

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HANS INN HOTEL DI KOTA BATAM

INDRA SANJAYA¹, SYAIFULLAH²

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

Email: pb180910213@upbatam.ac.id

ABSTRACT

The tourism industry will continue to develop according to the times that trigger hotel industry players to continue and to develop the quality of their business starting from the quality of services and facilities provided which are expected to make consumers feel satisfied with the services offered at the hotel. The population taken in this study were 5,768 visitors at Hans Inn. Furthermore, for the sampling is used accidental sampling with 258 respondents by using Isaac and Newton formulas and the data collected by using questionnaire. The data is analyzed with using multiple linear regression with program SPSS Version 25. The results in this study can be seen through the t test, for service quality 6,150 and 3,620 exceeds the t table which affects customer satisfaction. Also, the results of f test is 180.861 exceeds the f table, it means that the quality of service and facilities simultaneously affects customer satisfaction at Hans Inn Batam.

Keywords: Service of Quality, Facilities, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Majunya perekonomian global berdampak pada persingan yang ketat yang bergerak pada bidang jasa, satu diantaranya bidang pariwisata terutama industri perhotelan, dimana banyak perusahaan jasa perlu memberikan kualitas jasa yang sebaik-baiknya agar konsumen merasa puas. Batam memiliki wilayah yang cukup strategis yang letaknya di perlintasan pelayaran internasional yang menjadikan Batam sebagai kawasan perdagangan bebas yang membuat tertarik para wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri untuk liburan maupun perjalanan bisnis. Industri perhotelan memegang peranan penting bagi sebagai salah satu sektor pendukung pariwisata yang tentunya mempunyai sesuatu yang memiliki nilai positif dan nilai negatif, dapat dalam segi hal kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen. Hotel yang mempunyai kualitas akan mengedepankan pelayanan yang dapat memberikan kesan yang baik bahkan melampaui harapan konsumen. Berdasarkan ulasan terkait pelayanan staff sudah baik namun alangkah lebih baiknya perusahaan tetap dapat mempertahankan nilai kualitas pelayanan staff untuk tahun berikutnya agar dapat semakin meningkat.

Namun dalam hasil observasi dan hasil ulasan, masih terdapat permasalahan dalam segi kualitas pelayanan yang perlu untuk diperhatikan yaitu ada beberapa hal yang menjadi keluhan bagi beberapa tamu yang berkaitan dengan pelayanan antara lain adanya

beberapa karyawan yang terkadang kurang ramah pada saat melayani tamu dalam melakukan pemesanan kamar, seperti nada bicara yang terkadang tinggi yang kurang berkenan di hati konsumen, dan terkait pelayanan kebersihan kamar oleh departemen House Keeping masih ada beberapa keluhan seperti ada sisa noda yang berada dikasur yang dapat membuat tamu kecewa dengan pelayanan diberikan. Kemudian terkadang lambatnya bantuan tambahan seperti memerlukan tambahan ekstra handuk, bantal, kasur, tisu, dan lain-lain yang terkadang membuat tamu harus sabar menunggu dari permintaan yang diinginkan. Jika terdapat keluhan ini tentu akan berdampak terhadap konsumen yang mana tentunya dapat menceritakan pengalamannya atas hasil yang diterima. Berdasarkan ulasan dari pemesanan aplikasi hotel yang diuraikan dari tabel diatas terdapat fasilitas yang kurang memadai seperti koneksi jaringan internet yang disediakan kurang cepat yang mengakibatkan tamu harus menunggu dengan sabar dalam menggunakan wifi tersebut. Kemudian dilanjutkan dengan area kamar seperti AC yang kurang dingin membuat tamu harus mengadu ke pihak resepsionis untuk dilakukan pengecekan agar AC dapat berfungsi dengan dingin kembali, yang mana jika tidak datang tentu harus di booking terlebih dahulu jamnya, agar parkir bisa diatur sedemikian rupa sehingga bisa muat dengan jumlah rombongan mobil tersebut, karena untuk saat ini parkir hanya memuat untuk sekitar 12-15 mobil. Dan yang terakhir terkait fasilitas area

hotel yang disediakan masih kurang yaitu tidak adanya fasilitas olahraga, kolam renang, dan bar yang mana ketiga fasilitas ini diperlukan agar tamu bisa lebih bisa meluangkan waktunya untuk menikmati aktivitasnya. Apabila keluhan ini terus terjadi tentu saja ini dapat mengubah persepsi konsumen dan pada akhirnya konsumen dapat tidak merekomendasikan atas pengalaman yang telah terjadi kepada orang lain berdampak pada buruknya reputasi perusahaan tersebut

KAJIAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (Fakhrudin, 2021:98) berpusat untuk memenuhi kebutuhan, serta ketepatan dalam hal waktu agar dapat memenuhi keinginan konsumen. Dengan hal inilah kita dapat mempertahankan pelanggan sehingga fokusnya yaitu memenuhi permintaan dari konsumen tersebut. Kualitas pelayanan (Djafri, 2018:14) adalah usaha untuk memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Yang berarti kualitas pelayanan akan dimulai dari keinginan konsumen dan berujung pada persepsi konsumen, dimana dalam persepsi tersebut dapat dinilai keseluruhan atas pelayanan yang diberikan. Indikator-indikator kualitas pelayanan (Indrasari, 2019:66) yaitu:

1. Bukti Fisik

Bukti fisik yaitu bagaimana suatu perusahaan dapat memberikan gambaran fisik untuk pelanggan, contohnya fasilitas fisik serta peralatan-peralatan personel.

2. Keandalan

Keandalan yaitu bagaimana perusahaan dapat menjalankan jasanya dengan tepat dan akurat.

3. Ketanggapan

Ketanggapan yaitu bagaimana perusahaan dapat memberikan pelayanan yang efisien serta membantu pelanggan dalam waktu yang telah ditentukan

4. Jaminan

Jaminan disini yaitu bagaimana perusahaan dapat memberikan bimbingan terhadap karyawannya dalam memberikan pengetahuan serta sikap yang baik dalam meresponi pelanggan.

5. Empati

Empati yaitu bagaimana perusahaan dapat menunjukkan kepedulian dan memerhatikan apa yang dialami oleh pelanggannya.

2.2 Fasilitas

Fasilitas yaitu sesuatu yang bisa mempermudah suatu usaha yang menyediakan semua kebutuhan dari pelanggan untuk memenuhi keinginan tersebut (Ivan Tanaka & Darmawan, 2021:632). Fasilitas yaitu hal awal yang seharusnya ada sebelum melakukan promosi layanan ke konsumen yang memberikan kenyamanan sehingga konsumen bisa menikmati kepuasan atas fasilitas tersebut (Wahyu & Asron, 2020:533). Fasilitas itu berarti bentuk fisik yang memberikan fungsi dan dapat memberikan nilai dalam suatu produk dalam suatu layanan. Untuk penelitian ini indikator fasilitas yang digunakan dalam perusahaan hotel berupa (Bellia and Prastiyo, 2019:23):

1. Kamar tidur dengan segala perlengkapannya artinya beberapa fasilitas yang perlu ada biasanya meliputi: tempat tidur, lemari, ac, lampu, pengering rambut, meja, kursi, dan cermin.
2. Restoran dengan pendukungnya
3. Fasilitas tambahan seperti fasilitas olahraga dan hiburan
4. Adanya ballroom untuk acara tertentu
5. Tersedia tempat parkir untuk pengunjung

2.3 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah itu bagaimana konsumen mempunyai perasaan dan dapat menilai secara emosional atas jasa yang ia beli dengan harapan kebutuhannya dapat terpenuhi (Untung and Mahsyar 2020:208). Kepuasan konsumen menurut (Vuspita & Heryenzus, 2020:125) suatu perasaan dalam diri seseorang yang ada karena membandingkan antara kinerja hasil yang diinginkan terhadap ekspektasi dari orang tersebut. Dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan konsumen disini itu artinya bagaimana kebutuhan dan permintaan dapat terpenuhi. Harapan yang diinginkan pelanggan sesuai dengan hasil yang diterima. Indikator-indikator dari kepuasan konsumen (Indrasari 2019:92) adalah

1. Kesesuaian harapan

Kinerja yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan yang mana meliputi mulai dari jasa, fasilitas, pelayanan, dan karyawan.

2. Minat berkunjung kembali

Perasaan senang yang dialami oleh pelanggan yang membuat ia ingin terus berlangganan atau menginap kembali.

3. Kesediaan merekomendasikan

Dimana pelanggan ikut serta untuk mempromosikan atau merekomendasikan jasa

yang telah ia alami untuk diceritakan kepada keluarga, teman, saudara untuk menggunakan jasa tersebut karena sudah memberikan pelayanan yang terbaik.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian (Yesinda & Murnisari, 2018) Pengaruh Fasilitas Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kedamaian Kabupaten Blitar. Teknik yang dipakai yaitu analisis regresi linear berganda. Kesimpulannya bahwa variabel fasilitas dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dari pasien pada puskesmas Kedamaian Blitar.

Kemudian penelitian dari (Juliana et al., 2021) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Dan Fasilitas Hotel Harris Seminyak Bali Terhadap Kepuasan Pelanggan. Analisa yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Hasilnya yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan hotel Harris Seminyak Bali.

Penelitian (Ponty & Setiawan, 2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian tersebut kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada transportasi umum bus trans Batam.

2.5 Hipotesis

Atas hasil penelitian terdahulu dan kajian teori diatas, maka hipotesis dapat diuraikan sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hotel Hans Inn.

H2: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hotel Hans Inn.

H3: Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hans Inn.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilaksanakan di Hotel Hans Inn Batam Jln Komplek Nagoya Newtown Blok A No. 1,2,3 Batam. Sifat penelitian ini bersifat replikasi mulai dari indikator, variabel dan alat analisis yang sama dengan penelitian terdahulu. Populasi dalam penelitian ini diambil dari total jumlah pelanggan pada bulan January –

Agustus 2021 sejumlah 5.780. Sampel adalah bagian dari populasi dalam karakteristik tersebut (Putu & Yuesti, 2019:39). Sampel dalam penelitian menggunakan rumus *Isaac and Newtoun* dengan hasil 258 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu *accidental sampling* dimana teknik ini lebih kepada sampel yang kebetulan, jadi siapapun yang bertemu dengan peneliti, baik sudah pernah atau sedang menggunakan jasa ohtel bisa dijadikan sampel. Kemudian untuk metode pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui google form dan hasil observasi serta studi kepustakaan. Data yang dianalisis menggunakan metode sebagai berikut:

3.1 Uji Validitas

Pengujian yang dilakukan dalam validitas ini yaitu (Hamid et al., 2019:30) apabila r hitung $>$ r tabel dapat dikatakan signifikan yang berarti ujiannya layak untuk digunakan dalam pengujian selanjutnya. Sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel yang berarti data tidak valid dalam pengujian hipotesis penelitian. Jumlah responden adalah 258 orang, dengan uraian perhitungan $DK=n-2 = 258-2 = 256$, nilai r tabel $dk = 256$ adalah 0,103. Yang berarti jika nilai r hitung lebih dari 0,103 maka dikatakan valid.

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dipakai dalam mengetahui keseimbangan dalam alat ukur yang digunakan dalam kuesioner apakah didapatkan hasil ukuran yang sama jika dilakukan kembali (Hamid et al., 2019:29). Tidak dipungkiri bawah pengukuran yang dilakukan berulang dapat memberikan hasil yang berbeda. Pengujian reabilitas hanya layak dilakukan terhadap kumpulan item-item yang telah dianalisis dan diuji. Penelitian ini penulis mengukur dengan skala rentangan seperti skala Likert (1-5) dan memakai metode Cronbach's Alpha (α) dimana jika nilai koefisien reliabilitas diatas 0,6 maka reabilitas diterima atau dapat dipercaya.

3.3 Uji Normalitas

Uji Normalitas yaitu pengujian yang dipakai dalam suatu tujuan untuk mengetahui penyebaran data yang diberikan sebuah kelompok apakah sudah terdistribusi dengan normal atau tidak normal (Hamid et al., 2019:71). Dengan uji Kolmogorov, data dapat dikatakan signifikan apabila taraf signifikansi (α) tertentu $\alpha = 0.05$. Apabila hasil uji dibawah nilai 0.05 maka tidak normal. Namun, jika signifikansi

yang diperoleh $> \alpha$, maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

3.4 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat hasil regresi, berfokus pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan koefisien antara variabel bebas (Hamid et al., 2019:105). Karakteristiknya yaitu apabila nilai VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinearitas diantara variabel independen. Sebaliknya, jika nilai VIF seluruhnya > 10 , ini dikatakan mengandung multikolinieritas. Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ maka dapat disimpulkan tidak terjadinya multikolinieritas.

3.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini untuk memberikan model yang digunakan yang mana untuk melihat adanya kesamaan atau tidak dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Christian & Nugroho, 2020). Apabila terdapat pola seperti adanya titik-titik yang memberikan bentuk pola tertentu yang teratur bergelombang atau melebar, maka mengindikasikan terjadinya heteroskedastisitas. Kemudian jika titik menyebarkan diatas dan dibawah 0 pada sumbu y aka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) yang dipakai dalam mengukur keahlian model untuk mengetahui total persentasi pemberian pengaruh dari variabel dalam model suatu model yang diteliti. (Purwanto, 2019:63) jika (R^2) nilainya besar atau mendekati satu, dapat dinyatakan yaitu kemampuan dalam menjelaskan variabel bebas adalah besar terhadap variabel.

3.7 Uji T

Uji t dilakukan dalam menganalisa adanya signifikansi hubungan antar masing-masing variabel dimana variabel ini benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) secara parsial (Zahrotun, 2019:25). Kriterianya sebagai berikut: Kriterianya uraiannya seperti berikut: apabila hasil t hitung $> t$ tabel dengan tingkat signifikansi kurang dari 0.05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, adanya pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Sedangkan apabila t hitung $< t$ tabel dengan nilai signifikansi diatas 0,05 maka H_0 dapat diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh pada variabel independen.

3.8 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui model regresi dapat dipakai atau tidaknya untuk memprediksi variabel dependen. Kriteria penilaian uji F adalah sebagai berikut:

1. F hitung $> F$ tabel dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. F hitung $< F$ tabel dengan nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berjumlah 285 responden, kriterianya yang diteliti berdasarkan kategori yang terdiri dari jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, dan pendapatan. Dari jenis kelamin didominasi oleh laki-laki dengan persentase 69.8% sejumlah 180 orang dan perempuan persentase 30.2% sejumlah 78 orang. Berdasarkan usia didapatkan 18-25 dengan persentase 16,3% sejumlah 42 orang, usia 26-32 persentase 61,2% sejumlah 158 orang, usia 33-40 persentase 21,3% sejumlah 55 orang dan usia >40 tahun persentase 1.2% sejumlah 3 orang. Kemudian berdasarkan jenis pekerjaan pns dengan persentase 7,8% sejumlah 20 orang, karyawan swasta persentase 57% sejumlah 147 orang, wiraswasta didapatkan dengan persentase 31,4% sejumlah 81 orang, mahasiswa/pelajar persentase 6,6% sejumlah 7 orang dan lainnya yaitu 3,8% sejumlah 3 orang. Selanjutnya kategori pendapatan, didapatkan responden yang berpendapatan 2-5 juta dengan persentase 19,4% sejumlah 50 orang, 5-10 juta persentase 43,8% sejumlah 113 orang, 10-15 juta persentase 22,5% sejumlah 58 orang, dan >15 juta persentase 14.3% sejumlah 37 orang. Dengan demikian mayoritas responden yang menginap di hotel Hans Inn didominasi oleh laki-laki, dan usia didominasi sekitar 26-32 tahun dengan jenis pekerjaan karyawan swasta dengan berpendapatan 5-10 juta. Kemudian analisa berikutnya yaitu dengan hasil tabel uji validitas, reliabilitas, normalitas, analisis linear berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis untuk mendukung penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

| Item | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-------------|-----------------|----------------|-------------------|
| X1_1 | .705 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_2 | .541 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_3 | .556 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_4 | .714 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_5 | .654 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_6 | .698 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_7 | .739 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_8 | .697 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_9 | .709 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_10 | .708 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_11 | .653 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_12 | .638 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_13 | .643 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_14 | .638 | .103 | <i>Valid</i> |
| X1_15 | .700 | .103 | <i>Valid</i> |

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25(2021)

4.2 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)

| Item | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-------------|-----------------|----------------|-------------------|
| X2_1 | .753 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_2 | .596 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_3 | .624 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_4 | .624 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_5 | .685 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_6 | .674 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_7 | .751 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_8 | .601 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_9 | .693 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_10 | .592 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_11 | .546 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_12 | .558 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_13 | .673 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_14 | .640 | .103 | <i>Valid</i> |
| X2_15 | .717 | .103 | <i>Valid</i> |

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25(2021)

4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

| Item | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|------|----------|---------|------------|
| Y_1 | .792 | .103 | Valid |
| Y_2 | .584 | .103 | Valid |
| Y_3 | .746 | .103 | Valid |
| Y_4 | .789 | .103 | Valid |
| Y_5 | .782 | .103 | Valid |
| Y_6 | .800 | .103 | Valid |
| Y_7 | .649 | .103 | Valid |
| Y_8 | .818 | .103 | Valid |
| Y_9 | .714 | .103 | Valid |

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25(2021)

Berdasarkan tabel validitas dapat dibuktikan bahwa uji validitas keseluruhan item variabel dependen dan independen nilai r hitung > r tabel (0,103). Didapatkan semua elemen koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur setiap

variabel lebih besar. Dengan demikian seluruh item pernyataan variabel dinyatakan valid. Setelah melakukan uji validitas, berikutnya dilakukan uji reabilitas.

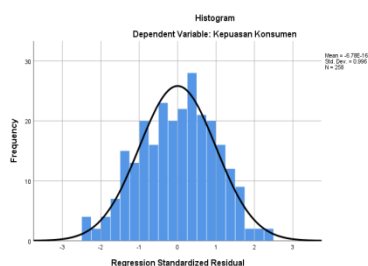
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Nilai Cronbach' | Kriteria | Kesimpulan |
|--------------------|-----------------|----------|------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,908 | 0,60 | Reliabel |
| Fasilitas | 0,900 | 0,60 | Reliabel |
| Kepuasan Konsumen | 0,895 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25 (2021)

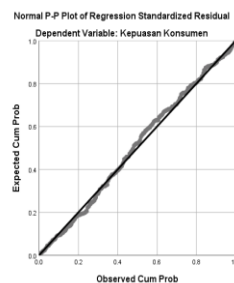
Berdasarkan tabel reliabilitas dibuktikan bahwa variabel dependen dan independen memiliki nilai *Alpha Cronbach* > r yaitu dalam variabel kualitas pelayanan 0,908 > 0,60 maka variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliabel dengan nilai 0,908 begitu juga dengan variabel fasilitas

0,900 > 0,60 maka nilainya dikatakan reliabel, serta variabel kepuasan konsumen nilainya melebihi r tabel yaitu 0,895 > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam item pernyataan semua variabel dinyatakan reliabel.



Gambar 1. Kurva Histogram

Berdasarkan kurva diatas menunjukkan bahwa kurva berbentuk keatas membentuk lonceng yang artinya dapat disimpulkan bahwa nilai residu terdistribusi dengan normal.



Gambar 2. P Plot Of Regression Residual

Hasil dari P Plot diatas dapat menunjukkan hasil data dalam penelitian ini berdistribusi dengan normal, dilihat dari titik-titik mengikuti garis diagonal yang ada pada P-Plot tersebut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas

| | | Ustd.Res |
|----------------------------------|----------|---------------------|
| N | | 285 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Me | .0000000 |
| | Std.Dev | 2.65927376 |
| | Absolute | .042 |
| | Positive | .040 |
| | Negative | -.042 |
| Test Statistics | | .042 |
| Asymp.Sig.(2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2021)

Dalam uji *Kolmogorov Smirnov* data residual terdistribusi dengan normal apabila *nilai sig. 2-tailed* > $\alpha = 0,05$. Pada hasil tabel diatas dapat diberi kesimpulan data tersebut terdistribusi dengan normal karena *nilai Asymp. Sig. (2tailed)* .200 > 0.05. Selanjutnya uji multikolineritas untuk menguji adanya korelasi antar variabel

independen. Kemudian untuk mengetahui lebih lanjut untuk adanya korelasi atau tidak yaitu dengan cara melihat nilai *tolerance* dan faktor dari inflasi suatu varian. Apabila nilai VIF kurang dari 10 dapat dikatakan model tersebut tidak terjadi multikolineritas yang mana tidak ada hubungan antar variabel bebas yang ada.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

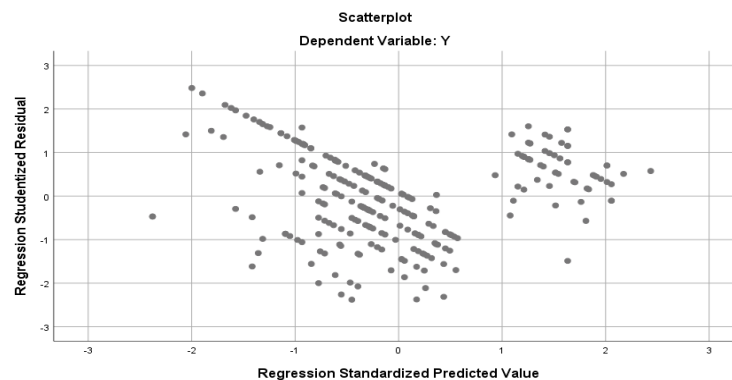
| Model | Tolerance | VIF |
|--------------------|-----------|-------|
| Constant | 0.248 | 4.039 |
| Kualitas Pelayanan | 0.248 | 4.039 |
| Fasilitas | 0.248 | 4.039 |

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2021)

Hasil dari tabel diatas menunjukkan nilai VIF kualitas pelayanan dan fasilitas yaitu 4.039 > 0,05 yakni tidak terjadi multikolinearitas. Dengan nilai *tolerance* 0,248 yang mana lebih dari 0,1 artinya tidak ada gejala multikolineritas antar

variabel. Selanjutnya uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan regresi tersebut.

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Pengolahan Data SPSS (2021)

Uji ini dilakukan dengan cara melihat grafik plot antara variabel dengan residualnya. Gambar diatas memperlihatkan titik-titik pada grafik *scatterplot* menyebar secara tidak beraturan dan tidak membentuk pola serta juga tersebar secara baik diatas

maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Dan juga titik yang ada tidak membentuk pola dan tidak bergelombang baik menyebar maupun menyempit. Maka dari hasil ini tidak ada terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 8. Analisis Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. error | Beta | Beta | |
| Constant | 5.369 | 1.607 | | 3.341 | .001 |
| X1_Kualitas Pelayanan | .332 | .052 | .498 | 6.150 | .000 |
| X2_Fasilitas | .186 | .051 | .293 | 3.620 | .000 |

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25 (2021)

Berdasarkan tabel diatas, hasil persamaan regresi dapat disimpulkan sebagai berikut: Nilai konstan bernilai 5,369 yang berarti jika nilai dari variabel kualitas pelayanan dan fasilitas adalah 0, maka nilai dari kepuasan konsumen yaitu sebesar 5,369. Nilai dari variabel kualitas pelayanan adalah positif sebesar 0.332 yang

menunjukkan bahwa apabila nilainya tinggi dalam variabel kualitas pelayanan, maka tinggi juga nilai variabel dari kepuasan konsumen. Kemudian nilai koefisien regresi untuk fasilitas yaitu positif 0,186 yang berarti jika semakin tinggi nilai fasilitas, maka tentunya semakin tinggi nilai dari variabel kepuasan konsumen.

Tabel 4.14 Koefisien Determinasi

| Model | R | Rsquare | Adjusted Rsquare | Std. Error |
|-------|-------|---------|------------------|------------|
| 1 | 0.766 | 0.587 | 0.583 | 2.67 |

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25 (2021)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen, hasil uji nilai R Square 0.587. Kesimpulannya bahwa adanya hubungan antara

kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen sebesar 58,7 % sedangkan sisanya 41,3 % secara menyeluruh terpengaruh oleh aspek lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

Tabel 4.15 Hasil Uji T

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. error | Beta | Beta | |
| Constant | 5.369 | 1.607 | | 3.341 | .001 |
| X1_Kualitas Pelayanan | .332 | .052 | .498 | 6.150 | .000 |
| X2_Fasilitas | .186 | .051 | .293 | 3.620 | .000 |

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25 (2021)

Uji T digunakan untuk membuktikan hipotesis, nilai t yang dihitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel dengan cara apabila t hitung < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak, apabila lebih dari t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima. Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa: Kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi yaitu $.000 < 0,05$ dan t hitung

$6,150 > t$ tabel 1,968. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Hans Inn Batam. Fasilitas memiliki angka signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$ dan t hitung $3,620 > t$ tabel 1,968. Artinya variabel fasilitas berpengaruh juga positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hans Inn Batam.

Tabel 4.16 Hasil Uji F

| | Model | Sum of Squares | Df | Meansquare | F | Sig. |
|---|------------|----------------|-----|------------|---------|--------------------|
| 1 | Regression | 2578.071 | 2 | 1289.036 | 180.861 | 0,000 ^b |
| | Residual | 1817.436 | 255 | 7.127 | | |
| | Total | 4395.508 | 257 | | | |

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2021)

Berdasarkan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara bersamaan pada kepuasan konsumen pada hotel Hans Inn di Kota Batam. Dalam tabel tersebut terlihat kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan

karena angka F hitung $180,861 > F$ tabel 2,640 serta angka signifikansi $0,000 < 0,05$ Ho ditolak dan Ha diterima yang bermakna semakin tinggi kualitas pelayanan dan fasilitas hendak meningkatkan kepuasan konsumen di hotel Hans Inn Batam.

PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan dari hasil olah data menunjukkan nilai yang signifikan $0,000 < 0,05$ dan juga memperlihatkan bahwa nilai t hitung $6,150 > t$ tabel 1,968. Hasil tersebut menunjukkan Ho ditolak Ha diterima sehingga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Fasilitas dari hasil olah data menunjukkan nilai yang signifikan $0,000 < 0,05$ dan juga memperlihatkan bahwa nilai t hitung $3,620 > t$ tabel 1,968. Hasil tersebut menunjukkan Ho ditolak Ha diterima sehingga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai nilai signifikansi $0,000$ yang nilainya $< 0,005$

serta angka F hitung yakni $180,861 > F$ tabel 2,640 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada hotel Hans Inn Batam.
2. Fasilitas (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada hotel Hans Inn Batam.
3. Kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada hotel Hans Inn Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 77.
- Baetie, D. (2018). Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 10–11.
- Bellia, F., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan*

- Pariwisata*, 4(1), 24.
- Djafri, N. (2018). *Manajemen Pelayanan Berbasis Revolusi Mental*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadji Negoro Jember. *Manajemen Dan Keuangan*, 10(1), 98–100.
- Fatihudin, D. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hamid, M., Sufi, I., Konadi, W., & Akmal, Y. (2019). *Analisis Jalur Dan Aplikasi SPSS Versi 25*. Sefa Bumi Persada.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ivan Tanaka, & Darmawan, E. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Ilmiah Mea*, 5(3), 628.
- Juliana, Tanujaya, T., & Nathaniel. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Harris Seminyak Bali Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Judicious Journal Of Management*, 2(1), 4–8.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Jurnal Magisma*, 8(1), 22–26.
- Nelwan, F., Mananeke, L., & Tawas, H. (2019). Analisis Faktor Determinan Keputusan Pembelian Digerai Starbucks Manado Town Square. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 5152.
- Ponty, A., & Setiawan, J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2), 4–9.
- Purwanto. (2019). *Analisa Korelasi Dan Regresi Linear Dengan SPSS 21*. StaiaPress.
- Puspita, R. M., & Singgih, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69.
- Putu, A., & Yuesti, A. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif*. CV. Noah Aletheia.
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang. *Jurnal Ilmiah Feasible*, 1(1), 55.
- Untung, S., & Mahsyar, S. (2020). Effect Of Service Quality And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. *International Journal Of Economics, Business, and Accounting Research*, 4(1), 208.
- Vuspita, & Heryenzus. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kaliban Hotel. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 126–133.
- Wahyu, N., & Asron, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Capella Dinamika Nusantara. *Khazanah Ilmu Berazam*, 3(3), 533.
- Widyaningrum, I. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *STEI Ekonomi*, 20(20), 6–7.