

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MENGINAP (STUDI PADA RESEPSIONIS HOTEL ON THE ROCK KUPANG)**

**Afifah.A.B.Ikram**

dan

**Antonio E. L. Nyoko**

Dosen Program Studi Manajemen

Universitas Nusa Cendana Kupang, INDONESIA

[antonio.nyoko@staf.undana.ac.id](mailto:antonio.nyoko@staf.undana.ac.id)

dan

**Ronald P.C. Fanggidae**

Dosen Program Studi Manajemen

Universitas Nusa Cendana Kupang, INDONESIA

[ronald.fanggidae@undana.ac.id](mailto:ronald.fanggidae@undana.ac.id)

### ***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to determine the effect Services Quality by receptionists to customer satisfaction. The population in this study were guests who stayed at the On The Rock Hotel. The sample amount was 50 conducted randomly to the guests. Data processing and analysis is carried out using the SPSS program. The results of this study indicate that the sub variables of Service Quality (Physical Evidence, Emphaty, Reliability, Responsiveness, and Assurance) have a simultaneously significant effect on Customer Satisfaction who stay in the hotel.*

**Keywords:** *Quality Services, Customer Satisfaction.*

### **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2004 : 58). Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan yang dimiliki ketika seseorang dapat mencapai sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan untuk terjadi telah terjadi, Tjiptono (2008). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak perusahaan. Dengan demikian perusahaan harus memahami serta mempertimbangkan dengan seksama harapan dan kebutuhan para pelanggan.

Dari keluhan – keluhan yang diperoleh dari situs *Traveloka* ada juga beberapa tamu yang memberikan pernyataan mereka pada saat menginap di Hotel On The Rock tentang kualitas pelayanan yang diterima yaitu : pelayanan yang bagus dan ramah dan

kamar hotel yang bersih. Setelah melihat kualitas – kualitas yang terdapat di Hotel On The Rock maka kita bisa mengatakan bahwa ada tamu yang merasa puas dan ada juga tamu yang merasa kurang puas

Dari uraian latar belakang maka perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan resepsionis dan kepuasan menginap di Hotel On The Rock

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Usmara (2003 :231) merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi harapan dengan kinerja hasil sedangkan menurut Tjiptono (2004:58) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu ;

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pengertian bukti fisik(*Tangible*) adalah bentuk nyata dan berwujud dapat dilihat oleh kasat mata dan digenggam dengan indra peraba. Meliputi gedung, fasilitas, teknologi, penampilan (kerapian) karyawan dan sebagainya. Lebih menekankan pada bukti fisik atau dapat diraba keberadaannya.

2. Empati (*Empathy*)

Empati yaitu perhatian khusus dari karyawan terhadap segala kebutuhan dan keluhan pelanggan, dan adanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan.

3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

4. Daya Tanggap (*Responsivenees*)

Daya tanggap yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu pengetahuan dan keterampilan para karyawan dalam melayani kebutuhan pelanggan, etika (sopan santun) para karyawan, dan jaminan keamanan dari perusahaan atas pelanggan saat bertransaksi.

## **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler(2000:52), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

MenurutTjiptono (2005:366), kepuasan pelanggan dapat diukur dari tiga konsep inti yaitu : Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*), Dimensi Kepuasan Pelanggan, Kesesuaian Harapan (*Confirmation of Expectation*), Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*), PembelianUlang (*Repurchase Intent*).

## **Hubungan Kualitas Pelayanan Resepsionis Terhadap Kepuasan Menginap**

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi tamu untuk mempertahankan hubungan dengan perusahaan untuk jangka panjang. Parasuraman (2000:9) menyatakan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka, manajemen hotel harus mengembangkan kualitas pelayanan, terutama resepsionis yang termasuk dalam karyawan kantor depan yang lebih *inters* bertemu dan melayani dari departement lain. Kualitas pelayanan itu sendiri adalah alat untuk mengukur perbedaan antara harapan tamu mengenai pelayanan yang ditawarkan dan persepsi pelayanan yang diterima. Korelasi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dikutip dari Parasuraman (2002:85) Kualitas Pelayanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan tamu dan persepsi tamu mengenai pelayanan yang mereka terima.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap pada hotel On The Rock. Sampel penelitian ini berjumlah 50 yang dilakukan secara acak kepada tamu. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

## **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menganalisis

pengaruh Bukti fisik (*Tangible*), Empati(*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Respon (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepuasan Mengingat.

**Tabel 1**  
**Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| (Constant) | 1,629                       | 1,455      |                           | 1,119  | ,269 |                         |       |
| Total_X1   | -,153                       | ,072       | -,110                     | -2,133 | ,039 | ,961                    | 1,041 |
| Total_X2   | ,221                        | ,085       | ,187                      | 2,591  | ,013 | ,494                    | 2,023 |
| Total_X3   | -,129                       | ,050       | -,130                     | -2,558 | ,014 | ,993                    | 1,007 |
| Total_X4   | ,130                        | ,077       | ,103                      | 1,692  | ,098 | ,692                    | 1,445 |
| Total_X5   | ,833                        | ,079       | ,746                      | 10,591 | ,000 | ,516                    | 1,936 |

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber: DataPrimer (diolah), tahun 2018

