

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL MARISON PANDAN KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Annisyah Septiani Pardede¹⁾, Yenni Sofiana Tambunan²⁾, Mhd. Shafwan Koto³⁾

^{1,2,3)} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah Sibolga

annisaparde697@gmail.com¹⁾, yennisofiana@gmail.com²⁾, mhd.shafwankoto@gmail.com³⁾

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan menarik hipotesis bahwa Ada Pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan Tapanuli Tengah.

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasional. Jumlah populasi dalam penelitian yaitu 332 konsumen dengan sampel dalam penelitian yaitu 33 konsumen. Seluruh butir pertanyaan menggunakan uji instrument yaitu uji validitas dan reliabilitas. Data penelitian juga menggunakan uji analisis data. Adapun uji dilakukan adalah uji normalitas, uji heteroskedasitas, uji multikolinearitas, dan menggunakan uji koefisien korelasi, uji determinasi, regresi linier sederhana dan uji t dan pengujian serempak/Anova (uji hipotesis)

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebesar 0,914, sehingga apabila diinterpretasikan dalam skala nilai dapat dikategorikan korelasi sangat kuat, demikian variabel kelengkapan fasilitas dengan kepuasan konsumen sebesar 0,883 yang dikategorikan korelasi sangat kuat pada Hotel Marison Pandan. Persamaan regresi yang diperoleh $Y = -0,186 + 0,569X_1 + 0,467X_2$ yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Uji t menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima kebenarannya, dimana t hitung $5,170 > 2,03951$, yang berarti hipotesis ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diterima kebenarannya, sementara hipotesis ada pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen terbukti juga signifikan, dimana t hitung negatif lebih besar dari t tabel $3,511 > 2,03951$. Sementara koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas hanya berperan sebesar 88,4 % terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dan sisanya sebesar 11,6 % dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Pengujian Hipotesis Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara serempak terhadap kepuasan konsumen diterima kebenarannya, dimana Fhitung lebih besar dari F tabel yaitu $113,986 > 3,32$.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, kelengkapan fasilitas dan Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan suatu bidang jasa yang menggabungkan produk serta layanan. Pada dasarnya industri perhotelan dikenal dengan menjual pelayanan yang keramah tamahan dan ditunjang dengan keterampilan (*skill*) karyawan hotel dalam hal memberikan layanan kepada tamu.

Disamping pelayanan yang berkualitas, fasilitas juga sangat berperan dalam menjaring pelanggan. Kepuasan konsumen / tamu merupakan tujuan utama atau prioritas dari sebuah usaha industri perhotelan maupun usaha yang bergerak dibidang jasa lainnya, kenapa demikian karena dengan pelanggan atau tamu merasa puas terhadap layanan dan fasilitas yang ditelah sajikan,

semua itu bertujuan membuat hubungan antara pelanggan dengan penyedia jasa tersebut akan baik dan memberikan efek jangka

Peningkatan jumlah pesaing atau kompetitor hotel ini dapat memotivasi Hotel Marison Pandan untuk lebih berinovatif dan berkompetitif dalam persaingan mendapat tamu, terutama dalam menentukan dan menerapkan kualitas pelayanannya dan melengkapi kelengkapan fasilitas hotel yang terbaik serta bertujuan agar dapat memuaskan para tamu yang menginap.

Beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yaitu adanya keluhan dari tamu hotel yang merasa kecewa seperti hal nya pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Housekeeping* dalam membersihkan kamar yang masih menyisahkan kotoran di dalam kamar mandi dan ada sampah, kemudian lama dalam penggerjaan membersihkan kamar sehingga tamu lain lama menunggu untuk *check in*, serta dalam melayani permintaan atau *request* tamu contohnya permintaan sajada, mukenah, kopi, teh dan lain-lainnya itu lama dalam memberikan permintaan tamu tersebut bahkan harus meminta kedua kali nya dan sering terjadi kelupaan mengenai permintaan tamu tersebut.

Kemudian juga banyak keluhan dari tamu yang menginap di Hotel Marison mengenai fasilitas hotel nya seperti hal nya *toilet bowl* yang tersumbat, sama juga dengan *westafel* nya yang tersumbat, *Air Conditioner* (AC) yang kurang dingin bahkan panas, serta air panas yang sering mengalami masalah ketika tamu mau mandi, dan bahkan fasilitas salah satu kamar nya tidak lengkap, begitu juga dengan setrikaan yang stock nya terbatas hanya beberapa saja, yang dimana ketika tamu ingin meminjam harus menunggu tamu lain selesai dan pastinya itu membuat tamu kecewa dengan hal tersebut.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka peneliti dengan ini berupaya melaksanakan studi untuk meneliti dari dimensi-dimensi mana saja yang hendak mempengaruhi kebutuhan serta kepuasan tamu dalam menginap di Hotel Marison Pandan serta bertujuan untuk dapat memajukan pelayanan jasa di kedepannya. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Marison Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.”**

LANDASAN TEORI

Pada prinsipnya kualitas jasa adalah befokus dengan upaya dalam kebutuhan dan kemauan yang ingin dipenuhi pelanggan kemudian ketepatan pada penyampaiannya dan untuk mengimbangi suatu harapan dari pelanggan (**Tjiptono, 2019: 290**).

