**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Deskripsi Objek Penelitian**
2. **Profil Hotel Andalas Permai**

Hotel Andalas Permai Bandar Lampung berdiri sejak tahun 1985 memberikan layanan hotel terbaik yang berkualitas dengan harga yang relative terjangkau dan kompetitif. Hotel Andalas Permai memiliki sekitar 50 kamar dan tersedia ruang pertemuan. Pada tahun 2003 hotel Andalas Permai melakukan pengembangan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Hotel Andalas Permai terletak di jl. S. Paran No.43 Tanjung Karang Bandar Lampung, berada di tengah pusat kota dengan dengan pusat perbelanjaan dan perkantoran. Kamar hotel ditata dengan sangat baik sehingga pengunjung merasa nyaman saat menginap di hotel, dengan fasilitas TV, air panas, telephone, Wifi dan fasilitas penunjang lainnnya yang tentu menambah kenyamanan tamu yang menginap serta ditambah dengan adanya restaurant, kantin atau coffe shop.

1. **Fasilitas hotel Andalas Permai**

Dengan komitmen hotel Andalas Permai yaitu: ***family and familier*** akan membuat anda merasa dirumah sendiri. Keramahan dan ketamahan yang diberikan merupakan hal penting bagi hotel Andalas Permai.

Fasilitas yang dimiliki hotel Andalas

1. **Guest Room**

Memiliki jumlah 50 kamar, terdiri dari:

1. Superior Room sebanyak 42 kamar
2. Deluxe 5 kamar
3. Family 2 kamar
4. Driver 1 kamar
5. **Meeting Room**

Memiliki satu buah meeting room mampu menampung 50 orang yang memberikan kenyamanan dengan fasilitas penunjang kelancaraam pertemuan pengunjung agar berjalan dengan lancar.

1. **Restaurant**

Restaurant yang menyediakan berbagai masakan nusantara maupun western dengan cita rasa tinggi dengan suasana yang nyaman sehingga menngkatkan selera makan pengunjung, rekan bisnis dan keluarga.

1. **Coffe Shop**

Menyediakan makanan ringan dan kue yang melengkapi disaat waktu santai anda.

1. **Laundry**

Memberi pelayanan pengunjung dalam pencucian pakaian.

1. **Mushola**

Fasilitas ibadah yang disediakan hotel untuk karyawan, para tamu hotel atau pengunjung yang sedang melakukan perjalanan.

1. **Parking Area**

Tempat parkir yang luas, aman, dan nyaman memberi kemudahan pengunjung yang membawa kendaraan.

1. **Daftar dan Jumlah karyawan Hotel Andalas Permai**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | Jabatan | Jumlah Karyawan |
| 1 | Duty Manager | 1 |
| 2 | Umum | 1 |
| 3 | Tekhnisi | 1 |
| 4 | Front Office | 3 |
| 5 | Administrasi | 1 |
| 6 | Room Boy | 8 |
| 7 | Juru Masak / Waiters | 5 |
| 8 | Laundry | 3 |
| 9 | Service | 2 |
| 10 | Satpam | 2 |
| 11 | Driver | 1 |

1. **Tata Tertib dan Pedoman Kerja Hotel Andalas Permai**

Adapun tata tertib yang harus dijalankan oleh karyawan hotel Andalas adalah sebagai berikut:

1. Kebersihan dan keterampilan

Setiap karyawan harus menjaga kebersihan diri seperti badan, kaki, gigi, dan kebersihan seragam, sehingga tidak menganggu kenyamanan tamu atau pengunjung.

1. Uniform

Setiap Karyawan wajib menggunakan uniform yang sudah ditentukan oleh perusahaan sesuai dengan schedule.

1. Perilaku

Setiap karyawan harus bersikap ramah, sopan, jujur dan helpful serta menjaga bahasa tubuh dan mimic muka yang baik kepada tamu dan seluuh karyawan.

1. Tanggung Jawab

Karyawan harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan tidak saling mengandalkan rekan kerja, baik tanggung jawab yang berhubungan dengan financial maupun secara administrasi. Senantiasa meningkatkan kinerja dan salest man ship (jiwa menjual) karena *Front Office*  adalah salah satu departemen yang mendatangkan *income* bagi bagi perusahaan tidak dibenarkan memberikan discount yang melebihi kapasitas.

1. Kesetiaan

Harus mempunyai loyalitas perusahaan. Bersedia *incharge* apabila dibutuhkan dan tidak meninggalkan begitu saja pekerjaan yang belum tuntas. Setiap karyawan harus menjaga bentuk apapun rahasia perusahaan dan menjaga penih privasi tamu dan tetap membawa kesan yang baik tentang perusahaan kepada tamu ataupun pengunjung.

1. **Faktor-faktor Pendukung dalam Peningkatan Pelayanan Tamu Hotel**

Hotel Andalas Permai dalam memberikan pelayanan jasa sangat menjunjung tinggi nilai kesopanan sehingga para tamu maupun pengunjung tidak merasa terganggu dan merasa nyaman dengan pelayanan di hotel Andalas Pemai.

Hotel Andalas Permai dalam menyediakan hidangan terbebas dari makanan haram, hal ini terbukti dengan tidak menjual minuman beralkohol serta minuman keras lainnya, maka konsumen tidak perlu khawatir tentang kehalalan hidangan di hotel Andalas Permai.

