

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI THE 101 HOTEL BANDUNG DAGO

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PHYSICAL FACILITIES TO CUSTOMER SATISFACTION AT THE 101 HOTEL BANDUNG DAGO

Nurmalita Sekar Smaradhana¹, Harrie Lutfie²

Prodi D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom

¹annanurmalita@gmail.com, ²harrie.lutfie@gmail.com

Abstrak

Kualitas layanan dan fasilitas fisik adalah hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dan fasilitas fisik dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan, fasilitas fisik dan kepuasan pelanggan pada The 101 Hotel Bandung Dago. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat dalam mengumpulkan data persepsi responden. Untuk teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Sedangkan analisis kuantitatif dirancang untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan *software* SPSS IBM 20. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan dan fasilitas fisik di The 101 Hotel Bandung Dago telah baik. Selain itu kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago telah baik. Hasil dari analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan diantara variabel kualitas layanan; *tangible*, *emphaty*, *reliablity*, *responsiveness*, *assurance* dan variabel fasilitas fisik; pertimbangan atau perencanaan parsial, perancang ruang, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya, warna, pesan – pesan yang disampaikan secara grafis dengan kepuasan pelanggan.

Katakunci: Kualitas layanan, Fasilitas fisik, Kepuasan pelanggan.

Abstract

Quality of service and physical facilities are the things that affect customer satisfaction. This research is aimed to find out how the quality of service and physical facilities can give influence to customer satisfaction in The 101 Hotel Bandung Dago. This study also aims to determine the quality of service, physical facilities and customer satisfaction at The Hotel 101 Bandung Dago. This study uses questionnaires as a tool in collecting respondents' perceptions data. For the analysis technique used is descriptive analysis and quantitative analysis. Descriptive analysis is used to know and be able to explain the characteristics of variables studied in a situation. While quantitative analysis is designed to test the hypothesis that has been set.

This research uses multiple linear regression analysis technique with SPSS IBM 20 software. The result of this research is the quality of service and physical facilities at The Hotel 101 Bandung Dago has been good. In addition, customer satisfaction at The Hotel 101 Bandung Dago has been good. The results of multiple linear regression analysis indicate that there is simultaneous influence among service quality variables; *Tangible*, *emphaty*, *reliablity*, *responsiveness*, *assurance* and physical facility variables; Partial considerations or planning, space designers, equipment or furniture, lighting, color, messages delivered graphically with customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Physical Facilities, Customer Satisfaction

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan tumbuhnya dunia pariwisata Indonesia, sejarah Hotel di Indonesia pun turut andil menyukceskannya. Dan kota Bandung adalah Ibu Kota Provinsi Jawa Barat yang merupakan salah satu kota tujuan pariwisata wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah – tamahan dan ketrampilan staff / karyawan hotel dalam melayani pelanggannya.

The 101 Hotel Bandung Dago adalah salah satu contoh bisnis yang mempunyai prospek yang baik untuk sekarang ini adalah bisnis dalam bidang jasa yaitu usaha dalam menyewakan kamar hotel, dimana di Kota Bandung merupakan daerah yang menarik untuk dijadikan tujuan wisata. Adanya bisnis ini tak lepas dari peran adanya pelayanan tentang kebutuhan para pengguna jasa untuk beristirahat setelah lelah dalam melakukan perjalanan wisata, hal ini dapat terlihat dengan semakin banyaknya wisatawan baik domestik maupun internasional yang datang ke kota Bandung. The 101 Hotel Bandung Dago merupakan hotel bintang empat yang menawarkan kualitas pelayanan dan beragam fasilitas kepada pelanggannya.

1.2 Perumusan Masalah

- a. Bagaimana kualitas layanan pada The 101 Hotel Bandung Dago?
- b. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap fasilitas fisik yang ada di The 101 Hotel Bandung Dago?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan fasilitas fisik secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago?

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 Kualitas Layanan

Kotler dan Keller (2012:52) kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan perusahaan dalam menjual produknya. Lima dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Kotler dan Keller (2012:52), yaitu:

- Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.
- Empati (*Emphaty*), yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
- Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat waktu.
- Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka yang menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.