Tabel 1 menunjukkan bahwa hasil pengujian regresi linier berganda dalam bentuk standar dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,629 - 0,153 X_1 + 0,221 X_2 - 0,129 X_3 + 0,130 X_4 + 0,833 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Mengingat

X<sub>1</sub> = Bukti fisik (*Tangible*)

X<sub>2</sub> = Empati (*Emphaty*)

X<sub>3</sub> = Keandalan (*Reliability*)

X<sub>4</sub> = Respon (*Responsiveness*)

X<sub>5</sub> = Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil uji regresi yang diperoleh maka nilai konstansta adalah 1,629

artinya jika nilai Bukti fisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Kehandalan (*Reliability*), Respon (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*) dan Kepuasan Mengingat sebesar 0 (tidak ada) maka nilai Kepuasan Mengingat adalah sebesar 1,629. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) memiliki koefisien regresi sebesar -0,153, variabel Empati (*Emphaty*) memiliki koefisien regresi sebesar 0,221 variabel Kehandalan (*Reliability*) memiliki koefisien regresi sebesar -0,129, variabel Respon (*Responsiveness*) memiliki koefisien regresi sebesar 0,130 dan variabel Jaminan (*Assurance*) memiliki koefisien regresi sebesar 0,833. Artinya jika variabel independen berubah sebesar 1 satuan maka variabel dependen akan berubah sebesar nilai koefisien regresinya.

### Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel independen Bukti fisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Kehandalan (*Reliability*), Respon (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) terhadap variabel dependen Kepuasan Mengingat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ . Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan signifikan dibawah 0,05 (5%)

**Tabel. 2**  
**Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

| Model        | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 215,166        | 5  | 43,033      | 69,272 | ,000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 27,334         | 43 | ,621        |        |                   |
| Total        | 242,500        | 48 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X5, Total\_X3, Total\_X1, Total\_X4, Total\_X2

Karena nilai F hitung (69,272) > F tabel (2,32) maka Bukti fisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Kehandalan (*Reliability*), Respon (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan mengingat.

### Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji-t digunakan untuk menguji signifikan konstanta dari variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka secara parsial atau individual variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya. Datanya dapat dilihat pada tabel 3

**Tabel. 3**  
**Uji t**

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| (Constant) | 1,629                       | 1,455      |                           | 1,119  | ,269 |                         |       |
| Total_X1   | -,153                       | ,072       | -,110                     | -2,133 | ,039 | ,961                    | 1,041 |
| Total_X2   | ,221                        | ,085       | ,187                      | 2,591  | ,013 | ,494                    | 2,023 |
| Total_X3   | -,129                       | ,050       | -,130                     | -2,558 | ,014 | ,993                    | 1,007 |
| Total_X4   | ,130                        | ,077       | ,103                      | 1,692  | ,098 | ,692                    | 1,445 |
| Total_X5   | ,833                        | ,079       | ,746                      | 10,591 | ,000 | ,516                    | 1,936 |

a. Dependent Variable: Total\_Y

Hasil perhitungan uji hipotesis t diketahui bahwa variabel Bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan menginap pada Hotel On The Rock Kupang. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikansi 0,039 yang lebih kecil 0,05. Variabel Empati (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan menginap pada Hotel On The Rock Kupang. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikansi 0,013 yang lebih kecil 0,05. Variabel Keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan menginap pada Hotel On The Rock Kupang. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikansi 0,014 yang lebih kecil 0,05. Variabel Respon (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan menginap pada Hotel On The Rock Kupang. Hal ini ditunjukkan dengan

besarnya nilai signifikansi 0,098 yang lebih besar dari 0,05. Variabel Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan menginap pada Hotel On The Rock Kupang. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikansi 0,00 yang lebih kecil 0,05.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Kontribusi Model dapat menggunakan Koefisien Determinasi. Hasil uji coba Koefisien Determinasi pada tabel hasil pengolahan SPSS dapat dilihat pada *Model Summary*, sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,942 <sup>a</sup> | ,887     | ,874              | ,788                       |

a. Predictors: (Constant), Total\_X5, Total\_X3, Total\_X1, Total\_X4, Total\_X2

b. Dependent Variable: Total\_Y

Dari hasil olahan data tabel pada *Model Summary* di atas ditemukan nilai koefisien *Adjusted R Square* sebesar 0,874 Artinya bahwa setelah dilakukan penelitian, diketahui sebesar 87,4% Bukti fisik (*Tangible*), Empati(*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Respon (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) mempengaruhi Kepuasan menginap, sedangkan sisanya 12,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, makadapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian secara parsial yang dilakukan pada Uji t dapat diketahui bahwa variabel Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Respon (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mengingat. Sedangkan variabel Empati (*Emphaty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mengingat.
2. Hasil pengujian secara simultan yang dilakukan pada Uji F dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti fisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Respon (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mengingat.
3. Hasil uji determinasi diketahui bahwa variabel Bukti fisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Respon (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) mempengaruhi Kepuasan mengingat sebesar 87,4%, sedangkan sisanya 12,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Sedangkan Variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan mengingat yaitu variabel Jaminan (*Assurance*).

## DAFTAR RUJUKAN

- Kotler, Philip dan A. B Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, philip. (2002). *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan*. Jakarta : pT Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman. (2000). *Delivering Service Quality*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Usmara. (2003). *Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Amara Books.
- Tjiptono, Fandi. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.