

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG YANG MENGINAP PADA HOTEL MESRA DI KOTA SAMARINDA

Grace Permatawati P

Universitas Mulawarman, Indonesia

Email: gracepermatawtypurba@gmail.com

Abstrak

Kota Samarinda merupakan daerah yang memiliki persaingan bisnis yang cukup besar di bidang akomodasi hotel. Hotel Mesra Samarinda sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan mengalami tingkat kunjungan yang fluktuatif. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan tamu hotel adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan melihat kebutuhan dan keinginan akan pelayanan sebagai faktor kunci keberhasilan hotel. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menjelaskan variabel-variabel yang diteliti dan sampai pada suatu kesimpulan. Analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik yang merupakan uji prasyarat analisis data lebih lanjut dan pengujian hipotesis untuk pengambilan keputusan berdasarkan analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 66 responden (66)% adalah responden perempuan, 73% berusia 21-30 tahun sebanyak 73%, 54 responden adalah sarjana atau 54%, 60 (60)% berasal dari luar Kota Samarinda. Variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan dan parsial terhadap kepuasan pengunjung. variabel yang paling berpengaruh adalah variabel bukti fisik.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, hotel, Mesra Samarinda.

Abstract

Samarinda City is an area that has considerable business competition in the field of hotel accommodation. Hotel Mesra Samarinda as a company engaged in hospitality services experiences fluctuating levels of visits. One way to increase hotel guest satisfaction is to improve the quality of service by looking at the needs and desires for service as a key factor for the success of the hotel. The type of research used is descriptive research, namely research conducted by describing or explaining the variables studied and to come to a conclusion. The data analysis used is the classical assumption test which is a prerequisite test for further data analysis and hypothesis testing for decision making based on data analysis. The

results showed that 66 respondents (66)% were female respondents, 73% aged 21-30 years were 73%, 54 respondents were undergraduate or 54%, 60 (60)% were from outside Samarinda City. Reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence variables have a significant and partial effect on visitor satisfaction. the most influential variable is the physical evidence variable.

Keywords: *Quality of service, hotel, Mesra Samarinda.*

Diserahkan: 20-07-2022

Diterima: 10-08-2022

Diterbitkan: 25-08-2022

Pendahuluan

Kota Samarinda sebagai pusat bisnis dan ibukota provinsi dan salah satu tujuan wisata memiliki potensi besar dalam mendatangkan wisatawan, yang mendorong investor untuk berinvestasi di industri perhotelan, sehingga dapat meningkatkan intensitas persaingan di industri perhotelan. Oleh karena itu setiap hotel harus dapat memberikan produk yang menarik dan layanan yang memuaskan. Hotel sebagai penyedia tempat tinggal sementara bagi para wisatawan dan menyediakan fasilitas yang mampu memberikan kesan positif bagi pengunjung (Sunnyoto, 2012).

Berdasarkan dari Dinas Pariwisata Kota Samarinda tingkat hunian kamar hotel di Samarinda meningkat dari tahun ke tahun baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik, dilihat dari data di atas kebanyakan wisatawan memilih menginap di hotel berbintang dibandingkan dengan hotel non berbintang meski peningkatan fluktuatif namun hal ini menunjukkan indikasi bahwa terdapat jumlah wisatawan yang berkunjung, serta memilih untuk menginap di hotel berbintang yang ada di Kota Samarinda dari tahun ke tahun (Marcos, 2014). Dengan banyaknya usaha-usaha di bidang akomodasi perhotelan di Kota Samarinda membawa dampak persaingan yang begitu besar dengan berbagai macam spesifikasi Hotel serta Fasilitas yang ditawarkan oleh Perusahaan jasa.

Menurut Sulastiyono Hotel adalah perusahaan yang dikelola sebagai tempat yang menyediakan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang sesuai (Sulastiyono, 2011).