1. **Analisis Data**
2. **Karakteristik Responden**

Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang yang diperoleh dari populasi pengunjung hotel Andalas Permai pada tahun 2017 sebanyak 10.513 orang. Responden dipilih secara acak melalui penyebaran kuesioner secara manual di hotel Andalas Permai kepada pengunjung hotel Andalas Permai. Adapun karakteristik responden diperoleh dari data reponden yang berupa jenis kelamin, usia, bidang pekerjaan.

1. **Jenis Kelamin**

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase |
| Laki-laki | 57 | 57% |
| Perempuan | 43 | 43% |
| Jumlah | 100 | 100% |

**Sumber : Data Primer, diolah, 2018**

Berdasarkan pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak adalah laki-laki sebanyak 57 responden (57%), dan responden perempuan sebanyak 43 responden (43%). Hal ini menunjukan bahwa mayoritas pengunjung hotel Andalas Permai adalah laki-laki.

1. **Usia**

**Tabel 4.2 Usia Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usia | Frekuensi | Presentase |
| 20-30 tahun | 44 | 44% |
| 31-39 tahun | 33 | 33% |
| 40-49 tahun | 23 | 23% |
| >50 tahun | - | - |
| Jumlah | 100 | 100% |

**Sumber : Data Primer, Diolah, 2018**

Berdasarkan pada tabel 4.2 menunjukan bahwa jumlah responden yang terkumpul berdasarkan usia nya adalah 20-30 tahun sebanyak 44 responden (44%), usia 31-39 tahun sebanyak 33 responden (33%), usia 40-49 tahun sebanyak 23 responden (23%), dan tidak ada respon berusia > 50 . Hal ini menunjukan bahwa mayoritas pengunjung hotel adalah berusia 20-30 tahun.

1. **Pekerjaan**

**Tabel 4.3 Pekerjaan Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pekerjaan | Frekuensi | Presentase |
| PNS | 25 | 25 % |
| Wiraswasta | 27 | 27 % |
| Pegawai Swasta | 33 | 33 % |
| Lain-lain | 25 | 25 % |

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukan bahwa jumlah responden yang terkumpul berdasarkan bidang pekerjaan sebagai berikut: PNS sebanyak 25 responden (25%), wiraswasta sebanyak 27 responden (27%), pegawai swasta sebanyak 33 responden (33%), lain lain sebanyak 15 responden (15%). Hal ini menunjukan bahwa mayoritas pengunjung hotel Andalas Permai bekerja sebagai pegawai swasta.

1. **Gambaran Distribusi Jawaban Resoponden**

Distribusi jawaban responden yang di peroleh dari hasil penyebaran kuesioner pengaruh kualitas pelayanan tenaga kerja terhadap tingkat kepuasan pengunjung dalam perpektif Islam (studi pada Hotel Andalas Permai)

1. ***Tangibles*/Bukti Fisik (X1)**

**Tabel 4.4 Distribusi Jawaban *Tangibles***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Item** | **Jawaban** |
| **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |  | **Total** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| 1 | P1 | 49 | **49,0** | 8 | 8,0 | 43 | 43,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 100 |
| 2 | P2 | 19 | 19,0 | 18 | 18,0 | 41 | 41,0 | 22 | 22,0 | 0 | 0 | 100 | 100 |
| 3 | P3 | 34 | 34,0 | 14 | 14,0 | 52 | **52,0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 100 |
| 4 | P4 | 45 | 45,0 | 24 | 24,0 | 31 | 31,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 100 |

**Sumber : Data Primer diolah 2018**

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan jawaban responden yaitu untuk pertanyaan 1 dengan nilai terbesar berada di kolom sangat setuju yaitu 49% yang artinya responden sangat setuju dengan penyediaan fasilitas hotel yang lengkap dan nyaman, 43% responden menjawab netral dan 8% responden menjawab setuju. Pertanyaan 2 dengan nilai terbesar berada di kolom netral yaitu 41% yang artinya responden merasa biasa saja atau tidak berpengaruh dengan tempat parkir yang ada di hotel Andalas Permai, 22% menjawab tidak setuju, 19% menjawab sangat setuju dan 18% menjawab setuju. Pertanyaan 3 dengan nilai terbesar berada di kolom netral yaitu 52% responden menjawab netral untuk suasana dan kondisi kamar dalam hotel yang nyaman dan aman, 34% menjawab sangat setuju dan 14% menjawab setuju. Pertanyaan 4 dengan nilai terbesar beraada di kolom sangat setuju yaitu 45% responden menjawab sangat setuju untuk karyawan telah menggunakan seragam yg sesuai, 31% menjawab netral dan 24% menjawab setuju.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Item** | **Jawaban** |
| **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |  | **Total** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| 1 | P5 | 19 | 19,0 | 18 | 18,0 | 41 | **41,0** | 22 | 22,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 2 | P6 | 40 | 40,0 | 20 | 20,0 | 23 | 23,0 | 17 | 17,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 3 | P7 | 55 | **55,0** | 10 | 10,0 | 14 | 14,0 | 21 | 21,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |

1. ***Emphaty*/Empati (X2)**

**Tabel 4.5 Distribusi Jawaban *Emphaty***

**Sumber : Data Primer, diolah, 2018**

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan jawaban responden yaitu, untuk pertanyaan 5 dengan nilai terbesar berada di kolom netral yaitu 41% yang artinya responden merasa biasa saja atau tidak berpengaruh dengan adanya peraturan akan diberikannya peringatan kepada pelanggan yang melanggar aturan, 22% menjawab tidak setuju, 18% menjawab sangat setuju dan 19% menjawab setuju. Pertanyaan 6 dengan nilai terbesar berada di kolom sangat setuju yaitu 40% yang artinya responden sangat setuju dengan manajemen hotel yang selalu mengingatkan waktu shalat apabila telah waktu nya tiba, 23% responden menjawab netral, 20% menjawab setuju dan 17% menjawab tidak setuju. Pertanyaan 7 dengan nilai terbesar berada di kolom sangat setuju yaitu 55% yang artinya responden sangat setuju karena manajemen hotel menyediakan tempat beribadah para pelanggan, 21% responden menjawab tidak setuju, 14% menjawab netral dan 10% menjawab setuju.

1. ***Reliability*/Keandalan (X3)**

**Tabel 4.6 Distribusi Jawaban *Reliability***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Item** | **Jawaban** |
| **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |  | **Total** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| 1 | P8 | 37 | 37,0 | 19 | 19,0 | 23 | 23,0 | 21 | 21,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 2 | P9 | 30 | 30,0 | 12 | 12,0 | 32 | 32,0 | 26 | 26,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 3 | P10 | 29 | 29,0 | 7 | 7,0 | 40 | **40,0** | 24 | 24,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 4 | P11 | 23 | 23,0 | 42 | **42,0** | 27 | 27,0 | 8 | 8,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |

**Sumber : Data Primer, diolah 2018**

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan jawaban responden yaitu, pertanyaan 8 dengan nilai terbesar berada di kolom sangat setuju yaitu 37% yang artinya responden atau pelanggan sangat setuju karena karyawan dapat menangani masalah pelanggan dengan tepat, 23% menjawab netral atau biasa saja, 21% responden menjawab tidak setuju karena merasa karyawan belum bisa menangani masalah dengan tepat dan 19 responden menjawab setuju. Pertanyaan 9 dengan nilai terbesar berada di kolom netral yaitu 32% yang artinya responden atau pelanggan merasa biasa atau tidak berpengaruh dengan karyawan yang tepat dalam dalam pemberian keinginan pelanggan, 30% menjawab sangat setuju, 26% responden atau pelanggan tidak setuju dan 12% menjawab setuju. Pertanyaan 10 dengan nilai terbesar berada di kolom netral yaitu 40% yang artinya responden atau pelanggan merasa biasa dengan karyawan cepat dalam melakukan transkasi pembayaran, 29% responden atau pelanggan merasa sangat setuju, 24% responden menjawab tidak setuju dan 7% menjawab setuju. Pertanyaan 11 dengan nilai terbesar berada di kolom setuju yaitu 42% yang artinya responden merasa setuju karyawan selalu menunjukan sikap yang baik, 27% responden menjawab netral, 23% menjawab sangat setuju dan 8% menjawab tidak setuju.

.

1. ***Responsivness*/Responsivitas (X4)**

**Tabel 4.7 Distribusi Jawaban *Responsivness***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Item** | **Jawaban** |
| **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |  | **Total** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| 1 | P12 | 47 | 47,0 | 9 | 9,0 | 24 | 24,0 | 20 | 20,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 2 | P13 | 32 | 32,0 | 38 | 38,0 | 28 | 28,0 | 2 | 2,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 3 | P14 | 48 | **48,0** | 13 | 13,0 | 17 | 17,0 | 22 | 22,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 4 | P15 | 35 | 35,0 | 13 | 13,0 | 29 | 29,0 | 23 | 23,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 5 | P16 | 19 | 19,0 | 13 | 13,0 | 42 | 42,0 | 26 | 26,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |

**Sumber : Data Primer, diolah 2018**

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan jawaban responden yaitu pertanyaan 12 dengan nilai terbesar berada di kolom sangat setuju yaitu 47% yang artinya responden atau pelanggan sangat setuju dengan karyawan hotel yang selalu menanggapi keluhan pengunjung, 24% menjawab netral, 20% menjawab tidak setuju dan 9% menjawab setuju. Pertanyaan 13 dengan nilai terbesar berada di kolom setuju yaitu 38% yang artinya responden merasa setuju dengan karyawan yang menaati komitmen yang telah dibuat, 32% menjawab sangat setuju, 28% menjawab netral dan 2% menjawab tidak setuju. Pertanyaan 14 dengan nilai terbesar berada di kolom sangat setuju yaitu 48% yang artinya responden merasa sangat setuju karena karyawan hotel membantu kesulitan para pelanggan dalam menggunakan layanan, 22% menjawab tidak setuju, 17% menjawab netral dan 13% menjawab setuju. Pertanyaan 15 dengan nilai terbesar berada pada kolom sangat setuju yaitu 35% yang artinya responden sangat setuju karena karyawan hotel bertindak cepat pada saat pelanggan datang, 29% menjawab netral, 23% menjawab tidak setuju dan 13% menjawab setuju. Pertanyaan 16 dengan nilai terbesar berada di kolom netral yaitu 42% yang artinya responden atau pelanggan merasa biasa saja saat merespon keluhan kepada karyawan hotel karyawan tidak merespon cepat dan bersungguh-sungguh, 26% menjawab tidak setuju, 19% menjawab sangat setuju dan 13% menjawab setuju.

