PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HARMONI SUITES HOTEL BATAM

SKRIPSI

Oleh :

NINAWATI

170910386

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS PUTERA BATAM

TAHUN 2022

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HARMONI SUITES HOTEL BATAM

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana

Oleh :

NINAWATI

170910386

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS PUTERA BATAM

TAHUN 2022

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama	: Ninawati
NPM	: 170910386
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan bahwa **Skripsi** yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skirpsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuah yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 26 Januari 2022

Ninawati
170910386

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HARMONI SUITES HOTEL BATAM

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana

Oleh
Ninawati
170910386

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 5 Januari 2022

Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing

UPB

Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan di segala bidang usaha menjadi penting karena jika tingkat yang diterima pengusaha tinggi maka keuntungan yang akan diperoleh lebih besar dan mampu bersaing di pasar sejenis. Namun untuk mendapatkan nilai yang tinggi, ada banyak hal yang mendukungnya, seperti fasilitas yang ditawarkan dan kualitas layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada Harmoni Suites Hotel Batam dan apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Survei ini menggunakan metode survei yang menggunakan survei terhadap 210 pelanggan sebagai sampel dari total populasi dalam survei ini atau 442 pelanggan. Jumlah sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan hasil survey, fasilitas Harmony Suites Hotel Batam diketahui berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dan koefisien regresi positif sebesar 0,467. Kualitas pelayanan di atas segalanya berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan di Harmoni Suites Hotel Batam. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan koefisien regresi positif sebesar 0,357. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki dampak kepuasan pelanggan di Harmoni Suites Hotel Batam.

Kata Kunci: Fasilitas; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Customer satisfaction in all business sectors is important because if the level received by entrepreneurs is high, the profits to be obtained are greater and they are able to compete in similar markets. However, to achieve high value, there are many things that support it, such as the facilities offered and the quality of the service offered. Therefore, the purpose of this study was to determine customer satisfaction at Harmoni Suites Hotel Batam and whether facilities and quality of service affect customer satisfaction. This survey uses a survey method that uses a survey of 210 customers as a sample of the total population in this survey, or 442 customers. The number of samples was obtained using the Slovin formula. Based on the survey results, the Harmony Suites Hotel Batam facility is known to have a positive impact on customer satisfaction. This proves that the calculated value of t is greater than t table and the positive regression coefficient is 0.467. Service quality, above all, has a positive impact on customer satisfaction at Harmoni Suites Hotel Batam. This is evidenced by the value of t arithmetic which is greater than t table and a positive regression coefficient of 0.357. Facilities and service quality together affect customer satisfaction at Harmony Suite Hotel Batam.

Keywords: Facility; Quality of Service; Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (SI) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam; Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora; Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.;
3. Ketua Program Studi Manajemen; Ibu Mauli Siagian S.Kom., M.Si;
4. Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua yang sangat penulis kasihi yakni bapak Nelson Simbolon dan ibu Rismawati Siahaan beserta keluarga besar Opung Bumbunan Tinambunan atas pengertian serta dukungan dalam berbagai bentuk yang telah penulis terima.
7. Happy Kristiani Gulo yang turut andil dalam memberikan bantuan berupa ide, saran dan semangat.
8. Parlindungan Siregar yang senantiasa penulis repotkan dengan pertanyaan-pertanyaan seputar permasalahan perkuliahan.
9. Teman-teman seangkatan yakni Reni Wahyuni, Imam Yordan, Aldo Frendiko Sembiring, Dwi Ananda Putri serta teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Allah membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah dan taufik-Nya, Amin.

Batam, 26 Januari 2022

Ninawati

UPB

Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL x
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Batasan Masalah 7
1.4 Rumusan Masalah 7
1.5 Tujuan Penelitian 8
1.6 Manfaat Penelitian 8
1.6.1 Manfaat Teoritis 8
1.6.2 Manfaat Praktis 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Kajian Teori 10
2.1.1 Fasilitas 10
2.1.2 Kualitas Pelayanan 12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan 16
2.3 Kerangka Pemikiran 22
2.4 Hipotesis 23
BAB III METODE PENELITIAN 25
3.1 Jenis Penelitian 25
3.2 Sifat Penelitian 25
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian 25
3.3.1 Lokasi Penelitian 25
3.3.2 Periode Penelitian 25

3.4 Populasi dan Sampel 26
3.4.1 Populasi 26
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel 27
3.4.3 Teknik *Sampling* 27
3.5 Sumber Data 28
3.6 Metode Pengumpulan Data 30
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian 31
3.8 Metode Analisis Data 31
3.8.1 Statistik Deskriptif 32
3.8.2 Uji Asumsi Klasik 34
3.8.3 Uji Pengaruh 36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 40
4.1.1 Sejarah Harmoni Suites Hotel Batam 40
4.1.2 Logo Harmoni Suites Hotel Batam 41
4.1.3 Visi dan Misi Harmoni Suites Hotel Batam 41
4.1.4 Struktur Organisasi Harmoni Suites Hotel Batam 42
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden 43
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 43
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 44
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 45
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Reservasi 46
4.3 Deskripsi Jawaban Responden 46
4.3.1 Variabel Fasilitas (X1) 47
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2) 49
4.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 51
4.4 Analisis Data 53
4.2.1 Statistik Deskriptif 53
4.2.2 Uji Instrumen 54
4.2.3 Uji Asumsi Klasik 55
4.2.4 Uji Pengaruh 60
4.5 Pengujian Hipotesis 62