Kualitas pelayanan ialah sesuatu hal yang diharapakan dari pelanggan, pada intinya pelayanan yang bagaimanakah seharusnya diberikan oleh perusahaan terhadap para pelanggannya (**Lupiyoadi, 2015: 216**). Sedangkan kualitas pelayanan menurut Ibrahim dalam **Sirait, Simamora dan Pohan (2023:162)** merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Jadi peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan adalah suatu tindakan dari penyedia jasa mengenai bagaimana dia memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggannya, ini semua bertujuan untuk membuat pelanggannya puas dan balik lagi untuk mengkonsumsi jasa tersebut.

Faktor-faktor dalam mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut (**Lupiyoadi, 2015: 223-224**):

1. Kerja tim, pada tim yang efektif, semua karyawan berguna pada tim kemudian secara serempak ingin meraih suatu tujuan.
2. Kesesuaian karyawan pada tugas, masalah-masalah yang ada dikualitas jasa sering terjadi sebab karyawan yang berkaitan tidak mempunyai atau tidak diposisikan pada keahliannya.
3. Kesesuaian pekerja pada teknologi, kualitas pelayanan yang baik bergantung pada sejauh mana karyawan mengetahui mengenai teknologi yang ada, yang dioperasikan

-
4. Kendali yang diterima, suatu kemampuan karyawan dalam mengelola sebuah suasana yang tertekan, dan dapat menentukan kualitas jasa yang diberikan.
 5. Sistem pengendalian pengawasan, kinerja pada karyawan ditentukan oleh keluaran yang dihasilkan karyawan. Tapi karena produk pelayanan jasa tersebut tidak dapat dijangkau secara kuantitatif maka sistem pengawasan ini lebih terfokus pada pelayanan yang diberikan oleh karyawan.
 6. Konflik peran, ini dapat terjadi ketika pihak manajemen menempatkan karyawannya pada posisi yang tidak dikuasainya, maka konflik tersebut akan terjadi karena karyawan tidak ditempatkan sesuai dengan keahliannya.
 7. Ambiguitas peran, terjadi saat para karyawan tidak cukup menerima informasi mengenai tujuan dan keinginan dari manajemen maka karyawan sangat sulit untuk dinilai kinerjanya.

Fasilitas ialah “Seluruh suatu sarana pendukung yang dapat memberikan dukungan terhadap kenyamanan karyawan, pelanggan, pasien, pelajar, untuk meningkatkan rasa kepuasan hati ataupun kinerja dari perusahaan” (**Septyowati Ary, 2017: 5**). Fasilitas adalah “Sebuah sarana penunjang yang meliputi semua jenis barang, jenis perlengkapan, kemudian peralatan yang mempunyai fungsi penting untuk perlengkapan bekerja” (**Nawawi & Puspitowati, 2015: 320-334**).

Jadi peneliti menyimpulkan fasilitas merupakan sesuatu benda yang dapat membantu pelanggan, pelanggan, pegawai kerja menjadi lebih mudah dalam mengerjakan aktivitas-aktivitasnya, serta fasilitas berperan dalam menentukan kualitas pelayan dan kepuasan tamu, jika fasilitas kita baik maka pelayanan yang kita berikan dapat terlaksana dengan baik juga kemudian menimbulkan kepuasan kepada pelanggan.

Faktor-faktor dalam mempengaruhi fasilitas menurut **Tjiptono, (2019: 173-174)** :

1. Sifat dan maksud organisasi, sifat pada suatu jasa kerap terjadi pada menentukan berbagai persyaratan desainnya.
2. Ketersedian sebuah tanah, setiap perusahaan jasa menginginkan tanah dalam membuat lokasi fasilitasnya sangat dibutuhkan untuk melihat keadaan finansialnya, aturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.
3. Fleksibilitas, fleksibel dalam mendesain sangat diperlukan apabila jumlah permintaan sering berganti-ganti dan dapat spesifik jasa itu cepat berkembang.
4. Faktor estetis, suatu fasilitas jasa yang tertata baik dan rapi, tentunya akan menarik perhatian para pelanggan.
5. Masyarakat dan lingkungan sekitar, masyarakat merupakan pemerhati masalah sosial, mulai dari lingkungan hidup dan lingkungan disekitarnya.
6. Biaya konstruksi dan operasi, jenis dari biaya ini sangat berperan pada suatu desain fasilitas yang akan dibangun.