1. ***Assurance*/Jaminan (X5)**

**Tabel 4.8 Distribusi Jawaban *Assurance***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Item** | **Jawaban** |
| **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |  | **Total** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| 1 | P17 | 37 | 37,0 | 9 | 9,0 | 34 | 34,0 | 20 | 20,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 2 | P18 | 41 | **41,0** | 13 | 13,0 | 24 | 24,0 | 22 | 22,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 3 | P19 | 40 | 40,0 | 13 | 13,0 | 24 | 24,0 | 23 | 23,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 4 | P20 | 36 | 36,0 | 13 | 13,0 | 31 | 31,0 | 20 | 20,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |
| 5 | P21 | 28 | 28,0 | 9 | 9,0 | 41 | 41,0 | 22 | 22,0 | 0 | 0% | 100 | 100% |

**Sumber : Data Primer, di olah 2018**

Berdasarkan data tabel diatas, dapat disimpulkan jawaban responden yaitu, pertanyaan 17 dengan nilai terbesar berada di kolom sangat setuju yaitu 37% yang artinya responden atau pelanggan sangat setuju karena karyawan memiliki etika pelayanan, 34% menjawab netral, 20% menjawab tidak setuju dan 9% menjawab setuju. Pertanyaan 18 dengan nilai terbesar berada di kolom sangat setuju yaitu 41% yang artinya responden atau pelanggan sangat setuju karena selama mereka menginap di hotel mereka merasa aman, 24% menjawab netral, 22% menjawab tidak setuju dan 13% menjawab setuju. Pertanyaan 19 dengan nilai terbesar berada di kolom sangat setuju yaitu 40% yang artinya, responden merasa sangat setuju karena adanya kotak pengaduan keluhan pada hotel, 24% menjawab netral, 23% menjawab tidak setuju dan 13% menjawab setuju. Pertanyaan 20 dengan nilai terbesar berada di kolom sangat setuju yaitu 36% yang artinya responden atau pelanggan sangat setuju dengan adanya rasa aman terhadap kekhawatiran saat mereka ada di hotel, 31% menjawab netral, 20% menjawab tidak setuju dan 13% menjawab setuju. Pertanyaan 21 dengan nilai terbesar berada di kolom netral yaitu 41% yang artinya responden merasa biasa saja dengan adanya pengawasan dari pihak hotel untuk menghindari perzinahan, 28% menjawab ssangat setuju, 22% menjawab tidak setuju, dan 9% menjawab setuju.

1. **Karakteristik Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Kepuasan Pelanggan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Item** | **Jawaban** |
| **SP** | **P** | **N** | **TP** | **STP** |  | **Total** |
| **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |
| 1 | P22 | 55 | **55,0** | 36 | 36,0 | 9 | 9,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**Sumber : Data Primer, diolah 2018**

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan jawaban responden yaitu pertanyaan 22 dengan nilai terbesar berada di kolom sangat puas yaitu 55% yang artinya responden atau pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada di hotel, 36% menjawab puas dan 9% menjawab netral.

1. **Hasil Uji**
2. **Uji Validitas dan Reliabilitas**
3. **Uji Validitas**

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu sendiri[[1]](#footnote-1) uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, untuk penelitian ini ditetapkan sebesar 0,166.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas *Tangibles* (X1)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **R hitung** | **R tabel** | **Keterangan** |
| P1 | 0,545 | 0,166 | Valid |
| P2 | 0,592 | 0,166 | Valid |
| P3 | 0,577 | 0,166 | Valid |
| P4 | 0,433 | 0,166 | Valid |

**Sumber : Data Primer Diolah 2018**

Berdasarkan data tabel diatas, menunjukan bahwa seluruh item pertanyaan *Tangibles* dalam kuesioner mempunyai nilai r hitung > r tabel 0,166 maka pertanyaan tersebut adalah valid.

**Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas *Emphaty* (X2)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **R hitung** | **R tabel** | **Keterangan** |
| P5 | 0,681 | 0,166 | Valid |
| P6 | 0,665 | 0,166 | Valid |
| P7 | 0,707 | 0,166 | Valid |

**Sumber : Data Primer Diolah 2018**

Berdasarkan data tabel diatas, menunjukan menunjukan bahwa seluruh item pertanyaan *Emphaty* dalam kuesioner mempunyai nilai r hitung > r tabel 0,166 maka pertanyaan tersebut adalah valid.

**Tabel 4.12 Uji Validitas *Reliability* (X3)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **R hitung** | **R tabel** | **Keterangan** |
| P8 | 0,639 | 0,166 | Valid |
| P9 | 0,585 | 0,166 | Valid |
| P10 | 0,610 | 0,166 | Valid |
| P11 | 0,323 | 0,166 | Valid |

**Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Berdasarkan data tabel diatas, menunjukan menunjukan bahwa seluruh item pertanyaan *Reliability* dalam kuesioner mempunyai nilai r hitung > r tabel 0,166 maka pertanyaan tersebut adalah valid.

