

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN TAMU PACIFIC PALACE HOTEL  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Arman Husen  
160910254**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN TAMU PACIFIC PALACE HOTEL  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh  
Arman Husen  
160910254**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Arman Husen  
Npm : 160910254  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen  
Peminatan : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

#### **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PACIFIC PALACE HOTEL DI KOTA BATAM**

Adalah hasil karya saya sendiri, 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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

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

Batam, 10 Maret 2020



Arman Husen

160910254

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN TAMU PACIFIC PALACE HOTEL  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna  
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh :  
Arman Husen  
160910254**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 10 Maret 2020**



**Asron Saputra, S.E., M.Si.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan industri yang bergerak di bidang jasa. Dimana menekan pada services untuk bersaing secara kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Pacific Palace Hotel di kota Batam. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah populasi adalah 1.182 tamu hotel. Dari poulasi tersebut diambil 299 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Tekhnik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dan penarikan sampel ini yaitu dengan cara *simple random sampling*. Penebaran kuesioner dilakukan untuk pengumpulan data. Penelitian ini menerapkan metode responden untuk mendapatkan hasil dari hipotesis. Penelitian ini diukur dengan *Skala Likert* dengan 5 *point* yang menjelaskan sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan program statistik *SPSS versi 22* untuk mendapatkan hasil penelitian yang signifikan. Hasil penelitian diketahui melalui Uji T secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Melalui Uji F diketahui secara simultan variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu.

Kata Kunci : Fasilitas; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Tamu.

## **ABSTRACT**

*The hospitality industry is an industry engaged in services. Where support for services to compete competitively. Research in I aims to discuss and analyze facilities, service quality to guest satisfaction at Pacific Palace Hotel in Batam. This type of research is a quantitative study with a population of 1,182 hotel guests. From this selection, 299 respondents were taken as samples in this study. Sampling in this study is probability sampling and sampling is by simple random sampling. Questionnaires were distributed to collect data. This research uses the respondent method to get the results from the hypothesis. This study approves the Likert Scale with 5 points which explains strongly agree to strongly disagree. This research data was processed using the SPSS version 22 statistical program to obtain significant research results. The results of the study are known through the T Test, some positive and significant facilities on guest satisfaction, and positive positive service quality on guest satisfaction. Through the F test simultaneously variable Facilities and Service Quality has a positive and significant effect on Guest Satisfaction.*

*Keywords: Facilities, Guest Satisfaction, Service Quality*

### KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT 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 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 terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam ; Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam ; Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
3. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan saran, masukan, serta memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Ibu Monica Wahyu selaku Front Office Manager Pacific Palace Hotel Batam.
6. Seluruh responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
7. Orang tua dan keluarga terimakasih untuk limpahan cinta dan kasih, semua nasehat dan do'a yang tidak pernah putus, semoga untuk orang tua saya senantiasa mendapatkan rahmat kesehatan dan umur yang panjang oleh Allah SWT.
8. Para sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat, yang selalu mengingatkan saya untuk terus melanjutkan tugas akhir ini yang berjuang bersama-sama selama 3,5 tahun ini terimakasih banyak.
9. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan baik moril maupun material penulis ucapkan terimakasih banyak.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca skripsi ini.

Batam, 10 Maret 2020



Arman Husen

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah .....	10
1.4 Perumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori .....	13
2.1.1 Fasilitas .....	13
2.1.1.1 Pengertian Fasilitas .....	13
2.1.1.2 Faktor - Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Fasilitas Jasa .....	14
2.1.1.3 Indikator-indikator fasilitas .....	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.2 Kriteria Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.2.3 Indikator - Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.3 Kepuasan Tamu Hotel .....	23
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Tamu Hotel.....	23
2.1.3.2 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Tamu .....	24



2.1.3.3	Pengukuran Kepuasan Tamu .....	25
2.1.3.4	Manfaat Kepuasan Tamu .....	26
2.1.3.5	Indikator kepuasan tamu .....	26
2.2	Penelitian Terdahulu .....	27
2.3	Kerangka Berfikir .....	29
2.4	Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Desain Penelitian .....	31
3.2	Operasional Variabel .....	31
3.2.1	Variabel Independen .....	32
3.2.2	Variabel Dependen .....	32
3.3	Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1	Populasi .....	33
3.3.2	Sampel .....	33
3.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.5	Sumber Data .....	35
3.5.1	Data Primer.....	35
3.5.2	Data Sekunder.....	36
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6.1	Pemberian Kuesioner Secara Langsung dengan Responden .....	36
3.6.2	Pengisian Kuesioner melalui telepon.....	37
3.6.3	Pemberian Kuesioner Melalui Surat .....	37
3.7	Alat Pengumpulan Data.....	38
3.8	Metode Analisis Data .....	38
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2	Uji Kualitas Data .....	39
3.8.2.1	Uji Validitas Data .....	39
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.2	Uji Normalitas .....	41
3.8.2	Uji Multikolinearitas.....	42
3.8.2	Uji Heteroskedastisitas .....	43

3.8.4 Uji Pengaruh .....	44
3.8.4.1 Analisis REgresi Linear Berganda .....	44
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
3.8.5 Uji Hipotesis .....	45
3.8.5.1 Uji T .....	45
3.8.5.2 Uji F .....	46
3.9 Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....	47
3.9.1 Lokasi Penelitian .....	47
3.9.2 Jadwal Penelitian .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Responden .....	49
4.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	49
4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
4.2 Hasil Penelitian .....	52
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	53
4.2.1.1 Variabel Fasilitas (X1) .....	53
4.2.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	55
4.2.1.3 Variabel Kepuasan Tamu (Y) .....	56
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	57
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Data .....	57
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	60
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas .....	61
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
4.2.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh .....	66
4.2.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	67
4.2.4.2 Hasil Uji $R^2$ .....	68
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis .....	69
4.2.5.1 Hasil Uji F .....	69
4.2.5.2 Hasil Uji F .....	70

4.3	Pembahasan .....	71
-----	------------------	----

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan.....	75
-----	---------------	----

5.2	Saran .....	76
-----	-------------	----

	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
--	----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**

**Lampiran 1. Pendukung Penelitian**

**Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup**

**Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Data Fasilitas-Fasilitas yang Ada di Pacific Palace Hotel .....	7
<b>Tabel 1.2</b> Jumlah Kamar yang Terisi Selama 6 Bulan.....	9
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	27
<b>Tabel 3.1</b> Variabel Independen dan Indikatornya .....	32
<b>Tabel 3.2</b> Variabel Dependen dan Indikatornya.....	33
<b>Tabel 3.3</b> Jawaban Responden .....	37
<b>Tabel 3.4</b> Jadwal Penelitian.....	48
<b>Tabel 4.1</b> Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
<b>Tabel 4. 2</b> Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	50
<b>Tabel 4. 3</b> Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
<b>Tabel 4. 4</b> Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
<b>Tabel 4. 5</b> Kriteria Analisis Deskripsi .....	53
<b>Tabel 4. 6</b> Jawaban Responden Atas Variabel Fasilitas ( $X_1$ ) .....	54
<b>Tabel 4. 7</b> Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	55
<b>Tabel 4. 8</b> Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Tamu ( $Y$ ).....	56
<b>Tabel 4. 9</b> Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu.....	58
<b>Tabel 4. 10</b> Uji Validitas Variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan.....	58
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Tamu .....	59
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan.....	60
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Analisis <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .....	63
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji Glejser .....	66
<b>Tabel 4. 16</b> Koefisien Regresi .....	67
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Uji R Square .....	69
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Uji T.....	70
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Uji F.....	71

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1</b> Histogram Normalitas Variabel.....	61
<b>Gambar 4. 2</b> Standarized Residual Plot Variabel .....	62
<b>Gambar 4. 3</b> Scatterplot.....	65

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Teknik Pegambilan Sampel Slovin.....	34
<b>Rumus 3.2</b> Validitas .....	39
<b>Rumus 3. 3</b> Alpha Cronbach's .....	40
<b>Rumus 3.4</b> Regresi Linear Berganda .....	44
<b>Rumus 3.5</b> UjiT.....	45
<b>Rumus 3.6</b> UjiF.....	46

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Industri pariwisata belakangan ini terus berkembang khususnya di daerah yang memiliki potensi alam sebagai sumber kepariwisataan seperti di kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Perkembangan industri pariwisata ini juga memicu tumbuhnya industri perhotelan yang berperan menyediakan sarana pelengkap bagi wisatawan asing maupun domestik. Perhotelan berfungsi untuk sarana akomodasi, merupakan sesuatu yang sangat penting bagi para pelancong. Perhotelan merupakan tempat dimananya tersedia beberapa fasilitas seperti menyediakan penginapan, menyediakan makan dan minum untuk tamu, serta fasilitas-fasilitas lainnya sebagai pelengkap dan penunjang demi kepuasan tamu. Pariwisata serta perhotelan memiliki keterkaitan yang sangat kuat dalam kepariwisataan, khususnya di Indonesia. Seiring dengan perkembangan industri perhotelan ini, jika pada awalnya hotel hanya menyediakan kamar ataupun penginapan, maka saat ini sudah terdapat beragam layanan baru yang disediakan di mana hotel menggabungkan antara produk dan layanan dalam industri jasanya.