4.6 Pembahasan 65
4.6.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan 65
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 66
4.6.3 Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 67
4.7 Implikasi HasiliPenelitian 67
4.7.1 Variabel Fasilitas 68
4.7.2 Variabel Kualitas Pelayanan 68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 71
5.1 Simpulan. 71
5.2 Saran 71
DAFTAR PUSTAKA 70
LAMPIRAN 72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Pra-penelitian Fasilitas 5
Gambar 1. 2 Hasil Pra-penelitian Kualitas Layanan 6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 22
Gambar 4. 1 Logo Hotel.....41
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Jabatan 42
Gambar 4. 3 Histogram Normalitas.....56
Gambar 4. 4 P-Plot Normalitas 57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Keluhan Pelanggan Terhadap Fasilitas & Kualitas Pelayanan di Harmoni Suites Hotel 3
Tabel 1. 2 Jumlah Pelanggan Periode Maret 2021 - Agustus 2021 di Harmoni Suites Hotel Batam 4
Tabel 1. 3 Data Jumlah Keluhan Periode Maret 2021 - Agustus 2021 di Harmoni Suites Hotel Batam 5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 19
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden 43
Tabel 4. 2 Profil Besponden Berdasarkan Jenis Kelamin 43
Tabel 4. 3 Profil Besponden Berdasarkan Usia 44
Tabel 4. 4 Profil Besponden Berdasarkan Pekerjaan 45
Tabel 4. 5 Profil Besponden Berdasarkan Jumlah Reservasi 46
Tabel 4. 6 Rentang Skala Jawaban Responden 47
Tabel 4. 7 Tanggapan Variabel Fasilitas (X1) 48
Tabel 4. 8 Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan (X2) 49
Tabel 4. 9 Tanggapan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 51
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Deskriptif 53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas 54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas 55
Tabel 4. 13 Hasil One-Sample Kolgomorov-Smirnov Test 57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linearitas 58
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolonieritas 59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heterokedastisitas 60
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 60
Tabel 4. 18 Hasil Uji Determinan 62
Tabel 4. 19 Hasil Uji Parsial (T-Test) 63
Tabel 4. 20 Hasil Uji F ANOVA 64

UPB

Universitas Putera Batam

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perhotelan merupakan industri bidang jasa yang pada dasarnya menyediakan tempat tinggal serta beberapa fasilitas didalamnya. Sulastiyono (2020:112) mendefinisikan hotel sebagai jenis usaha jasa yang pengelolaannya tidak bisa lepas dari adanya pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada pelanggan yang sedang melakukan perjalanan serta membayar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya surat pengikat khusus. Kemudian pandangan yang tertuang pada Permenparekraf RI NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel (2013:2)mengatakan usaha hotel adalah suatu jenis usaha jasa yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial untuk memperoleh laba.

Ada beberapa jenis hotel menurut letak dimana hotel itu dibangun (lokasi) yakni: Pertama, residensial hotel yang umumnya dipilih oleh pengunjung untuk jangka waktu yang tidak sebentar/lama dan pengunjung tersebut tidak bermaksud menetap. Hotel jenis ini biasanya terletak di pusat maupun pinggir kota dan berfungsi sebagai penginapan bagi orang-orang yang belum mendapatkan perumahan dikota juga dapat digunakan sebagai tempat tinggal oleh pekerja yang sedang melakukan projek singkat dikota tersebut. Kedua, transietal hotel yang

umumnya dipilih oleh pengunjung untuk jangka waktu yang sebentar/singkat. Hotel jenis ini terletak di pinggir jalan-jalan kota dan berfungsi sebagai titik persinggahan sementara orang yang hendak melakukan perjalanan kembali. Ketiga, *resort* hotel yang disediakan untuk para pengunjung yang melakukan wisata dan liburan, biasanya hotel jenis ini terletak dekat dengan tempat rekreasi/wisata. Hotel dengan jenis ini pada umumnya mengandalkan potensi alam yakni berupa pemandangan dan tempat liburan yang indah untuk menarik para pengunjung (Larasati, 2016:8). Berdasarkan jenis-jenis hotel diatas, Harmoni Suites Hotel Batam termasuk dalam jenis *residential* hotel yang berlokasi di pusat perbelanjaan Kota Batam yakni di Jl. Imam Bonjol, Nagoya, Batam, Indonesia.

Di dalam usaha yang berhubungan dengan produk maupun jasa, untuk dapat bertahan dalam persaingan yang melibatkan pelanggan ada hal yang menjadi salah satu tolak ukur yakni tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan bentuk dari sebuah evaluasi emosional terhadap pengalaman pemakaian suatu produk atau jasa (Windasuri et al., 2017:8). Hal ini juga didukung oleh Kotler (2017:64) yang mengatakan kepuasan pelanggan muncul dari hasil perbandingan yang dirasakan dengan harapan pelanggan yang diapresiasikan dengan perasaan senang maupun kecewa.

Tingkat kepuasan pelanggan tidak terlepas dari adanya fasilitas. Agus Sulastiyono (2018:110) mendefinisikan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada seseorang maupun kelompok dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatannya, sehingga kebutuhan seseorang maupun kelompok dapat terpenuhi ketika sedang tinggal atau menyewa

dalam waktu tertentu. Fasilitas hotel yang lengkap dan memadai dapat memberi kepuasan kepada pelanggan yang berkunjung, adapun fasilitas yang terdapat pada Harmoni Suites Hotel Batam sebagai berikut: Kolam renang *indoor, Fitness Centre, Sauna Room, In-House Spa & Massage Laundry Room, Golf Exercise Area,* dapur mini di setiap kamar, *24-Hours Restaurant & Pub with Live Bands* serta *Wireless internet connection.* Harmoni Suites Hotel Batam dengan jumlah keseluruhan kamar sebanyak 144 jika dirincikan terdapat 105 kamar studio, 8 kamar *corner* (sudut) dan 31 kamar *suites.* Dari fasilitas serta jumlah kamar yang dimiliki Harmoni Suites Hotel berdasarkan Permenparekraf RI NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013 dapat disimpulkan bahwa hotel ini merupakan hotel berbintang 4 namun pada operasionalnya beberapa fasilitas yang ada tidak beroperasi semestinya.

. Selain fasilitas, pelanggan akan sangat menikmati waktunya di hotel ketika mendapatkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menciptakan rasa puas dan emosi yang baik selama di hotel. Akan tetapi, berdasarkan pengamatan serta wawancara peneliti terhadap 15 orang pelanggan, terdapat beberapa kasus dimana pelanggan merasa kualitas pelayanan yang diberikan jauh dari *standard* yang seharusnya diterima, sehingga pelanggan mengajukan berbagai keluhan pada pra penelitian di Harmoni Suites Hotel Batam yang telah peneliti simpulkan pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Jenis Keluhan Pelanggan Terhadap Fasilitas & Kualitas Pelayanan di Harmoni Suites Hotel

Jenis keluhan	Rincian Keluhan
Fasilitas	AC tidak beroperasi dengan semestinya
	Bau tidak sedap dari kamar hotel

	Serangga/hewan berkeliaran di hotel
	Parkir yang sempit
	Kolam berenang yang kurang bersih
	Kolam berenang yang kurang luas
	Water heater yang tidak berfungsi
	Peralatan *Gym* tidak lengkap
Kualitas Pelayanan	Karyawan tidak ramah
	Waktu tunggu yang lama saat check-in
	Receptionist kurang informatif
	Receptionist susah dihubungi
	House keeping yang lama datang
	Informasi yang diterima tidak akurat

Sumber: Data Primer Peneliti, 2021

Sepanjang Maret 2021 sampai Agustus 2021, berikut jumlah pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam yang melakukan reservasi untuk menginap pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1. 2 Jumlah Pelanggan Periode Maret 2021 - Agustus 2021 di Harmoni Suites Hotel Batam

Bulan-Tahun	**Jumlah Pelanggan**
Maret 2021	67
April 2021	65
Mei 2021	77
Juni 2021	89
Juli 2021	82
Agustus 2021	62
Total Pengunjung	**442**

Sumber: Harmoni Suites Hotel Batam, 2021

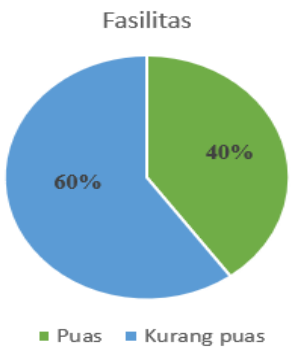
Berdasarkan jumlah pelanggan pada tabel 1.2, terdapat sejumlah keluhan yang diterima oleh Harmoni Suites Hotel Batam sepanjang Maret 2021 hingga Agustus 2021 pada tabel 1.3 berikut.

Tabel 1. 3 Data Jumlah Keluhan Periode Maret 2021 - Agustus 2021 di Harmoni Suites Hotel Batam

Bulan-Tahun	Jumlah Keluhan
Maret 2021	20
April 2021	31
Mei 2021	30
Juni 2021	23
Juli 2021	18
Agustus 2021	12

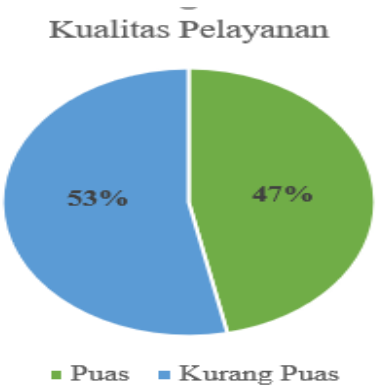
Sumber: Harmoni Suites Hotel Batam, 2021

Berdasarkan dari kedua tabel di atas dapat kita lihat adanya fluktuasi naik-turun pada jumlah pelanggan serta jumlah keluhan yang diterima oleh Harmoni Suites Hotel Batam.



Gambar 1. 1 Hasil Pra-penelitian Fasilitas
Sumber: Data Primer Peneliti, 2021

Dari hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 15 orang yang pernah menginap di Harmoni Suites Hotel terdapat 9 orang dengan persentase 60% mengatakan tidak puas dan terhadap 6 orang dengan persentase 40% mengatakan puas atas fasilitas yang disediakan. Gambar 1.1 dalam hal ini menerangkan bahwa fasilitas yang tersedia sangat jauh dari harapan yang diinginkan oleh pelanggan.



Gambar 1. 2 Hasil Pra-penelitian Kualitas Layanan
Sumber: Data Primer Peneliti, 2021

Pada gambar 1.2 hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan menunjukkan bahwa terdapat 8 orang yang tidak puas dengan persentase 53% dan 7 orang yang puas dengan persentase 47% terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Harmoni Suites Hotel.

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan pada latar belakang maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan sangat penting agar kepuasan konsumen dapat dipenuhi. Oleh sebab itu diperlukan upaya-upaya bagi Harmoni Suites Hotel Batam untuk melakukan evaluasi terhadap fasilitas yang ada dan peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian **"PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HARMONI SUITES HOTEL BATAM"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas yang disediakan tidak beroperasi dengan semestinya.
2. Tempat parkir dan kolam renang yang tidak terlalu luas.
3. Terdapat gangguan serangga/hewan didalam kamar.
4. Kurang responsifnya bagian pelayanan dan informasi.
5. Kualitas pelayanan yang jauh dari harapan pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan permasalahan yang akan dibahas sangat luas cakupannya sementara peneliti memiliki waktu yang terbatas serta kurangnya kemampuan dalam meneliti, penelitian ini hanya berfokus pada permasalahan fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Harmoni Suites Hotel Batam. Populasi yang akan digunakan yaitu pengunjung yang pernah menginap di Harmoni Suites Hotel Batam dengan periode Maret 2021 – Agustus 2021

1.4 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ada, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam?
3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dari diadakannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya dalam bidang ilmu pemasaran yang terkait fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta dapat menjadi referensi penelitian yang sejenis dikemudian hari.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti
   a. Untuk memenuhi syarat tugas akhir.
   b. Untuk dipelajari dan menambah pengetahuan serta wawasan tentang pemasaran.
   c. Untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bagi Mahasiswa

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa dalam melengkapi karya ilmiah yang sejenis.
3. Bagi Harmoni Suites Hotel Batam

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi, gambaran serta bahan pertimbangan kepada pihak-pihak manajemen hotel dalam peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan yang menjadi lebih baik lagi.

UPB

Universitas Putera Batam

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Fasilitas

2.1.1.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah seseorang maupun kelompok untuk melakukan suatu aktifitas (Rutjuhan & Ismunandar, 2020:105). Hal ini semakin diperjelas oleh Agus Sulastiyono (2018:110) yang mengatakan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada seseorang maupun kelompok dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan seseorang maupun kelompok dapat terpenuhi ketika sedang tinggal atau menyewa dalam waktu tertentu. Fasilitas yang tersedia juga merupakan faktor yang menentukan baik seseorang maupun kelompok memutuskan untuk tinggal atau menyewa disuatu tempat termasuk hotel (Annishia & Prastiyo, 2020:21-21). Dengan demikian fasilitas harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada pelanggan (Lupioadi, 2020:79), karena pemberian fasilitas sebaik-baiknya merupakan satu upaya yang dilakukan suatu manajemen perusahaan terutama berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan (Kotler, 2020:79).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sarana yang menyediakan perlengkapan-perlengkapan fisik guna mempermudah seseorang maupun kelompok dalam melaksanakan aktivitas-

aktivitasnya ketika sedang menginap atau menyewa jasa perusahaan tertentu, hal ini menjadi salah satu penentu tinggi-rendahnya tingkat kepuasan pelanggan serta keputusan untuk menginap atau menyewa jasa perusahaan maka fasilitas seharusnya sudah tersedia sebelum jasa disampaikan kepada pelanggan.

2.1.1.2 Faktor-faktor Fasilitas

Terdapat 6 faktor yang dikemukakan Tjiptono & Chandra (2016:64) sebagai evaluasi perusahaan dalam mewujudkan kualitas fasilitas, yakni:

1. Penataan tempat berkaitan dengan unsur jarak, kedudukan, bentuk dan ukuran, dan hal ini erat kaitannya dengan penggunaan waktu.
2. Penataan ruang, yaitu unsur-unsur yang meliputi desain interior dan arsitektural, seperti penempatan furnitur dan perlengkapan di dalam ruangan.
3. Perlengkapan, yaitu sebagai sarana tambahan yang mampu memberikan kenyamanan, sebagai peserta pameran atau sebagai sarana penunjang penggunaan barang pelanggan.
4. Penataan pencahayaan dan warna, yaitu mengatur pencahayaan dan warna ruangan sesuai dengan aktivitas yang dilakukan dan suasana yang ingin diciptakan di dalam ruangan.
5. Pesan yang disampaikan secara grafis adalah aspek visual, posisi, pilihan bentuk fisik, pilihan warna, pencahayaan dan pilihan tampilan simbol yang ingin digunakan untuk tujuan tertentu.

6. Elemen Pendukung Keberadaan struktur besar tidak akan lengkap tanpa adanya struktur pendukung lainnya.

2.1.1.3 Indikator fasilitas

Desembrianita & Ruslin (2020:21) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator pada fasilitas, yakni:

1. Kamar yang bersih, rapi dan nyaman. Keadaan kamar yang seperti ini yang harus disediakan oleh hotel agar tamu berminat ingin kembali menginap.
2. *Lobby* yang nyaman. *Lobby* hotel merupakan tempat pertama yang dilihat oleh pelanggan ketika mengunjungi hotel dan menentukan keputusan jadi tidaknya pelanggan untuk menginap.
3. Parkir yang memadai. Fasilitas parkir yang luas akan memudahkan tamu untuk memarkirkan kendaraan bermotornya pada saat melakukan kegiatan menginap.
4. Lokasi yang strategis, mudah dijangkau serta dekat dengan fasilitas umum. merupakan hal yang dipertimbangkan tamu dalam memenuhi kebutuhannya.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Syaifullah & Mira (2020:21) mengemukakan kualitas pelayanan merupakan tingkat kinerja dan pengendalian yang diharapkan mampu dalam memenuhi keinginan pelanggan. Pada pendapat Lovelock-Wright (2018:314) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan dapat mencapai tingkat tertinggi kepuasan pelanggan, dengan demikian jasa akan diterima oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan. Pendapat ini

selaras dengan apa yang dikemukan oleh Tjiptono (2018:314) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk/mengimbangi harapan konsumen. Demikian dengan pendapat Rangkuti (2016:166) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Dari hal ini maka layanan dan fasilitas yang digunakan juga berkaitan pada tingkat kualitas pelayanan yang baik (Nurcahyo et al., 2017:24). Kualitas pelayanan itu sendiri pada dasarnya tidak berwujud juga tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Arianto & Muhammad, 2018:110).

Dari beberapa definisi mengenai kualitas pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kinerja dan pengendalian pada keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan dapat mengimbangi atau bahkan mencapai tingkat tertinggi kepentingan pelanggan yang pada akhirnya dapat dilihat dari kepuasan pelanggan. Layanan dan fasilitas yang digunakan juga berkaitan pada tingkat kualitas pelayanan yang baik Kualitas pelayanan itu sendiri pada dasarnya tidak berwujud juga tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.1.2.2 Kategori Kualitas Pelayanan

Pada pengelompokannya, menurut Gronroos (2016:167) kualitas pelayanan terdapat 2 kategori:

1. Kualitas teknis.

Hal ini menyangkut pada apa yang benar-benar didapatkan pelanggan, dari pelayanan yang diberikan.

2. Kualitas fungsional.

Hal ini lebih mengarah kepada keprihatinan pada pelayanan.

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Pada pemasaran jasa, menurut Tjiptono & Chandra, (2017:88-89) ada beberapa indikator dimensi kualitas pelayanan yang sering dijadikan acuan, yakni:

1. Keandalan (*Reliability*). Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan nyaman.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Contohnya, sistem reservasi dan penanganan ketika ada masalah pada saat melakukan aktifitas menginap di hotel.
3. Jaminan (*Assurance*). Ini mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan kepercayaan yang dimiliki oleh karyawan yang membantu dalam mempromosikan kepercayaan pelanggan pada penyedia layanan. Hal ini mencakup beberapa komponen, yaitu komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan kesopanan (*courtesy*).
4. Perhatian (*Empathy*). Dimana hubungan antara penyedia jasa memberikan Dampak baik dalam menjalin silaturahmi dengan pelanggan, komunikasi yang efektif, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan individu pelanggan.

5. Bukti fisik (*Tangible*). Adapun yang berkaitan dengan bukti fisik meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Seperti: fasilitas fisik (gedung, tempat parkir, interior, ruang tunggu dan lain-lain), seragam karyawan, perlengkapan serta kelengkapan peralatan yang digunakan (teknologi).

2.1.2.4 Kriteria Pokok dalam Menilai Kualitas Pelayanan

Gronross (2017:73) menyatakan untuk menilai baik-tidaknya kualitas pelayanan, terdapat enam kriteria pokok, yaitu:

1. Keterampilan dan Profesionalisme (*Professionalism and Skills*).

   Kriteria ini dimaksudkan agar organisasi publik menyadari bahwa pegawai, sistem operasional, dan kondisi fisik organisasi publik berkontribusi untuk merepresentasikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan permasalahan publik secara profesional.

2. Sikap dan Perilaku (*Attitude and Behavioral*).

   Publik merasa bahwa pegawai organisasi publik menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

3. Kemudahan Akses dan Fleksibilitas (*Accessibility and Feasibility*).

   Publik merasa bahwa organisasi-organisasi publik, lokasi, jam kerja, sistem operasionalnya dirancang sedemikian rupa sehingga publik dapat melakukannya dengan mudah, selain itu dirancang agar dapat

fleksibel agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. Keandalan dan Kepercayaan (*Reliability and Trustworthiness*).

   Publik memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa, pegawai, dan sistemnya.

5. Pemulihan (*Recovery*).

   Pelanggan memahami bahwa jika ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

2.1.3 Kepuasan Pelanggan

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Gandhy (2018:136) mengatakan kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam mempertahanka suatu usaha atau bisnis yang dikembangkan. Pendapat ini diperkuat oleh Kotler & Keller (2020) yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan kinerja yang dapat memenuhi harapan begitu juga sebaliknya yang pada akhirnya ditampilkan dalam bentuk rasa kecewa dan senang oleh seseorang yang telah memakai produk/jasa tertentu. Pendapat diatas sedikit berbeda dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sakhaei et al (2017:24) yakni kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara pelayanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan bahwa pelayanan atau hasil yang diterima memenuhi

harapannya atau lebih. Namun, ada kesepakatan umum bahwa kepuasan pelanggan adalah produk akhir dari pasca konsurnsi suatu produk atau layanan (Nurcahyo et al., 2017:24).

Dari berbagai pengertian yang dikemukakan para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kinerja yang dapat memenuhi harapan begitu juga sebaliknya, yang pada akhirnya ditampilkan dalam bentuk rasa kecewa dan senang oleh seseorang yang telah memakai produk/jasa tertentu. Kinerja tersebut merupakan produk akhir dari pasca konsurnsi suatu produk atau layanan yang pada akhirnya kinerja tersebut menjadi salah satu aspek penting dalam mempertahankan suatu usaha atau bisnis yang sedang dikembangkan.

2.1.3.2 Metode Mengukur dan Memantau Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono & Chandra (2020:115) menyatakan bahwa ada sejumlah metode untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan diantaranya adalah:

1. Sistem Pengaduan dan Saran (*Complain and Suggestion System*).
   Fokus pada pelanggan untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Fasilitas yang digunakan bisa berupa call center, kotak saran, atau email. Selanjutnya, pengaduan-pengaduan tersebut akan menjadi kontribusi yang berharga bagi perusahaan untuk menciptakan strategi ke depan sebagai wujud nyata ketertarikan perusahaan terhadap pengaduan yang mereka (pelanggan) lakukan.
2. *Ghost Shopping*. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan secara langsung melalui melakukan survey secara

berkala. Ini dapat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau dengan menghubungi pelanggan yang dipilih secara acak dan menanyakan apakah mereka tidak puas, tidak puas, atau sepenuhnya puas dengan berbagai aspek kinerja yang diberikan oleh pabrikan.

3. *Lost Customer Analysis.* Mempekerjakan banyak orang (*dummy shoppers*) untuk bertindak atau bertindak sebagai calon pembeli produk/jasa bisnis pesaing. Mereka kemudian melaporkan temuan mereka mengenai kekuatan dan kelemahan produk/jasa pesaing tersebut. Informasi ini akan berguna bagi perusahaan untuk bersaing dengan pesaing yang ada.
4. *Customer Dissatisfaction.* Perusahaan akan berkomunikasi dengan pelanggannya atau setidaknya mengetahui pelanggan mana yang telah berhenti membeli produk atau beralih pemasok, sehingga alasan mengapa pelanggan tersebut berhenti menggunakan produk/jasa Perusahaan. Semakin tingginya tingkat kehilangan pelanggan menunjukkan ketidakmampuan perusahaan untuk berhasil memuaskan pelanggannya, yang dapat dijadikan bahan evaluasi perusahaan agar kedepannya dapat menerapkan strategi atau rencana pengurangannya kehilangan pelanggan.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Aswad et al (2020:21) terdapat beberapa indikator dalam variabel kepuasan pelanggan, yakni:

1. Kinerja. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan pasti puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan pasti sangat puas dan senang.
2. harga. Jika sebuah perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga atau meningkatkan layanan, keuntungannya mungkin menurun. Perusahaan mungkin dapat meningkatkan profitabilitasnya dengan cara selain dengan meningkatkan kepuasan.
3. Ekspektasi. Harapan ini berasal dari pengalaman belanja sebelumnya, rekomendasi dari teman dan rekan, serta informasi dan janji dari pemasar dan pesaing.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Feni Maryati & Nur Elfi Husda (2020)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam.	Analisis Regresi Linear Berganda	• Baik fasilitas, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. • Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. • Fasilitas dan kualitas pelayanan bersamaan dan simultan berpengaruh

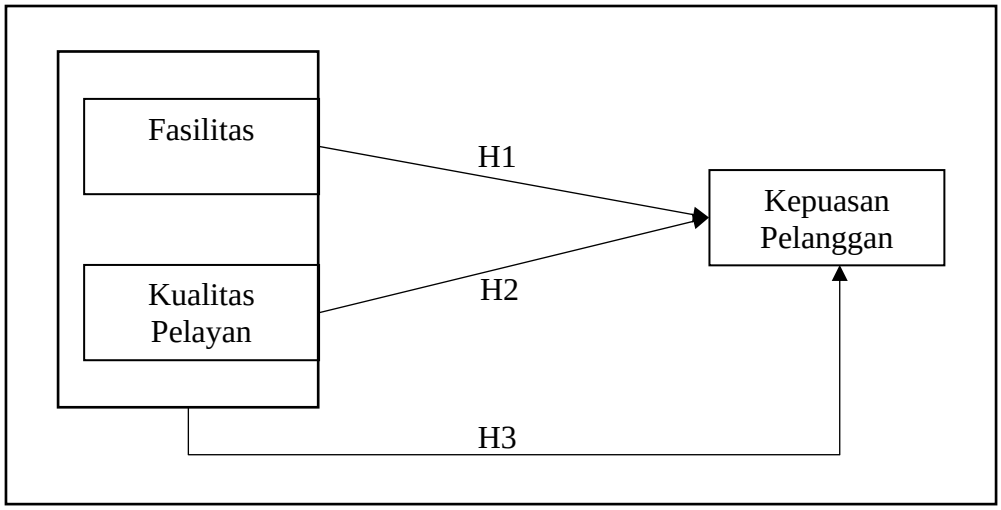
				signifikan terhadap kepuasan pelanggan
3.	Abel Gandhy (2018)	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Dunkin Donuts Gading Serpong.	Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI)	• Kepuasan pelanggan yang terjadi pada penelitian ini yaitu pada tingkat sangat puas dengan kinerja kualitas pelayanan.
4.	Nurdin Arianto & Jefri Muhammad (2018)	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Hotel Dharmawangsa	Analisis Deskriptif dan Uji Regresi Linier Berganda.	Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas dan Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung secara simultan.
5.	Maulida Putri Andari & Edi Mulyantomo (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Hotel Pandanaran Semarang)	Analisis Regresi Linear Berganda	variabel kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
6.	Rianto Nurcahyo,	The Influence of Facility and	Teknik Analisis	variabel fasilitas, kualitas pelayanan,

	Annisa Fitriyani & Irma Nur Hudda (2017)	Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta	Jalur (Path Analysis)	dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan secara simultan maupun parsial. Variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
7.	Heni Rohaeni & Nisa Marwa (2018)	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	Analisis Regresi Linear Berganda	Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan
8.	Arta Rutjuhan & Ismunandar 2020)	Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed Life Gym	Analisis Regresi Linear Berganda dengan SPSS	Secara parsial fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan terbukti bahwa Fasilitas dan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mahfoed Life Gym.
9.	Fera Kurniasari & Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto (2020)	Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan	Analisis Regresi Linear Berganda	Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

		(Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)		pelanggan di Hotel X Semarang.
10.	Stephanie Alexandra Suwanda & Edward Siregar (2017)	Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Braja Mustika Hotel & Convention Centre, Bogor	Analisis Deskriptif, Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI)	Tingkat kepuasan pelanggan yang terjadi pada penelitian ini yaitu pada tingkat puas.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berguna untuk menggambarkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berdasarkan beberapa jurnal ilmiah sebelumnya di atas, dijelaskan kerangka penelitiannya yang berjudul Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam pada Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan uraian dan kerangka berpikir diatas maka hipotesis pada penelitian ini, yaitu:

H1: Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam.

H2: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam.

H3: Terdapat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam.

UPB

Universitas Putera Batam

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menguji dugaan sementara atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan situasi terkini dan topik yang diteliti. Jenis penelitian ini umumnya dikaitkan dengan pendapat (individu, kelompok atau organisasi), peristiwa, atau tindakan. (Indriantoro & Supomo, 2018:25-26).

3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah replikasi, dimana penelitian ini telah dibuat sebelumnya pada hal yang berbeda. Hasil pencarian transkrip yang ditemukan berguna untuk mengonfirmasi atau meningkatkan hasil pencarian sebelumnya. (Indriantoro & Supomo, 2018:40)

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Harmoni Suites Hotel Batam yang beralamat di Jl. Imam Bonjol, Nagoya, Batam, Indonesia.

3.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dijadwalkan mulai dari bulan Agustus 2021 hingga Januari 2022. Adapun tahapan pada penelitian ini

diawali dengan melakukan observasi sehingga peneliti menemukan permasalahan yang terjadi. Kemudian, peneliti melakukan penelitian berjalan selama lima bulan mulai dari awal pengajuan judul sampai penyelesaian skripsi. Adapun jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun dan Bulan (2021)																			
		Agust				Sep				Oktober				Nov				Des			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Lapangan																				
2	Pengajuan Judul																				
3	Penyerahan Surat Izin Penelitian																				
4	Pengambilan data																				
5	Pendahuluan																				
6	Tinjauan Pustaka																				
7	Metodologi Penelitian																				
8	Hasil Dan Pembahasan																				
9	Kesimpulan dan Saran																				

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau hal yang mempunyai ciri-ciri tertentu (Indriantoro & Supomo, 2018:113). Populasi dalam penelitian ini

adalah seluruh pelanggan yang pernah menginap di Harmoni Suites Hotel Batam pada periode Maret 2021 hingga Agustus 2021 dengan total 442 Orang.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel adalah *part* dari populasi yang meliputi sejumlah anggota yang dipilih dari populasi tersebut (Indriantoro & Supomo, 2018:250). Adapun jumlah total populasi yang menginap periode Maret 2021 – Agustus 2021 sebanyak 442 Orang.

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah seluruh populasi

e = Toleransi *error* 8%

Maka jumlah sampel yang didapat berdasarkan rumus diatas adalah

$$n = \frac{442}{1 + 442\ (0{,}05)^2} = 210$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka sampel yang pada penelitian sebanyak 210 pelanggan.

3.4.3 Teknik *Sampling*

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan dipakai dalam penelitian, ada berbagai teknik

pengambilan sampel yang tersedia (Sugiyono, 2017:81). Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang dalam pemilihan sampel menggunakan beberapa syarat (Sugiyono, 2017:85). Adapun syarat dalam pengambilan sampel yaitu pernah melakukan reservasi penginapan di Harmoni Suites Hotel dan periode menginap diantara Maret 2021 – Agustus 2021.

3.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Sugiyono (2017:193) mengatakan data primer adalah data yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data primer dengan teknik sebagai berikut:

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner menurut Sugiyono (2017:142) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

b. Interview (wawancara)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti dalam pengumpulan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Sugiyono (2017:194) mengatakan bahwa wawancara tidak terstruktur yaitu pengumpulan

data dengan wawancara yang bebas, dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap.

2. Data Sekunder.

Data ini merupakan data yang didapat secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, biasanya data sekunder ini didapat dari orang lain atau sebuah dokumen Sugiyono (2017:137). Dalam hal ini peneliti memperoleh data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan penelitian melalui sumber pustaka buku dan jurnal ilmiah terdahulu

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tulisan (Indriantoro & Supomo, 2018:147). Kemudian untuk instrument pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan kepada subjek penelitian secara tertulis.

Skala ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert.* Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu tentang fenomenal sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2017:159).

Jawaban setiap item instrument yang merupakan skala *likert* mempunyai gradasi dari positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata lain:

Tabel 3. 2 Skala Likert

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2017

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu dua variabel bebas satu variabel terikat. Variabel bebas disini adalah Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dan untuk variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan. Operasional variabel dibutuhkan untuk menentukan jenis indikator dan skala variabel yang terlibat dalam penelitian sehingga pengujian hipotesis dengan alat statistik dapat dilakukan dengan benar. Berikut adalah operasional variabel yang digunakan:

1. Fasilitas (X1)

   Indikator yang digunakan yaitu kamar resik, teratur dan *cozy*, *lobby* yang nyaman, parkir yang memadai, lokasi yang strategis, mudah dijangkau serta dekat dengan fasilitas umum.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

   Indikator yang digunakan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik.

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

   Indikator yang digunakan yaitu kinerja, harga dan ekspektasi.

3.8 Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data terkumpul dari seluruh responden. Kegiatan analisis data adalah penyajian data untuk setiap variabel yang diselidiki, pelaksanaan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan pelaksanaan perhitungan untuk menguji hipotesis yang

diajukan (Sugiyono, 2017:232). Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis sebagai berikut.

3.8.1 Statistik Deskriptif

Statistik yang digunakan untuk menjelaskan atau meringkas informasi tentang sampel atau populasi pada dasarnya adalah proses konversi data survei ke dalam bentuk tabel, yang membuatnya lebih mudah untuk dipahami dan ditafsirkan.

1. Rendah = X < M-SD
2. Sedang = M- SD ≤ X < M + SD
3. Tinggi = X ≥ M + SD

3.8.1.1. Uji Validitas Data

Validitas adalah tingkat keakuratan antara data yang benar-benar ditemukan dalam suatu topik penelitian dan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. (Sugiyono, 2017:509). Validitas suatu item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau hubungan dari total item (skor total), dan perhitungannya mengaitkan skor item dengan skor total item dari hasil perhitungan dan dibatasi oleh koefisien korelasi yang digunakan. Diperoleh untuk mengetahui valid tidaknya suatu item untuk mengukur tingkat validitas item data tersebut dan cocok tidaknya untuk digunakan.

Rumus: *Pearson Product Moment*

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

X= skor butir

Y= skor total butir

N= jumlah sampel

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) dinyatakan tidak valid.

3.8.1.2.Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:354), Uji reliabilitas dibuat untuk melihat seberapa konsisten hasilnya jika dua atau lebih pengukuran dilakukan dengan menggunakan alat ukur yang sama. Pengukuran reliabilitas menggunakan uji *statistic cronbach's alpha* (a). Suatu variabel dinyatakan reliabilitas jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Untuk mencari besarnya angka reliabelitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut.

Rumus: *Cronbach's Alpha*

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian pada butiran

σ_1^2 = Varian total

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika nilai reliabilitas ≥ 0,6 maka pernyataan diterima.
2. Jika nilai reliabelitas ≤ 0,6 maka pernyataan tidak diterima.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi dasar digunakan untuk mengetahui pola dan varian serta kelinearitasan dari suatu data, data berdistribusi normal atau tidak. Uji asumsiklasik terdiri dari, uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

3.8.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016:160). Cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal yaitu menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilakukan dengan melihat nilai *Asymp. Sig*. (2-*tailed*), jika nilai signifikansi ≥ 5% dapat disimpulkan variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

3.8.2.2 Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan seperangkat uji yang diperlukan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi diantara variabel yang sedang diteliti. Uji ini juga pra

syarat penggunaan analisis regresi dan korelasi. Apabila nilai signifikan dibawah 0,05 artinya data tersebut tidak berdistribusi normal, namun apabila nilai signifikan diatas atau samadengan 0,05 artinya data berdistribusi normal.

3.8.2.3 Uji Multikolonearitas

Uji multikolonieritas merupakan uji sederhana yang digunakan untuk mengidentifikasi korelasi antar variabel independen. Dua ukuran paling umum untuk menguji multikolonieritas adalah nilai *tolerance* dan kebalikannya yaitu nilai *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau VIF < 10 mengindikasikan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2016:134). *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* dijadikan untuk pengambilan keputusan.

1. Apabila VIF tidak >10 dan nilai *Tolerance* tidak < 0,1 maka dikatakan terbebas dari multikolenisaritas.
2. Apabila VIF > 10 dan nilai *Tolerance* < 0.1 maka dikatakan terjadi multikoleniaritas.

3.8.2.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual antar pengamatan. Pengujian heterokedastisitas menggunakan uji Glejser yang digunakan untuk meregres nilai absolut residual dengan variabel independen (Ghozali, 2016:134). Kriteria pengujian heterokedastisitas.

1. Jika hasil probabilitasnya memiliki nilai signifikan > nilai α

0,05, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

2. Jika hasil probabilitasnya memiliki nilai signifikan < nilai α 0,05, maka terjadi heterokedastisitas.

3.8.3 Uji Pengaruh

3.8.3.1 Uji Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam. Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$\boxed{\mathbf{Y = a + b1X1 + b2X2 + e}}$$

Rumus: Regresi linear Berganda

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

b1 = Koefisien fasilitas

X1 = Fasilitas

b2 = Koefisien kualitas pelayanan

X2 = Kualitas Pelayanan

e = *Error*

3.8.3.2 Uji Determinan (R2)

Analisis ini digunakan sebagai ukuran kemampuan model untuk menjelaskan varians dari variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen untuk menjelaskan varians dari banyak variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti bahwa variabel bebas menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan variabel terikat. (Ghozali, 2016:95).

3.8.3.3 Uji Parsial (T-Test)

Menurut Ghozali (2016:171) Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini menguji tingkat kesignifikansian dari masing-masing variabel bebas. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel}. Kriteria pengujian adalah jika hasil dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho akan ditolak. Jika hasil dari $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka Ho diterima.

T-test ini merupakan hasil pengujian tingkat signifikansi koefisien yang didapat dari nilai koefisien regresi dibagi dengan kesalahan bakunya. Hal ini dirumuskan sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Rumus: Uji T-test

Keterangan:

n = jumlah sampel

r = r hitung

3.8.3.4 Uji Simultan (F-Test)

Uji signifikansi simultan (statistik F) untuk mengetahui apakah variabel independen atau bebas secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016:171). Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis 3 (H3). Hasil *F-test* ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA (*Analysis of Varians*). Adapun rumus yang digunakan untuk menguji variabel secara simultan sebagai berikut:

$$\mathbf{F = \frac{R^2 / K}{(1-R^2) / (n-k-1)}}$$

Rumus: Uji *F-Test*

Keterangan:

R_2 = efek total variabel x

n = jumlah total ukuran sampel

k = jumlah variabel x

Pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis secara parsial yaitu dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Kriteria pengujian yang digunakan:

1. Jika F hitung > F tabel maka H1 diterima.Jika F hitung < F tabel maka H0 ditolak.

UPB

Universitas Putera Batam