**Tabel 4.13 Uji Validitas *Responsivness* (X4)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **R hitung** | **R tabel** | **Keterangan** |
| P12 | 0,752 | 0,166 | Valid |
| P13 | 0,246 | 0,166 | Valid |
| P14 | 0,641 | 0,166 | Valid |
| P15 | 0,492 | 0,166 | Valid |
| P16 | 0,498 | 0,166 | Valid |

 **Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Berdasarkan data tabel diatas, menunjukan menunjukan bahwa seluruh item pertanyaan *Responsivness* dalam kuesioner mempunyai nilai r hitung > r tabel 0,166 maka pertanyaan tersebut adalah valid.

**Tabel 4.14 Uji Validitas *Assurance* (X5)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **R hitung** | **R tabel** | **Keterangan** |
| P17 | 0,752 | 0,166 | Valid |
| P18 | 0,246 | 0,166 | Valid |
| P19 | 0,641 | 0,166 | Valid |
| P20 | 0,492 | 0,166 | Valid |
| P21 | 0,498 | 0,166 | Valid |

**Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Berdasarkan data tabel diatas, menunjukan menunjukan bahwa seluruh item pertanyaan *Assurance* dalam kuesioner mempunyai nilai r hitung > r tabel 0,166 maka pertanyaan tersebut adalah valid.

**Tabel 4.15 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **R hitung** | **R tabel** | **Keterangan** |
| P22 | 1.000 | 0,166 | Valid |

**Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Berdasarkan data tabel diatas, menunjukan menunjukan bahwa seluruh item pertanyaan *Kepuasan Pelanggan* dalam kuesioner mempunyai nilai r hitung > r tabel 0,166 maka pertanyaan tersebut adalah valid.

1. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliable jika memiliki *Cronbach Alpha >* 0,60[[2]](#footnote-2)

**Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas *Tangibles* (X1)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Cronbach Alpha** | **Minimal Cronbach Alpha** | **Keterangan** |
| P1 | 0,644 | 0,60 | Reliabel |
| P2 | 0,629 | 0,60 | Reliabel |
| P3 | 0,629 | 0,60 | Reliabel |
| P4 | 0,697 | 0,60 | Reliabel |

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner *Tangibles/*bukti fisik mempunyai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliable.

**Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas *Emphaty* (X2)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Cronbach Alpha** | **Minimal Cronbach Alpha** | **Keterangan** |
| P5 | 0,738 | 0,60 | Reliabel |
| P6 | 0,747 | 0,60 | Reliabel |
| P7 | 0,727 | 0,60 | Reliabel |

 **Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner *Emphaty/*Empati mempunyai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliable.

**Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas *Reliability* (X3)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Cronbach Alpha** | **Minimal Cronbach Alpha** | **Keterangan** |
| P8 | 0,639 | 0,60 | Reliabel |
| P9 | 0,649 | 0,60 | Reliabel |
| P10 | 0,637 | 0,60 | Reliabel |
| P11 | 0,717 | 0,60 | Reliabel |

 **Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner *Reliability/*Keandalan mempunyai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliable.

**Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas *Responsivness* (X4)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Cronbach Alpha** | **Minimal Cronbach Alpha** | **Keterangan** |
| P12 | 0,606 | 0,60 | Reliabel |
| P13 | 0,723 | 0,60 | Reliabel |
| P14 | 0,643 | 0,60 | Reliabel |
| P15 | 0,686 | 0,60 | Reliabel |
| P16 | 0,681 | 0,60 | Reliabel |

 **Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner *Responsivness/*responsivitas mempunyai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliable.

**Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas *Assurance* (X5)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Cronbach Alpha** | **Minimal Cronbach Alpha** | **Keterangan** |
| P17 | 0,746 | 0,60 | Reliabel |
| P18 | 0,717 | 0,60 | Reliabel |
| P19 | 0,732 | 0,60 | Reliabel |
| P20 | 0,712 | 0,60 | Reliabel |
| P21 | 0,759 | 0,60 | Reliabel |

 **Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner *Assurance/*jaminan mempunyai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliable.

**Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Cronbach Alpha** | **Minimal Cronbach Alpha** | **Keterangan** |
| P22 | 1,000 | 0,60 | Reliabel |

**Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner *Kepuasan Pelanggan* mempunyai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliable.

1. **Analasis Regresi Linear Berganda**
2. **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik adalah data yang memiliki distribusi normal.[[3]](#footnote-3) Normalitas dapat dilihat dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogrov-Smirnov* dengan alat ukur SPSS 17.0 sebagai berikut :

**Tabel 4.22 Hasil Uji Normalitas**

| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** |
| --- |
|  |  | *Tangibles* | *Emphaty* | *Reliability* | *Responsivness* | *Asssurance* | *KepuasanPelanggan* |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Normal Parametersa,,b | Mean | 15.36 | 11.16 | 14.39 | 18.55 | 18.14 | 4.46 |
| Std. Deviation | 2.033 | 2.334 | 2.424 | 3.023 | 3.947 | .658 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .144 | .151 | .109 | .119 | .116 | .344 |
| Positive | .108 | .083 | .098 | .061 | .079 | .208 |
| Negative | -.144 | -.151 | -.109 | -.119 | -.116 | -.344 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | 1.436 | 1.505 | 1.093 | 1.192 | 1.162 | 3.441 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .032 | .022 | .183 | .117 | .134 | .000 |
| *a. Test distribution is Normal.* |
| *b. Calculated from data.* |

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa data variabel *tangibles, emphaty, reliability, responsivness, assurance* dan kepuasan pelanggan yang di uji berdistribusi normal, karena tingkat signifikan dari masing masing variabel > 0,05 secara berurut sebesar 1.436, 1.505, 1.093, 1.19, 1.162, dan 3.441.

