PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL PELANGI TANJUNGBATU KUNDUR

SKRIPSI

Oleh
Shellina Eka Putri
180910007

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL PELANGI TANJUNGBATU KUNDUR

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Shellina Eka Putri
180910007

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Shellina Eka Putri

NPM : 180910007

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

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

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL PELANGI TANJUNGBATU KUNDUR"

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 17 Januari 2022

Shellina Eka Putri
180910007

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL PELANGI TANJUNGBATU KUNDUR

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Shellina Eka Putri
180910007

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 22 Januari 2022

Daris Purba, S.E.I, M.S.I.
Pembimbing

UPB

Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Di dunia bisnis yang utamanya di pergerakan pada bidang jasa saat ini sangat berkembang pesatnya, salah satu di antaranya ialah pada bidang pariwisata. Dalam mempertahankan pasar dan menjadi pemenang atas persaingan, perusahaan harus cakap dalam mengerti tentang kebutuhan serta keinginan pelanggannya serta dapat memberi informasi yang bermanfaat bagi perusahaan. Demi membangun strategi pemasaran yang mana bisa memberikan kepuasan kepada konsumen serta yang paling utama ialah mampu bertahan didalam persaingan. Hal-hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah penyediaan fasilitas dan kualitas pelayanan karena banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan bagi perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu pada Pada Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur. Perancangan penelitian ini menggunakan desain penelitian dan metode penelitian kausalitas kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 182 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi linier, uji t dan uji F melalui aplikasi SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) memiliki signifikan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Y). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), kualitas pelayanan (X2) sebesar 3,97 persen, sedangkan sisanya sebesar 6,03 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Tamu

ABSTRACT

In the business world, which is primarily engaged in services, is currently growing rapidly, one of which is in the field of tourism. In defending the market and becoming a winner over the competition, companies must understand the needs and wants of their customers, and be able to provide useful information for the company. In order to build a marketing strategy that can provide satisfaction to consumers and the most important thing is to survive in the competition. The things that need to be considered by the company in achieving success are the provision and quality of service because many things can affect customer satisfaction for the company. This study aims to determine the effect of service quality and facilities on guest satisfaction at the Pelangi Hotel Tanjungbatu Kundur. This research design uses research design and quantitative causality research methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 182 respondents. The data analysis technique uses analysis of validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, linear regression analysis, t test and F test through the SPSS version 22 application. simultaneously has a significant effect on guest satisfaction (Y). The results of the coefficient of determination test show that service quality (X1), service quality (X2) is 3.97 percent, while the remaining 6.03 percent is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Facilities and Guest Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa 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 (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis juga 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 takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom Selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Daris Purba, S.E.I, M.S.I. Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan sepenuhnya;
7. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan universitas putera batam yang saling memberikan dukungan untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikkan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 22 Januari 2022

Shellina Eka Putri

UPB

Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN ORIISINALITAS ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Batasan Masalah 8
1.4 Rumusan Masalah 8
1.5 Tujuan Penelitian 9
1.6 Manfaat Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Kajian Teori 11
2.1.1 Kualitas Pelayanan 11
2.1.2 Fasilitas 16
2.1.3 Kepuasan Tamu 20
2.2 Penelitan Terdahulu 24
2.3 Kerangka Pemikiran 25
2.4 Hipotesis 27
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian 29
3.2 Sifat Penelitian 29
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian 30
3.3.1 Lokasi Penelitian 30
3.3.2 Periode Penelitian 30
3.4 Populasi dan Sampel 31
3.4.1 Populasi 31
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel 31
3.4.3 Teknik Sampling 32
3.5 Sumber Data 32
3.6 Metode Pengumpulan Data 33
3.7 Definisi Operasional Variabel 34
3.8 Metode Analisis Data 35
3.9 Uji Hipotesis 39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 41
4.2 Deskripsi Karateristik Respoden 41

4.3 Deskripsi Jawaban Responden 44
4.4 Analisis Data..... 48
4.5 Pengujian Hipotesis..... 55
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian..... 56
4.7 Implikasi Hasil Penelitian..... 57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN
5.1 Simpulan..... 59
5.2 Saran..... 59
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Hotel Pelangi 3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 27
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Kurva Histogram 51
Gambar 4. 2 Normal P-P Plot 51
Gambar 4. 3 Scatter Plot 53

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan dan Data Komplain Periode April 2021 – September 2021 4
Tabel 1. 2 Jenis-jenis Fasilitas Hotel Pelangi, 2021 5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 24
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian 30
Tabel 3. 2 Skala Likert 33
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian 35
Tabel 4. 1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin 42
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia 42
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 43
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 44
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan (X1) 45
Tabel 4. 6 Fasilitas (X2) 46
Tabel 4. 7 Kepuasan Tamu (Y1) 47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) 48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2) 49
Tabel 4. 10 Hasil Validitas Kepuasan Tamu (Y1) 49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas 50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov 52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas 52
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Linear Berganda 54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 55
Tabel 4. 16 Hasil Uji t 55
Tabel 4. 17 Hasil Uji F 56

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3. 1 Rumus Slovin..... 31
Rumus 3. 2 Koefisien Korelasi 36
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda..... 38
Rumus 3. 4 Uji F 40

UPB

Universitas Putera Batam

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dunia bisnis yang utamanya di pergerakan pada bidang jasa saat ini sangat berkembang pesatnya, salah satu di antaranya ialah pada bidang pariwisata. Pariwisata di Indonesia adalah hal penting yang tidak akan ada habisnya. Indonesia merupakan sebuah negara yang mempunyai potensi pariwisata yang tidak kalah hebatnya dengan negara-negara yang lain, terbukti bahwa pada pariwisata sangat membuat dampak yang sangat besar. Dengan banyaknya Sumber Daya Alam dan Sumber Daya Manusia yang mampu menghasilkan negara Indonesia ini menjadi salah satu kunjungan wisata yang utama di dunia. Banyaknya para pebisnis yang dibidang akomodasi sedang sangat berkembang pesatnya. Semakin banyaknya usaha yang berkeluaran maka itu akan semakin meningkatnya para pengusaha yang mana bisa menimbulkan rasa ingin berlombaan antara bisnis yang dilakukannya.

