

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG MENGINAP PADA HOTEL BUMI SENYIUR SAMARINDA

Edi Gusnaedi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara
Muntai No. 1 Gunung Kelua Samarinda,
Email: edigusnaedi@gmail.com

Abstract

This study aims: (i) to test and analyze the effect of service quality variables consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence simultaneously (ii) to test and analyze the effect of service quality variables consisting of reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical evidence partially (iii) to test and analyze the influence of service quality which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence that most influence on customer satisfaction staying at the Bumi Senyiur Hotel Samarinda. This study uses two variables namely the variable service quality and customer satisfaction. This type of research is quantitative. the population is 12,532 with a sample of 100. Data collection techniques: field research, observation, interviews, questionnaires, and library research. Then the analysis technique used is linear regression using the test: validity test, reliability test, classic assumption test, normality test, multicollinearity test, autocorrelation test, multiple linear analysis. The results obtained in this study are (i) service quality variables consisting of: reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence simultaneously affect the satisfaction of consumers who stay at the Hotel Bumi Senyiur Samarinda. (ii) service quality variables consisting of: reliability, guarantee and empathy partially have a significant effect on customer satisfaction staying at Bumi Senyiur Hotel Samarinda. (iii) guarantee variable which has the most significant effect on customer satisfaction staying at Bumi Senyiur Samarinda Hotel.

Keywords: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, Consumer Satisfaction.*

Pendahuluan

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita perhatikan, terlebih dengan adanya globalisasi

dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen. Dampak globalisasi ini juga menyebabkan industri jasa berkembang dengan sangat pesat salah satunya industri jasa dalam bidang Akomodasi Perhotelan. Hal tersebut dapat dilihat dengan banyaknya perusahaan penyedia jasa akomodasi perhotelan yang semakin berkembang.

Dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar. Peneliti melakukan penelitian pada Hotel Bumi Senyuir yang beralamat di jalan Pangeran Diponegoro No.17-19 Samarinda. Hotel Bumi Senyuir Samarinda merupakan hotel berbintang 5 dengan kapasitas 142 kamar. Dimana adanya persyaratan untuk menjadi hotel berbintang 5 yaitu memiliki kamar standar 100 kamar, kamar suite minimum 4 kamar, kamar memiliki telepon dan televisi, memiliki lobby, memiliki laundry, tata udara dengan AC dan ventilasi, terdapat sarana olahraga dan rekreasi, memiliki bar, dan memiliki restoran.

Hotel Bumi Senyuir Samarinda sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan dijadikan indikator oleh para konsumen dalam menilai apakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak, dengan harapan perusahaan tersebut tetap exist dan semakin berkembang. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Apabila perusahaan mampu menyediakan pelayanan serta aspek lain yang melebihi dari harapan konsumen maka kepuasan akan terjadi, tetapi sebaliknya jika perusahaan tidak dapat memenuhi pelayanan yang diharapkan konsumen, maka dipastikan tidak akan mendapatkan loyalitas konsumen.

Tabel 1. Data pengunjung yang menginap di Hotel Bumi Senyuir Samarinda tahun 2018

No	Bulan, Tahun	Tipe Hunian Kamar					Total
		Deluxe	Grand Deluxe	Junior Suite	Executive suite	Senyuir Suite	
1	Juli, 2018	849	756	3	22	3	1.633
2	Agustus, 2018	976	879	2	8	2	1.867
3	September, 2018	968	970	8	20	8	1.974
4	Oktober, 2018	1068	1123	5	25	5	2.226
5	November, 2018	811	674	2	6	2	1.495
6	Desember, 2018	1750	1561	5	11	10	3.337
Total Keseluruhan							12.532

Berdasarkan data tabel tersebut, dapat dilihat adanya penurunan tingkat kunjungan tamu pada Hotel Bumi Senyuir khususnya pada bulan November, yang dimana faktor kualitas pelayanan yang menurun merupakan salah satu penyebab menurunnya jumlah konsumen yang menginap di Hotel Bumi Senyuir.

