BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung > F tabel (3,652 > 2,49) dan nilai signifikansi < 0,05 (0,013 < 0,05). Jadi dapat disimpulkan bahwa ho ditolak dan ha diterima. Artinya variable X1 (Tangible), X2 (Responsiveness) , X3 (Reliability), X4 (Assurance), dan X5 (Emphaty) secara simultan berpengaruh terhadap persepsi pelanggan yang ada di Hotel Cakra Kusuma Yogyakarta. Maka dari hasil tersebut dinyatakan bahwa Hipotesa 1 ditolak.

1. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa nilai variabel *reliability* (3,434) lebih besar dibangdingkan nilai variabel *emphati, tangibel, assurance,* dan *responsiveness* maka dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* lebih dominan terhadap persepsi pelanggan di Hotel Cakra Kusuma Yogyakarta dengan demikian Ho2 di tolak
2. Berdasarkan hasil uji R2 diperoleh nilai R Square sebesar 31,40%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability, emphaty, tangiblre, assurance, dan responsiveness* mempengaruhi persepsi pelanggan sebesar 31,40% sisanya 68,60% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Hotel Cakra Kusuma Yogyakarta

   Berdasarkan hasil penelitian pada variabel persepsi pelanggan diketahui bahwa indikator terendah terletak pada variabel assurance dan variabel emphaty. Oleh karena itu, Pengelola hendaknya memperhatikan kenyamanan dan keamanan pelanggan demi loyalitas pelanggan.

2. Peneliti Selanjutnya

   Untuk peneliti selanjutnya sebelum melakukan penelitian agar lebih mudah uruslah persyaratan penelitian di hotel sebulan sebelum penelitian dan mengambil waktu di high season agar dapat menemukan banyak responden. Dan Penelitian selanjutnya sebaiknya meneliti tentang penilaian dan harapan pelanggan terhadap persepsi pelanggan di hotel Cakra Kusuma Yogyakarta, sehingga bagi peneliti maupun pelaku bisnis dapat mengetahui strategi pemasaran yang baik yang seharusnya dilaksanakan dalam menjalankan usaha perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

A.J Muljadi. 2012. *Kepariwisataan Dan Perjalanan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Albert Kurniawan. 2014. *Metode Riset Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Anas Sudijono. 2012. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Anwar Sanusi. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat

Bitner, Marry Jo. 1992. Servicescape: *The Impact Of Physical Surrounding On Customer and Employees*. Journal Of Marketing, 56 (2), 57-71.

Daryanto. 2014. *Pendekatan Pembelajaran Saintifik Kurikulum*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.

Endang Mulyatiningsih. 2011. *Riset Terapan*. Yogyakarta: UNY Press

Fadila Dewi & Sari Lestari Zainal Ridho. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citrabooks Indonesia

Fandy Tjiptono. 2012. *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta

Fasochah dan Harnoto. 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumensebagai Variabel Mediasi* (Studi pada RS Darul Istiqoma Kaliwangu Kendal). Kendal

Hasan, M.Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metedologi Penelitian dan Aplikasinya*, Penerbit Ghalia Bogor, Indonesia.

Gamal Suwantoro. 2004. *Dasar - dasar Pariwisata*. Yogyakarta. Indonesia.

Imam Ghozali. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.

Nyoman S. Pendit. 1994. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Rakhmat Jalaludin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Saifuddin Azwar. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi

Sinambela Lijan Poltak. 2014 . *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi*). Jakarta: PT Bumi Aksara.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta

Sugihartono, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.

Suwantoro Gamal. 2004. *Dasar- dasar Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI

Suyitno. 2001. *Perencanaan Wisata*. Yogyakarta: Kanisius.

Soetomo Siswakartono. 2011. *Pembangungan Kepariwisataan*. Semarang: STIEPARI Press.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

_____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang.

Undang-undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.

Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jas*a. Yogyakarta. Indonesia

YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 0220/Q.AMPTA/VIII/2019 Yogyakarta, 08 Agustus 2019
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Bapak Tri Warsita
HRD Hotel Cakra Kusuma Yogyakarta
Jl. Kaliurang, Karang Wuni, Catur Tunggal
Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman
DIY

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di HRD Hotel Cakra Kusuma , Yogyakarta, selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 12 Agustus 2019 sampai dengan tanggal 12 September 2019, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Muhammad Iqbal
No Mahasiswa : 318200348
Semester : IX (Sembilan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :
"ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL CAKRA KUSUMA YOGYAKARTA".
Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua

Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
-File

Cakra Kusuma
HOTEL
YOGYAKARTA

Nomor : 012/Ext/HRD/CKH/XI/2019
Perihal : Pemberitahuan

Kepada Yth,
Bpk Drs. Prihatno, M.M.
Dosen Pembimbing
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Salam hangat dari Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta.....

Dengan hormat,

Berdasarkan permohonan penelitian No. 0220/Q. AMPTA/VIII/2019 di Cakra Kusuma oleh mahasiswa tersebut dibawah ini

Nama : Muhammad Iqbal

Nim : 318200348

Benar-benar telah melakukan penelitian dengan tema " Analisis persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Cakra Kusuma Hotel selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 12 Agustus 2019 sampai dengan tanggal 12 September 2019.

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, atas kepercayaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 12 November 2019

Hormat kami

Cakra Kusuma HOTEL

Triwarsita
HR Coordinator

Jl. Kaliurang No. 25 Km. 5,2 Yogyakarta - Indonesia 55281
Phone +62 274 588 066 Fax +62 274 550 470 SMS Reservation +62 8190 500 8000
E-mail : reservation@cakrakusumahotel.com & marketing@cakrakusumahotel.com
Website : www.cakrakusumahotel.com

KUESIONER

ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL CAKRA KUSUMA YOGYAKARTA

Responden Yth.

Bersama dengan ini saya sebarkan kuesioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang sedang saya lakukak dengan judul : "**ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL CAKRA KUSUMA YOGYAKARTA**".

Saya mohon kesediaan responden yang terhormat agar kiranya sudi membantu mengisi kuesioner yang telah saya susun ini. Responden diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pertanyaan sebelum mengisinya. Atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Muhammad Iqbal

I. Data Responden

Beri tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda :

1. Jenis Kelamin :
   - ☐ Pria ☐ Wanita

2. Usia anda saat ini adalah :
   - ☐ < 20 tahun
   - ☐ >30 tahun

II. Kriteria Penilaian

Petunjuk pengisian :

Istilah jawaban sesuai pendapat anda dengan memberi satu tanda centang pada kontak yang tersedia.

Keterangan :

SS = 4

S = 3

TS = 2

STS = 1

Indikator- Indikator Tiap Variabel :

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
	Bukti Fisik (*Tangible*)				
1	Hotel CAKRA KUSUMA merupakan sebuah hotel yang nyaman				

2	Lokasi sekitar hotel CAKRA KUSUMA terjaga kebersihannya				
3	Fasilitas dikamar hotel CAKRA KUSUMA bersih dan dalam keadaan baik				
4	Petugas hotel berpenampilan sesuai standar pelayanan				
5	Lobby hotel CAKRA KUSUMA nyaman				

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
	Daya Tanggap (*Responsiveness*)				
6	Cepat tanggap dalam mengatasi masalah keluhan pelanggan.				
7	Proses check in tidak memakan waktu yang lama				
8	Proses check out tidak memakan waktu yang lama				
9	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar(Infomatif dalam komunikasi)				
10	Petugas hotel cepat tanggap dalam pemesanan makanan				

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
	Kehandalan (*Reliability*)				
11	Kemampuan Petugas dalam melakukan pelayanan Jasanya sangat baik.				
12	Konsisten dalam pelayanan jasa: kesesuaian dengan pesanan.				
13	Kemampuan Pelayanan Petugas dalam membantu proses check in memuaskan.				

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
	Jaminan (*Assurance*)				
14	Petugas dapat menjamin konsumen pada layanan hotel yang diberikan (kenyamanan,keamanan)				
15	Petugas Hotel Profesional dalam bekerja				
16	Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya (Kesesuaian dalam job description)				

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
	Empati (*Emphaty*)				
17	Petugas hotel memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda				
18	Petugas Peduli akan Keinginan Pelanggan				
19	Petugas Cepat menanggapi Keluhan Pelanggan				
20	Petugas memberikan perhatian secara individual kepada anda				

Persepsi Pelanggan

III. Data Responden

Beri tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda :

3. Jenis Kelamin :
   - ☐ Pria ☐ Wanita

4. Usia anda saat ini adalah :
   - ☐ < 20 tahun
   - ☐ >30 tahun

IV. Kriteria Penilaian

Petunjuk pengisian :

Istilah jawaban sesuai pendapat anda dengan memberi satu tanda centang pada kontak yang tersedia.

Keterangan :

SP = 4

S = 3

TP = 2

STP = 1

Indikator- Indikator Tiap Variabel

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Puaskah anda dengan bangunan fisik Hotel Cakra Kusuma				

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
2	Puaskah anda dengan proses pelayanan di Hotel Cakra Kusuma				

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
3	Puaskah anda dengan performa karyawan di Hotel Cakra Kusuma				

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
4	Puaskah anda dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan Hotel Cakra Kusuma				

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
5	Puaskah anda dengan respon Staff Hotel Cakra Kusuma				

TERIMA KASIH ATAS KERJA SAMA SAUDARA/I

KARAKTERISTIK RESPONDEN PENELITIAN

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-28 tahun	1	3.4	3.4	3.4
	18-28 tahun	1	3.4	3.4	6.9
	18-28 tahun	5	17.2	17.2	24.1
	18-28 tahun	4	13.8	13.8	37.9
	18-28 tahun	11	37.9	37.9	75.9
	18-28 tahun	4	10.3	10.3	86.2
	18-28 tahun	1	3.4	3.4	89.7
	18-28 tahun	2	6.9	6.9	96.6
	26 -30 tahun	1	3.4	3.4	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	18	60.0	60.0	60.0
	WANITA	12	40.0	40.0	40.0
	Total	29	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	12	38,67	38,67	13.8
	Diploma	13	43,33	43,44	
	SMA	5	18,00	18,00	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	mhs	5	89.7	89.7	89.7
	Pegawai swasta	14	3.4	3.4	93.1
	wiraswasta	11	6.9	6.9	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,63871799
Most Extreme Differences	Absolute	,146
	Positive	,146
	Negative	-,133
Test Statistic		,146
Asymp. Sig. (2-tailed)		,101[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	9,372	3,237		2,895	,008
	totx1	,598	,221	,694	2,700	,012
	totx2	,748	,240	,822	3,118	,005
	totx3	,909	,265	,778	3,434	,002
	totx4	-,449	,239	-,424	-1,878	,073
	totx5	,285	,137	,334	2,086	,048

a. Dependent Variable: toty

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,657[a]	,432	,314	2,268

a. Predictors: (Constant), totx5, totx2, totx4, totx3, totx1

ANOVAa

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	93,964	5	18,793	3,652	,013[b]
Residual	123,503	24	5,146		
Total	217,467	29			

a. Dependent Variable: toty

b. Predictors: (Constant), totx5, totx2, totx4, totx3, totx1

DOKUMENTASI

Gambar 1.1 Pengisian kuisioner

Gambar 1.2 pemberian bukti telah melakukan penelitian