

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan analisis terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Abadi Hotel Jogja, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Abadi Hotel Jogja yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu Abadi Hotel Jogja. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 11,432 > t_{tabel}$, dan nilai probabilitas $0,000 < 0,005$.
2. Kualitas pelayanan Abadi Hotel Jogja yang tidak berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan tamu Abadi Hotel Jogja adalah *assurance*. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan atau penyedia jasa dalam memberikan jaminan sehubungan dengan ketepatan waktu pelayanan, jaminan biaya, legalitas serta jaminan kepastian didalam pelayanan belum mampu memberikan kepuasan bagi tamu Abadi Hotel Jogja. Dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel *assurance* sebesar 0,155 bernilai paling rendah dan nilai signifikansi $0,482 >$ dari 0,05 sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

B. SARAN

Dari hasil pembahasan yang telah dikemukakan dan kesimpulan yang telah didapatkan, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi Abadi Hotel Jogja.
 - a. Tetap mempertahankan aspek *responsiveness* yang mempunyai pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan tamu Abadi Hotel Jogja. Hal ini mencerminkan bahwa Abadi Hotel Jogja memiliki karyawan yang selalu siap sedia serta memiliki kemampuan untuk membantu para tamu dan merespon permintaan mereka, kemudian menginformasikan kepada para tamu kapan jasa akan diberikan dan kemudian menyampaikan jasa tersebut secara cepat karena aspek inilah yang menjadi keunggulan Abadi Hotel Jogja.
 - b. Memaksimalkan dan meningkatkan aspek *assurance* atau jaminan guna lebih meningkatkan kepuasan tamu. Hal yang perlu segera dilakukan adalah dengan meningkatkan kemampuan karyawan untuk bisa memberikan jaminan terkait kepastian pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta jaminan pelayanan dan informasi yang akurat kepada semua tamu. Sehingga diharapkan semua aspek kualitas pelayanan Abadi Hotel Jogja mampu memenuhi harapan dari tamu yang datang dan tercapainya kepuasan tamu di Abadi Hotel Jogja.
2. Bagi peneliti selanjutnya.

- a. Penelitian ini hanya terbatas menggunakan responden sejumlah 50 sample saja dalam kurun waktu yang singkat, kedepannya diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat lebih memaksimalkan lagi jumlah sampel maupun kurun waktu penelitian.
- b. Penelitian selanjutnya menggunakan objek lain sehingga didapatkan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang 2007. Pemasaran-Penelitian Bogor : Ghalia Indonesia.
- Bekti Nurhidayah 2017. Kualitas Pelayanan Front Office Departement Syariah Hotel Solo Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Individual.
- Churchill. Gilbert A. Dan Dawn Lacobucci.2002. *Marketing Research Methodological Foundations*. Eight Edition. South Western, A Division of Thomson Learning, Natrop Boulevard, Mason, Ohio.
- Djaslim Saladin. 2004. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian. Edisi Ketiga. Bandung : CV. Linda Karya
- Hardiyati. R. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi.
- Harrisson-Walker. L,Jean 2001. *The Measurement of World-of-Mouth Communication and an Investigation of Services Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents*. *Journal of services Research*.
- Kotler. Philip dan Kevin Lane Keller 2009. Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi. R dan A. Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Jakarta : Salemba Empat.
- Oliver. R.L 2007. *Satisfaction : A behavioral Perspective On The Consumer*. New York : McGraw Hill Companies, Inc.
- Simamora. Henry 2009. Manajemen Penjualan & Pemasaran. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D cetakan ke-25. Bandung : Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tjiptono. Fandy dan Gregorius Chandra 2016. *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 4. Yogyakarta : Andi.

Yuwono. Yunita. 2011, *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Sewu Mas di Yogyakarta*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Pengumpulan Data
Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan
Pelanggan

Abadi Hotel Jogja

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Mohon mengisi jawaban dengan memberi tanda (x) ataupun (v) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan jawaban anda. Pilihan jawaban terdiri dari:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Keandalan/Reliability (X1).					
1.	Abadi Hotel Jogja menyediakan jasa sesuai dengan apa yang ditawarkan/dipublikasikan.				
2.	Abadi Hotel Jogja menyampaikan jasa sesuai dengan standar semenjak pertama kali anda datang (Check-In).				
3.	Abadi Hotel Jogja menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
Daya Tanggap/Responsiveness (X2).					
1.	Karyawan Abadi Hotel memberikan informasi tentang kepastian waktu pada saat melayani.				
2.	Karyawan Abadi Hotel memberikan layanan dengan segera/cepat bagi pelanggan.				

3.	Karyawan Abadi Hotel selalu siap dalam merespon permintaan pelanggan.				
Jaminan/Assurance (X3).		SS	S	TS	STS
1.	Karyawan Abadi Hotel Jogja memberikan jaminan dan kepastian biaya atas semua pelayanan yang diberikan.				
2.	Karyawan Abadi Hotel memberikan jaminan tentang kepastian waktu pelayanan akan diberikan.				
3.	Karyawan Abadi Hotel mampu memberikan informasi dengan benar dan akurat perihal pelayanan yang diberikan.				
Empati/Emphaty (X4).					
1.	Abadi Hotel Jogja memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan.				
2.	Karyawan Abadi Hotel Jogja memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian				
3.	Karyawan Abadi Hotel berperilaku dan bersikap sopan kepada pelanggan.				
Bukti Fisik/Tangible (X5).					
1.	Abadi Hotel memiliki bentuk bangunan dan desain yang menarik.				
2.	Abadi Hotel dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap.				
3.	Karyawan Abadi Hotel memakai seragam yang rapi dan menarik.				
Kepuasan (Y).					
1.	Saya merasa puas atas pelayanan yang saya terima selama menginap di Abadi Hotel Jogja.				

2.	Saya akan datang kembali untuk menginap di Abadi Hotel Jogja.				
3.	Saya akan menjadikan Abadi Hotel Jogja sebagai pilihan utama untuk menginap.				
		SS	S	TS	STS
4.	Saya akan merekomendasikan Abadi Hotel Jogja kepada keluarga dan teman dekat saya.				
5.	Saya merasa bahwa ekspektasi/harapan saya ketika menginap di Abadi Hotel telah terpenuhi				
6.	Saya akan menceritakan pengalaman saya yang menyenangkan selama menginap di Abadi Hotel kepada orang lain.				
7.	Saya dengan senang hati akan memposting pada media social dan mempromosikan Abadi Hotel Jogja.				

Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner

TABULASI HASIL PENGISIAN QUESTIONARE

No.	X1			SKOR TOTAL X1	X2			SKOR TOTAL X2	X3			SKOR TOTAL X3	X4			SKOR TOTAL X4	X5			SKOR TOTAL X5	X							Y	
	1	2	3		1	2	3		1	2	3		1	2	3		1	2	3		TOTAL	1	2	3	4	5	6		7
1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	80	3	3	3	3	3	3	21	
2	3	3	2	8	2	3	3	8	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	75	3	3	3	3	3	3	21	
3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	12	86	3	3	3	3	3	3	22	
4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
5	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	91	3	3	3	3	3	3	21	
6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
7	2	3	2	7	2	3	3	8	2	3	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	71	3	3	3	3	2	3	20	
8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	83	3	3	3	3	3	3	21	
11	2	2	3	7	2	3	2	7	2	2	3	7	3	3	3	9	2	2	3	7	67	3	3	2	3	3	2	19	
12	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	3	4	4	11	3	2	3	8	90	4	4	4	3	3	3	24	
13	4	3	3	10	3	3	3	9	3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	3	11	91	4	4	4	3	3	3	24	
14	3	3	3	9	3	2	3	8	2	2	2	7	3	3	3	9	2	2	2	6	70	3	3	2	3	3	3	20	
15	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	75	3	3	3	3	3	3	21	
16	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	4	3	3	3	3	3	22	
17	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
18	3	2	2	7	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	73	3	3	3	3	3	3	21	
19	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
20	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
21	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
22	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
23	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
24	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	83	3	3	3	3	3	3	21	
25	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	85	3	3	3	3	3	3	21	
26	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
27	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
28	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	85	3	3	3	3	3	3	21	
29	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
30	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
31	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
32	3	4	3	10	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	85	3	3	3	3	3	3	21	
33	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
34	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	85	3	3	3	3	3	3	21	
35	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
36	3	4	3	10	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	85	3	3	3	3	3	3	21	
37	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
38	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	87	3	3	3	4	3	4	23	
39	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
40	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
41	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
42	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	90	4	4	4	3	3	3	24	
43	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
44	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
45	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	85	3	3	3	3	3	3	21	
46	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
47	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	4	3	22	
48	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
49	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	81	3	3	3	3	3	3	21	
50	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	86	3	4	4	4	4	3	4	26

Lampiran 3. Dokumentasi Responden



Item_15	Pearson Correlation	-	-	.000	.000	.597	.000	.410	.403	.346	.401	-	-	.653	.709	1	.524**
		.005	.005			**	.000	**	**	*	**	.021	.021	**	**		
	Sig. (2-tailed)	.971	.971	1.00	1.00	.000	1.00	.003	.004	.014	.004	.887	.887	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Score_Total	Pearson Correlation	.575	.526	.397	.573	.398	.421	.746	.681	.664	.329	.456	.456	.711	.596	.524	1
		**	**	**	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.004	.002	.000	.000	.000	.020	.001	.001	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Score_Total
Item_1	Pearson Correlation	1	.728**	.608**	-.060	.000	-.024	-.060	.590**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.678	1.000	.868	.678	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_2	Pearson Correlation	.728**	1	.823**	.316*	.369**	-.024	.316*	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.025	.008	.868	.025	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_3	Pearson Correlation	.608**	.823**	1	.273	.291*	.229	.273	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.055	.041	.110	.055	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_4	Pearson Correlation	-.060	.316*	.273	1	.510**	.401**	.479**	.594**
	Sig. (2-tailed)	.678	.025	.055		.000	.004	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_5	Pearson Correlation	.000	.369**	.291*	.510**	1	.000	.510**	.545**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.008	.041	.000		1.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_6	Pearson Correlation	-.024	-.024	.229	.401**	.000	1	-.017	.350*
	Sig. (2-tailed)	.868	.868	.110	.004	1.000		.908	.013
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Item_7	Pearson Correlation	-.060	.316*	.273	.479**	.510**	-.017	1	.501**
	Sig. (2-tailed)	.678	.025	.055	.000	.000	.908		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Score_Total	Pearson Correlation	.590**	.858**	.867**	.594**	.545**	.350*	.501**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

2. Variabel Kepuasan Tamu Abadi Hotel Jogja (Y)

Correlations

B. Uji Reliabilitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X) Abadi Hotel Jogja

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
iltem_1	42.26	6.115	.485	.817

Item_2	42.26	6.196	.431	.820
Item_3	42.28	6.369	.277	.831
Item_4	42.28	5.920	.457	.819
Item_5	42.30	6.704	.351	.827
Item_6	42.28	6.573	.355	.825
Item_7	42.28	5.553	.664	.802
Item_8	42.24	5.696	.585	.809
Item_9	42.26	5.543	.545	.814
Item_10	42.24	6.676	.260	.829
Item_11	42.22	6.461	.380	.823
item_12	42.22	6.461	.380	.823
Item_13	42.26	5.707	.628	.806
item_14	42.28	6.002	.500	.816
Item_15	42.26	6.360	.451	.820

2. Variabel Kepuasan Tamu Abadi Hotel Jogja (Y)

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

Item_1	18.22	.951	.391	.725
Item_2	18.22	.787	.765	.627
Item_3	18.26	.686	.743	.622
Item_4	18.26	1.013	.459	.712
Item_5	18.30	1.031	.398	.722
Item_6	18.28	1.104	.135	.776
Item_7	18.26	1.053	.350	.731

Lampiran 5. Output Data Hasil Uji Analisis Rgresi Linear Berganda

Regression**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TANGIBLE, RELIABILITY, EMPHATY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.565	.516	.773

a. Predictors: (Constant), TANGIBLE, RELIABILITY, EMPHATY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.186	5	6.837	11.432	.000 ^b
	Residual	26.314	44	.598		
	Total	60.500	49			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), TANGIBLE, RELIABILITY, EMPHATY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.968	2.650		2.252	.029
	RELIABILITY	-.184	.255	-.111	-.721	.475
	RESPONSIVENESS	.905	.252	.450	3.590	.001
	ASSURANCE	.155	.218	.136	.709	.482
	EMPHATY	.417	.205	.219	2.034	.048
	TANGIBLE	.403	.166	.319	2.423	.020

a. Dependent Variable: KEPUASAN