Di negara Indonesia ini masih banyak menyimpan keindahan alam yang tidak di ketahui orang setempat. Indonesia ini memiliki sebuah pulau yang bernama Kabupaten Karimun. Kabupaten Karimun merupakan sebuah kabupaten yang ada di provinsi Kepulauan Riau (KEPRI), di seberang Kabupaten Karimun ini memiliki sebuah pulau yang di sebut dengan nama Tanjungbatu Kundur. Di pulau ini dulu ialah merupakan sebuah tempat yang memiliki banyaknya wisatawan yang berdatangan dari luar contohnya seperti Singapore. Dengan

banyaknya suatu objek pada tempat wisata, tempat pembelanjaan dan penginapan atau hotel-hotel (akomodasi). Tentunya para pelaku pada industri jasa perhotelan ini akan banyak membangun hotel atau wisma karena itu akan menjadi sebagai pelengkap untuk para wisatawan yang sedang berlibur atau yang menjalankan kegiatan bisnis mereka yang di mana mereka pasti akan membutuhkan tempat untuk menginap atau beristirahat.

Hotel yakni sebuah tempat yang mempersiapkan pelayanan yang seperti tempat untuk menginap dengan tersedianya minuman dan makanan. Pada hotel terdapat beberapa layanan yang akan di dapati oleh para tamu yang menginap disana. Hotel juga di bagi menjadi beberapa macam kamar yang di miliki oleh hotel tersebut (Arianto and Muhammad 2018:110). Hotel ialah merupakan sebuah gedung yang di urus oleh pemiliknya dengan mempersiapkan minuman, dan fasilitas kamar yang dapat digunakan untuk para wisatawan yang sedang berlibur maupun untuk kepentingan bisnis, dan hotel tersebut di buat dengan harga yang sangat terjangkau untuk para wisatawan yang berdatangan (Rahmawati, Athalets, and Putera 2020:175).

Agar mempunyai suatu nilai yang memuaskan di dalam hotel tersebut maka perusahaan harus menciptakan kepuasan pada tamu dengan cara yang bagus yang dapat di tawarkan kepada para tamu. Maka dari itu pihak perusahaan harus pandai meningkatkan kepuasan pelanggan melalui fasilitas yang di berikan dari pihak perusahaan dan serta meningkatkan kualitas pada pelayanan yang di berikan kepada para tamu. Dengan adanya dari pihak perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan, dan fasilitas maka dari para pelanggan pasti akan menilai mana hotel

yang akan di tempati untuknya agar mereka merasa puas dan mempunyai rasa kenyamanan pada tempat yang di tempatinya.

Gambar 1. 1 Hotel Pelangi
Sumber : Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur, 2021

Hotel Pelangi yang terletak di Kepulauan Riau, Kecamatan Kundur, Kabupaten Karimun, Tanjungbatu Kundur ialah merupakan sebuah tempat penginapan para tamu yang telah di resmikan pada tanggal 5 Oktober 2000 oleh pemiliknya yang bernama Wei Ling. Hotel Pelangi terdiri dari 26 kamar, 1 staff, Receptionist, Lobby dan Ruang tamu. Di Hotel Pelangi mempunyai 4 type kamar yaitu kamar Ekonomi dengan harga Rp.160.000 dengan mempunyai luas kamar 3,5 x 3,5, kamar *Standart* dengan harga Rp. 190.000 dengan mempunyai luas kamar 4 x 3.5, kamar *Deluxe* dengan harga Rp. 210.000 dengan mempunyai luas kamar 4,5 x 6,5 dan kamar *Single Bed* dengan harga Rp. 230.000 dengan mempunyai luas kamar 5 x 7.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan dan Data Komplain Periode April 2021 – September 2021

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pelanggan	Persentase Pelanggan	Jumlah Komplain	Persentase Komplain
1	April	2021	72	9%	6	8%
2	Mei	2021	50	6%	3	6%
3	Juni	2021	83	11%	5	6%
4	Juli	2021	40	5%	2	14%
5	Agustus	2021	31	4%	1	22%
6	September	2021	59	8%	3	14%
Jumlah			335		20	

Sumber : Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur, 2021

Dapat di lihat pada tabel di atas mengenai jumlah pelanggan dan data komplain pada periode April sampai dengan September pada Hotel Pelangi ini merupakan sebuah cara untuk mendapatkan persentase pada tabel pelanggan di atas ialah menggunakan rumus yaitu jumlah pada pengunjung di bagi dengan jumlah kamar yang ada pada hotel yaitu 26% lalu di bagi lagi dengan jumlah hari yang ada pada satu bulan (30 hari) sedangkan untuk mendapatkan persentase pada data complain itu dapat di hitung dengan rumus jumlah pelanggan di bagi jumlah data komplain dan di kurang 30%. Di jelaskan pada tabel tersebut bahwa pada bulan April jumlah pelanggannya mencapai 72 pengunjung dengan persentasenya 9% sedangkan pada jumlah komplain itu mempunyai 6 pengunjung dengan persentase berupa 8% dan pada bulan Mei mengalami penurunan dengan mempunyai 50 pengunjung dengan persentasenya 8% sedangkan pada jumlah komplain itu mempunyai 3 pengunjung dengan persentasenya berupa 6% dan pada bulan ini merupakan bulan yang mengalami kenaikan yaitu bulan Juni yang mempunyai 83 pengunjung dengan persentasenya mencapai 10% sedangkan pada

jumlah komplain itu mempunyai 5 pengunjung dengan persentasenya berupa 6% dan pada bulan Juli mengalami penurunan dengan mempunyai 40 pengunjung dengan persentasenya 5% sedangkan pada jumlah komplain itu mempunyai 2 pengunjung dengan persentasenya berupa 14% dan pada bulan Agustus juga masih mengalami penurunan dengan mempunyai 31 pengunjung dengan persentasenya 4% sedangkan pada jumlah komplain mempunyai 1 pengunjung dengan persentasenya berupa 22% dan yang terakhir pada bulan ini ada sedikit mengalami penaikan yaitu pada bulan September yang mempunyai 59 pengunjung dengan persentasenya mencapai 8% sedangkan pada jumlah komplain memiliki 3 pengunjung dengan persentasenya 14%. Pada data jumlah komplain dari pengunjung ialah berupa komplain terkait dengan *Water Heater* yang tidak berfungsi dengan baik pada kamar dan juga pendingin ruangan yang berada pada area *Receptionist* yang tidak dingin sehingga bisa membuat para tamu yang sedang melakukan proses *Check-in* maupun *Check-out* itu merasa tidak nyaman. Data yang di dapati adalah data yang memang benar di ambil dari sumbernya melalui wawancara langsung pada pihak Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.

Tabel 1. 2 Jenis-jenis Fasilitas Hotel Pelangi, 2021

No	Fasilitas	Jumlah	Keterangan
1	Kamar	26	*Water Heater* masih sering terjadi kerusakan
2	Ruang Receptionist	1	Kurang ramah
3	Ruang Tamu	1	Kurang dinginnya AC akan membuat tamu yang sedang *Check-in* maupun *Check-out* merasa tidak nyaman
4	Toilet Umum	1	Kurangnya kebesihan
5	Ruang Genset	1	Suara genset yang masih kedengaran jika berada disekitar Lobby
Total		**30**	

Sumber : Staff Hotel Pelangi, 2021

Dapat di lihat pada tabel diatas Hotel Pelangi memiliki sejumlah 26 kamar yang di mana tamu yang berkunjung merasa tidak puas mendapatkan fasilitas yang di sediakan oleh hotel tersebut. Contohnya seperti pada kamar yang memiliki *Water Heater*, tetapi ada sebagian kamar yang *Water Heater*nya tidak dapat berfungsi dengan baik yang di complain oleh tamu. Jika dilihat dari kualitas pelayanan yang di berikan oleh karyawan Hotel Pelangi dapat di lihat dari cara mereka melayani para pelanggan yang sedang ingin *Check-in* maupun *Check-out*, jika kurangnya memberikan senyuman kepada para tamu maka pasti akan dinilai oleh para tamu kurang baiknya kualitas pelayanan tersebut dan hal seperti ini pasti akan menimbulkan rasa tidak nyaman dan menilai tidak profesional dalam melayani tamu yang berkunjung kehotel tersebut. Selanjutnya fasilitas mengenai Ruang Tamu yang berada dekat lobby dimana ruang tamu memang sudah mempunyai AC tetapi masih saja tidak terasa dingin maka hal tersebut pastinya akan membuat para tamu yang berada di ruang tamu itu akan merasa tidak nyaman karena adanya AC yang tidak terlalu dingin seharusnya dari pihak Hotel Pelangi harus memperbaiki sebenarnya apa yang membuat para tamu merasa tidak nyaman ini.

Sebuah tempat penginapan yang bersih tentu saja bisa memberikan sebuah kenyamanan bagi para tamu yang menginap ditempat tersebut. Seperti kurang bersihnya pada toilet umum, akibatnya para pengunjung yang ingin pergi ke toilet pun pasti akan merasa sangat tidak nyaman karena dengan kotornya toilet tersebut, dan pastinya mereka bisa menilai bagaimana fasilitas yang disediakan dari hotel tersebut. Kebersihan itu juga sangat berperan penting untuk

membangun citra perusahaan menjadi lebih baik. Selain itu permasalahan tentang Ruang Genset yang berada di belakang Hotel ini, pastinya jika dengan adanya pemadaman lampu maka dari pihak hotel harusnya akan menggunakan genset agar para pelanggan yang berkunjung di hotel bahkan yang berada disekitaran lobby tersebut tidak merasa tidak nyaman karena adanya pemadaman lampu. Untuk memenuhi pada kepuasan tamu maka dari pihak hotel seharusnya membuat suatu ruangan yang berkedap suara, agar selanjutnya jika ingin menyalakan mesin genset tersebut, suaranya tidak terlalu terdengar di sekitar lobby.

Berdasarkan permasalahan yang terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang menjadi aspek didalam kepuasan tamu, oleh sebab itu peneliti menentukan topik yang terkait **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur."**

1.2 Identifikasi Masalah

Di uraikan pengidentifikasian permasalahan penelitian ini yakni:

1. Kurang perhatiannya *Receptionist* dalam memberikan pelayanan pada proses *Check-in* maupun *Check-out.*
2. Sering terjadinya keluhan para tamu karena adanya *Water Heater* yang tidak berfungsi dengan baik.
3. Pelayanan yang di berikan pihak hotel tidak sesuai dengan yang di harapkan tamu.

1.3 Batasan Masalah

Supaya penelitian yang di jalankan oleh peneliti ini sejalan dengan yang di jalankan pada identifikasi masalah, penulis membatasi masalah dengan penelitian yang di lakukan pada Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur, yakni:

1. Batasan variabel yaitu penelitian ini hanya membatasi masalah yang terkait dengan variabel X1 dan X2 berpengaruh pada Y.
2. Batasan objek yaitu penelitian ini hanya dilakukan pada Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.
3. Batasan waktu yaitu penelitian ini dimulai dari September sampai dengan selesai.

1.4 Rumusan Masalah

Dengan di dasarkan pada identifikasi masalah, rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur?

1.5 Tujuan Penelitian

Beberapa yang di inginkan tercapainya dalam penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas tehadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Membuat sumber yang baru pada penelitian berikutnya dengan terkaitnya variabel.
2. Hasil akhir pada penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan dalam pembelajaran pada mahasiswa yang bersangkutan pada manajemen.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis terdiri dari yakni:

1. Bagi Universitas Putera Batam

Penelian ini semoga dapat menambahkan karya tulis ilmiah dan menjadi sebagai acuan di Universitas Putera Batam.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini semoga dapat memberikan sebuah saran dan pengetahuan bagi hotel sehingga dapat memberikan kenyaman pada tamu yang menginap.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini semoga dapat digunakan sebagai panduan untuk mengenal tentang organisasi yang menjalankan di dalam bidang perhotelan untuk jika pada yang akan datang jika ingin memulai suatu usaha yang bersangkutan dengan penelitian ini setidak dikitnya sudah ada konsepnya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini semoga dapat digunakan sebagai panduan untuk memecahkan suatu masalah atau menemukan informasi yang berkaitan.

UPB

Universitas Putera Batam

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

Pemasaran ialah sebuah pengetahuan dalam strategi bisnis yang mempunyai tujuan untuk mencapai sebuah keputusan yang berlanjut bagi para konsumen ataupun karyawan. Di dalam strategi bisnis, pemasaran adalah sebuah tindakan dalam penyesuaian pada sebuah perusahaan pasar yang biasanya menghadapi suatu bisnis yang baik yang terus berubah-ubah (Pantilu, Rosalina A.M Koleangan, and Roring 2018:3724).

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1.Pengertian Kualitas Pelayanan

Sebuah layanan yang berkualitas dapat memperlihatkan kelebihan pada suatu layanan yang ditawarkan kepada konsumen. Kualitas pelayanan ini lebih menekankan pada sebuah kualitas yang mempunyai proses, di karenakan pada biasanya para konsumen akan langsung terlibat dalam proses seperti ini (Razak and Rasmansyah 2018:3). Kualitas pelayanan ialah merupakan sebuah kelebihan yang dapat di rasakan oleh pelanggan ketika mereka sudah melakukan proses pembelian dan sudah menerima hal tersebut (Hartini 2017:407).

Pelayanan itu mempunyai sebuah arti yaitu sesuatu perbuatan ataupun aktivitas yang di tawari oleh salah satu pihak kepada pihak yang lain pada dasarnya itu adalah yang tidak terwujud atau tidak mempunyai kepemilikan

apapun. Kualitas pelayanan ialah suatu tingkat pada kinerja yang di harapkan dan mempunyai pengendalian pada suatu tingkatan kerja yang di harapkan dan tingkatan tersebut sudah memenuhi keinginan konsumen tersebut (Maryati and Husda 2020:21).