1. **Uji Multikolinearitas**

Dalam uji ini selanjutnya adalah melakukan uji multikolinearitas. Multikolinearitas adalah adanya hubungan linear antar variabel independen. Jadi uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model.[[4]](#footnote-4) Multikolinearitas dapat dilihat dari *Tolerance value* > 0,1 dan atau nilai VIF tidak boleh lebih dari 10 maka tidak terdapat multikolinearitas disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinearitas**

| **Coefficientsa** |
| --- |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics |
| B | Std. Error | Beta | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 4.066 | .970 |  | 4.194 | .000 |  |  |
| tangibles | .019 | .043 | .059 | .448 | .055 | .579 | 1.726 |
| emphaty | .061 | .040 | .218 | 2.540 | .000 | .507 | 1.972 |
| reliability | .017 | .043 | .306 | .398 | .091 | .401 | 2.492 |
| responsivness | .035 | .031 | .160 | 3.109 | .270 | .485 | 2.060 |
| assurance | .022 | .027 | .310 | 2.801 | .425 | .384 | 2.602 |
| *a. Dependent Variabel: kepuasan pelanggan* |

**Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Berdasarkan tabel di atas dapat di simpulkan bahwa data diuji tidak terjadi multikoleniaritas, karena *Tolerance* semua variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF semua variabel independen lebih kecil dari 10,0.

1. **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah uji penyimpangan atau ketidaksamaan varians kesalahan residual. Model regresi yang baik adalah model yang homokedastisitas. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan Uji-Glejser yaitu dengan meregresikan masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual. Jika nilai signifikan dari masing-masing variabel bebas > 0,05 , maka kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.24 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| **Coefficientsa** |
| --- |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4.066 | .970 |  | 4.194 | .000 |
| tangibles | .019 | .043 | .059 | .448 | .655 |
| emphaty | .061 | .040 | .218 | 2.540 | .127 |
| reliability | .017 | .043 | .063 | .398 | .691 |
| responsivness | .035 | .031 | .160 | 1.109 | .270 |
| assurance | .022 | .027 | .130 | .801 | .425 |
| a. *Dependent Variabel: kepuasan pelanggan* |

**Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai signifikansi dari variabel *tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance* masing masing sebesar 0.655, 0.127, 0.691, 0.270, 0.425, atau > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

1. **Hasil Uji Hipotesis**
2. **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh lebih dari satu vaiabel bebas atau variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi berganda dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linear**

| **Coefficientsa** |
| --- |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4.066 | .970 |  | 4.194 | .000 |
| tangibles | .019 | .043 | .059 | 4.288 | .000 |
| emphaty | -.061 | .040 | -.218 | -5.045 | .127 |
| reliability | .017 | .043 | .063 | 2.893 | .009 |
| responsivness | -.035 | .031 | -.160 | -3.901 | .270 |
| assurance | .022 | .027 | .130 | 2.180 | .005 |
| *a. Dependent Variabel: kepuasan pelanggan* |

**Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

Formulasi persamaan regresi berganda sendiri adalah sebagai berikut :