2.2 Fasilitas Fisik

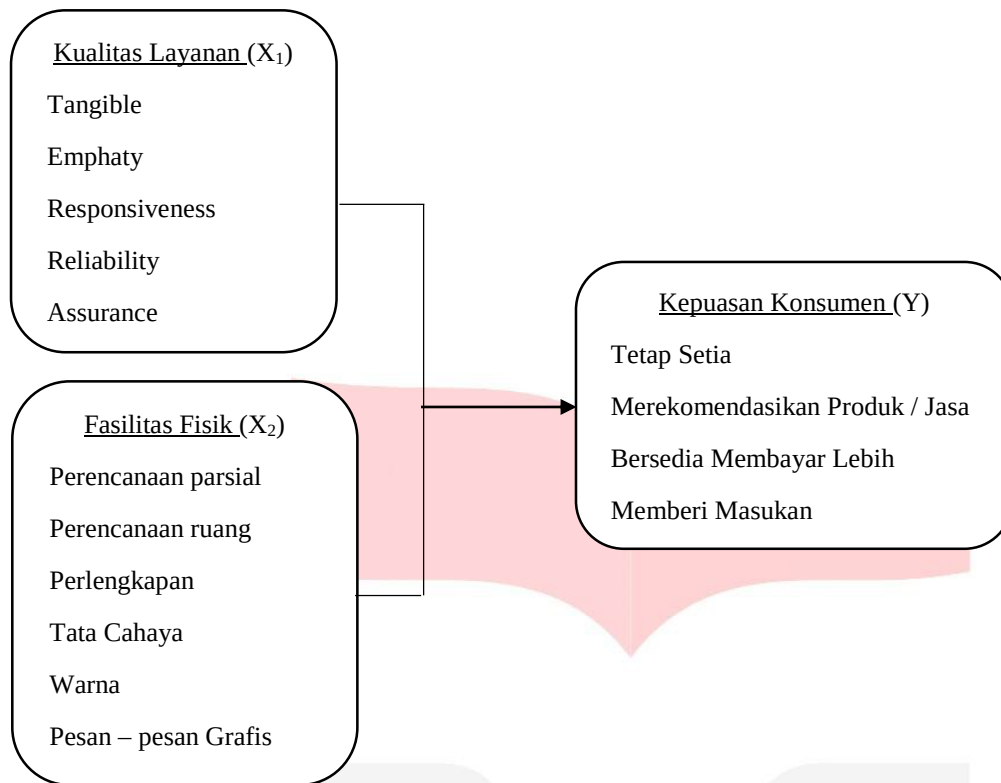
Tjiptono (2006:19) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Menurut Tjiptono (2006) ada beberapa unsur – unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu:

- Pertimbangan atau perencanaan parsial
- Perancang ruang,
- Perlengkapan atau perabotan,
- Tata cahaya,
- Warna,
- Pesan – pesan yang disampaikan secara grafis,

2.3 Kepuasan Pelanggan

Kotler&Keller (2012) kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Dimensi Kepuasan Konsumen, hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dapat dilihat dari ukuran atau dimensi kepuasan konsumen, yaitu tetap setia, membeli produk yang ditawarkan, merekomendasikan produk / jasa, bersedia membayar lebih, memberi masukan.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Sumber: Kotler&Keller (2012:52); Tjiptono (2006); Kotler&Keller (2012)

2.5 Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. Studi deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian survei yang bertujuan untuk mendapatkan data yang *valid* berdasarkan pandangan tamu terhadap The 101 Hotel Bandung Dago.

2.6 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil populasi adalah tamu The 101 Hotel Bandung Dago yang sedang menginap ataupun pernah menginap di The 101 Hotel Bandung Dago pada tahun 2016/2017. Berdasarkan dari rumus Bernoulli, maka jumlah sampel yang diteliti sebesar 96,04 responden, peneliti menetapkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2012:120), pengertian *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur satu anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2014:122) *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

2.7 Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer di dapat dari hasil kuesioner. Sedangkan data sekunder berasal dari jurnal, skripsi, buku, internet websites, hasil riset, dan informasi lainnya yang dianggap relevan dengan topik penelitian ini.

2.8 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Tujuan analisis ini adalah memberikan kepada peneliti sebuah riwayat atau untuk menggambarkan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena perhatian dari perspektif seseorang, organisasi, orientasi industri, atau lainnya (Sekaran, 2014:159).

2.9 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Pengertian analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono (2012:192) analisis regresi linear digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikan/diturunkan.

3. Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah jenis kelamin responden, usia responden, pekerjaan responden, tingkat pendidikan responden, pendapatan per bulan responden, jumlah frekuensi kunjungan responden menginap/berkunjung dalam 1 tahun di The 101 Hotel Bandung Dago. Berikut ini disajikan karakteristik responden dari penelitian ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin :	
Pria	51 orang
Wanita	49 orang
Usia :	
17-23 tahun	14 orang
24-28 tahun	31 orang
29-34 tahun	36 orang
>34 tahun	19 orang
Pendidikan Terakhir :	
SMA/SMK/Sederajat	6 orang
D3	20 orang
S1	54 orang
S2	20 orang
Pekerjaan :	
Mahasiswa	6 orang
Karyawan Swasta	33 orang
PNS	44 orang
Wiraswasta	11 orang
Lainnya	6 orang
Penghasilan Per bulan :	
Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000	14 orang
Rp. 2.000.000 – Rp. 4.000.000	22 orang
Rp. 4.000.000 – Rp. 6.000.000	40 orang
>Rp. 6.000.000	24 orang
Frekuensi Menginap/Berkunjung dalam 1 Tahun	
1 – 5 kali	38 orang
6 – 10 kali	50 orang
11 – 15 kali	12 orang
16 – 20 kali	

3.2 Analisis Deskriptif

Jumlah rata-rata presentase variabel Kualitas Layanan sebesar 85,89%. Dengan jumlah rata-rata presentase sebesar 85,89% maka variabel Kualitas Layanan masuk kedalam kategori sangat baik. Jumlah rata-rata presentase variabel Kualitas Layanan sebesar 85,95%. Dengan jumlah rata-rata presentase sebesar 85,95% maka variabel Fasilitas Fisik masuk kedalam kategori sangat baik. Jumlah rata-rata presentase variabel Kualitas Layanan sebesar 85,73%. Dengan jumlah rata-rata presentase sebesar 85,73% maka variabel Kepuasan Pelanggan masuk kedalam kategori sangat baik.

3.3 Hasil Penelitian

3.3.1 Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini telah melewati uji asumsi klasik yang diantaranya adalah uji normalitas dan uji heterokedastisitas. Uji normalitas dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig.(2-tailed) Kolmogorov-Smirnov* adalah 0,078 > 0,05. Dari hasil uji normalitas tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi secara normal berarti mendukung uji normalitas dengan histogram dan normal *p-plot regression unstandardized*. Hasil uji heterokedastisitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedesitas dalam model regresi.

3.3.2 Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan fungsional antara variabel dependen dihubungkan dengan dua atau lebih variabel independen, sehingga dari hubungan yang diperoleh apabila hanya variabel lainnya diketahui.

Tabel 2. Coefficients Kualitas Layanan & Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.446	1.148		10.846	.000
	Kualitas Layanan	.668	.030	.913	22.169	.000
	(Constant)	10.983	1.176		9.343	.000
2	Kualitas Layanan	.448	.071	.613	6.268	.000
	Fasilitas Fisik	.237	.071	.328	3.356	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Tabel 2 di atas, diketahui bahwa nilai konstanta adalah 10,983 dengan nilai koefisien variabel kualitas layanan adalah 0,448, dan nilai koefisien variabel fasilitas fisik adalah 0,237. Berdasarkan perhitungan pada Tabel 2 di atas maka persamaan regresi linear bergandanya adalah sebagai berikut:

$$Y = 10,983 + 0,448 X_1 + 0,237 X_2 + e$$

Dari hasil persamaan regresi linier berganda tersebut masing-masing variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 10,983 artinya apabila kualitas layanan dan fasilitas fisik tidak ada atau nilai nya adalah 0, maka kepuasan pelanggan nialinya sebesar 10,983. Dan menunjukkan pengaruh positif variabel independen (kualitas layanan dan fasilitas fisik), bila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel kepuasan pelanggan akan naik atau terpenuhi.
- Koefisien $X_1 = 0,448$ artinya jika variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain jika variabel kualitas layanan ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan pelanggan akan bertambah sebesar 0,448. Artinya ada hubungan searah antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Apabila upaya kualitas layanan sering diutamakan bisa jadi kepuasan pelanggan The 101 Hotel Bandung Dago meningkat.
- Koefisien $X_2 = 0,237$ artinya jika variabel fasilitas fisik berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain jika variabel fasilitas fisik ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan pelanggan akan bertambah sebesar 0,237. Artinya ada hubungan searah antara fasilitas fisik dengan kepuasan pelanggan. Apabila upaya penyediaan fasilitas fisik sering diutamakan bisa jadi kepuasan pelanggan The 101 Hotel Bandung Dago meningkat.
- Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa kualitas layanan mampu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan melihat nilai sig $0,00 < 0,05$, H_0 ditolak. Dan juga fasilitas fisik mampu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan melihat nilai si $0,01 < 0,05$, H_0 ditolak.
- Kualitas layanan dan fasilitas fisik sama-sama dapat memprediksi nilai kepuasan pelanggan (walaupun ada beberapa persen sebab lain), selain itu dengan penambahan 1 unit variabel kualitas layanan atau fasilitas fisik akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan pada jumlah tertentu (kualitas layanan : 0,448, fasilitas fisik : 0,237).