Kota Batam merupakan suatu kota wisata yang selalu diramaikan oleh kedatangan wisatawan baik dalam rangka mengisi liburan ataupun perjalanan bisnis. Oleh karena itu, di kota ini tersedia banyak fasilitas penginapan atau akomodasi. Banyaknya hotel di kota Batam, mendorong iklim persaingan di

antara para pelaku usaha perhotelan dalam menarik wisatawan baik asing maupun domestik. Memprioritaskan kepuasan tamu adalah salah satu upaya yang dilakukan banyak hotel dalam menarik wisatawan yang salah satunya adalah dengan menjaga fasilitas dan kualitas pelayanan hotel.

Begitu pentingnya menjaga kualitas fasilitas dan pelayanan hotel demi mencapai kepuasan tamu. Derajat kepuasan tamu yang maksimal bisa meningkatkan kesetiaan tamu dan menghindari bergantinya tamu, mengurangi sensitifitas tamu akan harga, menekan operasional biaya akan gagalnya pemasaran, meminimalkan operasional biaya yang timbul dikarenakan terus bertambahnya jumlah tamu, meningkatkan keberhasilan iklan, serta memajukan nama baik dalam berbisnis (Ratnasari, 2017: 92). Kepuasan tamu sudah menjadi pusat tujuan dalam teori dan pelaksanaan pemasaran khususnya disini pemasaran hotel dalam menarik tamu, dan juga merupakan tujuan hal yang sangat diperhatikan dalam berbagai aktivitas bisnis seperti perhotelan. Tingkat kepuasan tamu bergantung pada apa yang diberikan pihak hotel yaitu produk dan bagaimana cara memberikan produk tersebut kepada tamu sehingga dapat memenuhi harapan tamu hotel. Jika ekspektasi tamu lebih namun hasil kinerja minim maka tamu tidak merasa puas, jika hasil kinerja sesuai ekspektasi tamu maka tamu akan merasa puas, jika hasil kinerja mampu melebihi ekspektasi dari tamu maka tamu akan merasa jauh lebih senang dan kepuasan akan muncul.

Seberapa besar kepuasan tamu inilah yang menjadi tolak ukur keberhasilan bisnis perhotelan. Bila suatu hotel mampu menciptakan kepuasan tamu, maka tentu akan tercipta hubungan yang baik antara hotel dan tamunya, memberikan



tamu ulang dan terciptanya loyalitas. Hal ini akan menjadi keuntungan pula bagi hotel karena dapat menimbulkan saran yang bagus untuk calon tamu lainnya dengan cara mulut ke mulut (*word of mouth*) yang mampu memberikan keuntungan bagi pihak hotel.

Fenomena pergolakan di dalam perputaran bisnis belakangan ini sangatlah terasa, terlebih dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik dan total kepada tamu hotel demi mewujudkan loyalitas tamu. Hotel yang menang adalah hotel yang dari segi pelayanannya juga mampu menciptakan kepuasan kepada tamu sehingga berdampak pada keuntungan perusahaan tersebut. Dengan semakin tinggi persaingan dalam bisnis perhotelan, maka akan muncul kendala-kendala baru dan tamu juga akan menjadi lebih kritis diperlukan pengelolaan secara profesionalisme dalam pengelolaannya.

Kepuasan tamu merupakan hal yang harus diperhatikan bagi setiap bisnis perhotelan dalam menjalankan bisnisnya agar tamu tidak merasa dibohongi dan percaya pada pelayanan hotel tersebut. Terutama pada hotel jasa, yang kita tahu bahwa kepuasan tamu baru akan terlihat setelah tamu sudah merasakan dan menerima pelayanan yang diberikan.

Seseorang pasti ingin merasakan apa yang mereka inginkan dapat terpenuhi, bahkan diri kita sekalipun akan senang apabila sesuatu yang kita harapkan terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, setiap hotel akan memfokuskan kinerja mereka untuk menentukan bagaimana dan hal apa yang harus digunakan serta dilakukan agar dapat memenuhi permintaan tamu demi mencapai kepuasan tamu. Kepuasan tamu sangat menentukan citra hotel, ketika tamu merasakan

kepuasan, maka mereka akan merekomendasikan serta tanpa sadar akan mempromosikan hotel tersebut karena atas dasar apa yang telah mereka peroleh dari hotel tersebut, selain itu mereka juga akan menjadi tamu yang *loyal*.

Hotel merupakan sebuah jenis usaha komersial yang menerapkan pelayanan fasilitas, penginapan, makan dan minum, serta pelayan-pelayanan lainnya. Untuk mampu bertahan dalam persaingan yang ketat, maka pihak hotel harus mampu mengelola hotel secara profesional, melakukan terobosan-terobosan yang berbeda dari hotel lainnya agar mampu memperoleh tamu sebanyak-banyaknya. Hotel juga harus mampu mempertahankan mutu pelayanannya, oleh karena itu pihak hotel harus mencari tau apa kebutuhan dan yang diinginkan tamu. Bisnis perhotelan merupakan bisnis yang tercipta dari bagaimana cara memadukan fasilitas dan kualitas pelayanannya melalui sebuah produk mulai bangunan hotelnya, desain interior dan eksterior, suasana dalam kamar, makan dan minumannya, serta tempat-tempat dan fasilitas-fasilitas yang ada didalamnya. Produk yang dijual dalam hotel tersebut adalah keseluruhan fasilitas-fasilitas yang ada didalamnya, sedangkan kualitas pelayanan yang dijual adalah bagaimana cara *staff* / karyawan memperlakukan tamu dalam melayani segala kebutuhan tamu.

Pesatnya jumlah hotel yang semakin berkembang di Batam. Perkembangan jumlah hotel di Batam yang sangat pesat menimbulkan persaingan yang ketat dalam bisnis perhotelan, sehingga untuk dapat bertahan hotel harus punya nilai jual tersendiri agar dapat menarik perhatian tamu. Sebagai contoh adalah Pacific Palace Hotel yang mempunyai *iconic* dan keunikan bentuk bangunan layaknya kapal pesiar, keunikannya ini menjadi nilai jual tersendiri bagi Pacific Palace

Hotel untuk menarik tamu dan juga ditambah fasilitas penunjang lainnya yang cukup menarik perhatian seperti *Ballroom, Restaurant, Fitness Center, Swimming pool, SPA, KTV* dan fasilitas-fasilitas lainnya. Fasilitas adalah segala macam fasilitas-fasilitas berwujud fisik yang dimiliki oleh hotel dalam upaya memuaskan tamu dengan cara memenuhi segala keinginan mereka demi mempermudah segala aktivitas-aktivitas ataupun kegiatan mereka selama berada di hotel. Berbagai macam penawaran yang diberikan kepada tamu berupa berbagai macam fasilitas yang disediakan bertujuan demi mencapai kepuasan dan kenyamanan tamu (Muhammad, 2018: 110). Melihat hal ini maka dapat dipahami bahwa keberlangsungan industri hotel saat ini sangat bergantung pada manajemen hotel yang baik. Manajemen hotel yang baik yang penulis maksud adalah adanya upaya untuk melakukan peningkatan dari segi kualitas, pemikiran, perubahan dan terobosan yang berbeda dibandingkan hotel lainnya demi mendapatkan jumlah tamu yang banyak.

Keberhasilan sebuah bisnis pehotelan sangat ditentukan pada cara pemenuhan kebutuhan tamu yang berujung kepada kepuasan tamu. Pada dasarnya setiap tamu memiliki kebutuhan dan tujuan yang berbeda-beda, maka dari itu hotel harus mampu mengerti fasilitas dan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh tamu. Selain fasilitas-fasilitas hotel, faktor lain sebagai penentu dan memiliki kaitan erat dengan kepuasan tamu hotel adalah kualitas pelayanan yang diberikan hotel tersebut kepada tamu. Pelayanan memiliki pengertian, bahwa segala sesuatu yang berhubung dengan tindakan atau perilaku dari pihak satu ke pihak yang lain serta hal yang ditawarkan namun tidak memiliki wujud fisik dan tidak

mengakibatkan berpindah kepemilikan apapun (Muhammad, 2018: 110). Kualitas pelayanan menilai seberapa besar tingkat bagus atau tidaknya pelayanan yang diberikan, ini juga sangat berpengaruh pada keberlangsungan bisnis hotel. Bagaimana cara hotel dalam memberikan layanan bagi tamu agar mereka merasa nyaman, sangat mempengaruhi pada tingkat loyalitas tamu. Pelayanan yang baik tercipta atas dasar pemenuhan terhadap apa yang diinginkan para tamu sehingga mereka merasa puas dan tidak ingin menggunakan jasa lain selain dari jasa hotel tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan juga dapat dijadikan senjata dalam persaingan terhadap hotel-hotel lainnya. Kualitas pelayanan yang baik membuat para tamu tidak mudah berpaling apalagi jika layanan yang diberikan adalah layanan yang ekstra dan baik bagi para tamu. Setelah mendapatkan layanan yang begitu baik, maka bukan hal yang mustahil untuk mereka kembali lagi bahkan akan sekaligus merekomendasikannya kepada kolega-koleganya agar menginap di hotel tersebut juga.

Semua faktor-faktor pendorong majunya bisnis perhotelan sebagaimana yang dibahas di atas, juga menjadi pertimbangan penting bagi Pacific Palace Hotel Batam. Hotel ini merupakan hotel yang mempunyai kelas bintang empat yang berdiri sejak pertengahan tahun 2008 dan berlokasi di Sei-Jodoh dengan jumlah kamar 180. Lokasinya cukup strategis, berdekatan dengan Terminal Ferry Harbour-bay dan lokasinya dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Nagoya Hill Shopping Mall, DC Mall serta beberapa tempat hiburan lainnya. Hotel yang tampak seperti kapal pesiar ini memiliki desain bangunan yang unik, seragam

yang dipakai oleh karyawan-karyawannya juga terlihat unik seperti baju pelaut.

Hotel ini memiliki fasilitas-fasilitas yang lengkap seperti :

**Tabel 1. 1** Data Fasilitas-Fasilitas yang Ada di Pacific Palace Hotel

No.	Fasilitas Hotel	Jam Operasional	Keterangan
1.	<i>Athena Restaurant</i>	06.00 WIB - 23.00 WIB	Menu yang disediakan <i>Indonesian</i> dan <i>Western</i> menu di lantai 1.
2.	<i>Golden Palace</i>	08.00 WIB - 22.00 WIB	Menu yang disediakan <i>Chinese</i> menu di lantai 2.
3.	<i>Neptune</i>	0800 WIB - 23.00 WIB	Tempat ini seperti <i>Coffe House</i> pada umumnya di lantai 1.
4.	<i>Adorabella Spa</i>	09.00 WIB - 22.00 WIB	Menyediakan pijat, refleksi, spa ,sauna di lantai 3.
5.	<i>Fitness Center</i>	08.00 WIB - 21.00 WIB	Menyediakan peralatan dan perlengkapan <i>fitness</i> di lantai 3.
6.	Kolam renang	07.00 WIB – 21.00 WIB	Selain kolam renang, juga tersedia kolam renang untuk anak kecil dan kolam air hangat di lantai 3.
7.	Salon	09.00 WIB – 17.00 WIB	Tempat perawatan kecantikan di lantai 3.
8.	<i>KTV</i>	24 jam	Tempat rileks yang menyediakan karaoke.
9.	<i>Ballroom</i> (Aula Pertemuan)	Tergantung pada waktu penggunaan	Kapasitas dari 100 – 3000 <i>pax</i> . Baisanya digunakan untuk rapat hingga acara besar seperti : pernikahan, dan acara-acara hotel atau instansi Pemerintahan dan banyak fungsi lainnya.

**Sumber:** Pacific Palace Hotel

Adapun beberapa permasalahan serta keluhan yang timbul antara lain :

1. Fasilitas yang kurang memadai seperti *fitness center* yang terkesan sudah tua dan kurang perawatan sehingga tamu tidak nyaman menggunakannya.

2. Kondisi kamar yang seharusnya sudah memerlukan renovasi agar kelihatan lebih bagus.
3. Pelayanan yang kurang maksimal seperti terlambatnya jam *check-in* hingga tamu harus menunggu lama dari jam yang sewajarnya yaitu pkl.14.00 WIB.
4. Tamu memerlukan waktu hingga 30 menit setelah *peng-order-an* untuk mendapatkan makanan atau minuman di *restaurant*, dan lambatnnya *follow-up* dari *department-departement* lain terkait bantuan yang diinginkan tamu, seperti tamu membutuhkan bantuan *engineer* dikarenakan AC di kamar tidak dingin, dan tamu memerlukan perlengkapan tambahan seperti sandal, selimut, handuk, tisu dan lain sebagainya.
5. Terdengarnya suara bising dari KTV di jam-jam istirahat pada malam hari. Hal ini tentunya membuat tamu terganggu untuk beristirahat. Berbagai macam keluhan di atas sangat berdampak pada tingkat hunian kamar di Pacific Palace Hotel.

**Tabel 1.2** Data Jumlah Kamar yang Terisi Selama 6 Bulan Terakhir Tahun 2019 di Pacific Palace Hotel Batam

No.	Bulan	Target (Jumlah Kamar)	Pencapaian (Jumlah Kamar)	Persentase (%)
1	September	2.100	1.182	56
2	Agustus	2.009	1.204	60
3	Juli	1.904	1.349	71
4	Juni	1.846	1.407	76
5	Mei	1.814	1.512	83
6	April	1.779	1.549	86

**Sumber:** Data Occupancy room Pacific Palace Hotel 2019

Berdasarkan berbagai macam permasalahan dan keluhan-keluhan yang muncul dari para tamu di Pacific Palace Hotel Batam terkait fasilitas-fasilitas yang disediakan serta pelayanan yang diberikan di hotel ini, maka menurut penulis sangat menarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan ini dan menuangkannya kedalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi, adapun judul skripsi dalam penelitian ini adalah **“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PACIFIC PALACE HOTEL DI KOTA BATAM”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan penjelasan latar belakang yang telah dibahas, sehingga dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, diantaranya :

1. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki Pacific Palace Hotel di Kota Batam memerlukan perbaikan seperti di *fitness center*, kamar hotel dan bangunan hotel.
2. Tamu merasa terganggu dengan adanya kebisingan dari *KTV* khususnya pada jam-jam istirahat.
3. Kualitas pelayanan karyawan yang kurang efektif di bagian *peng-order-an* makanan di restoran di mana makanan yang dipesan tamu diluar waktu yang sewajarnya.
4. Keterlambatan jam *check-in* dimana tamu tidak bisa *check-in* tepat waktu pada waktu *check-in* semestinya yaitu pada pkl 14.00 WIB

## 1.3 Batasan Masalah

Sesuai identifikasi masalah, jadi peneliti melakukan pembatasan pada bahasan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di kota Batam.

## 1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di kota Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di kota Batam?



3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di kota Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maksud penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu pada Pacific Palace Hotel di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Pacific Palace Hotel di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pihak-pihak berikut ini :

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, serta memperluas pengetahuan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Pacific Palace Hotel  
Untuk menjadi bahan masukan bagi hotel, agar dapat menjadi hotel yang lebih baik lagi ke depannya.
2. Bagi Universitas Putera Batam

Dari hasil dan kesimpulan penelitian nantinya agar bisa digunakan untuk membantu mahasiswa lain dalam melakukan penelitian dan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Universitas Putera Batam mengenai masalah yang diangkat yaitu pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam.

3. Bagi Penulis

Agar bisa memperlengkap wawasan dan pengetahuan sehubungan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada salah satu hotel, yaitu Pacific Palace Hotel di Kota Batam.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Fasilitas**

###### **2.1.1.1 Pengertian Fasilitas**

Menurut Setiawati (2018: 53) kata fasilitas yaitu segala sesuatu demi membantu kenyamanan tamu yang telah dipersiapkan oleh penjual jasa ataupun instansi berupa peralatan fisik. Lalu Menurut Munawir (2018: 208), fasilitas adalah sumber daya fisik yang nantinya akan dipromosikan kepada tamu, yang keberadaannya harus ada sebelum ke tamu, dan memiliki arti yang sama yaitu membantu tamu dalam menikmati kepuasan.

Menurut Ratnasari (2017: 91), fasilitas adalah segala sesuatu hal nya yang dipersiapkan penjual jasa berupa bentuk fisik lalu dijual kepada penerima jasa yaitu tamu demi mendukung kenyamanan tamu itu sendiri, maka segala halnya termasuk kondisi fasilitas itu sendiri, kelengkapannya, serta kebersihannya harus dipastikan terutama hal yang langsung berhubungan dengan tamu, karna ini sangat berkaitan erat dengan yang dirasakan tamu secara langsung.

Menurut Moha (2016: 577) fasilitas juga memiliki arti bahwa segala hal yang mampu memberikan kemudahan pada tamu dalam mendapatkan kepuasannya. Karena sebuah jasa tidak mampu dirasakan oleh panca indera, maka wujud dari fisik fasilitas tersebut menjadi suatu hal yang penting dalam ukuran pelayanan. Tamu tentunya merasa sangat nyaman jika dalam proses menunggu

layanan jasanya fasilitas dibuat menarik serta nyaman. Fasilitas yang disediakan oleh perusahaan jasa dalam hal ini adalah hotel.

Menurut Hartini (2017: 408) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik demi kenyamanan para tamu dalam melaksanakan kegiatan mereka selama berada di hotel., lalu Menurut Muhammad (2018: 110) fasilitas merupakan pengadaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk tamu selama berada di hotel dengan tujuan memberi sebuah kemudahan dalam segala aktifitas dan kegiatan mereka. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel adalah kamar tidur dan perlengkapannya, restoran/*caffè* dan pendukungnya serta fasilitas tambahan seperti *fitness center*, kolam renang dan fasilitas-fasilitas lainnya. Fasilitas merupakan sarana yang dipersiapkan oleh hotel, biasanya karena fasilitas ini pula orang akan memutuskan untuk tinggal atau tidaknya pada sebuah hotel.

#### **2.1.1.2 Faktor - Faktor Yang Berperngaruh Terhadap Fasilitas Jasa**

Dalam fasilitas jasa tentu memiliki faktor-faktor yang berpengaruh didalamnya. Menurut Syahsudarmi (2018: 50) fasilitas jasa tersebut memiliki enam faktor yang berpengaruh, yaitu :

##### **1. Sifat dan tujuan organisasi**

Sifat suatu jasa biasanya seringkali berkitan dengan cara pendesainannya, perumpamaannya adalah cara mendesain hotel perlu harus memikirkan aspek bangunan yang besar, kokoh, serta tampak bagus dari interior serta eksteriornya dan dijamin akan kebersihan dan keamanan serta mampu memberikan kenyamanan pada tamu hotel nantinya. Desain fasilitas ini bisa

menjadi suatu ciri khas yang mampu memberikan pengetahuan bahwa jasa apa yang akan diperoleh didalamnya.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang tempat

Setiap perusahaan jasa khususnya hotel tentu memerlukan tempat dan lokasi untuk bangunanya bisa berdiri. Ada hal penting yang harus diperlukan dalam menentukan tempat dan lokasi tersebut, yaitu keuangan perusahaan, peraturan-peraturan dan perundangan mengenai tanah dan bangunan.

3. Fleksibilitas

Ini dibutuhkan apabila terjadi fluktuasi pada tingkat permintaan, jika spesifikasi jasa berkembang pesat, maka resiko akan keuangan akan menjadi cukup besar. Akibat kondisi ini perlu penyesuaian fasilitas jasa terhadap sebuah kemungkinan terhadap perkembangan yang terjadi nantinya.

4. Faktor estetis

Ini dimaksudkan untuk agar apabila fasilitas jasa tampak bagus atau tertata rapi dan menarik, maka tentunya akan bisa menarik perhatian tamu dan memberikan sikap positif tamu terhadap fasilitas jasa tersebut, dan juga akan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan yang meningkat, maka dari itu perlu diperhatikan fasilitas-fasilitas fisik pada perusahaan jasa atau hotel.

5. Masyarakat serta lingkungan sekitarnya

Untuk disekitar lingkungan fasilitas jasa dan tingkat hidup sosialnya mempunyai andil yang sangat penting untuk keberlangsungan, apabila ini diabaikan oleh perusahaan maka akan terancam pula keberlangsungan perusahaan.

### 3. Biaya konstruksi dan operasi

Masing-masing biaya itu dipengaruhi oleh jumlah, jenis dan desain suatu fasilitas jasa yaitu bangunan dan fasilitas-fasilitas lainnya berkaitan dalam pembangunan hingga pengoperasian segala fasilitas.

#### **2.1.1.3 Indikator-indikator fasilitas**

Pendapat Tjiptono Munawir (2018: 208), ada enam hal dalam indikator fasilitas, yaitu:

##### 1. Perencanaan spasial

Penggabungan yang terdiri dari beberapa unsur didalamnya, seperti tekstur, tiap perimbangan, corak warna lalu dilanjutkan untuk menjadi daya tarik terhadap berbagai macam reaksi, seperti emosional, intelektual dari pemakainya atau tamu hotel.

##### 2. Perencanaan ruang

Elemen ini meliputi desain interior dan arsitektur, seperti pengatutran tempat serta pernik-pernik di sebuah ruangan. furnitur dan aksesoris di dalam ruangan, aliran sirkulasi, dan lainnya. Misalnya, pertimbangan harus diberikan pada penempatan ruang tunggu dan, selain kapasitasnya, penempatan furnitur atau aksesorisnya.

##### 3. Perlengkapan/perabotan

Peralatan / perabot memiliki peran dalam memberikan sebuah kenyamanan, bentuk yang indah didalam ruang serta infrastruktur yang bisa dirasakan oleh para tamu. Dari uraian penjelasan yang kami maksud dengan penelitian ini adalah tentang peralatan seperti listrik, ketersediaan tempat santai lengkap

dengan kursi dan mejanya, *hot spot*, lukisan, buku yang dibaca, peralatan menulis serta banyak lagi.

4. Sistem pencahayaan dan warna

Pencahayaan diatur sesuai dengan corak warna ruangan dan pengkondisian pencahayaan lalu disesuaikan dengan aktifitas di ruangan dan sesuai pula pada suasana atau atmosfer yang diharapkan. Warna bisa digunakan untuk menambah keefesiensian, menciptakan kondisi yang rileks dan mengurangi bahaya yang terjadi akibat salah sistem pencahayaan dan pemilihan warna.

5. Maksud yang disampaikan secara ilustratif.

Bagian krusial dan sama berhubungannya dari elemen yang dimaksud yaitu tampilan, lokasi, penentuan fisik, penentuan warna, penerangan, dan penampilan simbol atau penggunaan tanda untuk tujuan tertentu, seperti potret, gambar yang berwarna, papan pengumuman untuk tamu.

6. Unsur pendukung

Ketiadaan fasilitas pendukung tentunya berpengaruh pada fasilitas utama, beberapa fasilitas pendukung tersebut diantaranya seperti: toilet, parkir, restoran, fasilitas mendengarkan musik, dan area internet yang besar yang selalu aman. Layanan dapat digambarkan sebagai suatu aksi bagi perorangan, kelompok atau organisasi demi memastikan kepuasan yang didapat tamu. Tak dapat dipungkiri bahwa hampir setiap produk yang dibutuhkan dan diproduksi membutuhkan layanan karyawan perusahaan., hanya layanan yang direncanakan yang terkadang diimplementasikan secara langsung dan terkadang secara tidak langsung.

## **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pendapat Putri & Kartika (2017: 3), kualitas suatu produk atau layanan menentukan kepuasan tamu. Kualitas adalah kondisi dinamis untuk produk, layanan, orang, tahapan, dan sekitar yang melampaui harapan.

Menurut Moha (2016: 577), kualitas pelayanan merupakan sejauh mana dalam memberikan pelayanan tingkat tinggi dan sebagian besar layanan memenuhi harapan tamu. Kualitas pelayanan ini dinilai pada tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para tamu. Jadi segala macam aktifitas yang terjadi harus sesuai dengan keinginan tamu. Perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan layanan dan untuk dapat meningkatkan kepuasan kualitas pelayanan terhadap tamu.

Diza, Moniharapon, & W.J Ogi (2016: 111) mendefinisikan pelayanan adalah manfaat yang secara eksplisit dan implisit dalam memperoleh barang dan jasa, dan kegiatan satu pihak dapat menawarkan kepada pihak lain yang secara substansial tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

Menurut Maulidha (2019: 130) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat fokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu, dan akurasi pengiriman untuk menyeimbangkan harapan tamu, dan kualitas layanan untuk mengendalikan tingkat keunggulan yang diharapkan dan memenuhi harapan tamu.

Menurut Yulia, M.Baga, & Djohar (2016: 313) pelayanan berkualitas berarti secara konsisten beradaptasi dengan harapan tamu. Evaluasi kualitas layanan



tergantung pada bagaimana perasaan tamu tentang pelayanan yang diberikan sehubungan dengan harapan mereka.

Dari uraian di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang berupaya dalam memenuhi harapan tamu khususnya dalam perhotelan.