Menurut **Tjiptono, (2019: 378)**. kepuasan konsumen ialah “Bagaikan sikap menyeluruh terhadap sesuatu jasa ataupun barang yang setelah diterima dan dipakai dengan maksud lain yakni kepuasan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang diperoleh dari seleksi pembelian yang spesifik”. Kepuasan konsumen yakni “Reaksi atau asumsi pelanggan mengenai sebuah kebutuhan, kepuasan yaitu evaluasi mengenai ciri atau keistimewaan produk dan jasa yang menyediakan tingkat kesenangan kosumen yang berhubungan dengan pemenuhan konsumsi kebutuhan konsumen” (**Dasriwahyuni dia, 2020: 85-102**).

Jadi peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah sebuah harapan atau ekspetasi pelanggan mengenai barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan, dengan ekspetasi

dan harapan yang tinggi pada suatu barang atau jasa tersebut, agar dapat membuat perasaan pelanggan puas dan senang kemudian pelanggan ingin mengkonsumsi jasa itu kembali.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan pada pelanggan Hotel Marison Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Penelitian ini akan diselenggarakan di Hotel Marison Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Lokasi penelitian ini yang beralamat di Kecamatan Pandan, Jl. Sisingamangaraja No. Kelurahan Mangga Dua Pandan.

Populasi dan Sampel

Jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah yang seluruh konsumen Hotel Marison Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, yang berjumlah 332 konsumen selama 2 bulan terakhir 2024.

Jumlah populasi yang akan dijadikan sampel yaitu 10 % dari 332 = 33 konsumen Hotel Marison Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data yang digunakan adalah data kuantitatif yaitu data yang bentuk angka. Penelitian ini menggunakan sumber data primer, yang merupakan data yang berupa dicari dari sumbernya dengan wawancara, observasi dan pengisian kuesioner pada sampel konsumen Hotel Marison Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah yang terpilih.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis pergunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Studi Literatur, yaitu dengan mempelajari berbagai sumber bacaan yang berkaitan erat dengan masalah penelitian, baik berupa buku-buku ilmiah maupun peraturan perundangan.
- b. Studi Lapangan, yaitu dengan cara mengumpulkan data langsung dari lokasi penelitian yang dilakukan dengan cara :
 1. Wawancara, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara tatap muka dengan pihak yang dapat memberikan keterangan tentang pendapat dan jumlah asset yang tergambar pada variabel kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas dan kepuasan konsumen yang menjadi faktor penelitian.
 2. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan instrumen pertanyaan secara tertulis kepada responden yang harus dijawab oleh responden secara tertulis pula.

Teknik Analisis Data

Rumusan Masalah pada penelitian akan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda (*Multiple Regression Analysis*) dengan tahap-tahap sebagai berikut yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas Data. Uji Multikolinieritas, Analisis Koefisien Korelasi, Uji Heteroskedastisitas, Uji Kofisien Determinasi, Uji Secara Simultan (Uji F), Uji Secara Parsial (Uji t).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

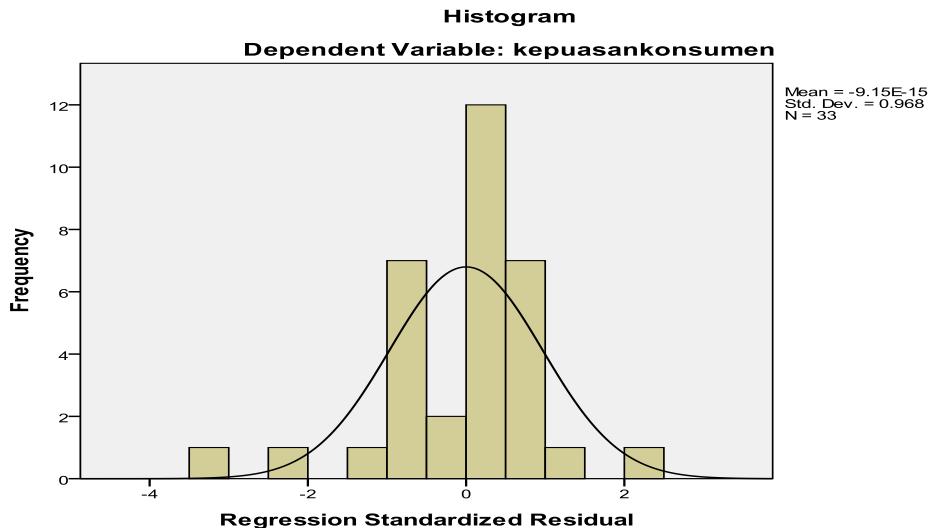
Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Ada dua cara yang dapat dilakukan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi secara normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Pada penelitian ini digunakan dua cara tersebut :