Berdasarkan hasil wawancara langsung kepada konsumen Hotel Bumi Senyuir pada 22 februari 2019, terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperhatikan dan dapat membawa pengaruh terhadap kepuasan konsumen jika tidak dibenahi, hal ini dijelaskan dengan adanya keluhan konsumen seperti fasilitas parkir yang kurang luas untuk menampung sebagian kendaraan konsumen hotel, fasilitas hotel yang di harapkan konsumen kurang memadai, serta karyawan yang masih kurang ramah dalam melayani konsumen Hotel Bumi Senyuir. Hal ini tentunya yang akan membawa dampak tersendiri bagi kunjungan konsumen pada Hotel Bumi Senyuir dan perlu dibenahi agar dapat menciptakan kepuasan bagi para konsumen yang akan menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Darmawati (2016) Mahasiswa Universitas Mulawarman dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Memakai Jasa Percetakan CV. Rahmat Nur di Samarinda”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang dominan adalah variabel kehandalan diantara variabel lainnya. Berdasarkan temuan masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Hotel Bumi Senyuir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda”.

Metode

Penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen yang Menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda, dan merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif Kuantitatif. Penelitian ini penulis membutuhkan sebuah objek atau subjek agar masalah dapat terpecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Untuk mempermudah pengolahan data maka penulis akan mengambil bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel.

Dalam penelitian ini untuk pengumpulan data dilakukan secara acak agar memperoleh sampel dari sekian populasi yang dimaksudkan. Untuk dapat memperoleh data yang baik maka metode yang digunakan adalah:

1. Penelitian Lapangan
 - a. Observasi, adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan tanpa mengajukan berbagai pertanyaan.
 - b. *Interview*, adalah mengadakan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan, yaitu para konsumen yang menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

- c. Kuisisioner, adalah pernyataan-pernyataan yang akan dibagikan secara langsung oleh penulis kepada responden yang ditemui secara langsung pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

2. Penelitian Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data yang diambil peneliti melalui studi kepustakaan yaitu literatur-literatur yang berupa buku teks yang ada hubungannya dengan variabel-variabel yang diteliti. Selain data yang diperoleh dari laporan tempat Penelitian.

Penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen yang Menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda dan menggunakan alat analisis regresi linear berganda. Agar data yang telah terkumpul dapat bermanfaat bagi peneliti, maka data haruslah dianalisis sedemikian rupa sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Adapun metode analisis data yang akan digunakan adalah analisis regresi berganda. Tahap-tahap dalam analisis ini yaitu:

Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi), Analisis regresi linier berganda.

Hasil dan Pembahasan

Hotel Bumi Senyuir merupakan standar pelayanan jasa internasional yang ada di Samarinda. Pada bulan Juni 1995 tahap pembangunannya telah selesai dan pada tanggal 20 Juli 1995 diadakan Trial Opening (Percobaan) kemudian pada tanggal 20 Agustus 1995 dilakukan Soft Opening. Setelah 3 bulan berjalan, pada tanggal 06 Desember 1995 Grand Opening yang diresmikan oleh Bapak Presiden Soeharto secara simbolis di Jakarta. Pada tanggal 21 Juli 1999 dinaikan menjadi hotel berbintang 4 (empat) dan sekarang Hotel Bumi Senyuir adalah Hotel berbintang 5 (lima) pertama di Samarinda yang di susul hotel – hotel lainnya yang ada di Samarinda.

Dengan demikian kehadiran Hotel Bumi Senyuir di Samarinda, diharapkan dapat menunjang perkembangan pariwisata pada khususnya dan merupakan kebanggaan masyarakat Samarinda pada umumnya, dimana keberadaan Hotel Bumi Senyuir merupakan sarana dan fasilitas praktek/ On Job Training bagi siswa/i sekolah atau lembaga pendidikan yang ada didaerah atau organisasi. Beberapa Universitas juga membuka jurusan pariwisata dan pusat penelitian kepariwisataan. Lokasi Hotel Bumi Senyuir Samarinda, Beralamatkan di Jl. Diponegoro No, 17 – 19 Samarinda 75111, Kalimantan Timur, Indonesia, Phone (62-541) 735101 dan Fax (62-541)738014 serta mempunyai 16 linen operator.

