



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ROOM ATTENDANT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL ZAHRA SYARIAH KENDARI

Vanya Livia Wulandari, Erni Qomariyah, Akhyar Abdullah
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo
vanyalw8@gmail.com, erniqomariyah@gmail.com, akhyar@uho.ac.id
Kendari, Indonesia

Abstract

The study aims to determine The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction at the Zahra Syariah Hotel Kendari. This research approach uses a quantitative research approach while the number of samples used is 94 guests who have been and are visiting and staying at the Zahra Syariah Hotel in Kendari taken using the incidental sampling techniques. The variables examined in this study consisted of two, namely the independent variable is service quality, while the dependent variable is customer satisfaction. The research was conducted by distributing questionnaires to all guests who had and were visiting and staying at the Zahra Syariah hotel in Kendari, and analyzed using Simple Linear Regression, the results of the analysis were processed using SPSS 21 version. The results of this study can be concluded that the quality of service has a significant influence significant effect on customer satisfaction at the Zahra Syariah Hotel Kendari. This is evident from the partial test results, namely t arithmetic of 10.222 and the value of t table is 1.661 which is smaller than t arithmetic with a significance probability value of $0,000 < \alpha (0,05)$.

Keywords : Service Quality ; Consumer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif sedangkan jumlah sampel yang digunakan adalah 94 tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di hotel Zahra Syariah Kendari yang diambil menggunakan teknik sampel *insidental sampling*. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terdiri atas dua, yaitu variabel independen adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada seluruh tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di hotel Zahra Syariah Kendari, dan dianalisis menggunakan Regresi Linear Sederhana, yang hasil analisisnya di olah menggunakan SPSS Versi 21. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari. Hal ini terbukti dari hasil uji parsial yaitu t hitung sebesar 10,222 dan nilai t tabel adalah 1,661 yang lebih kecil dibandingkan t hitung dengan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < \alpha (0,05)$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan ; Kepuasan Konsumen



PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan sektor ekonomi yang semakin maju melahirkan berbagai perusahaan-perusahaan yang mampu untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam menunjang kesejahteraan hidup. Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuka kesempatan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas bisnisnya. Semakin pesat tingkat perkembangan perusahaan mempengaruhi tingkat persaingan diantara perusahaan semakin kuat. Semakin kuat tingkat persaingan membuat perusahaan saling berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan keunggulan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebuah perusahaan tak hanya memikirkan mengenai kualitas dan keunggulan yang dimiliki, tetapi juga memikirkan apa saja yang menjadi keinginan masyarakat dalam menunjang kebutuhan hidup mereka. Kemajuan perkembangan dunia usaha saat ini telah mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Salah satu usaha yang berkembang pesat adalah industri pariwisata. Perkembangan industri pariwisata telah terbukti mampu memberikan dampak positif dengan adanya perubahan besar dalam kehidupan masyarakat. Secara ekonomi pariwisata memberikan dampak dalam perluasan usaha dan peluang kerja, serta peningkatan devisa Negara. Salah satu sarana pariwisata adalah hotel.

Indonesia merupakan salah satu destinasi pariwisata yang ramai dikunjungi wisatawan. Kegiatan pariwisata tersebut didukung dengan adanya berbagai fasilitas wisata salah satunya hotel sebagai tempat tinggal sementara bagi para wisatawan yang berada jauh dari tempat tinggalnya. Setiap hotel selalu mengutamakan pelayanan yang berkualitas untuk menumbuhkan kepercayaan tamu akan kualitas pelayanan di hotel tersebut. Kualitas pelayanan merupakan hal utama yang dipertimbangkan oleh tamu karena itu menyangkut keamanan dan kenyamanan tamu saat berada di suatu hotel. Sehingga kualitas pelayanan menjadi fokus utama bagi setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Menurut Sulastiyono (2011:15), "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus".

Hotel Zahra Syariah yang terletak di Jalan Edi Sabara No. 1A, Mandonga, Kendari, Sulawesi Tenggara adalah hotel yang cukup dikenal dan ramai di kunjungi pengunjung baik *domestic* maupun asing. Kepuasan pelanggan sangat penting agar hotel tersebut semakin maju. Petugas yang berada di bagian *Housekeeping Department* biasa di sebut dengan *Room Attendant/Roomboy*. *Room Attendant* ialah petugas yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Oleh karena itu *room attendant* memiliki peran penting dalam menjalankan operasional hotel. Karena pada umumnya penghasilan terbesar pada hotel di dapat dari hasil penjualan kamar. Dan beberapa di antaranya di dapat dari makanan dan minuman. Namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel ini masih dirasa kurang, karena masih adanya keluhan-keluhan dari tamu, seperti kebersihan kamar hotel, kecepatan *room attendant* dalam merespon keluhan tamu, serta cara bersikap *room attendant* terhadap tamu.

Kepuasan pelanggan sangat penting agar hotel tersebut semakin maju. Petugas yang berada di bagian *Housekeeping Department* biasa di sebut dengan *Room Attendant/Roomboy*. *Room Attendant* ialah petugas yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Oleh karena itu *room attendant* memiliki peran penting dalam menjalankan operasional hotel. Karena pada umumnya penghasilan terbesar pada hotel di dapat dari hasil penjualan kamar. Dan beberapa di antaranya di dapat dari makanan dan minuman. Namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel ini masih dirasa kurang, karena masih adanya keluhan-keluhan dari tamu, seperti kebersihan kamar hotel, kecepatan *room attendant* dalam merespon keluhan tamu, serta cara bersikap *room attendant* terhadap tamu.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan dapat di tarik rumusan masalah yaitu "apakah kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari", serta tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari.

Teori "*Quality*" yang dikemukakan oleh Marcel (2003:192) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. Stemvelt (2004:210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh



yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus-menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Teori "tujuan" yang dikembangkan oleh Samuelson (2000:84) bahwa tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan. Secara umum kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunanya.

Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Gummesson (1987) dalam Tjiptono (2009) yang memfokuskan pada sumber-sumber kualitasnya yang menentukan kualitas jasa, yaitu : a) *Design quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan waktu pertama pelayanan didesain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, b) *Production quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kerja sama departemen pemasaran, c) *Delivery quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh janji perusahaan kepada pelanggan, d) *Relationship quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh hubungan profesional dan sosial antara perusahaan dengan stakeholder (pelanggan, pemasok, agen, dan pemerintah serta karyawan perusahaan).

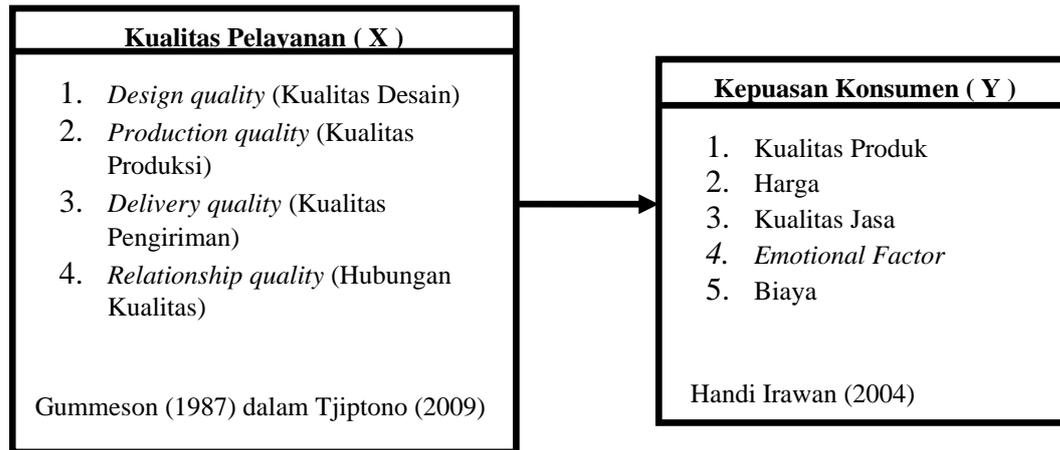
Menurut Danang Sunyoto (2013:35) definisi kepuasan konsumen/pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira. Sedangkan menurut Danang Sunyoto (2013:36) harapan pelanggan ialah memegang peranan penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan konsumen dalam mengevaluasinya pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan, dengan demikian harapan konsumen/pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh konsumennya.

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Handi Irawan (2004), yaitu : a) Kualitas Produk, pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik, b) Harga, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik, c) Kualitas Jasa, pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan, d) *Emotional Factor*, kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu, e) Biaya, kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Tabel Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1	Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> di Rocky Plaza Hotel Padang. Herma Fitry (2017)	Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif	Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti terdahulu ialah <i>Sampling Purpiseve</i> , sedangkan peneliti menggunakan <i>Insidental Sampling</i> .
2	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada M-One Hotel & Entertainment. Eva Setyawati (2016)	Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan kuisioner	Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti terdahulu ialah <i>Random Sampling</i> , sedangkan peneliti menggunakan <i>Insidental Sampling</i>

3	Analisis Kualitas Pelayanan <i>Room Aattendant</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Hotel Golden Tulip Devins Seminyak Bali. Eka Mardian Hadi Nata (2017)	Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif	Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti terdahulu ialah <i>Quota Sampling</i> , sedangkan peneliti menggunakan <i>Insidental Sampling</i>
---	--	---	---



Gambar 1 Skema Kerangka Pikir Penelitian

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian korelasional. Jenis korelasional ini bertujuan untuk melihat apakah antara dua variabel atau lebih memiliki hubungan pengaruh atau tidak. Dari suatu teori, gagasan para ahli, ataupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan. Sedangkan lokasi yang dijadikan obyek penelitian adalah Hotel Zahra Syariah Kendari.

Pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini kuesioner, observasi dan dokumentasi. Dalam pengujian instrumen penelitian, maka penulis menggunakan uji validitas, uji validitas menurut Sugiyono (2010:267) adalah derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh penelitian. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. dan uji Reliabilitas, Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono 2011:121). Untuk mengolah data hasil penelitian kuantitatif tersebut, maka penulis menggunakan metode analisis regresi linear sederhana.

Populasi adalah seluruh subjek atau objek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di hotel Zahra Syariah Kendari sebanyak 94 orang. Sampel adalah suatu himpunan atau bagian dari unit populasi. Peneliti menggunakan teknik *Insidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulannya itu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di hotel Zahra Syariah Kendari sebanyak 94 orang.



Untuk mengukur besarnya sampel, menggunakan pendapat Slovin dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = Persentase batas kesalahan

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	1. <i>Design Quality</i>	1. Petugas melakukan <i>Greeting</i> dengan sopan dan santun 2. Petugas memberikan kesan yang baik pada pelanggan
	2. <i>Production Quality</i>	1. Produk dan jasa yang ditawarkan memuaskan 2. Fasilitas tambahan yang diberikan memuaskan
	3. <i>Delivery Quality</i>	1. Citra petugasnya sesuai dengan kinerja petugasnya 2. Kedisiplinan petugas dalam melayani pelanggan
	4. <i>Relationship Quality</i>	1. Informasi yang diberikan sesuai dengan produk dan jasa perusahaan 2. Perusahaan bekerjasama dengan pihak swasta sebagai penunjang perusahaan itu sendiri
Kinerja Perusahaan (Y)	1. Kualitas Produk	1. Puas terhadap seluruh produk atau jasa perusahaan 2. Produk sesuai dengan informasi yang diberikan
	2. Harga	1. Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas 2. Pelanggan menerima harga yang ditawarkan perusahaan
	3. Kualitas Jasa	1. Petugas melayani pelanggan sesuai SOP 2. Petugas merespon permintaan tamu dengan cepat dan tepat
	4. <i>Emotional Factor</i>	1. Pelanggan merasa senang berkunjung ke perusahaan 2. Pelanggan akan melakukan kunjungan ulang karena mendapat pelayanan yang baik
	5. Biaya	1. Petugas memberikan informasi tambahan mengenai perusahaan 2. Petugas menerima dengan baik pendapat pelanggan

Sumber : Data diolah 2020

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu data. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel. Dapat dilihat dari hasil pengolahan SPSS 21.0 *for windows*. Analisis output dapat dilihat dibawah ini.



Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r tabel (a = 5 %)	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	1	0,751	0,1689	Valid
	2	0,800	0,1689	Valid
	3	0,628	0,1689	Valid
	4	0,701	0,1689	Valid
	5	0,743	0,1689	Valid
	6	0,696	0,1689	Valid
	7	0,770	0,1689	Valid
	8	0,699	0,1689	Valid

Sumber : Data diolah 2020

Dari tabel di atas dapat menunjukkan bahwa variabel gaji yang terdiri dari (8) delapan pernyataan semua memenuhi syarat koefisien korelasi validitas yang menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel (r hitung $>$ 0,1689). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrument yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r tabel (a = 0,05)	Ket
Kepuasan Konsumen (Y)	1	0,772	0,1689	Valid
	2	0,819	0,1689	Valid
	3	0,827	0,1689	Valid
	4	0,844	0,1689	Valid
	5	0,732	0,1689	Valid
	6	0,850	0,1689	Valid
	7	0,852	0,1689	Valid
	8	0,783	0,1689	Valid
	9	0,741	0,1689	Valid
	10	0,780	0,1689	Valid

Sumber Data diolah 2020

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kinerja perusahaan yang terdiri dari sepuluh (10) pernyataan semua memenuhi syarat koefisien korelasi validitas yang menunjukkan bahwa r hitung lebih dari r tabel (r hitung \geq 0,1689). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrument yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai *cronbach alpha* $>$ 0,60.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	0,776	0,600	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,782	0,600	Reliabel

Sumber : Data diolah 2020



Pada tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang dijadikan sebagai instrument untuk mengukur masing-masing variabel memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (*Cronbach Alpha* \geq 0,60). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrumen yang dapat digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah reliabel.

B. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel Bebas	Koefisien Regresi (β)	t hitung	t signifikan	Ket
X	1,063	10,222	0,000	Signifikan
Konstanta α	= 5,103			N = 94
R Square	= 0,532			$\alpha = 0,05$
Standar Error	= 3,545			

Sumber : Data diolah 2020

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X$$

$$Y = 5,103 + 1,063X$$

Dari persamaan regresi linear sederhana diatas, maka koefisien regresi untuk masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 5,103 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel kualitas pelayanan (X), maka nilai variabel kepuasan konsumen (Y) adalah 5,103. Hal ini dapat diartikan bahwa meskipun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen tidak berubah tetapi kepuasan konsumen diperusahaan tersebut tetap baik.
2. Apabila nilai koefisien $\beta_1 = 1,063$ artinya kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) karena dapat dilihat dari nilai t hitung 10,222 yang lebih besar dari t tabel yaitu 1,661. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, artinya variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen menunjukkan hubungan yang searah yaitu jika kualitas pelayanan semakin ditingkatkan, kepuasan konsumen semakin meningkat dan sebaliknya jika kualitas pelayanan berkurang maka kepuasan konsumen juga menurun.
3. Nilai *R-Square* sebesar 0,532, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada kepuasan konsumen sebesar 53,2% dan sisanya sebesar 46,8%, merupakan pengaruh faktor lain diluar variabel bebas yang diteliti.

C. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari.

H0 : Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikan t (0,000) $<$ $\alpha = 0,005$. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari, dengan kata lain hipotesis H1 yang diajukan dapat diterima dan H0 ditolak.

D. Pembahasan

Berdasarkan Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap sebanyak 94 orang, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari analisis regresi linear sederhana, dimana angka koefisiennya sebesar 1,063 dengan nilai signifikansinya 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Berikut adalah pembahasan indikator kualitas pelayanan di Hotel Zahra Syariah Kendari :

1. Indikator *Design Quality* pada Hotel Zahra Syariah Kendari

Berdasarkan hasil analisis data yang telah didapatkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai dari indikator *Design Quality* adalah sebesar 4,31 untuk pernyataan satu bahwa “Petugas melakukan *Greeting* dengan sopan dan santun” dan 4,38 untuk pernyataan dua bahwa “Petugas memberikan kesan yang baik pada pelanggan”. Dari kedua pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di Hotel Zahra Syariah Kendari lebih banyak menerima kesan yang baik yang diberikan oleh petugas daripada mendapatkan *Greeting* (ucapan selamat datang) yang baik dari petugas.

2. Indikator *Production Quality* pada Hotel Zahra Syariah Kendari

Berdasarkan hasil analisis data yang telah didapatkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai dari indikator *Production Quality* adalah sebesar 4,57 untuk pernyataan tiga bahwa “Produk dan jasa yang ditawarkan memuaskan” dan 4,22 untuk pernyataan keempat bahwa “Fasilitas tambahan yang diberikan memuaskan”. Dari kedua pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di Hotel Zahra Syariah Kendari lebih berminat dengan produk dan jasa yang ditawarkan oleh Hotel Zahra Syariah Kendari daripada fasilitas tambahan yang diberikan oleh Hotel Zahra Syariah Kendari.

3. Indikator *Delivery Quality* pada Hotel Zahra Syariah Kendari

Berdasarkan hasil analisis data yang telah didapatkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai dari indikator *Delivery Quality* adalah sebesar 4,34 untuk pernyataan kelima bahwa “Citra petugasnya sesuai dengan kinerja petugasnya” dan 4,27 untuk pernyataan keenam bahwa “Kedisiplinan petugas dalam melayani pelanggan”. Dari kedua pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di Hotel Zahra Syariah Kendari lebih mendapatkan citra petugasnya sudah sesuai dengan kinerja dari petugasnya itu sendiri daripada kedisiplinan yang diberikan oleh petugas dalam melayani tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di Hotel Zahra Syariah Kendari.

4. Indikator *Relationship Quality* pada Hotel Zahra Syariah Kendari

Berdasarkan hasil analisis data yang telah didapatkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai dari indikator *Relationship Quality* adalah sebesar 4,24 untuk pernyataan ketujuh bahwa “Informasi yang diberikan sesuai dengan produk dan jasa perusahaan” dan 4,20 untuk pernyataan kedelapan bahwa “Perusahaan bekerjasama dengan pihak swasta sebagai penunjang perusahaan itu sendiri”. Dari kedua pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di Hotel Zahra Syariah Kendari lebih mengerti dan menerima informasi yang diberikan oleh petugas bahwa telah sesuai dengan produk dan jasa yang ada di Hotel Zahra Syariah Kendari daripada memahami maksud dan tujuan hotel Zahra Syariah Kendari yang bekerjasama dengan pihak swasta sebagai penunjang perusahaan itu sendiri.

Berikut adalah pembahasan indikator kepuasan konsumen di Hotel Zahra Syariah Kendari :

1. Indikator Kualitas Produk pada Hotel Zahra Syariah Kendari

Berdasarkan hasil analisis data yang telah didapatkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai dari indikator Kualitas Produk adalah sebesar 4,24 untuk pernyataan kesembilan bahwa “Puas terhadap seluruh produk atau jasa perusahaan” dan 4,27 untuk pernyataan kesepuluh bahwa “Produk sesuai dengan informasi yang diberikan”. Dari kedua pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di Hotel Zahra Syariah Kendari lebih memahami dan

melihat langsung bahwa produk telah sesuai dengan informasi yang telah diberikan daripada merasa puas terhadap seluruh produk atau jasa pada Hotel Zahra Syariah Kendari.

2. Indikator Harga pada Hotel Zahra Syariah Kendari

Berdasarkan hasil analisis data yang telah didapatkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai dari indikator Harga adalah sebesar 4,17 untuk pernyataan kesebelas bahwa “Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas” dan 4,15 untuk pernyataan kedua belas bahwa “Pelanggan menerima harga yang ditawarkan perusahaan”. Dari kedua pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di Hotel Zahra Syariah Kendari lebih menerima harga yang telah diberikan dan sesuai dengan kualitas daripada menerima harga yang telah ditawarkan oleh Hotel Zahra Syariah Kendari.

3. Indikator Kualitas Jasa pada Hotel Zahra Syariah Kendari

Berdasarkan hasil analisis data yang telah didapatkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai dari indikator Kualitas Jasa adalah sebesar 4,25 untuk pernyataan ketiga belas bahwa “Petugas melayani pelanggan sesuai SOP” dan 4,18 untuk pernyataan keempat belas bahwa “Petugas merespon permintaan tamu dengan cepat dan tepat”.

Dari kedua pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di Hotel Zahra Syariah Kendari lebih menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas yang telah sesuai dengan SOP daripada menerima pelayanan petugas dalam merespon permintaan tamu dengan cepat dan tepat.

4. Indikator *Emotional Factor* pada Hotel Zahra Syariah Kendari

Berdasarkan hasil analisis data yang telah didapatkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai dari indikator *Emotional Factor* adalah sebesar 4,14 untuk pernyataan kelima belas bahwa “Pelanggan merasa senang berkunjung ke perusahaan” dan 4,19 untuk pernyataan keenam belas bahwa “Pelanggan akan melakukan kunjungan ulang karena mendapat pelayanan yang baik”. Dari kedua pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di Hotel Zahra Syariah Kendari lebih banyak yang ingin melakukan kunjungan ulang karena mendapatkan pelayanan yang baik daripada tamu yang merasa senang berkunjung ke Hotel Zahra Syariah Kendari.

5. Indikator Biaya pada Hotel Zahra Syariah Kendari

Berdasarkan hasil analisis data yang telah didapatkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai dari indikator Biaya adalah sebesar 4,05 untuk pernyataan ketujuh belas bahwa “Petugas memberikan informasi tambahan mengenai perusahaan” dan 4,22 untuk pernyataan kedelapan belas bahwa “Petugas menerima dengan baik pendapat pelanggan”. Dari kedua pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa tamu yang pernah dan sedang berkunjung dan menginap di Hotel Zahra Syariah Kendari lebih banyak menerima respon yang baik dari petugas saat tamu memberikan pendapat daripada petugas memberikan informasi tambahan mengenai Hotel Zahra Syariah Kendari.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Hotel Zahra Syariah Kota Kendari termasuk dalam kategori sangat baik, hal ini dapat dilihat dari tabel distribusi pernyataan dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) yang menyatakan sangat baik dan baik, dimana masing-masing mempunyai nilai variabel kepuasan konsumen (X) sebesar 4,32 kategori sangat baik dan nilai variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 4,19 kategori baik.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), dengan demikian H0 yang diajukan ditolak dan H1 diterima.”



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Danang, Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Eka Hardian Madi Ata, **Drs. Ida Bagus Ketut Astina, Agung Sri Sulistyawati** “Analisis kualitas Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Hotel Golden Tulip Devins Seminyak Bali”, *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, Vol. 1, No. 1, April 2017, Hal. 47-54
- Eva Setyawati. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada M-One Hotel & Entertainment*. Universitas Pakuan Bogor.
- Fandy Tjiptono 2009, Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta : Andi Offset\
- Gummesson, E., 1987, “Lip Services – A Neglected Area in Services Marketing”, *Journal of Service Marketing*, Vol. I No. 1
- Handi, Irawan. 2004. *Indonesia Customer Satisfaction Index*. Frontier.
- Herma Fitry. 2017. *Analisis Kaulitas Pelayanan Room Attendant di Rocky Plaza Hotel Padang*. Universitas Negeri Padang.
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Samuelson, Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Jurnal

- Fitry, Herma. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di Rocky Plaza Hotel Padang.
- Setyawati, Eva. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada M-One Hotel & Entertainment.
- Nata, Eka Mardian Hadi. 2017, Analisis Kualitas Pelayanan *Room Aattendant* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Hotel Golden Tulip Devins Seminyak Bali.