### **2.1.2.2 Kriteria Kualitas Pelayanan**

Menurut Pasolong (2011: 135-137) berdasarkan acuan Kepmen Pan Nomor 81 Tahun 1993 kualitas pelayanan publik adalah :

1. Kriteria Kuantitaif
  - a. Kesederhanaan. Pelayanan harusnya dapat dilakukan dengan sangat mudah bukan sebaliknya, cepat, lancar, tepat, dan tidak sulit dimengerti oleh penerima pelayanan. Dengan kata lain, ini bertujuan apapun produk jasa hotel yang dijual dapat dimengerti tamu dengan mudah bukan menciptakan sulitnya pemahaman tamu hotel.
  - b. Kepastian dan Kejelasan. Ini menjelaskan sejelas-jelasnya atas dasar informasi yang diperoleh atas penerima layanan baik itu dimulai dari cara dan persyaratannya, rincian, biaya dan waktu penyelesaiannya. Sebagai contoh, seorang tamu hotel tentu harus tau jenis jasa apa yang bakal akan diterima apakah itu kamar hotel atau fasilitas-fasilitas lainnya baik dari segi rician harganya, ketentuannya dan syarat-syarat mengenai info *detail* dari produk tersebut bertujuan agar pengharapan tamu tersebut sesuai dengan yang diinginkannya.

- c. Keamanan. Jaminan perlindungan pengguna layanan, maksudnya ada kepastian hukum atas produk (*output*) yang dinikmati ataupun dipakai pengguna layanan. Ini adalah bentuk agar semuanya terstandarisasi sehingga tamu merasa terjamin akan keselamatannya yang berakhir dengan keamanan tamu tersebut.
- d. Keterbukaan. Segala hal tentang pelayanan wajib diberitahukan kepada tamu baik diminta ataupun tidak dimintai oleh tamu sama sekali. Penyedia layanan harus memberitaukan segala hal terkait dengan jasa atau pelayanan yang diterima oleh tamu demi menghindari masalah diakhirnya.
- e. Efisiensi. Ini adalah kriteria dimana pelayanan tersebut harus tepat dan sesuai dalam segi sasarannya untuk memuaskan kebutuhan tamu, demi mencegahnya ketidakpuasan dan keharusan yang terjadi dikarenakan pengulangan dalam pemenuhan persyaratan.
- f. Ekonomis. Untuk pentarifan biaya hendaklah sesuai sewajarnya, tidak terlalu tinggi dan berlebihan agar semua calon penikmat layanan mampu memperoleh pelayanan tersebut tanpa terbentur oleh harga yang tidak sesuai di mata penikmat pelayanan. Sebagai pedoman, ini bisa berpatokan terhadap regulasi atau Undang-Undang yang berlaku.
- g. Keadilan. Bermaksud agar pelayanan dapat sesuai dengan fungsinya, jika berurusan dengan waktu maka harus selesai pula dengan waktu yang ditentukan.

## 2. Kriteria Kualitatif

- a. Mengetahui apakah ada perkembangan terhadap jumlah pelayanan meningkat atau tidak.
- b. Seberapa lama waktu yang diterima tamu dalam pelayanannya.
- c. Diperlukan untuk mengetahui tingkat produktivitas dengan cara membandingkan permintaan yang ada dengan jumlah karyawan yang ada dalam melayani.
- d. Terkadang diperlukannya alat bantu atau perangkat-perangkat tambahan dalam melakukan, mempercepat, dan bahkan mempermudah pelayanan.
- e. Untuk mengetahui penilaian tamu diperlukan sistem penilaian yaitu beberapa diantaranya bisa dengan menggunakan kotak saran dan media masa, yang nantinya bisa berisi keluhan (tidak puas) atau pujian (puas).
- f. Penilaian fisik yang bisa mempengaruhi pelayanan ataupun kinerja pegawai, seperti motivasi karyawan, kenyamanan tempat atau area lingkungan pelayanan tersebut.

### **2.1.2.3 Indikator - Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Munawir (2018: 207) kualitas pelayanan memiliki lima faktor yang berpengaruh, yaitu :

1. Wujud fisik

Termasuk dari bangunan dan kamar, ketersediaan parkir, kebersihan kamar, kebersihan serta rasa tenang, kelengkapan *tools*, alat komunikasi dan performa *staff*.

2. Kepekaan

Faktor-faktor penentunya adalah menyediakan jasa yang cepat, keramahaan suatu jasa serta tepat kepada tamu, dan penjelasan yang diberikan akurat atau kakuratan informasi.

3. Kehandalan

Termasuk sub-indikator dalam bentuk pemberian pelayanan yang diharapkan, pertanggungjawaban keluhan tamu tentang masalah pelayanan, memastikan pelayanan pertama yang baik dari tamu dan menganggap tamu semua sama tanpa ada pembeda, pemberian layanan tepat waktu, menjelaskan ke tamu tentang pelayanan yang akan diberikan nantinya dan kapan akan diwujudkan.

4. Keyakinan

Dalam bentuk kesadaran jasa yang tepat, sikap sopan santun dalam melakukan pelayanan, kehandalan dalam menyampaikan informasi, kemampuan untuk memberikan rasa aman, dan keahlian untuk membangun kepercayaan tamu dan rasa percaya tamu terhadap kualitas perusahaan.

5. Empati

Ini terdiri dari sub-indikator yang mudah berinteraksi, berkomunikasi dengan baik serta benar, memberikan perhatian secara pribadi ke tamu. dan pemahaman kebutuhan atau keinginan tamu yaitu menganalisa dan mengenali apa yang tamu butuhkan.

### **2.1.3 Kepuasan Tamu Hotel**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Tamu Hotel**

Menurut Diza et al (2016: 111), kepuasan tamu adalah tingkat emosional setelah melakukan perbandingan kinerja atas *output* yang diharapkan. Jika hasil melebihi harapan maka tercipta kepuasan dan sebaliknya, jika hasil kinerja tidak memenuhi harapan tamu, maka tamu tentunya tidak puas dan akan kecewa.

Menurut Moha (2016: 577), kepuasan tamu merupakan sebuah perasaan bahagia atau kecewa dengan persepsi kinerja produk (hasil) dengan cara membandingkan dengan harapan tamu. Timbulnya rasa senang, puas atau sebaliknya terhadap tamu muncul atas dasar produk / jasa (*output*) yang dihasilkan. Kepuasan tamu adalah indikator keberhasilan bisnis di masa mendatang, dan juga tolak ukur bisnis kedepannya. Para tamu akan puas apabila harapan mereka terpenuhi dan tentunya pasti akan jauh lebih senang apabila itu melebihi harapan mereka. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kepuasan tamu adalah perasaan akan kepuasan atas dasar jasa atau pelayanan yang diperoleh dimana kinerja sebuah perusahaan yang sudah mampu dan sesuai dengan harapan tamu.

Kepuasan Tamu menurut Jalagat & Pineda (2017: 99) adalah merupakan elemen penting dari usaha bisnis yang sukses dalam jangka panjang. Pentingnya menawarkan produk atau pelayanan berkualitas tinggi mengarah pada kepuasan tamu, yang meningkatkan profitabilitas dan pangsa pasar.

### 2.1.3.2 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu dalam memenuhi harapan pelanggan ditentukan oleh persepsi kinerja produk atau pelayanan. Para tamu akan puas jika harapan mereka mampu terpenuhi, atau mereka akan sangat puas jika itu melebihi harapan mereka. Kepuasan tamu ditentukan oleh lima faktor (Putri & Kartika, 2017: 4), yaitu :

1. Kualitas produk

Sebuah kepastian jika kualitas produk yang didapatkan oleh tamu memiliki kualitas yang memuaskan, maka tentunya tamu juga akan merasa puas dan sesuai apa yang diharapkan.

2. Harga

Beberapa tamu biasanya sangat sensitif terhadap harga. Harga rendah adalah hal yang sangat penting dan berarti karena tamu memperoleh nilai *value for money*. Komponen harga ini tidak terlalu memberikan efek apa-apa bagi tamu yang tidak terlaun memikirkan masalah harga.

3. Emosional

Ini diungkapkan ketika tamu menggunakan suatu produk dengan label bagus dan terkenal. Simbol kebanggaan, kepercayaan diri, kesuksesan sebagai bagian dari kelas atas adalah contoh emosional yang melandasi kepuasan tamu.

4. Kemudahan

Tamu akan lebih puas jika relatif ringan, mudah, nyaman, dan efisien. Tamu akan sangat puas jika dalam memperoleh suatu produk dan pelayanan tersebut tidak sulit, maksudnya terdapat kemudahan adalah biaya relatif

menyesuaikan harga sewajarnya. Mudah mendapatkannya, menggunakannya, menikmatinya, efisien dan efektif.

### 2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan Tamu

Munawir (2018: 210) menyatakan empat metode analisa untuk mengukur kepuasan tamu, yaitu:

1. Sistem kepuasan dan saran

Perusahaan yang memiliki orientasi kepada tamu, pasti akan memberikan kemudahan akses pada tamu tersebut dalam memberikan komentar baik itu pujian ataupun perbaikan serta saran. Biasanya media yang digunakan adalah kotak saran, kartu komentar telepon bebas pulsa dan melalui web.

2. *Ghost shopping (mystery shopping)*

Sebuah cara dan biasanya sering dipakai oleh perusahaan untuk mengetahui perkembangan pesaing dalam kepuasan tamu adalah dengan cara menyewa beberapa orang yang ahli didalamnya yaitu *ghost potential* untuk membeli dari produk.

3. *Lost customer analysis*

Cara ini adalah perusahaan berusaha membuat koneksi ke tamu yang sudah tidak lagi menjadi tamu tetap ataupun berpindah hotel dan mencoba memahami beberapa dari hal tersebut dan selanjutnya dilakukan pemahaman agar bisa ditarik sebuah kesimpulan dan pemicunya, dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk penyempurnaan baik dari segi fasilitas ataupun kualitas pelayanan dari hotel.

4. Survei Kepuasan Tamu

Hampir setiap riset kepuasan tamu hotel dilakukan dengan melalui metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung.

#### **2.1.3.4 Manfaat Kepuasan Tamu**

Menurut Munawir (2018: 205) dengan terciptanya kepuasan tamu dapat berujung kepada pemberian keuntungan kepada perusahaan dan juga kepada tamu itu sendiri. Beberapa keuntungan yang bisa didapatkan dari kepuasan tamu, adalah:

1. Terciptanya ikatan yang baik dan harmonis diantara perusahaan dan tamu.
2. Menciptakan awal yang bagus bagi perusahaan agar terjadinya kunjungan kembali bagi tamu.
3. Bisa menciptakan kesetiaan tamu terhadap hotel.
4. Mampu menciptakan kabar bagus bagi perusahaan, karena *feedback* yang baik maka tamu tidak sungkan untuk merekomendasikan ke kolega ataupun orang lain.
5. Reputasi ataupun penilaian perusahaan akan baik di mata tamu.
6. Keuntungan yang didapatkan perusahaan juga berdampak, yaitu akan semakin meningkat.

#### **2.1.3.5 Indikator kepuasan tamu**

Menurut Munawir (2018: 210) terdapat empat indikator pada kepuasan tamu, diantaranya :

1. Memberikan pelayanan prima.
2. Cepatnya dalam menyelesaikan pekerjaannya..



3. Karyawan dapat memahami dan mengambil keputusan terhadap suatu kondisi dimana aksinya harus segera.
4. Menunjukkan atensi secara fokus terhadap apa yang tamu keluhkan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Variabel	Metode Statistik	Hasil Penelitian
1.	Munawir (2018)	Pengaruh kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu pada foto copy awy Comp di Pondok pesantren Darussalam blok agung Tegalsari Banyuwangi	X1:Kualitas Pelayanan X2 : Fasilitas Y: Kepuasan Tamu	Analisis Regresi Linear Berganda	Variabel Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Variabel Kepuasan Tamu
2.	Sartika Moha dan Sjendry Loindong (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Yuta Di Kota Manado	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Fasilitas Y : Kepuasan Tamu	Analisis Regresi Linear Berganda	Variabel Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Variabel Kepuasan Tamu
3.	Nurmin Arianto dan Jefri Muhammad (2018)	Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa	X1 : Fasilitas X2 : Pelayanan Y : Kepuasan Pengunjung	Analisis Regresi Linear Berganda	Variabel Fasilitas Dan Pelayanan Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung
4	Mia Audina	Pengaruh Fasilitas, Harga Batam	X1 : Fasilitas X2 : Harga	Analisis Regresi Linear	Variabel Fasilitas, Harga, Dan Citra

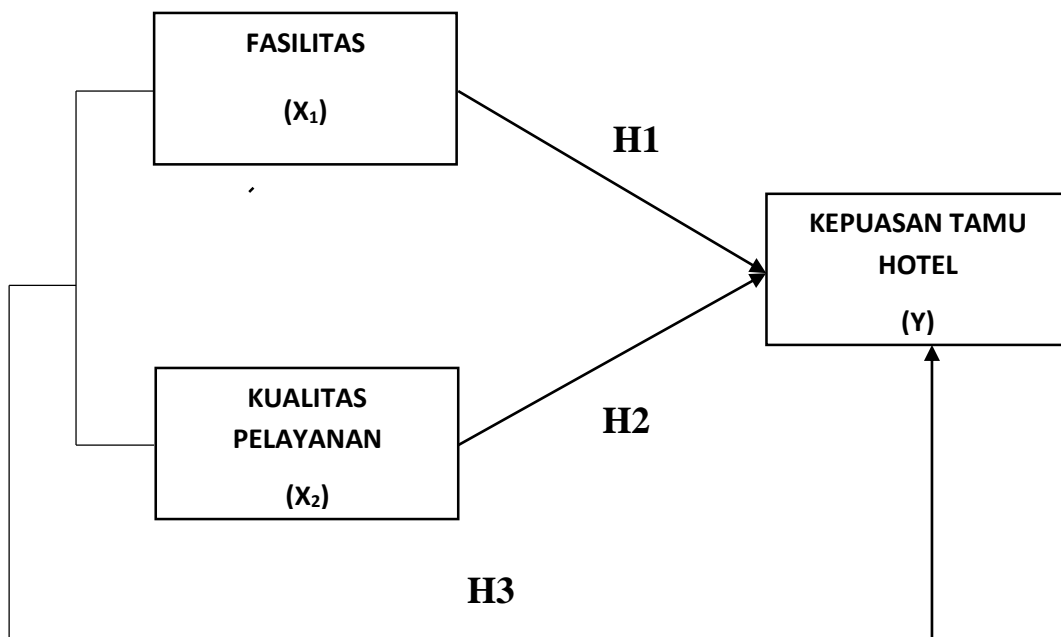
**Tabel 2.1** (lanjutan)

	Meilinda dan Sri Langgeng Ratnasari (2017)	Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hana Hotel Batam	X3 : Citra Perusahaan Y : Kepuasan Tamu	Berganda	Perusahaan Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Variabel Kepuasan Tamu
5.	Farah Diza, SilcyIjeova Moniharapon, dan Imelda W.J Ogi (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Tamu (Studi Pada PT FIF group Cabang Manado)	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Kualitas Produk X3 : Kepercayaan Y : Kepuasan Tamu	Analisis Regresi Linear Sederhana	Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Variabel Kepuasan Tamu
6	Widya Agustin Setyawati, Muhammad Rifa'I, Cahyo Sasmito (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Fasilitas X3 : Harga X4 : Citra Institusi Y : Kepuasan Pasien	Analisis Regresi Linear Berganda	Variabel Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan tamu.
7	Sri Hartini (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Hotel Sakura Palangka Raya	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Fasilitas X3 : Harga X4 : Lokasi Y : Keputusan Tamu Untuk Menginap	Analisis Regresi Berganda	Secara simultan, kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Sakura Palangka Raya

**Sumber** : Dari berbagai referensi

### 2.3 Kerangka Berfikir

Menurut Munawir (2018: 211) kerangka kerja konseptual secara teoritis menjelaskan model konseptual dari variabel penelitian, variabel independen dan dependen dari koneksi teori yang terkait dengan variabel penelitian yang sedang dipelajari. Memahami masalah yang sedang dibahas dibutuhkan kerangka kerja konseptual yang berfungsi sebagai dasar untuk mencari tau tentang apa yang menjadi suatu masalah agar mampu memutuskan realitas sebuah penelitian. Dibawah ini skema dari kerangka berfikir :



**Gambar 1.1 Kerangka Berpikir**

**Sumber :** Konsep diolah 2019

## 2.4 Hipotesis

Menurut Putri & Kartika (2017: 5) hipotesis adalah opini sementara terhadap rumusan suatu masalah dalam penelitian, rumusan masalah dibentuk dalam kalimat bertanya, bersifat sementara karena hanya berdasarkan teori bukan bukti empiris selama penelitian.

Hipotesis yang ditampilkan peneliti dalam penelitian, sebagai berikut :

- H1: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam.
- H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam.
- H3: Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Dalam suatu riset diperlukan rancangan-rancangan sebagai pedoman dalam penelitian yang biasa dikenal dengan rancangan penelitian. Demi penelitian dapat berlangsung lancar dan semestinya, tentu peneliti juga membutuhkan rancangan penelitian. Demi memperoleh hasil data, peneliti menggunakan metode pembagian kuesioner secara langsung. Koesioner adalah media dalam mengumpulkan hasil data yang berisikan beberapa butir pernyataan dengan nilai masing-masing jawaban yang diperoleh dari responden lalu nantinya data akan diolah oleh peneliti sebagai hasil dari kuesioner tersebut (Saputra, 2018).

#### **3.2 Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah definisi kegiatan peneliti terkait dengan pengukuran variabel dalam penelitian. Spesifikasi merujuk pada ukuran dan indikator variabel penelitian yang dihasilkan dalam studi literatur sebagai parameter untuk mengukur variabel. Jadi, variabel operasional adalah kegiatan pengukuran variabel penelitian berdasarkan sifat-sifat tertentu yang tercermin dalam dimensi atau indikator-indikator variabel penelitian (Widodo, 2017: 82).

### 3.2.1 Variabel Independen

Menurut Martono (2016: 61) variabel independen (bebas / tidak terikat) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Status suatu variabel dalam penelitian kuantitatif adalah variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian, biasanya dilambangkan dengan "X".

Definisi operasional untuk setiap variabel dijelaskan dalam tabel berikut :

**Tabel 3.1** Variabel Independen dan Indikatornya

Variabel Independen	Indikator	Skala Pengukuran
Fasilitas	Pertimbangan spasial	Skala Likert
	Perencanaan ruang	
	Perlengkapan/perabotan	
	Tata cahaya dan warna	
	Pesan yang disampaikan secara grafis	
	Unsur pendukung	
Kualitas Pelayanan	Wujud fisik	Skala Likert
	Daya tanggap	
	Kehandalan	
	Keyakinan	
	Empati	

Sumber: Munawir (2018)

### 3.2.2 Variabel Dependen

Menurut (Martono, 2016: 61) variabel dependen (terikat / tidak bebas) merupakan variabel yang ada akibat dipengaruhi oleh variabel independen.

Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian, biasanya dilambangkan dengan "Y".

**Tabel 3.2** Variabel Dependen dan Indikatornya

Variabel Dependen	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Tamu	Baik dalam penyediaan pelayanan	Skala Likert
	<i>Problem solving</i> dengan cepat oleh karyawan	
	Karyawan faham akan apa yang harus dilakukan secara tepat.	
	Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan tamu	

Sumber : Munawir (2018)

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sarwono (2012: 18), unit yang memiliki sifat / karakteristik merupakan unit populasi yang sama dengan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam. Populasi ini diambil di bulan September 1.182 orang.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut Sarwono (2012: 18) sampel adalah penggunaan sebagian kecil populasi dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang dapat mewakili sifat-sifat yang mampu menggambarkan populasi pada Pacific Palace Hotel di Kota

Batam. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Yang dimaksud dengan *simple random sampling* yakni metode pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak tidak memperhatikan strata / tidak diperhitknngan, teknik ini dilakukan apabila anggota populasinya heterogen (tidak sejenis). Rumus yang dipakai dalam pengambilan sampel adalah rumus Slovin . Berikut penjabarannya

Perhitungannya adalah :

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

**Rumus 3. 1** Teknik Pegambilan Sampel Slovin

Sehingga :

$$n = \frac{1.182}{1+1.182.0,05(2)}$$

$$n = \frac{1.182}{1+1.182.0,0025}$$

$$n = \frac{1.182}{1+2,955}$$

$$n = \frac{1.182}{3,955}$$

$$n = 298,86$$

$$n = 299$$

Dimana:

n = Ukuran sampel



$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

Dengan pengambilan sampel yang dapat ditolerir 5% (Sarwono, 2012: 24). Pembulatan perlu dilakukan agar peneliti tidak terkendala dalam mengolah data, Pada penelitian ini peneliti membulatkan sampel yaitu 299 responden.

### **3.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan oleh peneliti adalah secara *random* (acak) sederhana. Teknik ini menurut Sarwono, (2012: 18) adalah memilih sampel secara acak / tidak berurutan. Kemudahan dalam teknik ini adalah peneliti tidak membutuhkan pengetahuan tentang populasinya, selanjutnya sampel akan diambil secara acak.

### **3.5 Sumber Data**

#### **3.5.1 Data Primer**

Menurut (Anwar, 2017: 103) data primer adalah dimana peneliti mencatat dan mengumpulkan data saat pertama kali. Kelebihan data primer dibanding sekunder adalah peneliti bisa mengontrol terhadap data tersebut, ini dikarenakan peneliti mampu memahami proses pengumpulan datanya secara historis, peneliti dapat menutupi masalah ketimpangan waktu, misalnya data yang diperlukan adalah tahun sekarang namun yang tersedia adalah tahun-tahun sebelumnya, peneliti akan bebas menggunakan data untuk menghubungkan dengan kemungkinan data yg tersedia di lokasi obyek tersebut.

### **3.5.2 Data Sekunder**

Menurut (Sanusi, 2017) data sekunder adalah data yang sudah tersedia melalui oleh pihak lain, dimana peneliti bisa langsung memakai data yang sudah ada sesuai dengan keperluannya. Data sekunder informasinya tersedia di tempat instansi ataupun tempat dimana objek berasal ataupun juga bisa diluar dari tempat penelitian tersebut. Data sekunder internal adalah data yang sudah ada ditempat penelitian itu sendiri, sedang data yang berada diluar penelitian tersebut disebut data sekunder eksternal.

## **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Demi mendapatkan data yang berkualitas dan sesuai dengan riset yang sedang dilaksanakan, peneliti memerlukan tehnik-tehnik yang benar, baik itu dalam mencari maupun memilih data yang mana akan sesuai atau tidak dalam penelitian yang akan dijalani. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data primer secara aktif : pemberian kuesioner secara langsung ke responden, pengisian kuesioner melalui telepon, pengisian kuesioner dengan menggunakan surat, kuesioner dengan menggunakan surat elektronik (Sarwono, 2012: 31).

### **3.6.1 Pemberian Kuesioner Secara Langsung dengan Responden**

Cara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pengumpulan pokok data secara aktif dengan cara memberikan langsung kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan kepada responden (Sarwono, 2012: 39). Dalam penelitian ini kuesioner (angket) akan berisi mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Pacific Palace Hotel di Kota Batam.

Adapun cara pengisian pada kolom kuesioner tersebut adalah dengan cara memberi centang pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan skor jawaban pada kolom masing-masing.

**Tabel 3.3** Jawaban Responden

<b>Nilai</b>	<b>Notasi</b>	<b>Keterangan</b>
5	SS	Sangat Setuju
4	S	Setuju
3	N	Netral
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

**Sumber:** (Sarwono, 2012: 87)

### **3.6.2 Pengisian Kuesioner melalui telepon**

Pada tehnik ini pengisian kuesioner tidak diperlukan bertemu satu sama lain antar peneliti dan responden, hanya diperlukan via telepon dari kedua belah pihak dimana peneliti membacakan butir pernyataan pada kuesioner dan responden menjawab pernyataan tersebut masih melauli via telepon yang terkoneksi satu sama lain. Lalu hasil dari jawaban responden dipindahkan ke kuesioner oleh peneliti untuk selanjutnya diolah (Sarwono, 2012: 40).

### **3.6.3 Pemberian Kuesioner Melalui Surat**

Pada tehnik ini diperlukan media surat dalam pencarian informasi, dimana peneliti mengirimkan surat ke responden yang natinya akan diisi responden.. Dengan cara ini peneliti diuntungkan karna responden mempunyai banyak waktu untuk memahaminya (Sarwono, 2012: 40).

### **3.7 Alat Pengumpulan Data**

Dalam melakukan pengumpulan data terhadap responden, peneliti menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan seluruh jawaban dari responden. Kuesioner tersebut diberikan ke tamu-tamu Pacific Palace Hotel.

### **3.8 Metode Analisis Data**

Menurut Sanusi (2017: 115) metode analisis data adalah suatu teknik yang nantinya akan digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dan cara pengujiannya dalam sebuah penelitian. Data yang dikumpulkan akan menggambarkan sifat tujuan penelitian apakah sebagai eksplorasi, deskripsi atau pengujian hipotesis. Banyak variabel-variabel yang berbeda yang terlibat dalam suatu penelitian, ini tergantung pada kompleksitas masalah dalam penelitian. Sama halnya juga dengan data yang akan dipakai, tentu akan berbeda-beda dalam menggunakan skala ukurnya. Bahkan penerapannya terkadang berbeda-beda untuk setiap variabel. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Statistik deskriptif dan statistik inferensial yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini.

#### **3.8.1 Analisis Deskriptif**

Menurut Sanusi (2017: 115) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sesuai dengan sebagaimana adanya dengan tidak bermaksud membuat generalisasi ataupun kesimpulan umum. Penyajian data yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah dengan menyajikan data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median,

mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi serta perhitungan persentase.