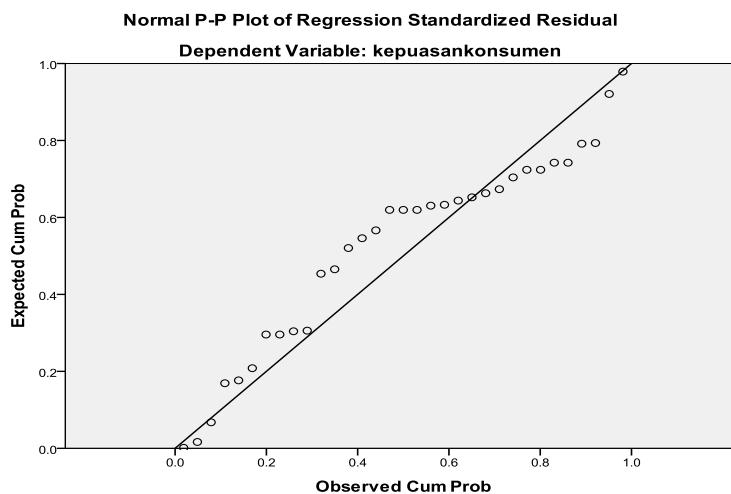
- Analisa Grafik

Analisa grafik yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisa grafik histogram. Pada grafik histogram, data yang mengikuti atau mendekati ditribusi normal adalah distribusi data yang berbentuk lonceng. Pada penelitian ini data pada grafik histogram berbentuk lonceng sehingga dapat disimpulkan distribusi datanya adalah normal. Dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Sumber : Hasil olahan SPSS 24

Gambar 1. 1 Grafik Histogram Variabel Kualitas pelayanan (X1), Kelengkapan fasilitas (X2) dan Kepuasan konsumen (Y)



Sumber : Hasil olahan SPSS 24

Gambar 1. 2 Grafik Normal PP Plot of Regression standardized residual

Berdasarkan gambar dan grafik diatas (grafik histogram) menunjukkan bahwa distribusi data dari variabel kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas dan kepuasan konsumen mendekati normal, ini ditunjukkan titik-titik pada scatter plot terlihat mengikuti data disepanjang garis diagonal.

- Analisa statistik

Salah satu uji statistik untuk menguji normalitas adalah uji statistik kolmogorov Smirnov (K-S). Uji ini dilakukan dengan membuat hipotesis : Jika probabilitas

(Asymp. Sig) dibawah 0,05 dan nilai KS Z diatas nilai Z untuk 0,05 sebesar 1,97, maka H_0 ditolak artinya data residual tidak berdistribusi normal, jika probabilitas diatas 0,05 dan nilai KS Z dibawah nilai Z untuk 0,05 yang sebesar 1,97, berarti data residual berdistribusi normal. Hasil uji Kolmogorov Smirnov dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. 1 One sample Kolmogorov Smirnov Test

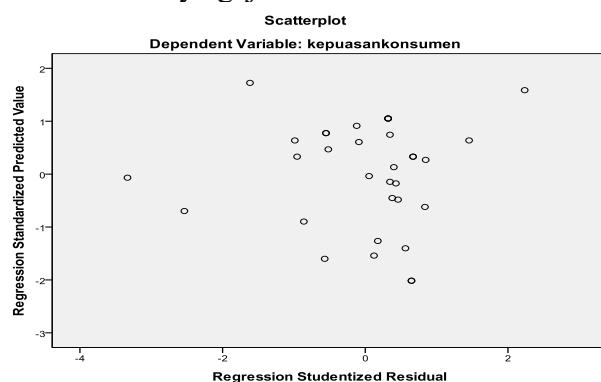
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.12264094
Most Extreme Differences	Absolute	.169
	Positive	.138
	Negative	-.169
Kolmogorov-Smirnov Z		.970
Asymp. Sig. (2-tailed)		.304
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data.		

Sumber : Hasil olahan SPSS 24

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa *Asymp. Sig* sebesar 0,304 diatas nilai probabilitas 0,05 dan nilai Z Kolmogorov Smirnov sebesar 0,970 lebih kecil dari nilai Z untuk sig 5 % yaitu 1,97 yang berarti ketiga data variabel tersebut berdistribusi normal.

1) Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedasitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedasitas.



Sumber : Hasil olahan SPSS 24

Gambar 1.3 Hasil Pengujian Heteroskedasitas

Berdasarkan gambar 1.3 diatas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolineartitas dalam suatu model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya yaitu Variance Inflation Faktor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena VIF sama dengan 1/tolerance.

Syarat pengambilan keputusan dengan nilai tolerance dan VIF adalah sebagai berikut.

- Jika nilai tolerance $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 artinya tidak terjadi multikolineartias
- Jika nilai tolerance $< 0,10$ atau nilai VIF > 10 artinya terjadi multikolineartias.

Tabel 1.2 Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas pelayanan	,0,304	3,288
Kelengkapan fasilitas	0,304	3,288

Sumber : Hasil olahan SPSS 23

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel (kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas) adalah 0,304 dan 0,304. Nilai VIF untuk tiap variabel tersebut adalah tersebut adalah 3,288 dan 3,288. Berdasarkan hasil di atas, perhitungan nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF tidak melebihi 10. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada seluruh variabel dalam model regresi tersebut.

3) Analisis Korelasi Berganda

Untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kualitas pelayanan (X1), Kelengkapan fasilitas (variabel X2) dan kepuasan konsumen (variabel Y), maka nilai-nilai dari tabel tersebut diatas dapat dimasukkan ke dalam Program SPSS 24, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.3 Output Koefisien Korelasi

Correlations				
		Kualitas pelayanan	Kelengkapan fasilitas	Kepuasan konsumen
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	.834**	.914**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	33	33	33
Kelengkapan fasilitas	Pearson Correlation	.834**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	33	33	33
Kepuasan konsumen	Pearson Correlation	.914**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	31	31	31

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

Sumber : Hasil olahan SPSS 24

Dari tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan (X1) dengan kepuasan konsumen sebesar 0,914, dan hubungan

Kelengkapan fasilitas (X2) dengan kepuasan konsumen sebesar 0,883. Untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan itu, maka dapat digunakan pedoman pada pendapat Sugiono pada Bab III.

Berdasarkan pendapat Sugiono tersebut, maka koefisien korelasi yang ditemukan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebesar 0,914 termasuk kategori sangat kuat, sedangkan korelasi Kelengkapan fasilitas dengan kepuasan konsumen sebesar 0,883 dikategorikan sangat kuat. Jadi terdapat hubungan sangat kuat dan positif masing-masing antara kualitas pelayanan (X1) dan Kelengkapan fasilitas (X2) dengan kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan.

4) Koefisien Determinasi

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan Kelengkapan fasilitas (X2) terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan dapat dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien determinasi (r^2) sebagai berikut :

Tabel 1.4. Output Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 ^a	.884	.876	.12666
a. Predictors: (Constant), kelengkapanfasilitas, kualitaspelayanan				
b. Dependent Variable: kepuasankonsumen				

Sumber : Hasil olahan SPSS 24

Dari perhitungan tabel 1.4 diatas dapat diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,884, hal ini berarti bahwa yang terjadi pada variasi variabel terikat (kepuasan konsumen) 88,4 % ditentukan oleh variabel bebas kualitas pelayanan (X1), dan Kelengkapan fasilitas (X2) secara serempak dan sisanya sebesar 11,6 % ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam model oleh penulis, seperti suasana hotel, persaingan harga, lokasi.

5) Regresi Linier Berganda

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2 dan Y, dilakukan dengan perhitungan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Tabel 1.5 Output Koefisien Regresi Dan Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	B	Std. Error		
(Constant)	-.189	.272		-.694	.493
kualitas pelayanan	.569	.110		.584	5.170 .000
Kelengkapan fasilitas	.467	.133		.396	3.511 .001
a. Dependent Variable: kepuasankonsumen					

Sumber : Hasil olahan SPSS 24

Dari perhitungan tabel 1.5 tersebut diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -0,189 + 0,569X_1 + 0,467X_2, \text{ hal ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut :}$$

- a) Nilai konstanta regresi sebesar -0,189, artinya menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas dengan kondisi konstan atau X_1 dan $X_2 = 0$, maka kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan sebesar -0,189.
- b) X_1 (Kualitas pelayanan) koefisien regresinya sebesar 0,569, mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kepuasan konsumen). Artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Marison Pandan.
- c) X_2 (kelengkapan fasilitas) koefisien regresinya sebesar 0,467, mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kepuasan konsumen). Artinya apabila semakin baik kelengkapan fasilitas dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Marison Pandan.

