasa datang terus menginap, maka oleh Bapak H. Aminul Siregar usaha ini terus dilanjutkan dan dikembangkan sebagai sebuah penginapan yang diberi nama "Wisma Sri Bunga".

B. Pembahasan

1. Penyajian Data

Data yang diperoleh selama penelitian akan disajikan dalam bentuk kuantitatif sebagai hasil penyebaran angket kepada 70 responden yang juga merupakan sebagai sampel yang diambil dari 240 orang jumlah populasi yang ada.

2. Pengujian Instrumen Data

1) Uji Validitas

Apabila Validitas setiap pertanyaan lebih besar ($>$) **0,30**, maka butir pertanyaan dianggap Valid hasil pengolahan SPSS. 15,0 dengan memasukkan data jawaban responden dari Variabel X1, X2 dan Y yang disajikan pada Tabel sebagai berikut :

Tabel Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlati on	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Pelayanan	80.71	499.106	.832	.	.958
Kualitas Pelayanan	80.47	494.890	.810	.	.958
Kualitas Pelayanan	80.47	493.702	.791	.	.958
Kualitas Pelayanan	80.16	504.743	.655	.	.959
Kualitas Pelayanan	79.80	509.264	.594	.	.960
Kualitas Pelayanan	79.74	512.600	.582	.	.960
Kualitas Pelayanan	80.44	506.714	.677	.	.959
Kualitas Pelayanan	80.69	489.668	.872	.	.958
Kualitas Pelayanan	80.57	488.451	.805	.	.958
Kualitas Pelayanan	79.13	514.230	.467	.	.961
Fasilitas	80.69	498.943	.856	.	.958
Fasilitas	80.69	491.784	.840	.	.958
Fasilitas	80.01	508.333	.617	.	.960
Fasilitas	80.31	497.929	.702	.	.959
Fasilitas	80.04	501.636	.682	.	.959
Fasilitas	80.73	488.954	.818	.	.958
Fasilitas	80.57	503.640	.631	.	.960
Fasilitas	79.71	514.961	.542	.	.960
Fasilitas	79.80	509.264	.594	.	.960
Fasilitas	79.74	512.600	.582	.	.960
Kepuasan Tamu	80.33	495.673	.742	.	.959
Kepuasan Tamu	80.70	509.488	.585	.	.960
Kepuasan Tamu	80.71	501.280	.699	.	.959
Kepuasan Tamu	80.89	506.016	.670	.	.959
Kepuasan Tamu	80.09	507.471	.530	.	.960
Kepuasan Tamu	80.96	502.621	.764	.	.959
Kepuasan Tamu	80.46	496.455	.788	.	.958
Kepuasan Tamu	79.30	510.300	.509	.	.960
Kepuasan Tamu	80.44	530.395	.576	.	.962
Kepuasan Tamu	79.89	530.943	.660	.	.962

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, V 15,

Dari Tabel diatas didapat semua nilai koefisien melebihi angka 0,30 hal ini dapat dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan dan skor yang didapat adalah *Valid* (sah), sedangkan kevalidan dari data sendiri berdasarkan jumlah N (Responden) pada derajat kebebasannya r_{tabel} ($df = n - k$) harus lebih kecil dari ($<$) 0,30, setelah dilihat pada r

tabel didapat bahwa r pada $df = 70 - 2 = 68 = 0,235 < 0,30$.

2) Uji Reliabilitas (Kehandalan)

Berdasarkan Reliabilitas dari pertanyaan kuisisioner yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel *Reliability Statistics* yang di sajikan berikut ini :

Tabel Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.961	.960	30

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, V 15,

Pada Tabel diatas di dapat cronbach's Alpha sebesar 0,960 > 0,60 sehingga variabel Kualitas Pelayanan (X1), dimensi variabel Fasilitas (X2), maupun dimensi variabel Kepuasan Tamu (Y) adalah handal.

Untuk menguji kelayakan model, maka dilakukan pengujian asumsi klasik sebagai berikut :

3) Uji Asumsi Klasik

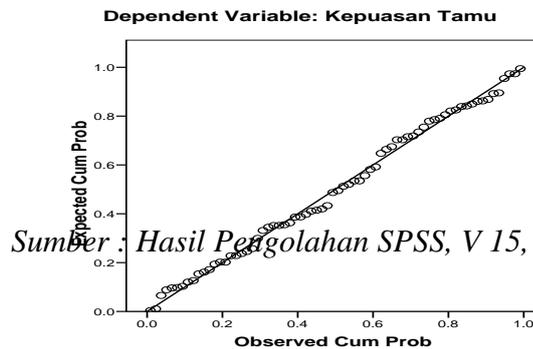
Apabila uji asumsi klasik telah terpenuhi, maka alat uji statistik regresi linier berganda dapat digunakan

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak. Hasil dapat dilihat pada gambar berikut

Gambar Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan gambar diatas memperlihatkan bahwa distribusi dari titik – titik data Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Tamu menyebar disekitar garis diagonal yang dapat disimpulkan bahwa data yang disajikan dapat dikatakan normal. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kepuasan Tamu berdasarkan masukan variabel independennya.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel independen.

Hasil uji Multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.118	3.444
	Fasilitas	.118	3.444

a Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, V 15,

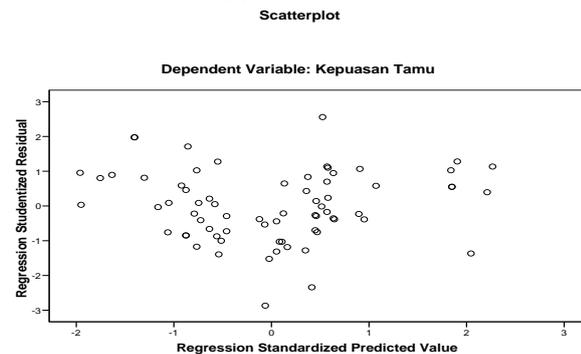
Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat dilihat bahwa angka *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 5 dan nilai Tolerance diatas 0,1, dengan demikian dapat disimpulkan model regresi bebas gangguan multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari suatu pengamatan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat dalam gambar Berikut.

Gambar Hasil Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan Gambar berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak dipakai untuk prediksi Kepuasan Tamu berdasarkan masukan Variabel Independennya.

3. Analisis dan Evaluasi

Output tersebut akan dievaluasi untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dhaksina Medan.

Tabel Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	70	11	47	28.24	8.568
Fasilitas	70	12	47	28.13	8.262
Kepuasan Tamu	70	14	44	26.67	6.926
Valid N (listwise)	70				

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, V 15,

Dari Tabel diketahui bahwa nilai tertinggi dari variabel Kualitas Pelayanan adalah 47 dengan nilai

minimum 11 dan rata – rata nya adalah 28.24, nilai dari variabel Fasilitas memiliki nilai maksimum

47 dan minimum 12 dengan rata – rata 28,13, sedangkan dari variabel Kepuasan Tamu nilai maksimumnya

adalah 44 nilai minimum 14 dan meannya 26.67.

Tabel Correlations

		Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Tamu
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.939(**)	.932(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	70	70	70
Fasilitas	Pearson Correlation	.939(**)	1	.926(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	70	70	70
Kepuasan Tamu	Pearson Correlation	.932(**)	.926(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	70	70	70

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, V 15,

Berdasarkan hasil perhitungan dari bahwa nilai Korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Tamu adalah 0,932 yang menyatakan sangat kuat dan lebih berpengaruh sedangkan

Fasilitas dengan Kepuasan Tamu hanya mencapai tingkat 0,926 lebih rendah dari korelasi Kepuasan Tamu dengan tingkat signifikan yang nyata yaitu dibawah 0,05

Tabel Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943(a)	.890	.887	2.331

a Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, V 15,

Berdasarkan Tabel didapat bahwa angka Adjusted R Square 0.887 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 88,7% Kepuasan Tamu dapat diperoleh dan dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Sedangkan sisanya (100% - 88,7% = 11,3 %)

4. Pengujian Hipotesis

1) Uji Pengaruh Serempak (Simultant)

Hipotesis untuk pengujian secara serempak adalah :

Tabel ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2945.494	2	1472.747	271.121	.000(a)
	Residual	363.948	67	5.432		
	Total	3309.443	69			

a Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, V 15,

Berdasarkan Tabel diatas bahwa F_{hitung} sebesar 271,121 sedangkan $F_{tabel} = 3,13$ yang dapat dilihat pada $\alpha = 0,05$ (lihat Lampiran tabel F) dengan tingkat signifikan 0,000 dari perhitungan didapat nilai $F_{hitung} = 271,121 >$ dari

"F" $_{tabel} = 3,13$ Oleh karena jauh dibawah 0,05 probabilitasnya maka tolak H_0 (Terima H_1). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara serempak (simultant) terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dhaksina Medan.

2) Uji Pengaruh Parsial

Tabel Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.478	.998		4.485	.000
	Kualitas Pelayanan	.427	.095	.528	4.483	.000
	Fasilitas	.361	.099	.430	3.655	.026

a Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, V 15,

Berdasarkan Tabel bahwa pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan (KPK) adalah :

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu :
 T_{hitung} sebesar 4,483 sedangkan T_{tabel} 2,000 dan probabilitas signifikan sebesar 0,000, sehingga T_{hitung} 4,483 $>$ T_{tabel} dan sig 0,000 $<$ 0,05, maka disimpulkan tolak H_0 (terima H_i), Kualitas Pelayanan

berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dhaksina Medan.

b. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu :
 T_{hitung} sebesar 3,655 sedangkan T_{tabel} 2,000 dan probabilitas signifikan sebesar 0,000, sehingga T_{hitung} 3,655 $>$ T_{tabel} dan sig 0,026 $<$ 0,05, maka disimpulkan tolak H_0 (terima H_i), Fasilitas berpengaruh secara parsial

terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dhaksina Medan.