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa dari setiap item pernyataan diperoleh r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} = 0,195$ (nilai r_{tabel} untuk $N = 100$), maka setiap item di atas dinyatakan valid dan dengan demikian data yang diperoleh layak untuk dianalisis selanjutnya menggunakan analisis regresi. Demikian pula terhadap nilai Cronbach-Alpha dari masing-masing variabel menunjukkan angka

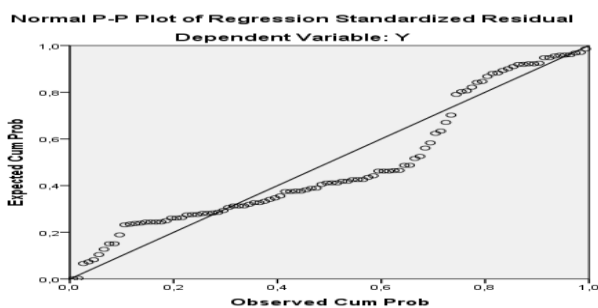
lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan instrumen penelitian adalah reliabel.

Dari gambar 1 di bawah ini, dapat diketahui bahwa data ditunjukkan berupa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti dan mendekati garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data dari variabel-variabel penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 2. Hasil Pengujian Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	keterangan	Alpha Cronbach (Reliabilitas)
	X1.1	0,851	0,195	Valid	0,527
	X1.2	0,797	0,195	Valid	
	X2.1	0,847	0,195	Valid	0,606
	X2.2	0,847	0,195	Valid	
	X3.1	0,769	0,195	Valid	0,459
	X3.2	0,842	0,195	Valid	
	X4.1	0,755	0,195	Valid	0,352
	X4.2	0,803	0,195	Valid	
	X5.1	0,813	0,195	Valid	0,520
	X5.2	0,831	0,195	Valid	
	Y1.1	0,840	0,195	Valid	0,763
	Y2.2	0,819	0,195	Valid	
Y3.3	0,814	0,195	Valid		

sumber: Data diolah, 2019 dari SPSS 20



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan tabel 3 *output* SPSS menghasilkan D-W = 1,225. Hal ini berarti nilai DW diantara -2 sampai +2, artinya tidak ada autokorelasi pada model regresi.

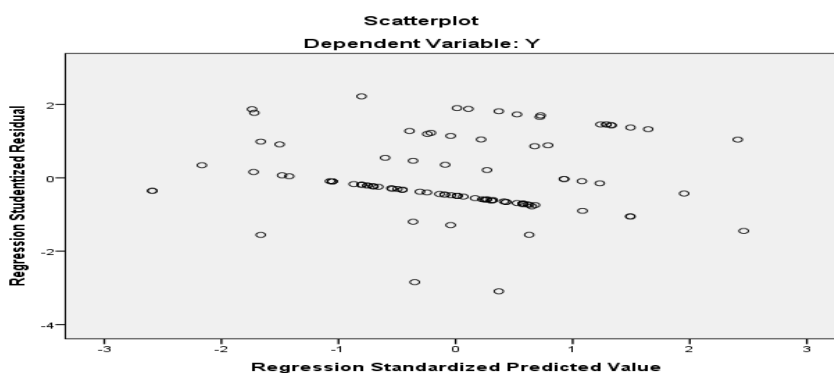
Tabel 3. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,353 ^a	,125	,078	1,265	1,225

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan gambar 2 di bawah ini, terlihat bahwa titik-titik yang ada tidak membentuk suatu pola tertentu maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak mengalami heteroskedastisitas (homoskedastisitas).



Gambar 2. Grafik Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 4, diketahui nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan dan *kepuasan* konsumen lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$), berarti tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi. Sedangkan nilai tolerance dari variabel kualitas pelayanan dan *kepuasan* konsumen lebih besar dari 0,10 (Nilai tolerance $> 0,10$), berarti tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen.

Tabel 4. Hasil Uji Multikoleniaritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12,084	1,612		7,495	,000		
1 X1	,119	,120	,124	,998	,321	,606	1,650
X2	-,237	,131	-,229	-1,804	,074	,576	1,736
X3	,309	,139	,226	2,216	,029	,896	1,117
X4	-,044	,167	-,028	-,262	,794	,840	1,190
X5	-,143	,120	-,124	-1,191	,237	,860	1,163

a. Dependent Variable: Y

Tabel 5. Hasil Pengujian Persamaan Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,084	1,612		7,495	,000
1 X1	,119	,120	,124	,998	,321
X2	-,237	,131	-,229	-1,804	,074
X3	,309	,139	,226	2,216	,029
X4	-,044	,167	-,028	-,262	,794
X5	-,143	,120	-,124	-1,191	,237

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel kolom Unstandardized Coefficients bagian B diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 12,084 + 0,119 X_1 + -,237 X_2 + 0,309 X_3 + -,044 X_4 + -,143 X_5$$

Pada persamaan regresi tersebut, dapat digambarkan sebagian berikut:

1. Konstanta (a)

Konstanta 12,084 berarti bahwa kepuasan konsumen akan konstan sebesar 12,084 jika tidak dipengaruhi variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik.

2. Koefisien (b₁) = 0,119. Pengaruh variabel kehandalan (X₁) terhadap kepuasan konsumen (Y) didapatkan koefisien regresi sebesar 0,119, mempunyai arti bahwa jika terjadi kenaikan variabel kehandalan (X₁) sebesar 1 satuan, maka nilai kepuasan konsumen (Y) akan meningkat 0,119.

3. Koefisien (b₂) = -,237. Pengaruh variabel daya tanggap (X₂) terhadap kepuasan konsumen (Y) didapatkan koefisien regresi sebesar -,237, mempunyai arti bahwa jika terjadi kenaikan variabel daya tanggap (X₂) sebesar 1 satuan, maka nilai kepuasan konsumen (Y) akan meningkat -,237.

4. Koefisien (b₃) = 0,309. Pengaruh variabel jaminan (X₃) terhadap kepuasan konsumen (Y) didapatkan koefisien regresi sebesar 0,309, mempunyai arti bahwa jika terjadi kenaikan variabel jaminan (X₃) sebesar 1 satuan, maka nilai kepuasan konsumen (Y) akan meningkat 0,309.

5. Koefisien (b₄) = -,044. Pengaruh variabel empati (X₄) terhadap kepuasan konsumen (Y) didapatkan koefisien regresi sebesar -,044, mempunyai arti bahwa jika terjadi kenaikan variabel empati (X₄) sebesar 1 satuan, maka nilai kepuasan konsumen (Y) akan meningkat -,044.

6. Koefisien (b₅) = -,143. Pengaruh variabel bukti fisik (X₅) terhadap kepuasan konsumen (Y) didapatkan koefisien regresi sebesar -,143, mempunyai arti bahwa jika terjadi kenaikan variabel bukti fisik (X₅)

sebesar 1 satuan, maka nilai kepuasan konsumen (Y) akan meningkat - ,143.

Tabel 6. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,353 ^a	,125	,078	1,265	1,225

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai R sebesar 0,353 yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel independentyaitu variabel kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan yang “Rendah” terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

Tabel 7. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,353 ^a	,125	,078	1,265	1,225

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

Nilai R Square = 0,125 menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

Tabel 8. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	21,465	5	4,293	3,684	,001 ^b
Residual	150,325	94	1,599		
Total	171,790	99			

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan perhitungan Ftabel diperoleh hasil sebesar 3,09 Fhitung diperoleh 3,684 berarti Fhitung > Ftabel dan diperoleh hasil signifikan 0,001 < 0,05 dengan demikian variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat dinyatakan H0 ditolak dan Ha diterima.

Tabel 9 memperlihatkan nilai Thitung variabel kehandalan (X1) adalah 0,998 < Ttabel = 1,660 dan nilai signifikannya adalah 0,321 nilai ini lebih besar dari nilai a = 0,05. Hal ini berarti kehandalan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Tabel 9. Hasil Pengujian Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,084	1,612		7,495	,000
1 X1	,119	,120	,124	,998	,321
X2	-,237	,131	-,229	-1,804	,074
X3	,309	,139	,226	2,216	,029
X4	-,044	,167	-,028	-,262	,794
X5	-,143	,120	-,124	-1,191	,237

a. Dependent Variable: Y

Nilai Thitung variabel ketanggapan (X2) adalah $-1,804 < T_{tabel} = 1,660$ dan nilai signifikannya adalah 0,074 nilai ini lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti ketanggapan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai Thitung variabel jaminan (X3) adalah $2,216 > T_{tabel} = 1,660$ dan nilai signifikannya adalah 0,029 nilai ini lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti jaminan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai Thitung variabel empati (X4) adalah $-,262 < T_{tabel} = 1,660$ dan nilai signifikannya adalah 0,794 nilai ini lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai Thitung variabel bukti fisik (X5) adalah $-1,191 < T_{tabel} = 1,660$ dan nilai signifikannya adalah 0,237 nilai ini lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti bukti fisik (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Tabel 10. Hasil Uji Dominan