6) Uji Hipotesis (Uji t)

- a. Variabel kualitas pelayanan

Setelah nilai koefisien regresi diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menguji koefisien secara individu atau parsial. Hipotesis : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan.

- 1). Langkah-langkah pengujian

$H_0 = b_1 = 0$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Marison Pandan.

$H_a = b_1 \neq 0$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Marison Pandan.

- 2). Kriteria pengujian secara konvensional ditemukan bahwa pada taraf kesalahan $\alpha = 0,025$ (uji dua sisi) dengan $df = 31$ ($33-2$) diketahui t tabel = 2,03951 dan t hitung = 5,170. Karena t hitung > t tabel, maka variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen berarti H_0 ditolak, H_a diterima.

- 3). Kriteria pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,000 atau 0,00 % lebih kecil dari 5% maka H_0 ditolak, H_a diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Marison Pandan, dengan demikian hipotesis yang diajukan terbukti.

- b. Variabel Kelengkapan fasilitas

Hipotesis : Ada pengaruh Kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Marison Pandan.

- 1). Langkah-langkah pengujian

$H_0 = b_1 = 0$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Marison Pandan.

$H_a = b_1 \neq 0$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan .

- 2). Kriteria pengujian secara konvensional ditemukan bahwa pada taraf kesalahan $\alpha = 0,025$ (uji dua sisi) dengan $df = 31$ ($33-2$) diketahui t tabel = 2,03951 dan t hitung = 3,511. Karena t hitung > t tabel, maka variabel Kelengkapan fasilitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Marison Pandan, berarti H_0 ditolak, H_a diterima.

- 3). Kriteria pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,001 atau 0 % lebih kecil dari 5% maka H_0 ditolak, H_a diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kelengkapan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan, dengan demikian hipotesis yang diajukan terbukti.

7) Uji F (Secara bersama-sama/simultan atau serempak)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui hipotesis yang diajukan yaitu: ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara serempak terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan, terbukti kebenarannya atau tidak dengan menggunakan uji F test. Pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh X1 dan X2 terhadap Y secara bersama-sama.

Tabel 1.6 Hasil Pengujian Serempak (Uji F)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.657	2	1.829	113.986 .000 ^a
	Residual	.481	30	.016	
	Total	4.139	32		

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan , Kelengkapan fasilitas
 b. Dependent Variable: kepuasankonsumen

Sumber : Hasil olahan SPSS 24

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh dari variabel X1 dan X2 terhadap variable Y.

a. $H_0: b_1, b_2, = 0$: Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel Kualitas pelayanan dan Kelengkapan fasilitas secara serempak terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan.

$H_a : b_1, b_2, \neq 0$: Artinya ada pengaruh signifikan dari variabel kualitas pelayanan dan Kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Marison Pandan.

Kriteria pengujian

- 1) Secara konvensional pada taraf nyata $\alpha = 0,05$ dengan df numerator = 2 dan df denominator = 28 (diperoleh dari hasil df, $(n-k-1) = (33-2-1) = 30$ diketahui $F_{tabel} = 3,32$ dan $F_{hitung} = 113,986$. Karena $F_{hitung} > F_{Tabel}$, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima sehingga variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Marison Pandan,
- 2) Secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansinya ($P-value$) = 0,000 atau 0% lebih kecil dari 5% maka H_0 ditolak, H_a diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas adalah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan, dengan demikian hipotesis yang diajukan terbukti.

Pembahasan

Dari hasil analisis uji instrumen yaitu uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 24 menunjukkan bahwa semua pernyataan yang ada pada kuisioner adalah hasilnya semua Valid. Baik itu pada kuisioner pernyataan Kualitas pelayanan maupun pada kuisioner pernyataan Kelengkapan fasilitas serta kepuasan konsumen. Dan pada Uji reliabilitas pada kualitas pelayanan hasilnya adalah sebesar $0,902 > 0,8$ maka instrument yang diuji adalah reliabel dan nilai koefisien reliabilitas pada kelengkapan fasilitas dan kepuasan konsumen masing masing adalah $0,742$ dan $0,842 > 0,8$ maka instrument yang diuji juga adalah reliabel. Pada uji normalitas dilihat pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed) dan kolmogorov-Smirnov adalah $0,304$ dan $0,970$. Sehingga nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> \alpha 0,05$ dan nilai Z Kolmogorov

Smirnov dibawah 1,97, maka data adalah berdistribusi normal. sedangkan pada Uji Multikolinieritas dilihat bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan memiliki nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor*) sebesar 3,288 (tidak melebihi 10), sehingga tidak terjadi multikolinieritas dalam variabel independen pada penelitian ini. Dan pada Uji Heterokedastisitas dapat di lihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang teratur/tidak jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian tidak terjadi pada model regresi. Pada Model analisis regresi liner berganda diperoleh nilai $Sig = 0,000$ untuk variabel Kualitas pelayanan yang berarti $>$ dari kriteria signifikan (0,05), dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian diatas adalah signifikan artinya, H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, Sedangkan variabel kelengkapan fasilitas diperoleh $sig = 0,001$ yang berarti $<$ dari kriteria signifikan (0,05), dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian diatas adalah signifikan artinya, H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh signifikan variabel kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Adapun model persamaan regresi berganda yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel yang ada di kolom *Unstandardized Coefficients B* adalah Konstanta (a) sebesar -0,189, dan koefisien kualitas pelayanan (b1) sebesar 0,569, dan kelengkapan fasilitas (b2) sebesar 0,467. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diterapkan signifikan mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan. Kemudian pada uji hipotesis dengan menggunakan uji t dapat dilihat bahwa nilai t hitung adalah 5,170 dan $Sig.(2\text{-tailed}) = 0,000$. Nilai ini, berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah searah, dengan kata lain bahwa kenaikan kualitas pelayanan diikuti dengan peningkatan kepuasan konsumen. Selanjutnya terlihat bahwa nilai t sebesar 3,511 dengan probabilitas $Sig. 2\text{-tailed} = 0,001 < \alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak, maka pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen adalah signifikan. Jadi, kesimpulannya bahwa H_a diterima yang berarti kelengkapan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Marison Pandan. Dan pada uji Determinasi diperoleh bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Pada Hotel Marison Pandan adalah sebesar 88,4% dan sisanya 11,6 % dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjut Uji F diperoleh sebesar 113,986 lebih besar dari F hitung 3,32 yang berarti kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori dimana apabila kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara bersama sama dikelola akan memberikan pengaruh yang sangat kuat dan positif terhadap kepuasan konsumen, dan sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan pada Hotel Marison Pandan.

Penelitian yang dilakukan Moha dan Laindong (2016) juga menunjukkan bahwa secara simultan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. Demikian juga Noerchoidah, 2017 Menjelaskan bahwa hasil pada studi ini ialah Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen (Y) pada Studi Orenztaxi Di Surabaya.. Kedua penelitian terdahulu sama-sama menghasilkan pengaruh yang signifikan variabel Kualitas pelayanan dan Kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan konsumen, sama halnya dengan penelitian ini. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Endang, 2019, yang berjudul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. Hasil pada studi ini menjelaskan yakni Fasilitas (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan , maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil pengujian instrumen (uji kuesioner) yang dilakukan menunjukkan nilai *corrected item total correlation* diatas nilai r tabel 0,34, yang berarti semua butir pertanyaan ketiga variabel tersebut dinyatakan valid sehingga memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel kualitas pelayanan (X1), Kelengkapan fasilitas (X2) dan kepuasan konsumen (Y).
- b. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh diatas 0,8, sehingga semua alat ukur yang digunakan pada ketiga variabel dinyatakan reliabel dan memenuhi syarat yang dihandalkan.
- c. Hasil pengujian normalitas dengan histogram yang berbentuk lonceng dan grafik *normal PP Plot standarized residual* menunjukkan bahwa semua titik titik residual data ketiga variabel pada *scater plot* mengikuti data disepanjang garis diagonal, serta uji statistik *Kolmogorov Smirnov* dimana nilai Z yang diperoleh 0,970 lebih kecil dari nilai Z untuk Signifikansi 5 % yaitu 1,97 dan nilai probabilitas 0,304 diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan ketiga data variabel berdistribusi normal.
- d. Berdasarkan uji heteroskedasitas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasitas.
- e. Berdasarkan uji multikolinieritas diperoleh nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel (Kualitas pelayanan dan Kelengkapan fasilitas) adalah 0,304 dan 0,304. Nilai VIF untuk tiap variabel tersebut adalah 3,288 dan 3,288. Berdasarkan hasil di atas, perhitungan nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF tidak melebihi 10. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada seluruh variabel dalam model regresi tersebut.
- f. Berdasarkan koefisien kolerasi antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen diperoleh sebesar 0,914, maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif. Variabel Kelengkapan fasilitas dengan kepuasan konsumen diperoleh sebesar 0,883, maka terdapat hubungan sangat kuat dan positif pada Marison Pandan.
- g. Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh $Y = -0,189 + 0,569X_1 + 0,467X_2$ yang menunjukkan pengaruh positif kualitas pelayanan (X1) dalam meningkatkan kepuasan konsumen akan meningkat sebesar koefisien (0,569) apabila variabel kualitas pelayanan (X1) ditambah dengan satu satuan. Variabel kelengkapan fasilitas (X2) menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,467 pada Marison Pandan. Konstanta sebesar -0,189 menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas, dengan kondisi konstan atau X = 0, maka kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan sebesar -0,189.
- h. Berdasarkan analisis Koefisien Determinasi yang diperoleh sebesar 0,884= 88,4 %, hal ini bermakna bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan konsumen oleh variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kelengkapan fasilitas sebesar 88,4 % pada Marison Pandan, sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model sebesar 11,6 %.
- i. Berdasarkan uji t (uji hipotesa) yang dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel didapat bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $5,170 > 2,03951$. Karena t hitung lebih besar dari t tabel dan probabilitas *value* yang diperoleh sebesar $0,000 > 0,05$, maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Marison Pandan dan hipotesis yang diajukan diterima. Untuk hipotesis pengaruh variabel Kelengkapan fasilitas (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Marison Pandan juga terbukti karena t hitung 3,511 lebih besar dari pada t tabel 2,03951 atau nilai probabilitas *value* sebesar $0,001 < \alpha 0,05 (5 \%)$ sehingga dapat

disimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan.

- j. Berdasarkan Uji F, dimana F hitung sebesar $113,986 > F_{tabel}$ sebesar 3,32 dan probabilitas signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga hipotesis yang diajukan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara serempak terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Marison Pandan dapat diterima atau signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma H. Buchari, 2018, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dasriwahyuni dia, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Swalayan Grand Citra Lubuk Buaya Koto Tangah Padang*. Vol. 2 No. 1 (2020): Matua Jurnal (Pengembangan Ilmu Manajemen dan Bisnis) (Maret 2020)
- Dharma, R. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang tour wisata pulau padang*. Ekobistek Fakultas Ekonomi, 6(2), 349-359.
- Efnita, T. 2017. *Pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada wedding organizer*. AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan, 2(2).
- Endang, N. 2019. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Pelanggan*, Penerbit : Liberty Offset, Yogyakarta
- Furchan, Arif, 2014. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional
- Gofur, Abdul. 2019.. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal. Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiami, Jakarta
- Gujarati, D. N. 2015. *Dasar-dasar Ekonometrika*, Edisi Kelima. Mangunsong, R. C. penerjemah. Jakarta: Salemba Empat.
- Juliandi & Irfan, 2015, *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada.Juliandi,
- Lupiyoadi,R. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Moha, S & Loindong. S, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di kota Manado*. EMBA, 4, 575-584
- Muharmi, H., & Sari, D. K. 2019. *Pengaruh Service Quality, Food Quality, Dan Perceived Value Terhadap Consumer Satisfaction Dan Behavioral Intentions*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 193–203.Mutmainnah, 2017
- Nainggolan, Nora Pitri. 2018. *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Great Seasons Tours And Travel Di Kota Batam*.
- Nawawi. M. Tony & Puspitowati. Ida, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta*. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 320–334.
- Noerchoidah,2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi Di Surabaya)*. bisma.v9n2.p80-90
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. (2017). *A Conceptual Model of Service Qualityand Its Implications for Future Reasearch*. Journal of Marketing. 49 (3): 41-50. Pitri Nainggolan, 2019
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. (2012). *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*. Dinamika Kepariwisataan Vol. Xi No. 2.

-
- Rezky Adhinata, Mhd Shafwan Koto, Sriayu Arita Panggabean. 2023. *Pengaruh Penerapan Total quality Manajemen (TQM) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Pada Travel CV. Flores Sibolga*. Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS). Vol. 1 No. 1
- Septiyowati Ary, 2017. *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Qiara Media.
- Sirait Fina, Simamora Fauziah Nur dan Pohan Safriadi. 2023. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV. Angel Sibolga*. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen. Vol 1 No.2.
- Situmorang, Syafrizal Helmi dan Muslich Lufti. 2014. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Edisi 2. Medan: USU Press
- STIE Al-Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah 2024, *Pedoman Penulisan Laporan Penelitian Penyusunan Skripsi* ", Sibolga
- Sugiyanto, 2019. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Minat Beli Ulang*. Trikonomika, 12(2), 190–200.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Tjiptono Fandy, 2019, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta
- Yuliana. 2018. *Pengaruh Bauran Pemasaran dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Rumah Makan Dapur DK (Dewi Kahyangan) Jombang*. 1, 28–38.