Dengan berkembangnya hotel-hotel baru menimbulkan persaingan yang ketat. Dalam hal ini manajemen hotel harus membuat perencanaan yang tepat agar hotel dapat bersaing dalam mempertahankan pengunjungnya. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan pengunjung adalah dengan menjaga kualitas pelayanan yang terdapat di hotel. Kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (hasil dan kinerja) yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya (Sudarsono, 2020).

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Mesra Samarinda. Hotel Mesra Samarinda merupakan salah satu hotel berbintang yang berada di Kota Samarinda yang terletak di jalan Pahlawan No 1, Samarinda Kalimantan Timur. Hotel Mesra memiliki 302, selain kamar Hotel Mesra Samarinda juga dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas yang tentunya dapat menarik minat pengunjung diantaranya Kolam Renang, Lapangan Tenis,

Fitness Center, Tenis Meja, Musholla, *Free Wifi*, *Meeting Room*, *Restaurant*, *Ballroom* dan masih banyak fasilitas penunjang lainnya.

Hotel Mesra Samarinda sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan dijadikan indikator oleh para pengunjung dalam menilai apakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak, dengan harapan perusahaan tersebut tetap *exist* dan semakin berkembang. Kelima kriteria penentu kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, empati. Kualitas pelayanan yang pertama adalah kehandalan, meliputi ketepatan karyawan hotel memberikan waktu pelayanan, daya tanggap meliputi kesediaan karyawan hotel dalam merespon keinginan dan keluhan pengunjung, jaminan meliputi kemampuan karyawan hotel dalam menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi pengunjung, empati meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pengunjung, bukti fisik meliputi ketersediaan fasilitas dan penampilan karyawan hotel. Terciptanya kepuasan pengunjung dapat memberi beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pengunjung menjadi harmonis, kemungkinan akan mengunjungi ulang dan terciptanya loyalitas pengunjung, dan dapat memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan pihak hotel.

Berdasarkan Data pengunjung yang menginap di Hotel Mesra Samarinda 2021 dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan mengalami fluktuatif, oleh karena itu menjadi tanggung jawab pihak manajemen untuk dapat mempertahankan pengunjung yang ada dan meningkatkan pengunjung yang baru. Salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan tamu hotel yang menjadi satu tolak ukur keberhasilan dalam menyampaikan suatu pelayanan.

Perhatian terhadap kepuasan pengunjung dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pengunjung adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan dengan melakukan penggambaran atau pemaparan tentang variabel-variabel yang diteliti dan untuk mencari kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini yaitu diambil dari wisatawan yang pernah menginap di hotel Mesra Samarinda sebesar 17.416 konsumen yakni diperoleh dari jumlah rata-rata pengunjung dalam 6 bulan yakni pada Bulan Januari 2021 – Juni 2021 di Hotel Mesra Samarinda. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 99,42 responden sehingga dengan pembulatan ke atas, maka akan digunakan jumlah sampel minimal sebanyak 100 Pengunjung. Kemudian dalam pengambilan sampel yang akan diteliti yaitu Tamu Hotel yang menggunakan Fasilitas maupun jasa Hotel Mesra Samarinda.

Pada penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dalam menilai suatu kejadian sosial. Pemilihan penelitian fenomena sosial ini telah ditentukan secara spesifik oleh peneliti, yakni variabel sebagai penelitian. (Sugiyono 2014). Variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pengunjung (Y) akan diwakili oleh pertanyaan yang dibuat dalam kuesioner sehingga akan mewakili alternatif jawaban.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Gambaran Umum Hotel Mesra

Hotel Mesra Internasional merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa perhotelan di PT. Swadaya Putra Jaya yang didirikan pada tanggal 26 Juni 1976 di Jalan Pahlawan No. 1 Samarinda dengan jumlah 18 kamar yang mendapat izin dari Walikotamadya Tingkat II Samarinda pada tanggal 22 Agustus 1975 dengan Nomor: 176/G-4/Kompas/1975, kemudian berkembang untuk kebutuhan para wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara yang diberikan izin dari Walikotamadya Tingkat II Samarinda pada tanggal 05 April 1997 dengan Nomor : 75/G-4/Kompas/1997. Selaku pemilik Bapak Drs. H. Masroen Rusli salah satu penduduk asli pribumi Kalimantan Timur yang mencoba membangun usaha penginapan yang berdiri dibidang jasa perhotelan. Dengan mendukung program Pemerintah Daerah dalam pengembangan pembangunan kota dan sebagai aset daerah beliau berpartisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakannya MTQ ke IX di Ibu Kota Samarinda. Banyaknya wisatawan lokal dan wisatawan mancanegara yang datang ke Kalimantan Timur dengan berbagai macam tujuan, dalam perkembangan Hotel Mesra Internasional tahap demi tahap tingkat hunian dan jumlah kamar dengan melengkapi fasilitas yang diperlukan oleh para tamu wisatawan agar lebih merasa senang, aman dan nyaman selama menginap di Hotel Mesra Internasional.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung yang Menginap Pada Hotel Mesra di Kota Samarinda

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Y) diketahui bahwa masing-masing indikator dari variabel kepuasan kerja mempunyai nilai korelasi $> 0,202$ dan $p\text{-value} < 0,05$, sehingga seluruh pertanyaan indikator dalam variabel kepuasan Pengunjung Hotel Mesra Samarinda dinyatakan sudah valid.

Berdasarkan Uji Validitas Variabel Hubungan Interpersonal (X) diketahui bahwa masing-masing indikator dari variabel Kualitas Pelayanan (meliputi: Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) mempunyai nilai korelasi $> 0,202$ dan $p\text{-value} < 0,05$, sehingga seluruh pertanyaan indikator dalam variabel Kualitas pelayanan yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda dinyatakan sudah valid.

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang termasuk dalam kategori reliabel. Kuesioner dikatakan handal apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari 0,60.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan dari variabel (kepuasan pengunjung dan kualitas pelayanan) yang dinyatakan sudah reliabel. Kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila nilai *Cronbach alpha* $> 0,6$ namun sebaliknya apabila *Cronbach alpha* $< 0,6$ hal ini menunjukkan tidak adanya konsistensi. Sehingga disimpulkan semua variabel yang diteliti pada penelitian ini sudah dikatakan semua reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian normalitas dilakukan dengan uji statistik *One sample Kolmogorov Smirnov*. Jika hasil dari *signifikansi* di atas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 menunjukkan pola data sudah distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Akan tetapi, jika hasil *signifikansi* dibawah tingkat kepercayaan 5% tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Kenormalan Data menunjukkan bahwa nilai *Sig* dari *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebesar (0,198) $> 0,05$. Dengan berlandaskan pedoman penilaian normalitas data maka disimpulkan bahwa data residual dari variabel independen (Variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) yang diteliti adalah data yang berdistribusi normal. Dengan demikian uji normalitas ini menunjukkan terpenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan hasil Uji Heteroskedastisitas dari grafik *scatterplot*, maka dapat dilihat pola penyebaran data yang ada. Pola penyebaran data yang berupa titik-titik pada *scatterplot* menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, dan penyebarannya tidak membentuk sebuah pola tertentu, sehingga dari hasil gambar pola penyebaran ini dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Kemudian berdasarkan hasil uji Autokorelasi menunjukkan bahwa nilai Durbin-watson sebesar 1,992. Nilai dari autokorelasi termasuk dalam kriteria antara -2 sampai dengan +2, maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi. Diindikasikan tidak ada autokorelasi dengan demikian antara variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap variabel kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda. Artinya bahwa tidak terjadi autokorelasi antara sesama variabel independen dalam penelitian ini.

Selanjutnya berdasarkan Uji Multikolinieritas di atas menunjukkan nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) adalah < 10 . Nilai VIF dari Kehandalan sebesar 2,416; Nilai VIF dari Daya tanggap sebesar 2,125; Nilai VIF dari Jaminan sebesar 2,657; Nilai VIF dari Empati sebesar 2,628 dan nilai VIF dari Bukti Fisik sebesar 2,535. Dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolinieritas. Artinya bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara sesama variabel independen dalam penelitian

ini. Sehingga pengujian selanjutnya dapat dilanjutkan karena telah memenuhi syarat pengujian asumsi klasik.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil penelitian dengan perhitungan kuantitatif menggunakan model statistik regresi linier berganda, bahwa nilai koefisien variabel bebas atau nilai beta dari masing-masing variabel mempengaruhi kepuasan pengunjung berturut-turut sebagai berikut: konstanta sebesar 0,868, Kehandalan (X_1) sebesar 0,382, Daya Tanggap (X_2) sebesar 0,234, Jaminan (X_3) sebesar 0,303, Empati (X_4) sebesar 0,267, dan Bukti Fisik (X_5) sebesar 0,394. Sehingga model persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

Tabel Nilai Koefisien Regresi pada Model Penelitian

Model Penelitian	Beta
(Constant)	0,868
Kehandalan	0,382
Daya Tanggap	0,234
Jaminan	0,303
Empati	0,267
Bukti Fisik	0394

Sumber: Data primer yang diolah dari SPSS 20

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 0,868 + 0,382 X_1 + 0,234 X_2 + 0,303 X_3 + 0,267 X_4 + 0,394 X_5 + 0,162$$

$$\text{Dimana : } e = 1 - R_{\text{square}} = 1 - 0,838 = 0,162$$

Y = Kepuasan Pengunjung yang Menginap pada Hotel Mesra

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien Regresi Hubungan Interpersonal

X_1 = Kehandalan

X_2 = Daya Tanggap

X_3 = Jaminan

X_4 = Empati

X_5 = Bukti Fisik

Interpretasi dari model:

1. Nilai konstanta 0,868 menunjukkan bahwa jika nilai variabel Kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Bukti Fisik (X_5) tanpa mengalami perubahan atau tetap (konstan) maka variabel kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda akan mengalami peningkatan sebesar 0,868.
2. Jika ada penambahan satu satuan variabel kehandalan sebesar 0,382 terhadap variabel kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda dan variabel lain konstan (tetap) maka akan mengalami peningkatan sebesar 0382.
3. Jika ada penambahan satu satuan variabel daya tanggap sebesar 0,234 terhadap variabel kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda dan variabel lain konstan (tetap) maka akan mengalami peningkatan sebesar 0,234.

4. Jika ada penambahan satu satuan variabel Jaminan sebesar 0,303 terhadap variabel kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda dan variabel lain konstan (tetap) maka akan mengalami peningkatan sebesar 0,303.
5. Jika ada penambahan satu satuan variabel Empati sebesar 0,267 terhadap variabel kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda dan variabel lain konstan (tetap) maka akan mengalami peningkatan sebesar 0,267.
6. Jika ada penambahan satu satuan variabel bukti fisik sebesar 0,394 terhadap variabel kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda dan variabel lain konstan (tetap) maka akan mengalami peningkatan sebesar 0,394.

Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R²)

Berdasarkan Tabel Koefisien Korelasi dan Determinasi terlihat bahwa besarnya nilai R (korelasi) atau tingkat hubungan antar variabel adalah sebesar 0,915. Artinya variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik secara keseluruhan mempunyai korelasi yang sangat kuat dengan variabel kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda, sedangkan besar angka *R-square* (R^2) atau tingkat pengaruh antar variabel adalah sebesar 0,838 atau 83,8%. Angka tersebut memiliki arti pengaruh yang terjadi antara variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap kepuasan pengunjung dengan cara menghitung koefisien determinasi (KD). Sehingga mempunyai arti bahwa persentase sumbangan pengaruh dari variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik secara keseluruhan terhadap kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda sebesar 83,8% sedang sisanya 16,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Uji Simultan (Uji-F)

Berdasarkan hasil Hasil Uji F dapat di ketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 97,129 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 2,311, terlihat bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari pada nilai F_{tabel} yaitu $97,129 > 2,311$ dan nilai *Sig* ($0,000 < 0,05$), maka secara simultan berpengaruh signifikan dengan diputuskan menerima H_a . Hal ini menunjukkan bahwa Model regresi variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Mesra Samarinda.

Uji Secara Parsial (Uji-t)

Variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung yang Menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda

Hasil analisis Uji-t parsial memperoleh nilai *Sig* ($0,000 < \alpha (0.05)$) dan nilai $t_{hitung} = 3,892 > t_{tabel} = 1,986$, maka secara parsial berpengaruh signifikan serta diputuskan menerima H_a . Jadi, Terdapat pengaruh signifikan variabel keandalan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda. Dari hasil pengujian dan analisis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa indikator-indikator dari kualitas pelayanan dalam hal keandalan (*Reliability*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Mesra Samarinda.

Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung yang Menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda

Berdasarkan hasil analisis Uji-t parsial diperoleh nilai Sig (0,008) < α (0.05) dan nilai $t_{hitung} = 2,724 > t_{tabel} = 1,986$, maka secara parsial berpengaruh signifikan serta diputuskan menerima H_a . Jadi, Terdapat pengaruh signifikan variabel daya tanggap secara parsial terhadap kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda. Dari hasil pengujian dan analisis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa indikator-indikator dari kualitas pelayanan dalam hal daya tanggap (*Responsiveness*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Mesra Samarinda.

Variabel Jaminan (*Assurance*) terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung yang Menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda

Berdasarkan hasil analisis Uji-t parsial diperoleh nilai Sig (0,004) < α (0.05) dan nilai $t_{hitung} = 2,994 > t_{tabel} = 1,986$, maka secara parsial berpengaruh signifikan serta diputuskan menerima H_a . Jadi, Terdapat pengaruh signifikan variabel jaminan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda. Dari hasil pengujian dan analisis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa indikator-indikator dari kualitas pelayanan dalam hal jaminan (*Assurance*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Mesra Samarinda.

Variabel Empati (*Emphaty*) terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung yang Menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda

Berdasarkan hasil analisis Uji-t parsial diperoleh nilai Sig (0,011) < α (0.05) dan nilai $t_{hitung} = 2,579 > t_{tabel} = 1,986$, maka secara parsial berpengaruh signifikan serta diputuskan menerima H_a . Jadi, Terdapat pengaruh signifikan variabel empati secara parsial terhadap kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda. Dari hasil pengujian dan analisis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa indikator-indikator dari kualitas pelayanan dalam hal empati (*Emphaty*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Mesra Samarinda.

Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung yang Menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda

Berdasarkan hasil analisis Uji-t parsial diperoleh nilai Sig (0,000) < α (0.05) dan nilai $t_{hitung} = 4,209 > t_{tabel} = 1,986$, maka secara parsial berpengaruh signifikan serta diputuskan menerima H_a . Jadi, Terdapat pengaruh signifikan variabel bukti fisik secara parsial terhadap kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra di Kota Samarinda. Dari hasil pengujian dan analisis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa indikator-indikator dari kualitas pelayanan dalam hal bukti fisik (*Tangible*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Mesra Samarinda.

Uji Variabel Dominan

Uji Variabel Dominan dilakukan dengan melihat nilai koefisien regresi baku, yakni dengan melihat nilai yang paling besar sebagai variabel yang paling berpengaruh. Berdasarkan nilai koefisien regresi baku pada Uji Variabel Dominan diperoleh hasil bahwa variabel yang paling berpengaruh adalah variabel bukti fisik (X5), sebesar 0,394 dan kehandalan (X1) sebesar 0,382, dimana hal ini dapat diartikan bahwa variabel bukti fisik dan kehandalan adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Mesra Samarinda.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Hotel Mesra Samarinda

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Mesra Samarinda, diperoleh hasil dari serangkaian pengujian instrumen pada uji validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliabel serta pada pengujian asumsi klasik dinyatakan normal dan tidak normal ditemukan hasil bahwa data berdistribusi normal begitu juga pada uji multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi tidak ditemukan masalah yang berarti data dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya.

Dari beberapa teori pendukung sebelumnya kualitas hasil dari kualitas pelayanan dapat dikatakan sejalan dengan pendapat-pendapat para ahli seperti yang dikemukakan oleh Prasetyo dan Miftahul yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pengunjung (Prasetyo & Huda, 2019). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat dilihat dari perasaan yang dialami oleh pengunjung, yakni dari apa yang pengunjung rasakan. Jika pengunjung merasakan kualitas pelayanan yang baik maka pengunjung akan merasa puas dan memberikan penilaian yang baik dan jika pengunjung mendapatkan kualitas pelayanan yang melebihi harapan mereka maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan sangat baik. Namun jika kualitas pelayanan buruk maka pengunjung akan menilai kualitas pelayanan dari hotel akan memperoleh nilai yang buruk.

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kotler, yang mendefinisikan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan (Kotler & Lee, 2009). Serta menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2004) mendefinisikan kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Gofur, 2019). Menurut Moenir (2006) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain langsung. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada orang lain atau pengunjung. Penelitian ini menguji lima variabel yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik serta variabel kepuasan pengunjung sebagai variabel dependen. Dari hasil

kuesioner yang diperoleh kebanyakan responden setuju dengan bukti fisik dari hotel sehingga terdapat kepuasan yang dirasakan dari setiap fasilitas-fasilitas yang sangat mendukung dengan nuansa modern serta mewah yang ada di hotel sehingga membuat perasaan pengunjung yang menginap ataupun yang berkunjung merasakan kesan yang baik. Hal ini yang menjadikan kualitas pelayanan di hotel Mesra dapat dikatakan sudah baik dengan berbagai macam fasilitas yang ada di dalamnya (Moenir, 2006).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil yang diperoleh berdasarkan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung diperoleh hasil yang signifikan artinya ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1, X2, X3, X4, X5) terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y). Hal ini disebabkan karena persepsi pengunjung hotel telah merasakan kualitas pelayanan yang sesuai harapan.

Variabel kehandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dilihat dari nilai positif yang diberikan responden saat memberi jawaban tentang kehandalan dari pelayanan hotel Mesra, pengalaman menginap kesesuaian jasa yang dilihat pada iklan atau ketepatan pelayanan saat pengunjung membutuhkan layanan hotel dirasa sangat memuaskan. Menurut Moenir (2001), pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu pelayanan fisik dan pelayanan administrasi apabila pengunjung merasakan pelayanan yang memuaskan dari kedua jenis pelayanan ini akan merasa puas dan mendapat kesan baik untuk diingat (Moenir, 2001).

Variabel daya tanggap secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengunjung. Faktor-faktor yang menjadi alasan dari kepuasan pengunjung terhadap hotel dapat dilihat dari karyawan yang mampu memberikan informasi yang bagus dan sesuai yang diharapkan pengunjung serta rasa aman yang diperoleh oleh pengunjung. Karyawan dengan pengetahuan yang luas akan cepat menerima dan memahami keluhan-keluhan dari pengunjung serta dapat merespon secara cepat untuk ditindak lanjuti. Hal ini diperjelas juga karena setiap pelayanan membutuhkan kepastian dan kejelasan dari cara berkomunikasi maupun bertindak. Pendapat ini sejalan dengan yang disampaikan Moenir (2006) yang menyatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain langsung.

Variabel jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini dapat dilihat dari bukti pelayanan hotel yang memberikan pelayanan yang sama, adanya layanan selama 24 jam bagi pengunjung yang membutuhkan bantuan. Adanya rasa aman yang dirasakan oleh pengunjung akan memberikan penilaian yang baik untuk kepuasan pengunjung melalui prasarana yang canggih dan modern, pengamanan cctv di sekitar hotel dan perlindungan dari setiap bahaya bencana seperti gempa bumi atau kebakaran. Hotel mesra sudah dikenal sejak lama sebagai hotel berbintang yang mampu memberikan pelayanan dengan rasa aman yang cukup bagus, dan hal ini pula yang menjadikan pengunjung merasa yakin untuk berkunjung kembali.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Yang Menginap Pada Hotel Mesra Di Kota Samarinda

Variabel empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung. Empati adalah suatu pelayanan bagi pengunjung dalam bentuk perhatian perusahaan secara individual. Empati merupakan bentuk perhatian yang tulus kepada pengunjung dalam memberikan pelayanan. Karyawan yang memberikan kemudahan informasi dan usaha perusahaan dalam memahami kebutuhan dan keinginan pengunjung.

Variabel bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung. Bukti fisik yang baik akan memberikan hasil yang baik dimata para pengunjung. Bukti fisik menjadi hal yang sangat penting bagi hotel untuk menarik pengunjung. Faktor- faktor yang berpengaruh adalah peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan berpenampilan rapi dan bersih, materi-materi jasa yang berdaya tarik visual. Hotel mesra adalah salah satu hotel yang memiliki fasilitas modern dan dilihat secara visual juga sangat bagus. Fasilitas kolam, restoran, taman dan kamar yang berdaya tarik visual menjadikan hotel ini menari untuk dikunjungi.

Variabel yang Berpengaruh Dominan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Mesra Samarinda adalah variabel bukti fisik Menurut Moenir (2001), pelayanan yang diperlukan manusia adalah salah satunya pelayanan fisik. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana serta peranan fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti secara fisik yang diberikan hotel Mesra Samarinda kepada pengunjungnya. Pengunjung yang adalah responden menanggapi bahwa hotel Mesra juga merasakan kualitas yang baik. Hal ini sejalan dengan Daryanto dan Setyobudi (2014:43) Mengatakan kepuasan pengunjung adalah suatu penilaian emosional dari pengunjung setelah petunjuk menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan pengunjung yang menggunakannya terpenuhi (Daryanto, 2014).

KESIMPULAN

Dari hasil analisis uji simultan pada variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung yang menginap pada Hotel Mesra Samarinda. Kemudian dari hasil uji parsial diperoleh bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung adalah variabel bukti fisik.

BIBLIOGRAFI

- Daryanto, Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.*
- Gofur, Abdul. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Kotler, Philip T., & Lee, Nancy R. (2009). *Up and out of poverty: The social marketing solution.* Pearson Prentice Hall.
- Marcos, Anggraini. (2014). Perumusan Strategi Bersaing Salah Satu Hotel Bintang Tiga di Samarinda. *Agora*, 2(1), 1–13.
- Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.*
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara. Bumi Aksara.*
- Prasetyo, Anton, & Huda, Miftahul. (2019). Analisis peranan usaha kecil dan menengah terhadap penyerapan tenaga kerja di kabupaten kebumen. *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 18(1), 26–35.
- Sударsono, Heri. (2020). *Manajemen Pemasaran.* Pustaka Abadi.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel.*
- Sunyoto, Danang. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran, cetakan pertama. Yogyakarta: CAPS.*
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis.* Jakarta. PT. Alfabeta
- Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran.* Edisi kedua. Yogyakarta : andi

First publication right:

[Jurnal Syntax Fusion: Jurnal Nasional Indonesia](#)

This article is licensed under:

