

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL BUKIT SERELO LAHAT

Indra Hartini, Nidyawati
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Serelo Lahat
indrahartini164@gmail.com, nidyawatigumay99@gmail.com

ABSTRACT

Info Artikel :

Diterima 21 September 2021
Direview 26 September 2021
Disetujui 5 Oktober 2021

Keywords :

Facilities, Service Quality and Customer Satisfaction


Purpose The purpose of this study was to determine and analyze the effect of facilities on customer satisfaction at Hotel Bukit Serelo Lahat, to determine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Hotel Bukit Serelo Lahat and to determine and analyze the effect of facilities and service quality together on hotel customer satisfaction. Serelo Lahat Hill.

Design / methodology Primary data in this study were obtained by distributing questionnaires to 55 customers of Hotel Bukit Serelo Lahat. The data analysis technique used was the SPSS version 23.0 application, using data testing and statistical testing.

Findings The results of data analysis on the variables studied, namely facilities and service quality indicate an influence on customer satisfaction at Hotel Bukit Serelo Lahat simultaneously and partially.

Publishing Institution :

Program Studi Manajemen, Fakultas
Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Muhammadiyah Palembang.
Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani 13
Ulu Palembang Sumatera Selatan
(30263)
E-Mail :
motivasi.feb.ump@gmail.com

Access this article online	
Quick Response Code:	Website: http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi
	p-ISSN: 2548-1622 e-ISSN: 2716-4039 Jurnal MOTIVASI

A. PENDAHULUAN

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan, desain bangunan, lokasi yang strategis, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta dikamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas, pelayanan dan lokasi merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan pelayanan yang dijual adalah keramahan dan keterampilan staff atau karyawan hotel dalam melayani pelanggan

Hotel Bukit Serelo adalah salah satu hotel yang ada di Kota Lahat. Berdiri sejak tahun 2010. Kegiatan pemasaran saat ini menjadi sangat penting bagi usaha perhotelan, karena perhotelan merupakan salah satu usaha

jasa pelayanan yang cukup rumit. Hotel menyediakan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam. Disamping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha atau para wisatawan yang melakukan perjalanan. Oleh karena itu, hotel merupakan salah satu bentuk usaha bidang jasa yang mengedepankan kualitas pelayanan bagi para pelanggannya. Semakin tinggi tingkat persaingan, tingkat kompleksitas pasar dan tamu yang semakin kritis akan kegiatan pemasaran pada dunia bisnis perhotelan perlu dikelola secara profesional.

Keberhasilan perusahaan di bidang jasa khususnya hotel, bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan selanjutnya untuk memuaskan pelanggan.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dilakukan oleh pihak hotel sehingga menjadi prioritas utama dan dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Persaingan dunia usaha yang semakin ketat membuat perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Hotel Bukit Serelo Lahat mempunyai prinsip berorientasi untuk kemaslahatan umat, menghindari maksiat, pornografi, minuman keras dan narkoba. Selain itu juga menjaga perilaku, etika dan menghindari perilaku hendonis dan asusila tamu yang menginap di hotel. Makanan, minuman, dan restoran harus bersertifikat halal. Bahkan ada seleksi tamu dalam pelayanan hotel syariah ini. Artinya tidak semua tamu bisa diterima untuk menginap di hotel, misalkan pasangan laki-laki dan perempuan yang bukan muhrim tidak dibolehkan untuk menginap.

Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah fenomena persaingan dalam dunia perhotelan menunjukkan bahwa dalam rangka memberikan layanan terbaik, perusahaan melakukan berbagai strategi untuk dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan hingga berujung pada loyalitas terhadap perusahaan. Perusahaan perhotelan yang memenangkan persaingan adalah yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, sehingga perusahaan dapat terus meningkatkan profit atau labanya.

Hal penting yang diperhatikan perusahaan yang ingin tetap bertahan menjalankan usahanya adalah mewujudkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan, diperoleh data awal tingkat hunian kamar Hotel Bukit Serelo pada tahun 2019 berikut ini :

Tabel I
Jumlah Pengunjung Hotel Bukit Serelo Lahat Tahun 2019

No	Bulan	Jenis Kamar				Jumlah
		Std. Double	Std. Twin	Deluxe Room	Suite Room	
1	Jan	144	28	88	7	267
2	Feb	27	149	41	27	244
3	Mar	25	218	59	196	498
4	Apr	26	169	75	187	457
5	Mei	8	79	34	126	247
6	Juni	21	174	65	216	509
7	Juli	14	141	42	132	329
8	Agust	24	173	189	128	314
9	Sept	161	173	33	120	487
10	Okt	38	182	22	68	256
11	Nov	29	170	76	215	490
12	Des	76	189	90	234	589
Total		593	1845	814	1656	4687

Sumber: Hotel Bukit Serelo tahun 2019

Berdasarkan data dari tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung Hotel Bukit Serelo Lahat pada tahun 2019 mengalami fluktuasi dari bulan ke bulan, terkadang mengalami kenaikan terkadang mengalami penurunan. Fenomena permasalahan penurunan jumlah pelanggan pada Hotel Bukit Serelo Lahat yang dapat mempengaruhi jumlah omzet hotel. Banyak cara untuk meningkatkan pelanggan hotel, satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar para pelanggan puas terhadap layanan yang diberikan pihak Hotel Bukit Serelo Lahat.

Menurut Tjictono dan Chandra (2005), Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pihak hotel. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pelayanan disini adalah segala macam bentuk yang diberikan oleh pihak Hotel Bukit Serelo Lahat selama tamu atau pelanggan tersebut berada di hotel, meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist, bell boy, room service, security, cleaning service*, dan lain-lain.

Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan penting dalam menjaring pelanggan. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah pelanggan untuk melakukan suatu aktifitas. Pelanggan pada zaman sekarang adalah pelanggan yang sangat kritis dalam membelanjakan uang mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan pelanggan dalam menentukan pilihan. Pada tingkat yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan Hotel Bukit Serelo Lahat, maka akan semakin puas pelanggan dan akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam dan memfokuskan penelitian pada: **"Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat"**

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka rumusan masalah adalah:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat?
3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat?

B. KAJIAN PUSTAKA

Menurut Arief (2016:167) yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah "Tingkat perasaan senang seseorang setelah antara kinerja yang ia rasakan terhadap harapannya". Sunarto (2015:177) mendefinisikan kepuasan pelanggan "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan".

Menurut Sunarto (2015:11) indikator kepuasan pelanggan antara lain :

- a. Kualitas pelayanan
Yaitu mengenai kualitas pelayanan yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.
- b. Mutu pelayanan
Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.
- c. Harga
Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.
- d. Waktu penyerahan
Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- e. Keamanan
Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

Menurut Moekijat (2015:155) secara sederhana yang dimaksud dengan fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan. Selanjutnya menurut Buchari (2016:12) fasilitas adalah "penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada

penggunanya, sehingga kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi".

Menurut Burnawi (2012) fasilitas antara lain:

1. Fasilitas Fisik
Merupakan fasilitas yang dapat digunakan dalam bentuk yang nyata, berupa ruang kamar, lobby, area parkir, ruang ibadah, ruang makan atau restoran, ruang olah raga, ruang karaoke dan kolam renang.
2. Fasilitas Non Fisik
Merupakan fasilitas yang dapat dirasakan tetapi tidak dalam bentuk nyata, berupa AC dan Wifi

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti yang dikatakan oleh Lupiyoadi (2016: 111) yaitu: "Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh." Sementara menurut Arief (2015:28) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai "Penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan".

Indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2016:182), yaitu:

1. Berwujud, yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

C. METODE PENELITIAN

Populasi menurut Sugiyono (2016: 61) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pendapat tersebut populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh

pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat yang berjumlah 120 orang pada bulan Mei 2020.

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu harus membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Sampel menurut Sugiyono (2016: 62) adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan bisa dianggap mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya sedikit daripada jumlah populasinya).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Insidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016:67). Salah satu cara menentukan besaran sampel adalah yang dirumuskan oleh **Slovin (Muri Yusuf, 2014: 242)** sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran sampel/jumlah responden
 N = Ukuran populasi
 E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 0,10

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 orang, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10 % (0,10) dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{120}{1 + 120 (0,10)^2} \\ n &= \frac{120}{1 + 120 (0,01)} \\ n &= \frac{120}{1 + 1,2} \\ n &= \frac{120}{2,2} = 54,5 = 55 \end{aligned}$$

Jadi Sampel penelitian ini adalah pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat yang berjumlah 55 orang.

Menurut Sugiyono (2016: 244) metode analisis merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengordinasikan data kedalam kategori, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.

I. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian tersebut (Danang, 2017: 74). Analisis ini menggunakan bantuan program SPSS versi 23.0, dengan tabel *Descriptive Statistics*. Analisis deskriptif memberikan gambaran.

II. Uji Kualitas Data

a) Uji validitas

Menurut Sugiyono (2012: 352) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Uji validitas menggunakan metode pearson yang di proses dengan SPSS 23.0. *Item-total statistic* pada kolom *Corrected Item Total Correalation*, nilai-nilai tersebut menunjukkan nilai korelasi butir pertanyaan terhadap skor totalnya. Nilai hitung tersebut kemudian dibandingkan dengan r tabel (lihat tabel dengan terlebih dahulu mencari df-nya (derajat kebebasan) sesuai dengan data dan asumsi SPSS menggunakan tingkat signifikansi 5%. Pengambilan kesimpulan jika nilai r hitung > dari nilai r-tabel maka butir tersebut dinyatakan valid atau menggunakan *cut off point* 0,3 jika nilainya lebih besar dari 0,3 dianggap valid.

b) Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012: 354), reliabilitas merupakan suatu konsistensi alat ukur dalam menghasilkan data, disebut konstan apabila data hasil pengukuran dengan alat yang sama dan berulang-ulang akan menghasilkan data yang relatif sama. Uji reliabilitas menggunakan metode Alpha Crombach di proses dengan SPSS versi 23.0.

Jika nilainya lebih besar dari nilai rtabel, maka bisa dikatakan reliabel atau membandingkannya dengan *nilai cut off point* 0,3 maka reliabel jika nilai r > 0,30.

III. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk untuk Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam data, variabel terikat dengan

variabel bebas keduanya mempunyai hubungan distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2010: 98). Pengujian uji normalitas pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 20.0.

b) Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (Ghozali, 2010: 105). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas didalam model regresi melalui Variance Inflation Factor (VIF), SPSS 23.0.

- o Jika $VIF > 10$ maka variabel bebas memiliki persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya
- o Jika $VIF < 10$ maka variabel bebas tidak mempunyai persoalan multikolinearitas

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas atau tidak hanya dengan melihat pada Scatter Plot dan dilihat apakah residual memiliki pola tertentu atau tidak, pengujian ini menggunakan program SPSS versi 23.0.

IV. Pengujian Hipotesis

a) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono (2012: 261) merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 23.0.

b) Uji-t (uji secara parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis dari penelitian ini, yaitu diduga ada pengaruh signifikan. Dengan menggunakan uji-t, pada tingkat kepercayaan 95 % atau $\alpha = 0,05$. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai Thitung dengan nilai Ttabel. Nilai Thitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data bagian *Coefficients* pada program SPSS versi 23.0.

c) Uji F (uji secara simultan)

Uji F menurut Sugiyono (2012: 140) digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat. Uji Dilakukan dengan langkah membandingkan

nilai dari Fhitung dengan menggunakan program SPSS versi 23.0.

d) Koefisien Kolerasi

Sugiyono (2012: 231) menyatakan korelasi ganda digunakan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas dan terikat. Nilai korelasi berkisar dalam rentang 0 sampai 1 atau 0 sampai -1. Jika satu variabel lain naik, variabel yang lain akan naik demikian pula sebaliknya. Tanda negatif menunjukkan arah perubahan yang berlawanan. Jika satu variabel naik, variabel yang lain malah turun. Pengujian ini menggunakan program SPSS versi 23.0.

e) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel independent terhadap perubahan variabel dependent, Nilai r Square atau Koefisien Determinasi (r^2) dapat dilihat pada hasil pengolahan data bagian model *summary* pada program SPSS versi 23.0.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Alat untuk mengukur validitas adalah korelasi *product moment* dari *pearson* yang di proses dengan SPSS versi 20.0. Indikator dikatakan valid dalam penelitian ini, apabila $n = 55$ dan $\alpha = 0,05$, maka r tabel = 0,266. dengan ketentuan:

Hasil r hitung $> r$ tabel (0,266) = valid.

Hasil r hitung $< r$ tabel (0,266) = tidak valid

a) Variabel Fasilitas (X_1)

Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel fasilitas dapat dilihat pada tabel uji validitas di bawah ini :

Tabel 2
Tabel Uji Validitas Variabel X_1

Pertanyaan	R_{hitung} bandingkan R_{tabel}	Keterangan
Q1	0,650 > 0,266	Valid
Q2	0,651 > 0,266	Valid
Q3	0,829 > 0,266	Valid
Q4	0,822 > 0,266	Valid
Q5	0,540 > 0,266	Valid
Q6	0,449 > 0,266	Valid
Q7	0,420 > 0,266	Valid
Q8	0,773 > 0,266	Valid
Q9	0,503 > 0,266	Valid
Q10	0,825 > 0,266	Valid

(Sumber: Olahan Data)

Dari hasil uji validitas diatas menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel (0,266), dimana semua butir pertanyaan 1 sampai 10 adalah valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid dengan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sesuai untuk mengukur variabel fasilitas.

b) Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel fasilitas dapat dilihat pada tabel uji validitas di bawah ini:

Tabel 3
Tabel Uji Validitas Variabel X_2

Pertanyaan	R_{hitung} bandingkan R_{tabel}	Keterangan
Q1	0,878 $>$ 0,266	Valid
Q2	0,715 $>$ 0,266	Valid
Q3	0,793 $>$ 0,266	Valid
Q4	0,805 $>$ 0,266	Valid
Q5	0,923 $>$ 0,266	Valid
Q6	0,581 $>$ 0,266	Valid
Q7	0,474 $>$ 0,266	Valid
Q8	0,452 $>$ 0,266	Valid
Q9	0,829 $>$ 0,266	Valid
Q10	0,480 $>$ 0,266	Valid

(Sumber: Olahan Data)

Dari hasil uji validitas diatas menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel (0,266), dimana semua butir pertanyaan 1 sampai 10 adalah valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid dengan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sesuai untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

c) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel fasilitas dapat dilihat pada tabel uji validitas di bawah ini:

Tabel 4
Tabel Uji Validitas Variabel Y

Pertanyaan	R_{hitung} bandingkan R_{tabel}	Keterangan
Q1	0,696 $>$ 0,266	Valid
Q2	0,663 $>$ 0,266	Valid
Q3	0,571 $>$ 0,266	Valid
Q4	0,663 $>$ 0,266	Valid
Q5	0,686 $>$ 0,266	Valid
Q6	0,597 $>$ 0,266	Valid
Q7	0,662 $>$ 0,266	Valid
Q8	0,409 $>$ 0,266	Valid
Q9	0,715 $>$ 0,266	Valid
Q10	0,664 $>$ 0,266	Valid

(Sumber: Olahan Data)

Dari hasil uji validitas diatas menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel (0,277), dimana semua butir pertanyaan 1 sampai 10 adalah valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid dengan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sesuai untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *cronbach's alpha* yang di proses dengan SPSS versi 20.0. Uji reliabilitas yang digunakan adalah statistic uji *Alpha Cronbach* dengan criteria pengujian berikut:

- Jika koefisien *Alpha Cronbach* $>$ 0,6 maka variabel tersebut reliable.
- Jika koefisien *Alpha Cronbach* $<$ 0,6 maka variabel tersebut tidak reliable.

a) Variabel Fasilitas (X_1)

Hasil pengujian reabilitas variabel fasilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel uji reabilitas di berikut ini:

Tabel 5
Tabel Uji Reliability Variabel X_1

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item deleted Dibandingkan kriterianya	Keterangan
Q1	0,744 $>$ 0,600	Reliabel
Q2	0,744 $>$ 0,600	Reliabel
Q3	0,728 $>$ 0,600	Reliabel
Q4	0,728 $>$ 0,600	Reliabel
Q5	0,749 $>$ 0,600	Reliabel
Q6	0,753 $>$ 0,600	Reliabel
Q7	0,750 $>$ 0,600	Reliabel
Q8	0,733 $>$ 0,600	Reliabel
Q9	0,751 $>$ 0,600	Reliabel
Q10	0,856 $>$ 0,600	Reliabel

Sumber: Olahan Data

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki cronbach alpha $>$ 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing dari kuisisioner adalah reliabel dan kriterianya adalah reabilitas tinggi sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel fasilitas layak digunakan sebagai alat ukur.

b) Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Hasil pengujian reabilitas variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel uji reabilitas di bawah ini:

Tabel 6
Tabel Uji Reliability Variabel X₂

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item deleted Dibandingkan kriterianya	Keterangan
Q1	0,736 > 0,600	Reliabel
Q2	0,741 > 0,600	Reliabel
Q3	0,737 > 0,600	Reliabel
Q4	0,735 > 0,600	Reliabel
Q5	0,731 > 0,600	Reliabel
Q6	0,750 > 0,600	Reliabel
Q7	0,755 > 0,600	Reliabel
Q8	0,757 > 0,600	Reliabel
Q9	0,737 > 0,600	Reliabel
Q10	0,755 > 0,600	Reliabel

Sumber: Olahan Data

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki cronbach alpha > 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing dari kuesioner adalah reliabel dan kriterianya adalah reabilitas tinggi sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel kualitas pelayanan layak digunakan sebagai alat ukur.

c) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil pengujian reabilitas variabel kepuasan pelanggan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel uji reabilitas di bawah ini:

Tabel 7
Tabel Uji Reliability Variabel Y

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item deleted Dibandingkan kriterianya	Keterangan
Q1	0,731 > 0,600	Reliabel
Q2	0,732 > 0,600	Reliabel
Q3	0,737 > 0,600	Reliabel
Q4	0,730 > 0,600	Reliabel
Q5	0,731 > 0,600	Reliabel
Q6	0,735 > 0,600	Reliabel
Q7	0,733 > 0,600	Reliabel
Q8	0,748 > 0,600	Reliabel
Q9	0,730 > 0,600	Reliabel
Q10	0,732 > 0,600	Reliabel

Sumber: Olahan Data

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan memiliki cronbach alpha > 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing dari kuesioner adalah reliabel dan kriterianya adalah reabilitas tinggi sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel kepuasan pelanggan layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji Asumsi Klasik

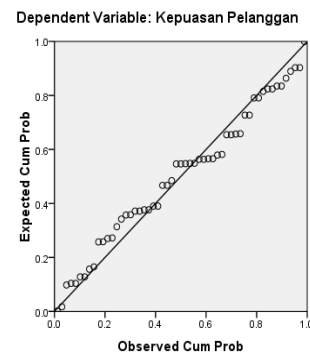
I. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah pengujian yang digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Kita dapat melihatnya dari normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal.

Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, dapat dilakukan dengan melihat grafik normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Grafik normal probability plot dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 1
Hasil Pengujian Normalitas Data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa grafik normal probability plot variable penelitian menunjukkan pola grafik yang normal. Hal ini terlihat dari titik yang menyebar di sekitar grafik normal. Hal ini terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena ini dapat disimpulkan bahwa model regresi variabel pada penelitian layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang

dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan Toleransinya.

Apabila besarnya nilai korelasi lebih kecil dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang akan dianalisis bebas dari multi-kolinieritas. dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10 serta nilai toleransinya mendekati 1 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas. Hasil uji Multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Fasilitas	.574	1.741
Kualitas Pelayanan	.574	1.741

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

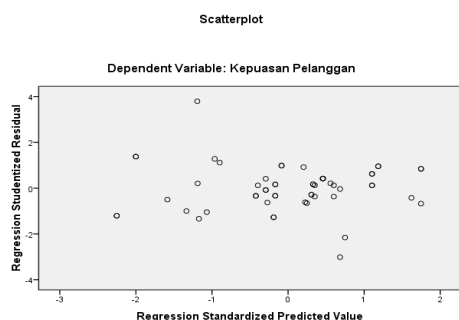
Dari hasil pengujian multikolinieritas diatas diketahui bahwa nilai Tolerance variabel fasilitas lebih dari 0,10 yaitu 0,574 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yaitu 1,741, variabel kualitas pelayanan lebih dari 0,10 yaitu 0,574 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yaitu 1,741. Sehingga bisa diduga bahwa tidak ada masalah multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melakukan pengujian apakah dalam sebuah model regresi pada penelitian terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan dan yang lainnya tetap, maka disebut Heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dilihat pada gambar:

Gambar 2

Gambar Pengujian Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Dari gambar 2 terlihat bahwa tidak adanya pola tertentu dalam grafik scatter plot, hal ini dapat terlihat dari penyebaran data (titik) yang terjadi secara acak, baik di atas maupun di bawah nilai nol pada sumbu Y. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi yang digunakan dinyatakan baik dan layak untuk digunakan karena tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Statistik

I. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian tersebut. Pada bagian ini dijelaskan hasil perhitungan, analisis, interpretasi, serta pembahasan hasil penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden melalui penyebaran kuesioner, untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana pada lampiran:

Tabel 9

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	32.3319	48.3370	41.3455	4.00262	55
Std. Predicted Value	-2.252	1.747	.000	1.000	55
Standard Error of Predicted Value	.279	.734	.462	.130	55
Adjusted Predicted Value	32.6422	48.4451	41.3357	4.00567	55
Residual	-6.07944	7.43143	.00000	2.01523	55
Std. Residual	-2.960	3.619	.000	.981	55
Stud. Residual	-3.017	3.794	.002	1.015	55
Deleted Residual	-6.31277	8.16889	.00976	2.15570	55
Stud. Deleted Residual	-3.289	4.418	.007	1.079	55
Mahal. Distance	.015	5.925	1.964	1.671	55
Cook's Distance	.000	.476	.024	.067	55
Centered Leverage Value	.000	.110	.036	.031	55

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel 9 terlihat adanya nilai maksimum, minimum, range dan standard deviasi dari variabel penelitian ini, dan didefinisikan sebagai berikut: skor terendah (minimum) sebesar 32,3319 dan skor tertinggi (maksimum) sebesar 48,3370, rata-rata (mean) skor jawaban dari variable penelitian adalah 41,3455 dan standar deviasi 4,00262.

Statistik deskriptif per-variabel (variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan selengkapnya dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 10

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Fasilitas	55	32.00	50.00	42.5455	4.69759
Kualitas Pelayanan	55	32.00	49.00	41.2364	4.87611
Kepuasan Pelanggan	55	30.00	50.00	41.3455	4.48131
Valid N (listwise)	55				

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Maka dapat dideskripsikan nilai-nilai sebagai berikut:

1. Variabel fasilitas memiliki nilai terendah (minimum) sebesar 32,00 dan nilai tertinggi (maximum) sebesar 50,00 dengan nilai rata-ratanya sebesar 42,5455 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 4,69759, sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata.
2. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai terendah (minimum) sebesar 32,00 dan nilai tertinggi (maximum) sebesar 49,00 dengan nilai rata-ratanya sebesar 41,2364 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 4,87611, sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata.
3. Variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai terendah (minimum) sebesar 30,00 dan nilai tertinggi (maximum) sebesar 50,00 dengan nilai rata-ratanya sebesar 41,3455 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 4,48131 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata.

2. Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menentukan sejauh mana kebersamaan antara hasil yang diperoleh dari sampel dengan hasil yang akan di dapat pada populasi secara keseluruhan, atau untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi

a. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah pengujian analisis yang digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila ada satu variabel independen sebagai prediktor

dinaik turunkan nilainya. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada hasil SPSS dibawah ini:

Tabel 11

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	2.986	2.714	
Fasilitas	.415	.078	.435
Kualitas Pelayanan	.502	.076	.546

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas, hasil perhitungan variabel bebas dapat disusun dalam suatu model berikut regresi linear berganda berikut :

$$Y = 2,986 + 0,415X_1 + 0,502X_2 + e$$

Hasil dari persamaan analisis tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai constant (Y) sebesar 2,986 artinya jika variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan bernilai 0 (nol), maka nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) akan berada pada angka 2,285.
- b. Koefisien regresi X_1 (variabel fasilitas) dari perhitungan nilai berganda didapat nilai *coefficients* sebesar 0,415, yang artinya jika variabel fasilitas mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka nilai variabel kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,415. Dan karena koefisiennya bernilai positif maka terdapat hubungan yang positif antara variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pelanggan.
- c. Koefisien regresi X_2 (variabel kualitas pelayanan) dari perhitungan nilai berganda didapat nilai *coefficients* sebesar 0,502, yang artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka nilai variabel kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,502. Dan karena koefisiennya bernilai positif maka terdapat hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan.

b. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas (fasilitas dan

kualitas pelayanan) dan variable terikat (kepuasan pelanggan). Analisis koefisien korelasi berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada hasil SPSS dibawah ini:

Tabel 12
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	.798	.790	2.05362

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Tabel 12 menunjukkan bahwa nilai r (koefisien korelasi) sebesar 0,893 menunjukkan bahwa keeratan hubungan langsung antara variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat adalah 0,893, menurut Sugiyono (2016) jika korelasi lebih dari 0,6 maka hubungan korelasi secara statistic tergolong kuat.

c. Uji Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (kualitas produk dan harga) akan diikuti oleh variable terikat (kepuasan pelanggan) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai r square (r^2). Nilai Adjusted r^2 dapat dilihat pada table hasil SPSS berikut ini:

Tabel 13
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	.798	.790	2.05362

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Besarnya nilai koefisien determinasi (r^2) berdasarkan tabel 13 sebesar 0,790.

Artinya kontribusi variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan dengan kontribusi sebesar 79 %, sedangkan sisanya sebesar 21 % dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, seperti variabel kualitas produk, harga, citra merek, promosi, variasi produk, kemasan dan lain-lain.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis secara parsial (Uji-t)

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Uji statistik t (uji-t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variable dependen. Uji hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai alpha sebesar 5% (0,05). Jika nilai signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak H_a diterima. Jika signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima H_a ditolak. Berikut ini ditampilkan hasil dari uji hipotesis secara parsial:

Tabel 14

Coefficients^a

Model	t	Sig.
1 (Constant)	1.100	.276
Fasilitas	5.287	.000
Kualitas Pelayanan	6.640	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Hipotesis variabel penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1) Pengujian hipotesis pertama (H_1) antara variabel fasilitas (X_1) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y)

Nilai t tabel dengan tingkat signifikan 5 % dan degrees of freedom (df) dengan dk pembilang 3 dan dk penyebut 55, maka t tabel adalah 2,021. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis penelitian:

$H_0 : b_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

$H_a : b_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

2. Tingkat signifikan pengujian, menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikan 5 % (0,05) dan tingkat kepercayaan = 95 %.

3. Keputusan pengujian yaitu H_0 ditolak, H_a diterima karena t hitung > t tabel yaitu 5,287 > 2,021 dan nilai signifikan < 0,005 yaitu 0,000.

4. Berdasarkan hasil analisis dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel maka dapat disimpulkan: variabel fasilitas dengan t hitung > dari t tabel atau 5,287 > 2,021, maka H_0 ditolak, H_a diterima, hal ini

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat. Sehingga hipotesis pada penelitian ini terbukti.

Pengujian hipotesis kedua (H2) antara variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y)

Nilai t tabel dengan tingkat signifikan 5 % dan *degrees of freedom* (df) dengan dk pembilang 3 dan dk penyebut 55, maka t tabel adalah 2,021. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis penelitian:

$H_0 : b_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

$H_a : b_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

2. Tingkat signifikan pengujian, menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikan 5 % (0,05) dan tingkat kepercayaan = 95 %.
3. Keputusan pengujian yaitu H_0 ditolak, H_a diterima karena t hitung > t tabel yaitu $6,640 > 2,021$ dan nilai signifikan < 0,005 yaitu 0,000.
4. Berdasarkan hasil analisis dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel maka dapat disimpulkan: variabel kualitas pelayanan dengan t hitung > dari t tabel atau $6,640 > 2,021$, maka H_0 ditolak, H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat. Sehingga hipotesis pada penelitian ini terbukti.

Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F)

Uji hipotesis simultan digunakan untuk mengetahui apakah variable bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variable terikat. Nilai F hitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data yang menggunakan SPSS pada tabel berikut:

Tabel 15

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	865.134	2	432.567	102.568	.000 ^a
Residual	219.302	52	4.217		
Total	1084.436	54			

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Uji hipotesis simultan dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Nilai F hitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data bagian ANOVA. Nilai F tabel dengan tingkat signifikan 5 % dan dk pembilang 3 dan dk penyebut 55 adalah sebesar 2,78. Langkah-langkah untuk pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis penelitian:

$H_0 : b_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

$H_a : b_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

2. Tingkat signifikan pengujian, menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikan 5 % (0,05) dan tingkat kepercayaan = 95 %.
3. Keputusan pengujian yaitu H_0 ditolak, H_a diterima karena F hitung > F tabel yaitu $102,568 > 2,72$ dan nilai signifikan < 0,005 yaitu 0,000.
4. Dari hasil uji hipotesis tersebut maka keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak, H_a diterima, artinya secara bersama-sama variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Hotel Bukit Serelo Lahat. Sehingga hipotesis pada penelitian ini terbukti.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
3. Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Fasilitas dan kualitas pelayanan berkontribusi mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 79 persen dan 21 persen dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain

SARAN

Adapun saran-saran dapat diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pihak hotel untuk lebih meningkatkan pemberian fasilitas yang ada, agar pelanggan dapat tertarik untuk menginap dan pihak hotel juga dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan, dan sehingga pihak hotel mendapatkan keuntungan lainnya seperti target dan keuntungan dapat tercapai.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pihak resto perlu untuk meningkatkan kondisi hotel (tampilan fisik) dengan memperhatikan kebersihan, kenyamanan dengan interior yang menarik, melengkapi fasilitas pendukung dan yang paling penting terutama adalah keselamatan dan keamanan pengunjung.
3. Penelitian yang akan datang, diharapkan sebagai referensi bagi peneliti yang akan datang, sehingga akan menyempurnakan kekurangan-kekurangan atau kelemahan dalam hasil penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, dengan menambahkan variabel misalnya jasa pelayanan, harga dan lain lain.

DAFTAR PUSTAKA

- 1) Arief, Muhtosim. 2016. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Bayumedia Publishing, Malang.
- 2) Barnawi & M Arifin. 2012. Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- 3) Buchari, 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.
- 4) Fandi, Tjiptono, Chandra, 2005. Servis Management Mewujudkan layanan Prima. Edisi 2 Yogyakarta: CV Andi Ofset.
- 5) Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23; Edisi 8".Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- 6) Lupiyoadi, 2016. Manajemen Pemasaran dan Jasa. Edisi 2 Jakarta Salemba Empat Jakarta
- 7) Muri Yuusuf , 2014. Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan Penelitian gabungan, Jakarta. Prenadamedia Jakarta.
- 8) Moekijat. 2015. Manajemen tenaga Kerja dan Hubungan Tenaga Kerja, Jakarta: Pionir Jaya.
- 9) Sugiono, 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung . Alfabeta.
- 10) Sugiono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, Bandung R&D Bandung
- 11) Sunarto, 2015. Pengantar Statistik untuk Penelitian social Ekonomi dan Komunikasi & Bisnis, Jakarta Fatmada Jakarta.