3.3.3 Hasil Uji T (Parsial)

Berikut ini adalah hasil uji t :

Tabel 3. Hasil t_{hitung}

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.446	1.148		10.846	.000
	Kualitas Layanan	.668	.030	.913	22.169	.000
2	(Constant)	10.983	1.176		9.343	.000
	Kualitas Layanan	.448	.071	.613	6.268	.000
	Fasilitas Fisik	.237	.071	.328	3.356	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan analisis, diperoleh $t_{hitung} X_1 = 6,268$ dengan $t_{tabel} 1,98$ maka secara parsial variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan karena $t_{hitung} >$ daripada t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dan $t_{hitung} X_2 = 3,356$ dengan t_{tabel} sebesar 1,98 maka secara parsial variabel Fasilitas Fisik berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan karena $t_{hitung} >$ daripada t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

3.3.4 Hasil Uji F (Simultan)

Berikut ini adalah hasil uji f:

Tabel 4. Hasil F_{hitung}

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	887.603	1	887.603	491.476	.000 ^b
	Residual	176.987	98	1.806		
	Total	1064.590	99			
2	Regression	906.016	2	453.008	277.107	.000 ^c
	Residual	158.574	97	1.635		
	Total	1064.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

c. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Fasilitas Fisik

Berdasarkan Tabel 4 di atas, diperoleh $F_{hitung} = 277,107 > F_{tabel} = 3,09$. Maka secara simultan, variabel Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 277,107 atau sama dengan H_0 ditolak.

3.3.5 Hasil Koefisien Determinasi

Berikut ini adalah hasil koefisien determinasi:

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.913 ^a	.834	.832	1.344
2	.923 ^b	.851	.848	1.279

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Fasilitas Fisik

Dalam Tabel 5 diketahui bahwa hasil uji R kuadrat, diperoleh nilai R Square sebesar 0,851. Hal ini menjelaskan 85,1% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fasilitas fisik, sedangkan 14,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan bisa dari segi harga, promosi, mutu hidangan, dan kebersihan hotel yang disediakan oleh perusahaan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kualitas layanan pada The 101 Hotel Bandung Dago memiliki persentase sebesar 85,89% yang memiliki arti bahwa pelaksanaan kualitas layanan tersebut dinyatakan sangat baik.
2. Pelaksanaan menyediakan fasilitas fisik pada The 101 Hotel Bandung Dago memiliki persentase sebesar 85,95% yang memiliki arti bahwa fasilitas fisik The 101 Hotel Bandung Dago dinyatakan sangat baik.
3. Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas fisik memiliki hasil yang positif terhadap kepuasan pelanggan pada The 101 Hotel Bandung Dago sebesar 85,1% dan sisanya 14,9% dipengaruhi oleh faktor lain dari segi harga, promosi, mutu hidangan, dan kebersihan hotel yang disediakan oleh perusahaan.

Adapun saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

Untuk Perusahaan:

1. Sesuai model regresi linier berganda, kualitas layanan memiliki nilai sebesar 0,448 yang lebih tinggi daripada nilai variabel fasilitas fisik. Maka disarankan untuk dipertahankan kualitas layanan yang diberikan oleh hotel kepada tamu agar tingkat kepuasan pelanggan tidak menurun.
2. Sesuai model regresi linier berganda, fasilitas fisik memiliki nilai sebesar 0,237 yang lebih rendah daripada nilai variabel kualitas layanan. Maka disarankan untuk ditingkatkan lagi dalam memberikan fasilitas fisik yang dapat memuaskan pelanggan.

Untuk Akademik:

Pada penelitian ini pengaruh kualitas layanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago adalah sebesar 85,1% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain dari segi harga, promosi, mutu hidangan, dan kebersihan hotel yang disediakan oleh perusahaan. Sehingga diharapkan bagi peneliti selanjutnya jika ingin melihat pengaruh kualitas layanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan dapat meneliti dengan variabel – variabel lain diluar variabel yang telah diteliti ini, agar dapat mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, peneliti selanjutnya juga diharapkan agar menambahkan landasan teori yang belum penulis gunakan dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Daulika Dea. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Aston Primera Pasteur Bandung. Skripsi MBTI Telkom University.
- [2] Kotler, Philip, dan Gary Armstrong 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- [3] Kotler, Keller, 2012. Marketing Management, 14th, Pearson Education.
- [4] Sekaran, U. 2014. Research Methods For Busines (edisi 4). Jakarta : Erlangga.
- [5] Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Bandung : Alfabeta.
- [6] Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Jakarta : Gramedia Cawang.