Berdasarkan Tabel. diatas di dapat persamaan regresinya *Regresi Berganda (Multiple Regretion)* adalah $Y = 0,478 + 0,427 X1 + 0,361 X2$ Konstanta sebesar 0,478 menyatakan jika tidak ada variabel bebas (bernilai 0) maka variabel terikat tetap sebesar 0,478.

3. Uji Pengaruh Dominan

Dari Tabel didapat bahwa angka *standaridized coefisient Beta* Kualitas Pelayanan sebesar 0,528 sedangkan Fasilitas yang hanya mencapai 0,430 oleh karena Kualitas Pelayanan lebih besar dari Fasilitas maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan dominan mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel Dhaksina Medan. Hal ini berarti Hipotesis yang penulis ajukan **diterima**.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu pada Hotel Dhaksina Hotel Medan, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis didapat bahwa angka Adjusted R Square 0.887 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 88,7% Kepuasan Tamu dapat diperoleh dan dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Sedangkan sisanya (100% - 88,7% = 11,3 %) dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel diluar model

seperti komunikasi, lokasi dan promosi.

2. Uji Serempak

Kualitas pelayanan dan fasilitas secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dengan tingkat signifikan 5 % sesuai dengan hasil nilai F_{hitung} sebesar 271,121 sedangkan $F_{tabel} = 3,13$ yang dapat dilihat pada $\alpha = 0,05$, dari perhitungan didapat nilai $F_{hitung} = 271,121 >$ dari "F" $tabel = 3,13$, oleh karena jauh dibawah 0,05 probabilitasnya maka tolak H_0 (Terima H_1). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara serempak (simultant) terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dhaksina Medan.

3. Uji Parsial

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} sebesar 4,483 sedangkan $T_{tabel} 2,000$ dan probabilitas signifikan sebesar 0,000, sehingga $T_{hitung} 4,483 > T_{tabel} 2,000$ dan $sig 0,000 < 0,05$, maka disimpulkan tolak H_0 (terima H_i), Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dhaksina Medan.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} sebesar 3,655 sedangkan $T_{tabel} 2,000$ dan probabilitas signifikan sebesar 0,000, sehingga $T_{hitung} 3,655 > T_{tabel} 2,000$ dan $sig 0,000 < 0,05$, maka disimpulkan

tolak H_0 (terima H_1), Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dhaksina Medan. Dengan persamaan regresi $Y = 0,478 + 0,427 X_1 + 0,361 X_2$. Konstanta sebesar 0,478 menyatakan jika tidak ada variabel bebas (bernilai 0) maka variabel terikat tetap sebesar 0,478.

4. Didapat bahwa angka *standaridized coefisient Beta* Kualitas Pelayanan sebesar 0,528 sedangkan Fasilitas yang hanya mencapai 0,430 oleh karena Kualitas Pelayanan lebih besar dari Fasilitas maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan dominan mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel Dhaksina Medan

B. Saran

Saran yang dapat diajukan berdasarkan simpulan di atas adalah sebagai berikut :

1. Secara analisis dan evaluasi didapat 88,7% Kepuasan Tamu dapat diperoleh dan dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, nilai tersebut menunjukkan angka yang baik tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan pihak hotel kepada tamunya. Agar dipertahankan dan lebih ditingkatkan dalam mewujudkan kepuasan tamu dan mampu mencapai laba seperti yang diharapkan.
2. Dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang sudah dilakukan pihak Hotel Dhaksina Hotel

Medan hendaknya lebih ditingkatkan untuk mempertahankan kepuasan dan harapan tamu.

3. Pihak Hotel Dhaksina Hotel Medan hendaknya lebih memperhatikan kinerja karyawan dalam melayani tamu agar kepuasan tamu tercapai pada saat menginap, dengan demikian tamu merasa tertarik berkunjung untuk masa yang akan datang.
4. Dari uji statistik didapat angka kualitas pelayanan yang paling tinggi (0,258) dibanding fasilitas (0,430), maka penulis menyarankan kualitas pelayanan perlu ditingkatkan karena lebih berperan dalam mewujudkan kepuasan tamu, yang tidak kalah juga pentingnya yaitu fasilitas karena dengan adanya fasilitas yang memadai dapat mempermudah dalam memenuhi kebutuhan para tamu dengan begitu para tamu akan sering berkunjung dan menginap secara berkelanjutan. Penulis berharap kepada peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain diluar model yang penulis teliti guna mendapatkan jawaban yang maksimal tentang kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan Kelima. CV. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Budi. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Tamu Hotel Sronдол Indah Semarang*. FE. Universitas Semarang (Tidak di Publikasikan)
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip.. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Kuncoro, M, 2005, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis*. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sulastiyono, Agus, 2006. *"Manajemen Penyelenggaraan Hotel"*. Bandung ; Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sugiono, 2001. *Metode Bisnis*, Alfa Beta, Bandung.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pasar*. Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2004, " *Manajemen Jasa*", Andy Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. *Metodelogi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Usmara. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogyakarta