

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL SAHID BATAM CENTER

Dicky Rahmadi¹, Hikmah²

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam
e-mail: pb170910211@upbatam.ac.id

ABSTRACT

Customer satisfaction is a condition in which the wishes, needs and expectations of a customer for a service or product, in the hotel industry, one of the determining factors for customer satisfaction is the quality of service and facilities. Good quality service will make customers happy and comfortable, of course it will encourage customers to always use the service again, then good and adequate facilities will give pleasure to customers who use these facilities. The research objective was to determine the effect of service quality and facilities on customer satisfaction staying at Hotel Sahid Batam Center, either partially or simultaneously. Population for this study were guests who stayed at Hotel Sahid Batam Center. The variables used in this study are service quality (X1), facilities (X2) and customer satisfaction (Y). Sampling used nonprobability sampling technique, which used method incidental sampling, so that sample obtained was 149 samples. The method of analyzing data uses multiple linear regression analysis method with SPSS25. The results of this study indicate that service quality partially has a significant positive effect on customer satisfaction, then facilities partially have a significant positive effect on customer satisfaction. Well as service quality and facilities simultaneously have a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction; Facilities, Service of Quality.*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan bidang jasa yang memadukan antara produk dan layanan, disamping itu juga pembuatan dan pembangunan hotel di desain senyaman mungkin untuk tamu, mulai dari bangunan hotel yang dibuat *modern, elegant*, serta juga dipadukan dengan interior dan eksterior yang menarik baik itu di *room, restaurant, lounge, bar, meeting room, and facility-facility* lainnya pasti sangat membuat nyaman untuk para tamu yang berkunjung dan menginap. Salah satu pertimbangan tamu dalam menentukan pilihannya untuk menginap di sebuah hotel dari layanan yang berkualitas diberikan oleh *staff / karyawan* tersebut, kemudian juga dengan fasilitas hotel yang bisa digunakan dan dinikmati oleh tamu yang mempermudah segala kebutuhan tamu tersebut. Jadi persepsi yang dibuat oleh tamu terhadap

pelayanan yang berkualitas meliputi persepsi yang berkaitan dengan bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, yang diukur dengan instrumen *SERVEQUAL* (Sufriadi, 2018:122).

Dengan baiknya kualitas pelayanan dan fasilitas hotel maka tamu akan merasa senang, nyaman dan puas saat menginap di hotel, dan jika tamu telah merasa puas oleh pelayanan dan fasilitas yang telah diberikan maka tamu tersebut kemungkinan balik lagi untuk menginap kembali di hotel tersebut. Karena kualitas pelayanan sangatlah penting dan merupakan salah satu kunci sukses dari setiap layanannya, dan semakin kualitas pelayanan itu tinggi atau memiliki standarnya maka jasa tersebut akan selalu digunakan, karena kualitas dan kepuasan adalah hal yang berkaitan. Pelayanan yang berkualitas adalah kunci dalam merebut

kesuksesan, bagus tidaknya sesuatu kualitas pelayanan bergantung dari suatu keahlian oleh pihak jasa buat perihal memenuhi harapan dari para konsumen (Jayanti, 2016:2).

Disamping pelayanan yang berkualitas, sebuah fasilitas juga sangat berperan dalam menjaring pelanggan. Yang dimana fasilitas merupakan prasarana yang tujuannya mempermudah pelanggan dalam melakukan aktivitas-aktivitasnya. Para pelanggan sekarang lebih dominan mempertimbangkan faktor-faktor dalam hal untuk menentukan sebuah produk atau jasa yang mereka inginkan termasuk jasa yang bergerak dibidang perhotelan. Fasilitas sebuah alat yang penting dalam kehidupan, jadi fasilitas harus dirawat dan dikelola secara benar dan baik selama masa gunanya, agar senantiasa dapat berguna dengan benar dan baik secara efektif, efisien dan ekonomis (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018:1). Kepuasan pelanggan 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 ditelak sajikan. Timbulnya rasa kepuasan pelanggan bisa memberikan berupa manfaat seperti pengaruh antara perusahaan dengan pelanggan, yaitu dapat menimbulkan hubungan yang lebih harmonis, dan juga dapat memberikan hal dasar yang baik untuk pembelian ulang serta timbulnya rasa loyalitas pelanggan (Efnita, 2017:107-115).

Terdapat salah satu hotel berbintang tiga yang berdiri di kota Batam, beralamat di JL.Raja Fisabilillah Komplek Raffles City Blok E No 6-9 Batam center, yaitu Hotel Sahid Batam Center, Hotel Sahid Batam Center merupakan bagian dari Sahid Group Hotel & Resort yang ada di Indonesia, Hotel Sahid Batam Center sudah beroperasi sejak 08 agustus 2016, dengan memiliki jumlah 143 kamar yang siap di huni dan memiliki 6 type kamar yaitu (*Superior, Modern Deluxe, Grand Modern Deluxe, Modern deluxe Triple, Junior Suite dan Suite*), kemudian dilengkapi fasilitas

kamar seperti *Air Conditioner (AC), Safety Deposit Box, Mini Cooler, Lemari Pakaian, kamar mandi yang memiliki bathtub dan standing shower* serta air yang bisa di atur suhu nya, *Televisi LED, Meja Kerja yang dilengkapi Note Paper, beserta Kettle Jug & Amenities nya* yaitu, Serta disediakan jaringan *Wifi*, dan di lengkapi dengan tiga *lift* untuk tamu menuju ke kamar, ruang *meeting*, dan *Rooftop SKY 8*. Kemudian selain itu juga memiliki *restaurant* yang bernama *SBK (Sahid Batam Kitchen) restaurant*, dan juga memiliki *Lounge Bar* yaitu *Nongsa Bar*, serta memiliki *rooftop* yang bernama *SKY8 rooftop* dan selain itu mempunyai sembilan *meeting room*, dan juga memiliki *facilities fitness center, swimming pool & swimming kids, sauna,whirlpool*.

Beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yaitu adanya keluhan dari tamu hotel yang merasa kecewa seperti hal nya pelayanan yang di berikan oleh departemen *Housekeeping* dalam membersihkan kamar yang masih menyisahkan kotoran di dalam kamar mandi dan ada sampah, kemudian lama dalam pengerjaan membersihkan kamar sehingga tamu lain lama menunggu untuk check in, serta dalam melayani permintaan atau *request* tamu contoh nya permintaan *sajada, mukenah, coffe, tea* dan lain-lain nya itu lama dan sering terjadi kelupaan mengenai permintaan tamu tersebut.

Kemudian juga banyak keluhan dari tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center 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 seperti untuk kamar *Grand Modern Deluxe* yang satu nya ada sofa kemudian yang lain nya tidak ada pada hal tipe kamarnya sama, 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.

KAJIAN TEORI

2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah sebuah harapan dari pelanggan, pada intinya pelayanan yang bagaimanakah seharusnya diberikan oleh perusahaan terhadap para pelanggannya (Lupiyoadi, 2013:216).

Service quality adalah suatu hal penilaian dari pelanggan mengenai tingkatan pelayanan yang diterima dengan tingkatan pelayanan yang diharapkan (Yuliana, 2018:10).

Service quality pada prinsipnya ialah untuk mengamankan sebuah janji dari para pelanggan, agar pelanggan yang akan dilayani dapat merasakan kepuasan (Muharmi & Sari, 2019:195).

Parasuraman, et al.,(1998) mengatakan ada lima dimensi utama didalam indikator-indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut (Tjiptono, 2019:305):

1. Reblibilitas ialah keahlian dalam memberikan pelayanan.
2. Daya tanggap ialah kemauan karyawan yang ingin membantu pelanggan.
3. Jaminan yakni kompetensi, pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang bisa dipercayai dimiliki oleh karyawan.
4. Empati merupakan kemudahan untuk mengikat sebuah hubungan dengan pelanggan.
5. Bukti fisik yaitu fasilitas yang berupa fisik.

2.2. Fasilitas

Fasilitas ialah seluruh suatu sarana pendukung yang dapat mendukung kenyamanan karyawan, pelanggan, pasien, pelajar, untuk meningkatkan rasa kepuasan hati ataupun kinerja dari perusahaan (Septyowati Ary, 2017:5).

Fasilitas ialah segala sesuatu yang bertabat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penyedia jasa agar bisa membuat kenyamanan pelanggan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, duit, serta

ruangan tempat bekerja (Sugiyanto, 2019:1033).

Terdapat enam indikator tata letak fasilitas jasa menurut Mudie & Pirrie (2006) pada buku (Tjiptono, 2019:175-177):

1. Perencanaan spasial.
2. Perencanaan ruangan.
3. Perlengkapan ataupun perabotan.
4. Tata cahaya.
5. Warna.
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

2.3. Kepuasan Pelanggan

Kata dari kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin yaitu "*satis*" (berarti cukup baik dan memadai) kemudian kata "*facio*" (berarti melakukan dan membuat). Secara sadarhana kepuasan dapat diartikan sebagai 'upaya dalam pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu memadai' (Tjiptono, 2019:377). Kepuasan bisa diartikan sebuah dalam upaya pemenuhan ataupun membuat sesuatu yang mencukupi (Prasastono et al., n.d. 2020:77).

Terdapat indikator-indikator dari kepuasan pelanggan ialah sebagai berikut (Dharma, 2017:351):

1. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan yang diberikan.
2. Keyakinan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan penyedia jasa.
3. Munculnya minat yang selalu ingin mengkonsumsi atau menggunakan jasa itu lagi.
4. Kepuasan atas perhatian yang telah diberikan sepenuhnya oleh penyedia jasa.

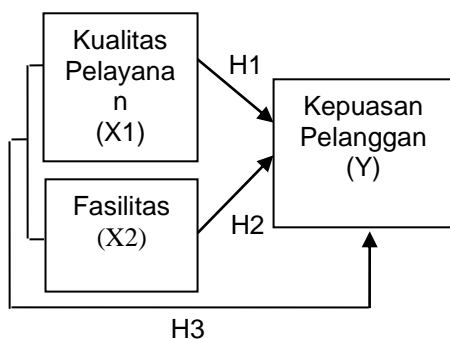
2.4 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan teori yang telah diperoleh dari berbagai sumber pustaka, untuk mendukung penelitian ini maka diperlukan penelitian sebelumnya atau yang terdahulu. Berikut penelitian terdahulu pada penelitian ini:

1. Penelitian oleh (Gofur, 2019), yang memiliki judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan". Peneliti mendapatkan hasil dari penelitian ini

- yaitu bahwa Kualitas Pelayanan Dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Endang, 2019), yang mengambil judul "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro". Hasil pada penelitian ini menjelaskan yakni Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro.
 3. Penelitian dari (Darmawan and Ridlwan, 2018), dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah". Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.
 4. penelitian ini ialah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) Di Surabaya.

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
(Sumber: Data penelitian, 2020)

2.6 Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka pemikiran diatas, berikut adalah perumusan hipotesis penulis:

- H₁: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center.
- H₂: Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center.
- H₃: Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dikerjakan oleh peneliti ialah penelitian kuantitatif guna menguji variabel (X) yaitu ada kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan, penelitian akan dilakukan pada Hotel Sahid Batam Center, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yakni teknik *nonprobability sampling*, kemudian metode dalam penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental*, dikarenakan jumlah tamu hotel yang begitu banyak dan akan membutuhkan waktu yang lama untuk mengidentifikasi para tamu tersebut, jadi peneliti mengunaka metode penarikan sampel dengan *sampling insidental* yaitu pengambil data pada responden yaitu secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dirasa cocok dengan kriteria pada penelitian tersebut, teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan cara penyebaran kuisisioner (angket), peneliti akan menyebarkan selebaran pernyataan mengenai penelitian ini kepada para responden, telah dihitung menggunakan rumus *slavin* terdapat 149 responden yang memberikan jawaban pada kuisisioner yang dibagikan oleh peneliti. Kemudian untuk menganalisis data akan dibantu dengan menggunakan *software* SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Pernyataan	Rhitung	rtabel	Keterangan
X1.1	0,795		
X1.2	0,815		
X1.3	0,677	0,1609	Valid
X1.4	0,509		
X1.5	0,575		

(Sumber: Hasil Dari Pengolahan Data SPSS 25, 2020)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

Pernyataan	Rhitung	rtabel	Keterangan
X2.1	0,597		
X2.2	0,733		
X2.3	0,723	0,1609	Valid
X2.4	0,630		
X2.5	0,579		

(Sumber: Hasil Dari Pengolahan Data SPSS 25, 2020)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	Rhitung	rtabel	Keterangan
Y.1	0,586		
Y.2	0,691		
Y.3	0,810	0,1609	Valid
Y.4	0,767		
Y.5	0,812		

(Sumber: Hasil Dari Pengolahan Data SPSS 25, 2020)

Menurut hasil dari tabel 1,2 dan 3. Menjelaskan semua variabel pada penelitian ini, bahwa nilai r hitung > r tabel yaitu sebesar 0,1609. Disimpulkan seluruh isi dari pernyataan kuisioner

penelitian ini merupakan data yang valid dan bisa untuk melanjutkan penelitian selanjutnya.

4.2. Hasil Uji Reliabelitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabelitas Untuk Semua Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,714	0,600	Reliabel
Fasilitas(X2)	0,667	0,600	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,792	0,600	Reliabel

(Sumber: Hasil Dari Pengolahan Data SPSS 25, 2020)

- Berdasarkan tabel 4, berikut dijelaskan :
1. Variabel kualitas pelayanan (X1) mendapat Cronbach's Alpha sebesar 0,714 > 0,600, yang berarti variabel pada penelitian ini yaitu reliabel.
 2. Variabel fasilitas (X2) mendapat Cronbach's Alpha sebesar 0,667 >

- 0,600, yang berarti variabel pada penelitian ini yaitu reliabel.
3. Variabel kepuasan pelanggan (Y) mendapat Cronbach's Alpha sebesar 0,792 > 0,600, yang berarti variabel pada penelitian ini yaitu reliabel.

4.3. Hasil Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Data *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*

		Unstandardized Residual
N		149
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,46750388
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,047
	<i>Positive</i>	,028
	<i>Negative</i>	-,047
<i>Test Statistic</i>		,057
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^{c,d}
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		

(Sumber: Hasil Dari Pengolahan Data SPSS 25, 2020)

Menurut hasil dari tabel 5, menjelaskan hasil uji *one-sample Kolmogorov-Smirnov* memiliki nilai Asymp Sig sebesar 0,200 sehingga uji *one-sample Kolmogorov-Smirnov*

dikatakan berdistribusi normal, karena nilai standar dari asymp ialah 0,05. Jelas bahwa data pada penelitian berdistribusi normal.

4.4. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients^a	
<i>Model</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	Kualitas Pelayanan	,690	1,450
	Fasilitas	,690	1,450

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

(Sumber: Hasil Dari Pengolahan Data SPSS 25, 2020)

4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas *Gleyser*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,939	1,005		2,925	,004
Kualitas Pelayanan	-,045	,054	-,083	-,836	,405
Fasilitas	-,005	,053	,009	-,092	,927

a. *Dependent Variable:* ABRESID

(Sumber: Hasil Dari Pengolahan Data SPSS 25, 2020)

Menurut hasil dari uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan *Gleyser* yang ditampilkan pada tabel 7 diatas, menjelaskan nilai Sig dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,405 > 0,05, dan variabel fasilitas mempunyai nilai Sig sebesar

0,927 > 0,05, jadi peneliti menyimpulkan dalam uji Heteroskedastisitas di variabel penelitian ini tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas karena pada tiap variabel X nilai Sig melebihi nilai 0,05.

4.5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,500	1,629		1,534	,127
Kualitas Pelayanan	,436	,087	,376	4,991	,000
Fasilitas	,426	,096	,365	4,839	,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pelanggan

(Sumber: Hasil Dari Pengolahan Data SPSS 25, 2020)

$$Y = 2,500 + 0,436X_1 + 0,426X_2 :$$

- Nilai dari konstanta yaitu sebesar 2,500; menyatakan bahwa nilai dari kepuasan pelanggan (Y) yang memiliki nilai adalah 2,500.
- Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (X₁) adalah sebesar 0,436; maka bisa diartikan dari tiap peningkatan persentase dari variabel kualitas pelayanan sebesar 1%, maka pada variabel kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan 0,436. Koefisien bernilai positif yang berarti terjadi keterkaitan hubungan positif

- antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
- Koefisien regresi pada variabel fasilitas (X₂) adalah sebesar 0,426; dapat dijelaskan bahwa setiap peningkatan persentase dari variabel fasilitas sebesar 1%, maka pada variabel kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,426. Koefisien yang bernilai positif berarti terjadi keterkaitan hubungan positif antara variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pelanggan.

4.6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Hasil Uji R Square

Model Summary^b				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,654 ^a	,428	,420	2,484

a. *Predictors:* (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. *Dependent Variable:* Kepuasan Pelanggan

(Sumber: Hasil Dari Pengolahan Data SPSS 25, 2020)

Menurut hasil dari pengujian koefisien determinasi pada tabel 9 di atas, memperlihatkan angka dari Adjusted R Square sebesar 0,420. Angka 0,420 akan digantikan ke dalam bentuk persentase, yang berarti persentase sumbangan angka ini memiliki pengaruh

terhadap variabel X yakni Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan variabel Y Kepuasan Pelanggan yaitu sebesar 42,0%.

4.7. Hasil Uji T

Tabel 10. Hasil Uji T

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (Constant)	2,500	1,629		1,534	,127
Kualitas Pelayanan	,436	,087	,376	4,991	,000
Fasilitas	,426	,096	,365	4,839	,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pelanggan

(Sumber: Hasil Dari Pengolahan Data SPSS 25, 2020)

a. Variabel kualitas pelayanan (X1) diperlihatkan nilai thitung (4,991) > ttabel (1,97635), dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian hipotesis pertama menyatakan "Secara parsial kualitas pelayanan dan fasilitas sama-sama mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Sahid Batam Center" diterima.

b. Variabel fasilitas (X2) diperlihatkan dengan nilai thitung (4,839) > ttabel (1,97635) dan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi, variabel fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian hipotesis kedua menyatakan "Secara parsial kualitas pelayanan dan fasilitas sama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Sahid Batam Center" diterima.

4.8. Hasil Uji F

Tabel 11. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	673,038	2	336,519	54,524	,000 ^b
	Residual	901,109	146	6,172		
	Total	1574,148	148			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

(Sumber: Hasil Dari Pengolahan Data SPSS 25, 2020)

Menurut hasil dari tabel 11 di atas, dijelaskan hasil uji F pada penelitian ini menunjukkan variabel independen memiliki pengaruh simultan terhadap variabel dependen. Menunjukkan perhitungan uji F yang memiliki Fhitung 54,524 > Ftabel 3,06 dan nilai signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 (F.Sig 0,000 < 0,005), artinya jadi penelitian ini semua variabel independennya adalah penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

4.9. Pembahasan

1. Ada pengaruh diantara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Hotel Sahid Batam Center. Menurut hasil dari uji T, ditunjukkan nilai t hitung 4,991 dan nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar 0,000 < 0,05. Pada penelitian ini memperlihatkan variabel kualitas pelayanan memiliki sebuah dampak signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Ada pengaruh antara variabel fasilitas dan kepuasan pelanggan di Hotel Sahid Batam Center. Menurut hasil dari uji T, ditunjukkan nilai thitung 4,839 dan nilai signifikan fasilitas sebesar 0,000 < 0,05. Pada penelitian ini memperlihatkan fasilitas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Melihat pada uji F bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,000 atau kurang dari tingkat signifikansi 0,05. Dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh

signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, dan pada hasil nilai F-hitung adalah sebesar 54,524 dan nilai F-tabel yaitu 3,06, sehingga bisa disimpulkan yakni kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Sahid Batam Center.

SIMPULAN

1. Berdasarkan dari hasil analisis data, peneliti menyimpulkan variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center.
2. Berdasarkan hasil dari analisis data, peneliti menyimpulkan variabel fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center.
3. Berdasarkan hasil dari analisis data, peneliti menyimpulkan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center.

Setelah membuat simpulan peneliti memberikan saran dan masukan atau pertimbangan dikedepannya, yakni :

1. Bagi Perusahaan
Peneliti menyarankan agar pihak Hotel Sahid Batam Center, memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada

- tamu, pelayanan yang lebih baik dan berkesan, bertujuan agar setiap tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center merasakan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh para tamu.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan peneliti selanjutnya dapat lebih banyak menambah variabel lagi agar menjadi karya ilmiah yang kompeten.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(0), 1–14. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4225>
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 3(2), 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Dasriwahyuni dia, firdaus ratu tifani. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Swalayan Grand Citra Lubuk Buaya Koto Tangan Padang*. 2(1), 63–80.
- Dharma, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang*. 6(2), 349–359.
- Efnita, T. (2017). Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wedding Organizer. *AdBispreneur*, 2(2), 107–115. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13162>
- Gofur, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 4(1), 37–44.
- Jayanti, D. N. dan P. S. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta Program Studi Pendidikan Teknik Boga*. 57(13), 7922–7929.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (D. Halim.A (ed.); 3rd ed.). Salemba Empat.
- Muharmi, H., & Sari, 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. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/2880/2224>
- Noerchoidah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) Di Surabaya. *BISMA-Bisnis Dan Manajemen*, 2(1). <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Prasastono, N., Rahmawati, E., Yulianto, S., Pradapa, F., & Semarang, U. S. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Banquet Section Terhadap Kepuasan Tamu Wujil Resort Snd Convention Ungaran*.
- Septyowati Ary, E. (2017). Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Menginap Hotel 88 Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(September), 1–20.
- Sufriadi, D. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Pt . Pos Indonesia (Persero) Banda Aceh. *Jurnal Ekombis*, 4(2), 121–132. <http://garuda.ristekdikti.go.id/documents/detail/1114427>
- Sugiyanto, E. (2019). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pegguaan Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro*. 4(3).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (D. ANASTASIA (ed.); 3rd ed.). ANDI (Anggota IKAPI).
- Yuliana, R. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Little White Cafe Kota Bandung*. 2(2), 9–19.