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,084	1,612		7,495	,000
X1	,119	,120	,124	,998	,321
1 X2	-,237	,131	-,229	-1,804	,074
X3	,309	,139	,226	2,216	,029
X4	-,044	,167	-,028	-,262	,794
X5	-,143	,120	-,124	-1,191	,237

Berdasarkan tabel di atas ternyata yang paling besar adalah variabel jaminan (X3) sebesar 0,226. Demikian variabel jaminan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada Hotel Bumi Senyur Samarinda.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1, X2, X3, X4, dan X5) secara simultan terhadap Kepuasan Kpnsumen (Y) yang Menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji F bahwa Fhitung memiliki nilai sebesar 3,684 dan jika dibandingkan dengan nilai Ftabel atau dengan perhitungan $F_{hitung} = 3,684 > F_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ sehingga dengan kata lain variabel independen yang terdiri dari X1, X2, X3, X4, X5 memiliki pengaruh terhadap variabel dependen kepuasan konsumen, sehingga dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya semakin tinggi nilai variabel bebas tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Prasetyo dan Miftahul (2012), bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriana Purwasih (2016), Juni Novalina Sirait (2016), dan Isra Fadli (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1, X2, X3, X4, dan X5) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) yang Menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel variabel kehandalan (X1) nilai $0,998 < T_{tabel} = 1,660$ dan nilai signifikannya $0,321 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel kehandalan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda. Hasil penelitian yang dapat dilihat tabel tentang tanggapan responden pada indikator karyawan tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen (X1.a) menyatakan setuju sebanyak 35% dan indikator pelayanan yang diberikan karyawan tidak sesuai dengan harapan konsumen (X1.b) menyatakan setuju sebanyak 21%.

Fakta yang peneliti temukan dilapangan pada saat melakukan penelitian yaitu karyawan kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini akhirnya menjadikan konsumen kurang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel variabel daya tanggap (X2) nilai $-1,804 < T_{tabel} = 1,660$ dan nilai signifikannya $0,074 >$

0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel daya tanggap (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda. Hasil penelitian yang dapat dilihat tabel tentang tanggapan responden pada indikator karyawan menyampaikan informasi yang jelas terhadap konsumen (X2.a) menyatakan setuju sebanyak 12% dan indikator karyawan cepat dalam menanggapi keluhan-keluhan konsumen (X2.b) menyatakan setuju sebanyak 14%.

Fakta yang peneliti temukan dilapangan pada saat melakukan penelitian yaitu karyawan menyampaikan informasi yang kurang jelas terhadap konsumen. Hal ini akhirnya menjadikan konsumen kurang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel variabel jaminan (X3) nilai $2,216 > T_{tabel} = 1,660$ dan nilai signifikannya $0,029 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel jaminan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda. Hasil penelitian yang dapat dilihat tabel tentang tanggapan responden pada indikator karyawan sangat sopan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen (X3.a) menyatakan setuju sebanyak 77% dan indikator karyawan memiliki pengetahuan yang mampu menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen yang datang (X3.b) menyatakan setuju sebanyak 65%.

Fakta yang peneliti temukan dilapangan pada saat melakukan penelitian yaitu karyawan memiliki pengetahuan yang mampu menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen yang datang. Hal ini akhirnya menjadikan konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel 4.39 variabel empati (X4) nilai $-,262 < T_{tabel} = 1,660$ dan nilai signifikannya $0,794 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel empati (X4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda. Hasil penelitian yang dapat dilihat tabel tentang tanggapan responden yang menyatakan setuju terhadap sub indikator karyawan berkomunikasi dengan baik terhadap konsumen (X4.a) adalah 80% responden yang menyatakan setuju dan indikator karyawan memberikan perhatian secara personal kepada konsumen sebanyak 72 % yang menyatakan setuju.

Fakta yang peneliti temukan di lapangan selama penelitian yaitu karyawan sangat ramah saat berkomunikasi atau berbicara kepada konsumen. Hal ini akhirnya menjadikan konsumen merasa puas atas pelayanan yang di berikan Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel variabel bukti fisik (X5) nilai $-1,191 < T_{tabel} = 1,660$ dan nilai signifikannya $0,237 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bukti fisik

(X5) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda. Hasil penelitian yang dapat dilihat tabel tentang tanggapan responden yang menyatakan setuju terhadap sub indikator penampilan karyawan terlihat rapi dan menarik dalam melayani konsumen (X5.a) adalah 52% dan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7%.

Fakta yang peneliti temukan di lapangan selama penelitian yaitu fasilitas yang ada di Hotel Bumi Senyuir Samarinda kurang diperbaiki dan kurang lengkap seperti halaman tempat parkir yang tidak di bangun atap sehingga mobil dan motor kena panas dan hujan, sehingga konsumen tidak dapat menikmati dan kurang merasa nyaman terhadap fasilitas yang tersedia.

Simpulan

Dari uraian pada bab sebelumnya, yang penulis kemukakan dan setelah membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan uji f (simultan) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda.
2. Dari hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda, sedangkan variabel daya tanggap dan bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda.
3. Dari nilai koefisien regresi, ternyata yang paling berpengaruh (dominan) adalah variabel jaminan. Karena karyawan hotel sangat sopan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen dan karyawan memiliki pengetahuan yang mampu menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen yang datang. Dengan demikian variabel jaminan yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

Setelah penulis menemukan hasil dari penelitian ini dan ada beberapa yang akan disampaikan untuk mempertahankan atau meningkatkan dari hasil penelitian ini melalui beberapa saran. Adapun saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini kepada perusahaan dan peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk perusahaan
 - a. Sebaiknya karyawan hotel yang bekerja dapat menyampaikan informasi yang jelas terhadap tamu Hotel Bumi Senyuir Samarinda.
 - b. Sebaiknya karyawan hotel yang bekerja dapat menyampaikan informasi yang jelas terhadap tamu Hotel Bumi Senyuir Samarinda.
 - c. Sebaiknya karyawan hotel lebih cepat dan sigap menanggapi keluhan-keluhan konsumen Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

- d. Sebaiknya karyawan hotel lebih meningkatkan perilaku sopan dan santun terhadap konsumen Hotel Bumi Senyur Samarinda.
 - e. Sebaiknya pihak hotel lebih rutin melakukan briefing atau masukan kepada semua karyawan Hotel Bumi Senyur Samarinda.
2. Saran untuk peneliti
- Disarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan variabel independent (x) yang berbeda dalam sebuah penelitian mengenai Kepuasan Konsumen seperti Lokasi Perusahaan atau pun dari segi Promosi Perusahaan lainnya.

Daftar Pustaka

- Aisyah Nur. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Kresna Reska Finance Samarinda. Universitas Mulawarman: Samarinda
- Bob Sabran. 2012. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2 Edisi 13. Jakarta PT. Erlangga.
- Burhan, Ashshofa. 2000. Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Rineka Cipta
- Darmawati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Memakai Jasa Percetakan CV. Rahmat Nur di Samarinda. Universitas Mulawarman: Samarinda
- Daryanto. 2011. Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nuraini.
- H.A.S, Moenir. 2001. Manajemen Pemasaran Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Isra. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Dealer Yamaha Reza Jaya Motor Samarinda). Universitas Mulawarman: Samarinda
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 Edisi Kedua belas. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama Erlangga
- _____. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 Edisi Ketiga belas. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratam Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Prasetyo dan Miftahul. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi Edisi 7. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Purwasih. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mini Market Lulu Mart di Samarinda. Universitas Mulawarman: Samarinda
- Rahayu. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kumala di Samarinda. Universitas Mulawarman: Samarinda
- Ratnasari, Aksa. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Bogor, Ghalia Indonesia.

- Riduwan. 2005. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Simamora, Bilson. 2004. Riset Pemasaran Falsafah Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sirait. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waterpark Perum Bumi Sempaja di Kota Samarinda. Universitas Mulawarman: Samarinda
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta. PT. Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen usaha jasa sarang pariwisata dan akomodasi. Alfabeta, CV.