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang dikerjakan pada organisasi agar dapat memenuhkan apa yang konsumen harapkan. Pelayanan yang di maksud ialah merupakan seperti servis yang di lakukan oleh para staff yang bekerja di perusahaan itu, contohnya pelayanan tersebut berupa membantu para konsumen dalam proses *Check-in* maupun *Check-out,* dan membersihkan kamar setelah konsumen sudah melakukan *Check-out.*

Kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam kegiatan perhotelan maupun yang lain, jika kualitas pelayanan tersebut dipandang buruk oleh konsumen, maka untuk selanjutnya konsumen akan lebih bijak lagi dalam memilih tempat penginapan yang menurut mereka baik dalam melayan para konsumen yang ingin bertempat disana.

2.1.1.2. Faktor Kualitas Pelayanan

Faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan (Gultom and Mardika 2019:2–3) yakni:

1. Mengidentifikasikan determinasi kualitas jasa

Pada perusahaan jasa wajib memiliki kualitas jasa yang baik untuk para pelanggan yang berkunjung.

2. Mengelola harapan pelanggan

Tidak sedikitnya perusahaan memperhatikan kualitas pelayanan yang ada pada perusahaannya agar para pengunjung itu tertarik terhadap kualitas tersebut.

3. Mengelola bukti kualitas jasa

Dalam kelola sebuah bukti dalam kualitas jasa ini sangat penting, jika mempunyai bukti maka para konsumen pasti akan percaya.

4. Harapan pelanggan

Sebuah antisipasi yang ada pada pikiran pelanggan selama mereka ingin membeli produk/barang atau dilayanan bisnis.

2.1.1.3. Kriteria Kualitas Pelayanan

Beberapa kriteria terhadap kualitas pelayanan (Saputra 2018:77–78) yakni:

1. Keandalan

Sebuah konsistensi kinerja bahwa pada perusahaan menyiapkan pelayanan yang benar dilakukan dengan waktu yang tepat dan hal ini juga membuat perusahaan menepati janjinya.

2. Responsif

Ketersediaan pekerjanya didalam hal melayani yang baik.

3. Kompetensi

Sebuah kemampuan yang baik dalam hal melayani.

4. Aksesibilitas

Kemudahan dalam menyesuaikan, misalnya mudah dalam menemukan lokasi, waktu, dan saluran komunikasi yang tidak sulit untuk dihubungi.

5. Kesopanan

Perilaku yang bersifat baik, ramah, dan rasa hormat kepada pengunjung.

6. Komunikasi

Sebuah jalan sampaian pemberitahuan dari salah satu orang kepada orang yang lain.

7. Kredibilitas

Suatu kepercayaan yang dapat diunggulkan atau pertanggungjawabkan oleh seseorang.

8. Keamanan

Jauh dari segala segi kejahatan, risiko dan gangguan. Maksud dari kriteria ini adalah aman dari segi keuangan, dan kerahasiaan.

9. Empati

Sebuah perasaan yang paham keperluan dan keinginan para konsumennya.

10. Fisik

Keadaan yang meliputi sarana yang di berikan oleh pihak perusahaan, penampilan pada karyawan, dan cara pelayanan melayani konsumennya.

2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Beberapa indikator kualitas pelayanan (Baetie 2018:8–9) yakni:

1. Reabilitas

Sebuah kelebihan untuk mencapai pelayanan yang jelas dengan yang dijanjikannya.

2. Responsiveness

Selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang tamu hadapi dan memberikan informasi yang jelas kepada tamu.

3. Assurance

Kemampuan dan kesopanan yang ada pada karyawan serta mempunyai kemampuan untuk mendapatkan sebuah kepercayaan.

4. Empathy

Menjaga dan memberikan perhatian kepada tamu yang memerlukan sesuatu yang diinginkan.

5. Tangible

Sarana yang dapat diberikan oleh perusahaan yang meliputi, peralatan, perlengkapan, dan harga.

2.1.2 Fasilitas

2.1.2.1 Pengertian Fasilitas

Semua negara maupun tempat yang kita kunjungi pasti akan memberikan fasilitas yang baik untuk konsumennya. Fasilitas ialah sebuah sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa tersebut di tawarkan kepada pelanggan. Fasilitas yang di maksud dapat termasuk pada suatu hal yang dapat mempermudahkan pelanggan untuk mencapai suatu kepuasan (Apriyadi 2017:73).

Fasilitas yakni segala sesuatu yang dapat mempermudahkan konsumen menggunakannya dalam usaha pada bidang jasa, oleh karena itu segala fasilitas yaitu seperti kondisi sarana tersebut, perlengkapan, serta kebersihan yang harus diperhatikan (Dalame and Rustam 2020:219). Fasilitas merupakan sebuah sarana yang dipersiapkan oleh hotel, dan adalah sebuah faktor penentuan apa pilihan tamu tersebut untuk nginap atau sewa di hotel tersebut (Anisshia and Prastiyo 2019:22).

Fasilitas ialah merupakan sebuah posisi tolak ukur dari semua layanan yang disediakan, bahkan hal tersebut sangat berpengaruh sekali terhadap kepuasan tamu, karena dengan adanya sarana yang sangat memungkinkan maka itu akan sangat memudahkan dan menyamankan para tamu yang berada dihotel tersebut menggunakannya (Srijani and Hidayat 2017:33–34).

Di dalam suatu penargetan dalam tujuan perusahaan, diperlukannya alat atau sebuah sarana yang dapat digunakan dalam setiap kegiatan sehari-hari di dalam perusahaan tersebut. Fasilitas yang diperlukannya itu sangat bermacam-

macam bentuk maupun jenisnya. Fasilitas adalah sebuah hal yang tidak bisa jauh dari kehidupan sehari-hari, karena hampir semua kegiatan atau aktivitas yang kita lakukan pasti menggunakan namanya fasilitas atau sarana.

Fasilitas adalah sesuatu hal yang dapat memudahkan kita dalam melakukannya bahkan menggunakannya dalam usaha yang pada bidang jasa ataupun lainnya. Biasanya fasilitas atau sarana ini harus dipersiapkan terdahulu sebelum di tawarkan untuk konsumen ataupun tamu. Jika hal tersebut dipersiapkan dengan baik maka ketika konsumen menggunakannya pasti akan merasa puas terhadap hal tersebut.

2.1.2.2 Faktor Fasilitas

Berikut beberapa faktor fasilitas (Apriyadi 2017:73–74) yakni:

1. Sifat dan tujuan organisasi

Sebuah sifat dalam suatu jasa sering kali ditentukan dalam syarat desain. Mempunyai desain fasilitas yang baik itu sangat mempunyai beberapa kegunaan antara lain pada perusahaan pasti akan mudah di kenali oleh masyarakat luar, dan pada desain interiornya bisa menjadi ciri khas pada tempat tersebut.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

Setiap perusahaan pasti akan sangat di butuhkan letak untuk membangun sarana jasanya. Dalam proses penentuan letak juga harus menyelesaikan beberapa faktor antara lain yaitu kemampuan pada finansial, peraturan

pada pemerintah yang bersangkutan dengan kepemilikan tanah dan lain-lain.

3. Fleksibelitas

Fleksibelitas ini sangat diperlukan apabila adanya permintaan dan jika spesifikasi pertumbuhannya berjalan, sehingga dapat menghasilkan uang. Maka itu fasilitas juga harus semakin di perbaharui karena adanya zaman sudah semakin berkembang.

4. Faktor esteis

Jika sarana yang dipersiapkan ditata dengan rapi, maka hal tersebut akan menarik hati para pelanggan yang berkunjung serta meningkatkan sifat positif terhadap pelayanannya.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Pada fasilitas jasa masyarakat dan lingkungan adalah yang mempunyai peran penting bagi organisasi. Apabila perusahaan tidak memfokuskan ini, maka itu akan tergoyahkan.

6. Biaya kontruksi dan operasi

Pada biaya kontuksi itu biasanya mempunyai pengaruh seperti ada berapa bangunan yang di pakai sedangkan pada biaya operasi dipengerahi pada keperluan akan ruangan.

2.1.2.3 Indikator Fasilitas

Terdiri 6 indikator dalam fasilitas (Putra and Afandi 2018:546) yakni:

1. Perencanaan Spasial

Aspek yang termasuk dengan ukuran, bentuk dan warna yang digunakan untuk menarik hari para pengguna.

2. Perencanaan Ruangan

Faktor ini seperti perencanaan pada ruangan, yang mencakup peletakan pada fornitur serta peralatan yang ada pada ruangan.

3. Perlengkapan/perabotan

Sebuah hotel atau perusahaan mana saja harus memiliki perabotan, hal tersebut bisa menarik pelanggan yang berkunjung itu merasa nyaman dan ruangan tersebut juga tidak terlihat sangat kosong.

4. Tata Cahaya

Cahaya merupakan sebuah sarana yang perlu di perhatikan, jika memiliki cahaya yang cukup dan memadai dalam ruangan tersebut, maka pelanggan yang berkunjung pasti akan merasa nyaman jika terlihat terang.

5. Warna

Warna juga merupakan sebuah sarana yang harus di perhatikan, jika warna tersebut menarik untuk dipandang, maka pelanggan juga pasti akan merasa nyaman dengan hal tersebut.

6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Pesan yang ini sangat berpengaruh dalam faktor ini yaitu pada penampilan visual, pada penempatan, pemilihan bentuk fisik, pada warna serta pencahyaan.

2.1.3 Kepuasan Tamu

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Tamu

Kepuasan pelanggan ialah seseorang yang memiliki sebuah perasaan senang maupun kecewa terhadap apa yang di harapkannya dan apa yang di terimanya (Fitriyana and Dharmawan 2018:3). Kepuasan pada pelanggan terdiri dari beberapa aktivitas seperti kualitas pada produk dan pelayanan yang di berikan, harga yang cukup terjangkau, serta pengiriman yang tepat waktu (Janahi and Almubarak 2017:2).

Kepuasan pada pelanggan mempunyai sebuah pengaruh pada suatu strategi dalam pemasaran pada setiap perusahaannya. Dalam meningkatkan kepuasan pada pelanggan itu dapat mengarahkan pada peningkatkan hasil dalam penjualan di perusahaan tersebut. Kepuasan ialah sebuah proses masukan pada produk ataupun layanan yang diberikan dari pihak perusahan kepada konsumen yang menerimanya (Tram and Duy 2019:77).

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai seseorang yang membutuhkan atau memerlukan sesuatu dan hal tersebut dapat terpenuhkan dan kepuasan pelanggan ialah bagian dari pemasaran dan sebuah peran yang penting didalam hal tersebut (Susanto and Subagja 2019:73).

Kepuasan konsumen ialah sebuah hal yang penting pada perusahaan jasa dari dalam hotel karena jika ada konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan dihotel tersebut maka tujuannya agar membuat hubungan antara konsumen dengan orang yang menyediakan jasa tersebut akan menjadi lebih baik dalam proses menjalankan bisnisnya. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan adalah kunci yang penting dalam hal membeli jasa yang di inginkan.

Kepuasan konsumen merupakan sebuah hal yang penting di perusahaan. Dalam hal tersebut memerlukan suatu hal ataupun kepuasan yang dapat terpenuhkan untuk konsumen agar setelah mereka menerimanya itu akan mempunyai sebuah perasaan yang senang maupun kecewa pada suatu hal yang di terimanya.

2.1.3.2 Faktor Kepuasan Tamu

Dalam menentukan kepuasan tamu ada lima faktor yang harus diperhatikan (Atmaja 2018:51–52), yaitu:

1. Kualitas Produk

Pelanggan yang berkunjung aka nmerasa puas jika apa yang didapatinya jika kualitas tersebut bagus dan nyaman untuk digunakan.

2. Kualitas Pelayanan dan Jasa

Pelanggan akan merasa terpenuhkan bila pelayanan yang diberikan dari pihak perusahaan kepada pelanggan itu baik atau sesuai dengan apa yang diharapkannya.

3. Emosi

Pelanggan akan merasa senang apabila apa yang digunakannya itu merupakan sebuah jasa atau produk yang banyak dikenal pada masyarakat.

4. Harga

Sebuah barang yang mempunyai kualitas yang baik dan mempunyai harga yang lebih murah maka akan mendapatka nilai yang tinggi pada pelanggan.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu membayar tambahan biaya untuk mendapatkan apa yang ia butuhkan.

2.1.3.3 Metode Mengukur Kepuasan Tamu

Kepuasan Tamu dapat diukur melalui (Atmaja 2018:52) yakni:

1. Sistem Keluh dan Saran

Untuk membuat tamu merasa nyaman dan mudah dalam memberikan kritik maupun saran maka dari pihak hotel juga menyediakan kotak saran yang berada pada *receptionist*, serta memberikan sambungan telepon pengaduan terhadap yang apa yang terjadi tanpa biaya apapun.

2. *Ghost Shipping*

Memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai konsumen.

3. Lost Customer Analysis

Perusahaan akan mencoba mencari tahu sebenarnya apa yang terjadi mengapa mereka tidak menggunakan produk/jasa tersebut.

4. Survei Kepuasan Konsumen

Hal tersebut dalam dilakukan menggunakan wawancara maupun secara langsung.

2.1.3.4 Indikator Kepuasan Tamu

Terdiri tiga indikator kepuasan tamu (Imansyah and Irawan 2017:330) yaitu:

1. Kesesuaian Harapan

Pelayanan oleh karyawan yang di terima sesuai dengan apa yang di harapkan.

2. Minat Berkunjung Kembali

Mempunyai minat untuk kunjung kembali di karenakan apa yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada pelanggan itu merasa puas.

3. Kesediaan Merekomendasikan

Konsumen bersedia rekomendasi barang/jasa yang di gunakannya pada pihak keluarga maupun temannya.

2.2 Penelitan Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Arianto and Muhammad 2018) ISSN 2615-6849	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa	Regresi Linear Berganda	Fasilitas, Pelayanannya memengaruhi Kepuasan Pengunjung.
2	(Pantilu et al. 2018) ISSN 2303-1174	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado	Regresi Linear Berganda	Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas memengaruhi Kepuasan Pelanggan.
3	(Razak and Rasmansyah 2018) ISSN 2338-4794	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Regresi Linear Berganda	Kualitas Layanan memengaruhi Kepuasan Nasabah.
4	(Hartini 2017) ISSN 2476-9576	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel Sakura Palangka Raya	Regresi Linear Berganda	Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Lokasi memengaruhi Keputusan Konsumen.
5	(Maryati and Husda 2020) ISSN 2337778X	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Holiday di Kota Batam	Regresi Linear Berganda	Fasilitas, Kualitas Pelayanan memengaruhi Kepuasan Pelanggan.
6	(Saputra 2018) ISSN 2477-1136	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	Regresi Linear Berganda	Fasilitas, Kualitas Pelayanan memengaruhi Kepuasan Pasien.

Tabel 2.1 Lanjutan

7	(Apriyadi 2017) ISSN 0215-9511	Analisis Pengaruh Ketetapan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosar	Regresi Linear Berganda	Ketetapan Waktu, Fasilitas, Harga Tiket memengaruhi Kepuasan Penumpang.
8	(Endang and Cholida 2017) ISSN 2085 - 0859	Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro	Regresi Linear Berganda	Fasilitas, Kualitas Pelayanan, memengaruhi Kepuasan Penumpang.

Sumber : Peneliti, 2021

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasar pada penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Jasa, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bukitapit Bumi Persada menyatakan Kualitas Layanan Jasa memengaruhi Kepuasan Pelanggan (Fitriyana and Dharmawan 2018). Begitu juga dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelabuhan Batu Ampar di Batam menyatakan Kualitas Layanan memengaruhi Kepuasan Konsumen (Dalame and Rustam 2020).

Selanjutnya penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Atria Malang menyatakan Kualitas Pelayanan memengaruhi Kepuasan Pelanggan di Hotel Atria Malang (Putra and Afandi 2018).

2.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Penelitian berjudul Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center menyatakan fasilitas memengaruhi kepuasan pelanggan (Srijani and Hidayat 2017). Begitu juga penelitian berjudul Analisis Pelayanan Konsumen dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado menyatakan fasilitas memengaruhi kepuasan konsumen (Winarno, Mananeke, and Olgi 2018).

Selanjutnya penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The 101 Hotel Bandung Dago menyatakan fasilitas fisik memengaruhi kepuasaan pelanggan (Smaradhana and Lutfie 2017).

2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu

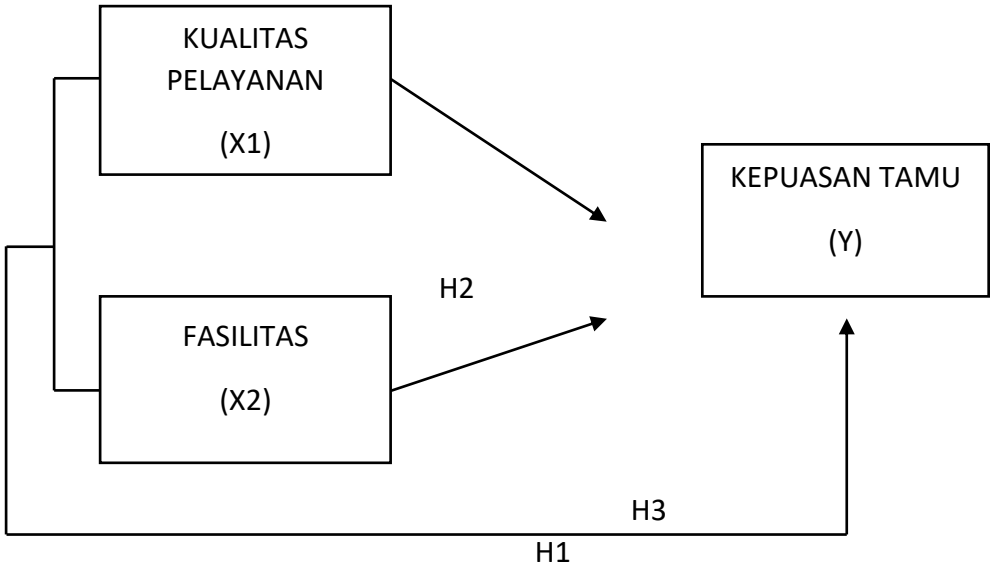
Penelitian berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Holiday di Kota Batam menyatakan fasilitas dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan (Maryati and Husda 2020). Begitu juga penelitian yang berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkali Di Pekanbaru menyatakan fasilitas dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan (Syahsudarmi 2018).

Selanjutnya penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The 101 Hotel Bandung Dago

menyatakan kualitas layanan dan fasilitas memengaruhi kepuasan pelanggan (Smaradhana and Lutfie 2017).

2.3.4 Gambar Kerangka Pemikiran

Berikut merupakan kerangka yang dipakai sebagai dasar dalalam penelitian ini.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, maka ditetapkanlah hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.

H2: Fasilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.

H3: Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.

UPB

Universitas Putera Batam

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis yang di gunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yakni adalah yang dapat digunakan untuk mengumpulkan sampel ataupun populasi tertentu. Teknik pengambilan pada sampel itu biasanya bersifat acak (Murti, Suroto, and Karamina 2020:44).

Metodenya dalam penelitian ini yakni ialah deskriptif dan asosiatif, jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian yang mempunyai sifat mencari hubungannya ataupun lebih pengaruhnya atau lebihnya pada variabel tersebut. Jika metodenya di dalam kuantitatif maka ialah dalam berbentuk data penelitiannya yang bentuknya angka (Pantilu et al. 2018:3726). Pada penelitian ini yakni menggunakan analisa regresi linear berganda yang di lakukan pada peneliti agar bisa mencari pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.

3.2 Sifat Penelitian

Pada penelitian di objek ini adalah yang pertama memperoleh sebuah hasil yang akan di laksanakannya penelitian terhadap suatu objek sertas variabel yang akan di jadikan untuk memperoleh sebuah hasil yang untuk ditelitikan, penelitian ini bersifat orisinil, yang artinya memiliki sifat penelitiannya di tetapkan ialah sebuah riset orisinil yang mengangkat indikator, variabel pada objek penelitian ini

yang di mana belum pernah di gunakan pada sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini bisa digunakan sebagai suatu panduan terhadap peneliti yang akan datang yang akan melakukan penelitian pada suatu objek yang sama.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini pada Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur yang akan menjadi sebagai tempat penelitian sebagai alat pengolah data yang di perlukan. Pada penelitian ini berlokasi di Tanjungbatu Kundur, Kecamatan Kundur, Kabupaten Karimun, Kepulauan Riau. Hotel Pelangi ini beroperasi dibidang akomodasi atau penginapan umum.

3.3.2 Periode Penelitian

Pada penelitian ini di langsungkan dalam waktu sekitar 6 bulan yang di langsungkan mulai pada bulan September-Febuari 2021.

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Sept 2021	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022
Latar Belakang						
Perumusan Masalah						
Studi Kepustakaan						
Metodologi Penelitian						
Penyebarluasan Kuesioner						
Pengumpulan Kuesioner						
Olah data						
Penyelesaian Skripsi						

Sumber: Peneliti, 2021

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Sejumlah subjek yang akan di teliti oleh seorang peneliti dan hal tersebut di lakukan agar bisa dimengerti dan bisa di tarik simpulnya. Populasi ini dapat di peroleh karena pemberian dari Direktur Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur yakni pada tamu yang berkunjung atau menginap dari bulan April sampai dengan bulan September 2021 ada sebanyak 335 tamu.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Dengan mempunyai populasi sebanyak 335 pelanggan terhitung enam bulan di mulai dari data pada bulan April sampai dengan bulan Agustus 2021. Tingkat kesalahan pada saat penarikkan sampel yang telah di tetapkan ialah 5% hinga memiliki perolehan yang di dapati ialah 335 responden untuk memenuhi jumlah Slovin yang telah di tetapkan serta tingkatan error akan semakin kecil. Peneliti menggunakan rumus Slovin berguna untuk mengetahui jumlah sampel dengan penentuan berikut:

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

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

$$n = \frac{335}{1+335\ (0{,}05)^2}$$

$$n = \frac{335}{1{,}837}$$

n = 182,31

n = 182 sampel

3.4.3 Teknik Sampling

Pada penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan *Sampling Accidental. Sampling Accidental* ialah sebuah teknik dalam menentukan sebuah sampel berdasarkan kebetulan, yakni kepada siapapun yang kebetulan saja ketemu peneliti maka itu bisa di gunakan sebagai sampel (Hasmayni and Lumbanbatu 2019:12).

3.5 Sumber Data

Terdapat dua jenis sumber data (Hermanto, Purwatiningsih, and Rifa'i 2020:30) yakni:

3.5.1 Data Primer

Data primer berasal dari hasil sebaran kuesioner pada tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.

3.5.1.1 *Interview* (wawancara)

Teknik pengumpulan pada suatu data jika penulis ingin memperoleh terkait responden yang lebih banyak serta sedikitnya responden. Teknik pengumpulan data ini merupai laporan pada data diri.

3.5.1.2 Kuesioner

Teknik pengumpulannya berupa memberikan pertanyaan terhadap responden agar mendapatkan sebuah hasil. Kuesioner merupakan sebuah teknik yang sangat praktis jika peneliti mengerti atas variabel dan harapan pada responden.

3.5.1.3 Observasi

Suatu kegiatan dalam pengamatan terhadap suatu objek secara teliti dengan langsung pada tempat penelitian, dan observasi ini juga mencatat secara sistematis terhadap gejala yang diteliti.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder bersumber dari pihak Direktur Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur melalui data yang berasal dari persentase keluhan dari para tamu.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik analisa ini dengan langkah menyebarkan kuesioner dapat berupa tanggapan responden yang nantinya akan digunakan untuk mendistribusikan pada tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur dengan menggunakan bantuan Skala Likert. Skala Likert yakni sebuah metode pengukuran yang dapat dipergunakan untuk mengukur pendapat seseorang dengan menggunakan kuesioner agar dapat mengetahui skala pada sikap pada objek tersebut (Sumartini, Harahap, and Sthevany 2020:30). Untuk menjawab yang diperlukan dalam kuantitatif, jawaban bisa diberi dengan skor.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sumartini et al. 2020:30)

3.7 Definisi Operasional Variabel

Konsep yang dapat dijadikan sebagai operasional yang dimana mempermudahkan dalam melaksanakan penelitian berguna pada penelitian berikutnya. Pada variabel operasional bersangkutan dengan proses pengukuran variabel tersebut, yang mana pada perlengkapan bahkan dalam penilaiannya pada objek yang bervarian yang sudah disepakati oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya di rangkum. Operasional variabel yakni sebuah batasan pengertian yang diberikan kepada variabel dalam suatu aktivitas penelitian yang dapat dipergunakan sebagai acuan untuk menentukan variabel tersebut (Kartikasari and Djastuti 2017:5). Terdapat beberapa variabel (Hartini 2018:145), yakni:

3.7.1 Variabel Independen

Variabel Independen di katakan sebagai variabel yang bebas, yang mempengaruhi ataupun yang sudah menjadi sebab timbulnya variabel dependen. Pada variabel independen yaitu adalah kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2). Kualitas pelayanan (X1) merupakan sebuah kelebihan yang dapat dirasakan oleh pelanggan ketika mereka sudah melakukan proses pembelian dan sudah menerima hal tersebut (Hartini 2017:407).

Selanjutnya fasilitas (X2) merupakan persediaan pada perlengkapan untuk mempermudah pada para pelanggan dalam melakukan kegiatannya, sehingga apa yang diperlukannya itu sudah terpenuhkan (Pantilu et al. 2018:3725).

3.7.2 Variabel Dependen

Di sebut dengan variabel dependen di karenakan variabelnya di pengaruhi karena adanya variabel yang bebas. Variabel dependennya yakni pada kepuasan tamu (Y) ialah sebuah ukuran pada seberapa terpenuhnya keinginan para pelanggan (Syahsudarmi 2018:52). Bisa diamati pada tabel 3.3:

Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Sebuah kelebihan yang dapat dirasakan oleh pelanggan ketika mereka sudah melakukan proses pembelian dan sudah menerima hal tersebut	Reabilitas *Responsiveness* *Assurance* *Empathy* *Tangible*	Likert
Fasilitas (X2)	Sebagai sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa tersebut ditawarkan kepada konsumen.	Perencanaan spasial Perencanaan ruangan Perlengkapan/perabotan Tata Cahaya Warna Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	Likert
Kepuasan Tamu (Y)	Seseorang yang membutuhkan atau memerlukan sesuatu dan hal tersebut dapat terpenuhkan	Kesesuaian Harapan Minat Berkunjung Kembali Kesediaan Merekomendasikan	Likert

Sumber : Peneliti, 2021

3.8 Metode Analisis Data

Pada penelitian ini memerlukan beberapa analisa yang bertujuan untuk merespon pernyataan pada penelitinya. Di saat pengujian mencakup penelitian stastistiknya yakni:

3.8.1 Statistik Deskripif

Pada pengujian ini mempunyai tujuan yaitu memberikan sebuah gambaran pada objek penelitian. Perhitungan statistik deskriptif di dalam penelitan dapat mencakup nilai maksimun, minimum, rata-rata maupun standar pada masing-masing terhadap variabelnya. Statistik ini menggunakan nilai median untuk menghindar adanya persebaran yang luas dalam mewakilkan variabel yang di analisis (Yulianti and Yusra 2019:6).

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Pada uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak validnya pada suatu kuesioner. Suatu kuesioner itu dapat di katakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut itu dapat menghasilkan sesuatu yang dapat diukur dengan kuesioner tersebut (In 2019:6). Berikut rumus untuk mencari koefisien korelasi (Yusup 2018:19) yakni:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X\,i\,Y\,i - (\sum X\,i)\,(\sum Y\,i)}{\sqrt{\{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n \sum Y\,i^2 - (\sum Y\,i)^2\}}}$$

Rumus 3. 2 Koefisien Korelasi

Sumber : (Yusup 2018:19)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

$\sum_{xi}$ = Skor item

$\sum_{yi}$ = skor total

Kisaran pada nilai koefisien validitas yaitu +1,00 sampai dengan -10. Jika pada nilai itu membuktikan +1,00 maka nilai tersebut secara langsung bernilai

sama relatif. Jika pada koefisien nilai validitas itu 0, jadi tidak ada ada hubungan pada item total. Semakin tingginya nilai koefisien tersebut pada suatu item, maka akan semakin baik pula item tersebut.

3.8.2.2 Uji Realibitas

Sebuah pengujian indeks yang memperlihatkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat di percaya maupun digunakan. Hal ini dapat di tunjukkan bahwa sejauh mana alat ukur ini tetap sesuai bila digunakan dua kali bahkan lebih terhadap kondisi yang sama, dengan menggunakan alat yang sama pula (Amanda, Yanuar, and Devianto 2019:183). Suatu kuesioner itu dapat di katakan reliabel jika jawaban dari kuesioner tersebut stabil jika Alphanya >0.60 maka diakui reliabel. Untuk mengukur uji reliabilitas, peneliti menggunakan program SPSS 22 yakni bila nilai *Cronbach's alpha* (α) > 0,6 (Amanda et al. 2019:183).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Pada uji normalitas mempunyai tujuan apakah dalam model regresi, variabel penganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak (Pantilu et al. 2018:3727). Berdasarkan pada pengalaman, sebuah data yang banyaknya lebih dari 30 angka (n>30), maka hal tersebut sudah dapat di katakan sebagai normal dan juga bisa di sebut dengan sampel besar. Metode yang sering digunakan untuk mengukur uji normalitas ialah Histogram ataupun Kolmogorov-Smirnov. Jika tergolong normal apabila Signya>0.05 (Gultom and Mardika 2019:7).

3.8.3.2 Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ini dapat menemukan adanya kolerasi antar variabel yang bebas. Agar dapat mendeteksi ada atau tidaknya multikolineritas ini jika VIF < 10 dan *Tolerance* > 0,10 (Maryati and Husda 2020:22).

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini agar dapat mengetahui variabel penganggu dari variabel bebas itu berkolerasi ataupun tidak. Jika memiliki pola seperti titik yang mempunyai bentuk pola yang beraturan, maka bisa dikatakan telah menjadi heteroskedastisitas (Putra and Afandi 2018:547).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui hubungan pada fungsional antara variabel dependen di hubungkan dengan dua ataupun lebih variabelnya independen, sehingga hubungan yang di terimanya apabila hanya variabel yang di ketahuinya (Smaradhana and Lutfie 2017:447). Berikut ini rumus analisis linear berganda, (Wisudaningsi, Arofah, and Belang 2019:105) yakni:

$\boxed{Y = \alpha + \beta_i X_i + \beta_2 X_2 + e}$ **Rumus 3. 3** Regresi Linear Berganda

Sumber : (Wisudaningsi et al. 2019:105)

Keterangan:

Y = Kepuasan tamu

a = Konstanta

$\beta_1\beta_2$ = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Fasilitas

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini di gunakan untuk mengetahui pada persentase variabel bebas yang di pergunakan dalam model yang mampu menjelaskan pada model-model yang berkaitan (Ningsih and Dukalang 2019:51).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t

Uji ini dapat menentukan sejauh mana pengaruh variabel independen individual secara individual terhadap pada variabel dependen. Jika pada nilai signifikan yang di perolehnya itu lebih kecil dari *significance level* yang di mana sudah di tetapkannya 0,05 penerimaan maupun penolakan pada hipotesis yang di lakukan (Wisudaningsi et al. 2019:109). Berikut ini di sajikan rumus untuk mengukur Uji t (Yusup 2018:20), yakni:

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

Rumus 3.4 Uji t

Sumber : (Yusup 2018:20)

Keterangan:

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi

n : jumlah pada nilai responden

3.9.2 Uji F

Uji statistik F dasarnya itu menunjukan apakah semua variabel bebas itu di masukkan dalam model dan mempunyai pengaruh yang bersamaan terhadap variabel yang terikat (Ningsih and Dukalang 2019:51). Berikut rumus untuk Uji F (Harmen and Muhammad Tri Darma 2018:120) yakni:

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

Rumus 3. 4 Uji F

Sumber : (Harmen and Muhammad Tri Darma 2018:120)

Keterangan:

R : koefisien korelasi berganda

K : jumlah variabel independen

n : jumlah anggota pada sampel

UPB

Universitas Putera Batam