Analisis ini berdasarkan bantuan komputer dan program statistik yaitu program SPSS (*Statistic Package for the Social Sciences*) versi 22. Melalui program SPSS tersebut, data-data yang telah terkumpul dilakukan pengujian dan akan dianalisis agar dapat memberikan gambaran hubungan antara peranan maupun pengaruh dari masing-masing variabel independen dan dependen dalam penelitian ini.

### 3.8.2 Uji Kualitas Data

#### 3.8.2.1 Uji Validitas Data

Setelah tahap mengumpulkan data, lalu peneliti akan menguji kevaliditasan data tersebut. Menurut Sanusi (2017: 77) suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Sanusi (2017: 77) adapun rumus dalam mencari nilai korelasi adalah diperlukan nilai dalam penelitian ini yaitu dengan rumus Pearson Product Moment :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

dengan angka kasar

**Rumus 3.2** Validitas

**Sumber:** (Sanusi, 2017: 77)

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

X = skor butir

Y = skor butir normal

N = jumlah sampel (responden)

Dengan taraf signifikansi 0,05 dengan menggunakan uji dua arah. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. Kriterianya adalah :

1. *Item* pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total ataupun dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  .
2. *Item* pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total ataupun dinyatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  .

### 3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur yang mampu menunjukkan konsistensi hasil pengukuran ketika digunakan oleh orang yang sama atau berbeda dan pada waktu yang sama atau berbeda pula, ini bisa dikatakan reliabilitas (Sanusi, 2017: 80).

Menurut Sugiyono (2018: 132) melalui uji reliabilitas, peneliti bisa menguji seluruh butir pernyataan secara bersama-sama. Dikatakan reliabel apabila Cronbach's Alpha  $> 0,60$ . Rumus :

$$r_x = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_r^2}{\sigma_t^2} \right)$$

**Rumus 3. 3** Alpha Cronbach's

Sumber : (Sugiyono, 2018)

Keterangan :

$r_x$  = reliabilitas yang dicari

$n$  = jumlah pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$  = jumlah varians skor tiap *item*

$\sigma_t^2$  = varians total

### 3.8.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut Widodo (2017: 111) arti penting dari uji ini adalah demi menentukan distribusi residu. Apabila residu Kolmogorov-Smirnov (K-S) berdistribusi secara normal, ini merupakan model yang baik. Pada dasarnya, normalitas data dapat dikenali atau dikenali dengan melihat distribusi (titik) data pada sumbu diagonal grafik histogram. Penjelasan mengenai uji ini :

Signifikansi uji, nilai  $|FT - FS|$  terbesar dibandingkan dengan nilai tabel Kolmogorov Smirnov.

$H_0$  diterima ;  $H_a$  ditolak jika nilai  $|FT - FS|$  terbesar  $<$  nilai tabel Kolmogorov Smirnov.

$H_0$  ditolak ;  $H_a$  diterima, jika nilai  $|FT - FS|$  terbesar  $>$  nilai tabel Kolmogorov Smirnov.

Uji normal probability plot, atau apa yang disebut nama tes P-Plot, adalah salah satu alternatif yang cukup efektif untuk menentukan apakah model regresi

yang akan dianalisis dalam tes didistribusikan secara normal atau tidak. Dalam uji normalitas ini, teknik dilakukan pada nilai residual dari model regresi dan bukan pada beberapa data dari variabel penelitian. Model regresi yang baik harus memiliki nilai residu yang normal.

Pada dasarnya, normalitas data dapat dikenali atau dikenali dengan memeriksa distribusi data (titik) pada sumbu diagonal grafik histogram berdasarkan residu.

1. Data dikatakan berdistribusi normal, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya.
2. Sebaiknya data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal atau grafik histogramnya.

### **3.8.3.2 Uji Multikolinearitas**

Menurut Widodo (2017: 114), tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Dalam model regresi yang baik, tidak ada korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi, bisa dilihat melalui berikut ini:

1. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variable-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variable dependen.
2. Jika antar variable independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,09), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.



Multikolinearitas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variable independen.

3. Multikolinearitas juga dapat dilihat dari nilai tolerance  $=$ , dan lawannya yaitu *variance inflation factor (VIF)*. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai *VIF* yang tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai *VIF*  $>10$ . Walau multikolinearitas dapat dideteksi dengan nilai *tolerance* dan *VIF*, tetapi masih tetap tidak mengetahui variable-variabel independen mana sajakah yang saling berkorelasi.

### 3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Widodo (2017: 114) uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mentransfer perbedaan dalam varian yang tersisa dari satu periode pengamatan ke periode pengamatan lain. Cara memprediksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model dapat dilihat pada pola gambar Scatterplot. Uji hipotesis untuk menentukan apakah heteroskedastisitas dapat dilakukan oleh uji gletser untuk menentukan apakah model regresi menunjukkan heteroskedastisitas residu absolut (UbsUt).

Ini adalah dasar untuk memutuskan tes heteroskedastisitas dengan uji gletser:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

2. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

### 3.8.4 Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah sambungan dari regresi linear sederhana yang berfungsi meningkatkan total variabel independen yang awalnya satu, dua atau lebih variabel independen, persamaanya (Sanusi, 2017: 114) :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

**Rumus 3.4** Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sanusi, 2017)

Keterangan :

Y = variabel dependen

$X_1$  &  $X_2$  = variabel independen

a = konstanta

$b_1$  &  $b_2$  = koefisien regresi

e = variabel pengganggu

#### 3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sering disebut sebagai koefisien determinasi berganda, hampir sama dengan  $r^2$ . R juga hampir mirip dengan r, tapi keduanya secara fungsional berbeda (kecuali untuk regresi linear sederhana).  $R^2$

menjelaskan proporsi variasi variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (lebih dari satu variabel: X;  $i = 1, 2, 3, 4 \dots, k$ ). Sementara itu,  $r^2$  mengukur kecocokan dari persamaan regresi, yang memberikan persentase variasi total variabel dependen (Y), yang dijelaskan oleh hanya satu variabel independen (X). Selain itu,  $r$  adalah koefisien korelasi yang menjelaskan kedekatan hubungan linear antara kedua variabel, nilainya bisa negatif dan positif. Sementara itu,  $R$  adalah koefisien korelasi kompleks yang mengukur hubungan antara variabel yang dependen (Y) dan semua variabel independen yang menjelaskannya bersama-sama, dan nilainya selalu positif. Persamaan regresi linear berganda lebih baik jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) lebih tinggi (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya, konsisten dengan peningkatan jumlah variabel independen (Sanusi, 2017: 136).

### 3.8.5 Uji Hipotesis

#### 3.8.5.1 Uji T

Uji ini memperlihatkan pengaruh besarnya variabel independen terhadap penjelasan variasi variabel dependen. Dasarnya dengan membandingkan probabilitas signifikan relatif terhadap nilai  $\alpha$  (Saputra, 2018: 84).

Rumus Uji T sebagai berikut :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.5 Uji T}$$

**Sumber :** (Sugiyono, 2015: 245)

Ketrerangan :

$t$  = Pengkonsultasian nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

$r$  = Penemuan korelasi parsial

$n$  = Total sampel

Pengambilan putusan :

1.  $H_0$  diterima jika probabilitas nilai  $t$  atau signifikan  $< 0,05$ .
2.  $H_0$  ditolak jika probabilitas nilai  $t$  atau signifikansi  $> 0,05$ .

### 3.8.5.2 Uji F

Uji ini ingin membuktikan pada semua variabel independen, apakah secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen, dan dasar pengambilan keputusan digunakan untuk membandingkan nilai atau probabilitas signifikan dengan nilai  $\alpha$  (Saputra, 2018; 15).

Rumus uji F sebagai berikut :

$$f_{hitung} = \frac{R^2/k}{d(1-R^2)/(n-k-1)} \quad \text{Rumus 3.6 Uji F}$$

Sumber: (Sugiyono, 2018: 137)

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien determinasi

$N$  = Total data

$K$  = Total variabel independen

Kriteria keputusan yaitu :

1. Adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama pada variabel independen terhadap dependen jika probabilitasnya  $< 0,05$ .
2. Tidak adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama pada variabel independen terhadap dependen jika nilai probabilitas  $> 0,05$ .

### **3.9 Lokasi Dan Jadwal Penelitian**

#### **3.9.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah dimana tempat atau wilayah penelitian tersebut akan dilakukan oleh peneliti dalam penelitian. Adapun lokasinya di Pacific Palace Hotel di Kota Batam, jln.Duyung Sei-Jodoh Telp.0778 421111.

### 3.9.2 Jadwal Penelitian

**Tabel 3.4** Jadwal Penelitian

Tahap Penelitian	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul																				
Pencarian Data Awal																				
Penyusunan Penelitian																				
Kuesioner																				
Bimbingan Penelitian																				
Penyelesaian Skripsi																				