

ETNIK : Jurnal Ekonomi – Teknik

ISSN: 2808-6694 (Online);2808-7291 (Print)

Jurnal Homepage <https://etnik.rifainstitute.com>

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengunjung Pada Hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten
Paser**

Feronika Clara Natalia Sagala, Fareis Althalets
Universitas Mulawarman

Informasi Artikel

Histori Artikel:

Diterima **08 January 2022**

Direvisi **14 January 2022**

Diterbitkan **20 January 2022**

Email Author:

feronika788@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is part of the marketing stimulus, the existence of which affects consumer psychology. If the quality of service, price and facilities are perceived positively, it means that consumers are satisfied which has an impact on repeat purchases made by consumers. The purpose of this study was to examine the quality of service on visitor satisfaction at the Kyriad Sadurengas Hotel, Paser Regency. The population in this study were guests of the Kyriad Sadurengas Hotel, Kabupaten Paser, totaling 100 respondents. The variables used in this study consisted of the independent variable, namely the Service Quality variable (X), and the dependent variable, namely Visitor Satisfaction (Y). The results of the analysis using simple regression analysis. The data collection technique is based on the source, including primary data through observation, interviews, questionnaires or questionnaires, and includes documentation. Secondary data, among others, by searching for literature in the form of previous research journals, and text books that have to do with the variables to be studied. The data analysis technique used Validity Test and Reliability Test. As for the data analysis technique method using the Determination Analysis method (R²), hypothesis testing using the T test. The results show that the Service Quality variable (X) simultaneously has a significant effect on Customer Satisfaction (Y) Kyriad Sadurengas Hotel, Paser Regency.

Keyword - Service Quality, Visitor Satisfaction

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan bagian dari stimulus pemasaran, yang keberadaannya mempengaruhi psikologi konsumen. Jika kualitas pelayanan, harga dan fasilitas, dipersepsikan positif artinya konsumen puas yang berdampak pada pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung hotel kyriad sadurengas kabupaten paser. Populasi dalam penelitian ini

adalah tamu Hotel Kyriad Sadurengas Kabuoaten Paser yang berjumlah 100 responden. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X), serta variabel dependen yaitu Kepuasan Pengunjung (Y). Hasil analisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Teknik pengumpulan data yaitu dengan berdasarkan dengan sumbernya antara lain data primer melalui observasi, wawancara, kuesioner atau angket, dan menyertakan dokumentasi. Data sekunder antara lain dengan mencari literatur yang berupa jurnal penelitian terdahulu, dan buku-buku teks yang ada kaitannya dengan variable-variabel yang akan diteliti. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Sedangkan untuk metode teknik analisis data menggunakan metode Analisis Determinasi (R^2), pengujian hipotesis menggunakan Uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten Paser.

Kata Kunci – Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

PENDAHULUAN

Hotel adalah salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara atau bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Utama 2014)(Darsiah 2020). Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan dalam menerima service selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara professional (Putra, Juana, and Kalma 2020).

Kualitas pelayanan merupakan bagian dari stimulus pemasaran, yang keberadaannya mempengaruhi psikologi konsumen (Ramadhaning and Setiawan n.d. 2017). Jika kualitas pelayanan, harga dan fasilitas, dipersepsikan positif artinya konsumen puas yang berdampak pada pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen (Jeklin 2016). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan pencapaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Nurhidayat 2019).

Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan (Arina et al. 2013). Kepuasan pelanggan adalah salah satu tujuan utama dari tiap perusahaan, pelanggan yang puas berarti jaminan kesuksesan dan keberhasilan (Nauliy and Saryadi 2021).

Hotel Kyriad Sadurengas adalah salah satu hotel yang ada di Tanah paser yang memiliki kualitas pelayanan serta fasilitas yang lengkap tidak hanya itu bangunan yang dikelola secara komersial juga memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas di antaranya pelayanan barang bawaan, makanan dan minuman, fasilitas perabot dan hiasan yang ada di dalamnya, serta jasa pencucian pakaian.

Banyaknya hotel yang berdiri di Kabupaten Paser merupakan pertanda bahwa konsumen banyak mengunjungi hotel untuk melakukan aktivitas mereka terkait dengan kebutuhannya.

Semakin banyak hotel yang berdiri tidak menutup kemungkinan terjadinya persaingan, maka setiap hotel akan berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan semaksimal mungkin demi memenuhi keinginan pengunjung.

Kualitas pelayanan di Hotel Kyriad Sadurengas Tana Paser berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan ialah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau pengunjung tersebut berada di hotel tersebut. Dalam kualitas pelayanan Hotel Kyriad Sadurengas masih sangat kurang karena tenaga resepsionis terkadang tidak mengangkat telepon tamu dikarenakan tidak ada bagian reservasi, kurangnya bell boy, dan kondisi fasilitas juga kurang terawat seperti wc umum kolam renang yang kondisinya kotor, dan juga di dalam Hotel Kyriad Sadurengas masih ada di beberapa lantai yang kondisinya kurang terawat seperti lantai yang retak dan kotor. Mengingat potensi yang dimiliki, seharusnya kondisi Hotel Kyriad Sadurengas bersih, tetapi bangunannya justru kurang terawat, banyaknya rumput liar dan alang-alang.

METODE

Penelitian ini berfokus pada kajian tentang perhotelan, yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung. Penelitian ini menggunakan jenis asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang pernah berkunjung ke Hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten Paser, dengan jumlah sampel 100 responden. Sampel penelitian ditetapkan dengan menggunakan rumus Lemeshow. Teknik Sampling yang digunakan yaitu nonprobability sampling dengan teknik Accidental Sampling, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Gofur 2019). Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan dekomendasi. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Sederhana, dan Pengujian Hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Validitas | | | |
|--------------------|-----------|---------------------|--------------------|------------|
| | Indikator | r _{hitung} | R _{tabel} | Keterangan |
| Kualitas Pelayanan | X.1 | 0,898 | 0,1654 | Valid |
| | X.2 | 0,855 | 0,1654 | Valid |
| | X.3 | 0,911 | 0,1654 | Valid |
| | X.4 | 0,945 | 0,1654 | Valid |
| | X.5 | 0,936 | 0,1654 | Valid |
| | X.6 | 0,946 | 0,1654 | Valid |
| | X.7 | 0,913 | 0,1654 | Valid |
| | X.8 | 0,931 | 0,1654 | Valid |

| | | | | |
|---------------------|------|-------|--------|-------|
| | X.9 | 0,935 | 0,1654 | Valid |
| | X.10 | 0,941 | 0,1654 | Valid |
| | X.11 | 0,940 | 0,1654 | Valid |
| | X.12 | 0,948 | 0,1654 | Valid |
| | X.13 | 0,916 | 0,1654 | Valid |
| | X.14 | 0,910 | 0,1654 | Valid |
| | X.15 | 0,911 | 0,1654 | Valid |
| Kepuasan Pengunjung | Y.1 | 0,935 | 0,1654 | Valid |
| | Y.2 | 0,959 | 0,1654 | Valid |
| | Y.3 | 0,969 | 0,1654 | Valid |
| | Y.4 | 0,964 | 0,1654 | Valid |
| | Y.5 | 0,960 | 0,1654 | Valid |
| | | | | |

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (seri 21) 2021

Pada tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa dari setiap item pernyataan diperoleh r hitung lebih besar dari r tabel = 0,1654 maka setiap item diatas dinyatakan *valid* dan memenuhi kriteria validitas.

Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Pengujian Uji Reliabilitas

| Variabel | Reliabilitas | | |
|---------------------|------------------|----------------|------------|
| | Cronbach's Alpha | Nilai Standard | Keterangan |
| Kualitas Pelayanan | 0,987 | 0,60 | Reliabel |
| Kepuasan Pengunjung | 0,977 | 0,60 | Reliabel |

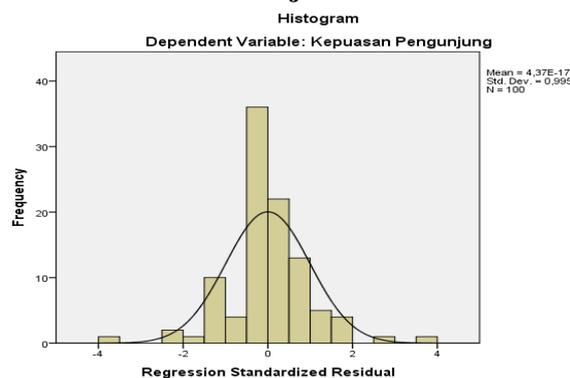
Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (versi 21), 2021

Dari tabel 2 diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung menghasilkan *cronbach's alpha* > 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

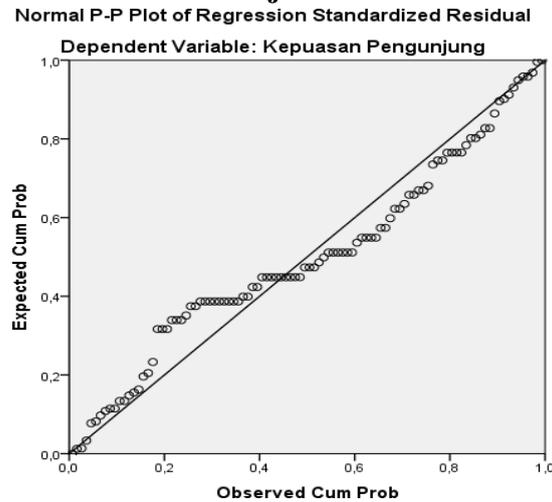
Gambar 1. Uji Normalitas



Sumber Hasil Pengolahan Data SPSS (versi 21), 2021

Nilai signifikan pada gambar kurva membentuk gambar seperti lonceng makaduta dapat dikatakan berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (versi 21), 2021

Berdasarkan Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa jika Heteroskedastisitas apabila titik-titik data menyebar diatas dan dibawah, dikiri dan dikanan garisdiagonal atau sumbu Y. Maka dapat dikatakan model regresi tidak mengandung masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Sederhana**Tabel 3. Analisis Regresi Linear Sederhana**

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | ,743 | ,391 | | 1,900 | ,060 |
| Kualitas Pelayanan | ,316 | ,009 | ,959 | 33,531 | ,000 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (versi 21), 2021

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 21, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah positif.

Uji Koefisien Determinasi**Tabel 4. Kofisien Determinasi**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .959 ^a | ,920 | ,919 | 1,667 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (versi 21), 2021

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa hubungan antara dua variabel semakin kuat menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Uji Hipotesis

1. Uji-t

Tabel 5. Uji-t

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | ,743 | ,391 | | 1,900 | ,060 |
| Kualitas Pelayanan | ,316 | ,009 | ,959 | 33,531 | ,000 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (versi 25), 2021

Berdasarkan dari perhitungan uji t diatas diketahui bahwa pengaruh masing-masing variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap Keputusan pengunjung dengan tingkat signifikans Variabel ini memiliki nilai uji t statistik sebesar 33,531 .Hasil uji tersebut menunjukan nilai thitung (33,531) > ttabel (1,661) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayaan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil dari pengujian yang telah dilakukan adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung, yang berarti bahwa setelah dilakukan pengujian maka didapatkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten Paser. Kualitas Pelayanan dalam hal ini adalah untuk menciptakan peningkatan dalam pelayanan yang lebih baik lagi bagi para wisatawan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu dan memungki tamu untuk memiliki keinginan untuk dapat kembali ke Hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten Paser. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Arianto 2020) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor, yang menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan pengunjung.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten Paser. Berdasarkan penelitian antara antara tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten Paser.

Berdasarkan dari hasil yang sudah diteliti di Hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten Paser, maka ada beberapa rekomendasi atau saran yang dapat penulis berikan agar dapat membantu perkembangan Hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten Paser dan berdampak positif dengan meningkatnya kepuasan pengunjung adalah sebagai berikut.

BIBLIOGRAFI

- Arianto, Nurmin. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 3(2): 12.
- Arina, Yoana et al. 2013. "Experience Terhadap Customer Satisfaction Di De Kasteel Resto Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 1(1): 1–7.
- Artina, Vienna, Ervina Taviprawati, and Anis Darsiah. 2020. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Homestay Desa." *Jurnal Ilmiah Pariwisata* 25(1): 26–39.
- Gofur, Abdul. 2019. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN." *Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultasultas Ekonomi UNIAT* 4(1): 37–44. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>.
- Jeklin, Andrew. 2016. "Analisis Kualitas Perilaku Pelayanan Dalam Mempengaruhi Minat Beli Konsumen." 1(July): 1–23.
- Naully, Chelsea, and & Saryadi. 2021. "Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen J.CO Donuts & Coffee Java SuperMall Kota Semarang." *Jurnal Administrasi Bisnis X*(2): 974.
- Nurhidayat, E. 2019. "Perbedaan Harapan Pelanggan Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Di Pecel Solo Restaurant." *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 12(2): 35–42. <https://journal.stekom.ac.id/index.php/E-Bisnis/article/view/218>.
- Putra, Subhan D W I, Syafri Juana, and Fadlan Kalma. 2020. "Analisis Pelayanan Karyawan Kepada Pengunjung Di Hotel Jaya Wisata Kota Sungai Penuh." 2(10): 63–70.
- Ramadhaning, Rizqa, and Ari Setiawan. "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BMT Sumber Mulia Tuntang." 3: 277–97.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata Tantangan Dan Peluang Bisnis Kreatif*. <https://penerbitbukudeepublish.com/shop/buku-pengantar-industri-pariwisata/>.