**Y= a + b X1 + b X2 + b X3 + b X4 + b X5**

**Y= 4.006 + 0.019X1 + (-0.061X2) + (0.017X3 )+ (-0.035X4) + 0.022X5**

Dimana : a= Nilai Konstanta : 4.006

X1 = Faktor *Tangibles*/Kewujudan (Bukti Fisik) b1 : 0.019

X2 = Faktor *Emphaty*/Perhatian b2 : -0.061

X3= Faktor *Reliability/*Ketanggapan b3 : 0.017

X4= Faktor *Responsivness*/Ketanggapan b4 : -0.035

X5= Faktor *Assurance*/Jaminan b5 : 0.022

Koefesien-koefesien persamaan regresi linear berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan persamaan regresi menunjukan bahwa nilai konstanta mempunyai arah koefesien regresi positif yaitu sebesar 4.006 menunujukan apabaila variabel lain mengalami peningkatan 1% maka variabel kepuasan pelanggan hotel mengalami peningkatan sebesar 4.006%
2. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan uji regresi linear berganda koefesiensi regresi pada variabel X1 yaitu *Tangibles*/Kewujudan (Bukti Fisik) bertanda positif sebesar 0.019, artinya menunjukan setiap kenaikan 1% *Tangibles* maka kepuasan pelanggan hotel mengalam kenaikan sebesar 0.019%. Hasil penelitian koefesien regresi bernilai positif berarti terjadi hubungan positif antara *Tangibles* dan kepuasan pelanggan. Jika semakin besar *Tangibles* pada karyawan hotel maka semakin meningkat kepuasan pelanggan di hotel Andalas Permai Bandar Lampung, jika semakin kecil *Tangibles* pada karyawan maka semakin menurun kepuasan pelanggan di hotel Andalas Permai Bandar Lampung.
3. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan uji regresi linear berganda koefesien regresi pada variabel X2 yaitu*Emphaty* bertanda negatif sebesar -0.061 artinya menunjukan setiap penurunan 1% *Emphaty* dapa karyawan maupun pihak hotel maka kepuasan pelanggan hotel mengalami penurunan sebesar 0.061%. Hasil penelitian koefesien regresi bernilai negatif berarti terjadi hubungan negatif antara *Emphaty* dan kepuasan pelanggan. Jika semakin besar *Emphaty* pada karyawan hotel maka semakin meningkat kepuasan pelanggan di hotel Andalas Permai Bandar Lampung, jika semakin kecil *Emphaty* pada kayawan maka semakin menurun kepuasan pelanggan di hotel Andalas Permai Bandar Lampung.
4. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan uji regresi linear berganda koefesien regresi pada variabel X3 *Reliability* bertanda positif sebesar 0.017 artinya menunjukan setiap kenaikan 1% *Reliability* maka kepuasan pelanggan mengalami kenaikan sebesar 0.017%. Hasil penelitian koefesian regresi bernilai positif berarti terjadi hubungan positif antara *Reliability* dan kepuasan pelanggan. Jika semakin besar *Reliability* pada karyawan hotel maka semakin meningkat kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai Bandar Lampung. Sebaliknya, jika semakin kecil *Reliability* pada karyawan hotel maka semakin menurun kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai Bandar Lampung.
5. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan uji regresi linear berganda koefesien regresi pada variabel X4 *Responsivness* bertanda negatif sebesar -0.035 artinya menunjukan setiap penurunan 1% *Responsivness* maka kepuasan pelanggan mengalami penurunan sebear 0.035%. Hasil penelitian koefesien regresi bernilai negatif berarti terjadi hubungan negatif antara *Responsivness* dan kepuasan pelanggan. Jika semakin besar *Responsivness* pada karyawan hotel maka semakin meningkat kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai Bandar Lampung. Sebaliknya, jika semakin kecil *Responsivness* pada karyawan hotel maka semakin menurun kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai.
6. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan uji regresi linear berganda koefesien regresi regresi pada variabel X5 *Assurance* bertanda positif sebesar0.022 artinya menunjukan setiap kenaikan 1% *Assurance* maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0.022%. Hasil penelitian koefesiensi regresi bernilai positif berarti terjadi hubungan positif antara *Assurance* dan kepuasan pelanggan. Jika semakin besar *Assurance* pada karyawan hotel maka semakin meningkat kepuasan pelanggan di hotel Andalas Permai Bandar Lampung, jika semakin kecil *Assurance* pada kayawan maka semakin menurun kepuasan pelanggan di hotel Andalas Permai Bandar Lampung.
7. **Uji Parsial (Uji T)**

Uji ini digunakan untuk meneliti pengaruh apakah kualitas pelayanan tenaga kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (studi pada hotel Andalas Permai Bandar Lampung), yang dapat dilihat besarnya thitung terhadap ttabel dengan uji dua sisi. Dalam penelitian ini diketahui n = 100 pada tingkat signifikasi 5% . pada tingkat kesalahan (a=0,05/0,025) dengan pengujian dua sisi diperoleh nilai ttabel  (94 ; 0,025) sebesar 1.985 sedangkan thitung dari independen adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.26 Hasil Uji Parsial (Uji T)**

| **Coefficientsa** |
| --- |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4.066 | .970 |  | 4.194 | .000 |
| tangibles | .019 | .043 | .059 | 4.288 | .000 |
| emphaty | -.061 | .040 | -.218 | -5.045 | .127 |
| reliability | .017 | .043 | .306 | 2.893 | 009 |
| responsivness | -.035 | .031 | -.160 | -3.901 | .270 |
| assurance | .022 | .027 | .310 | 2.180 | .004 |
| *a. Dependent Variabel: kepuasan pelanggan* |

**Sumber : Data Primer diolah 2018**

Adapun kriteria keputusan :

1. Jika t hitung < t tabel atau signifikasi > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.
2. Jika t hitung > t tabel atau signifikasi < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima

Dari hasil perhitungan uji regrsi linear diatas maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Y = 4.066 + 0,019 + (-0,061) + 0,017 + (-0,035) + 0,022**

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan :

1. Ha menyatakan kualitas pelayanan tenaga kerja (*Tangibles*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis data pengujian Ha menunjukan nilai thitung sebesar 4,288 artinya thitung lebih besar dari ttabel (4,288 < 1.985). Signifikan 0,000 < 0,05 Dengan demikian thitung berada pada Ho ditolak dan Ha diterima maka angka tersebut menunjukan nilai yang signifikan positif yang artinya kualitas pelayanan (*Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai. Pernyataan Ha diterima.
2. Ha menyatakan kualitas pelayanan tenaga kerja (*Emphaty*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis data pengujian Ha menunjukan nilai thitung sebesar -5,045 artinya thitung lebih kecil dari ttabel (-5,045 < 1.985). Signifikan 0,127 > 0,05. Dengan demikian thitung berada pada Ho diterima dan Ha ditolak maka angka tersebut menunjukan nilai yang signifikan negatif yang artinya kualitas pelayanan (*Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai. Pernyataan Ha ditolak.
3. Ha menyatakan kualitas pelayanan tenaga kerja (*Reliability*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis data pengujian Ha menunjukan nilai thitung sebesar 2,893 artinya thitung lebih besar dari ttabel (2,893 < 1.985). Signifikan 0,009 < 0,05. Dengan demikian thitung berada pada Ho ditolak dan Ha diterima maka angka tersebut menunjukan nilai yang signifikan positif yang atinya kualitas pelayanan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai. Pernyataan Ha diterima.
4. Ha menyatakan kualitas pelayanan tenaga kerja (*Responsivness*) berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis data pengujian Ha menunjukan nilai thitung sebesar -3,901 artinya thitung lebih besar dari ttabel (-3,901 < 1.985). Signifikan 0,270 > 0,05 Dengan demikian thitung berada pada Ho diterima dan Ha ditolak maka angka tersebut menunjukan nilai yang sigifikan negatif yang atinya kualitas pelayanan (*Responsivness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai. Pernyataan Ha ditolak.
5. Ha menyatakan kualitas pelayanan tenaga kerja (*Assurance*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis data pengujian Ha menunjukan nilai thitung sebesar 2,180 artinya thitung lebih besar dari ttabel (2,180 > 1.985). Signifikan 0,004 < 0,05. Dengan demikian thitung berada pada Ho ditolak dan Ha diterima maka angka tersebut menunjukan nilai yang signifikan positif yang artinya kualitas pelayanan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai. Pernyataan Ha diterima.
6. **Uji Simultan (Uji F)**

Pengujian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan tenaga kerja (*tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance)* terhadap kepuasan pelanggan hotel (studi pada hotel Andalas Permai Bandar Lampung) secara simultan. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan bantuan *SPSS* 17.0 . untuk menguji secara simultan dilakukan analisis masing masing koefesien regresi. Hasil analisis regresi simultan dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.27 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

| **ANOVAb** |
| --- |
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 3.376 | 8 | .422 | 3.973 | .000a |
| Residual | 39.464 | 91 | .434 |  |  |
| Total | 42.840 | 99 |  |  |  |
| *a. Predictors: (Constant), tangibles, responsivness, emphaty, reliability, assurance,*  |
| *b. Dependent Variabel: kepuasan pelanggan* |

 **Sumber : Data Primer Diolah, 2018**

1. Jika Fhitung > Ftabel , maka Ho ditolak dan Ha diterima
2. Jika Fhitung < Ftabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak
3. Jika Sig < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima
4. Jika Sig > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Dengan tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan df1 = 5 dan df2 = 95 maka tabel didapat F (5;95) = 2,04. Dalam perhitungan diperoleh Fhitung lebih besar dari Ftabel yaitu 3.973 > 2,31 sehingga Ho ditolak. Sedangkan dilihat dari nilai sig hitung adalah 0,000 yaitu < 0,05 maka keputusannya juga menolak Ho yang berarti hal ini menunjukan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan tenaga kerja terhadap kepuasan pelanggan (studi pada hotel Andalas Permai).

1. **Uji Koefesien Determinasi**

**Tabel 4.28 Hasil Uji Koefesien Determinasi**

| **Model Summaryb** |
| --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .926a | .763 | .869 | 1.696 | 1.720 |
| *a. Predictors: (Constant), tangibles, responsivness, emphaty, reliability, assurance* |
| *b. Dependent Variabel: kepuasan pelanggan* |

**Sumber : Data Primer Diolah 2018**

Hasil analisis regresi berganda tersebut dapat terlihat dari adjusted R square sebesar 0,763 menunjukan bahwa kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai Bandar Lampung dipengaruhi 5 variabel yaitu *tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance* sebesar 76,3% sisanya 23,7 dipengaruhi variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

1. **Pembahasan**
2. **Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible, emphaty, realibity, responsiveness,* dan *assurance,* terhadap kepuasan pelanggan**

Kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.Berdasarkan teori *Tjiptono* kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan

Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau diterima. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yg di harapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan di persepsikan baik atau positif. Jika jasa yang di persepsikan melebihi.jasa yang di harapkan maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian sebaliknya apabila jasa yang di persepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan di bilang negatif.

Berdasarkan analisis data pengujian pada 5 dimensi kualitas pelayanan tenaga kerja berikut adalah hasil nya :

1. Pada variabel *tangible* berdasarkan analisis data pengujian Ha menyatakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel. Berdasarkan analisis data pengujian Ha menunjukan nilai thitung  sebesar 4.288 artinya lebih besar dari ttabel (4.288>1.985), signifikan sebesar 0,000<0,05 dan mempunyai nilai kontribusi sebesar 0,059% terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.
2. Pada variabel *emphaty* berdasarkan analisis data pengujian Ha menyatakan tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel. Berdasarkan analisis data pengujian Ha menunjukan nilai thitung  sebesar -1.540 artinya lebih kecil dari ttabel (-1.540>1.985), signifikan sebesar 0,127<0,05 dan mempunyai nilai kontribusi sebesar -0,218% terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian Ho diterima dan Ha ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.
3. Pada variabel *reliability* berdasarkan analisis data pengujian Ha menyatakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel. Berdasarkan analisis data pengujian Ha menunjukan nilai thitung  sebesar 2.893 artinya lebih besar dari ttabel (2.893>1.985), signifikan sebesar 0,009<0,05 dan mempunyai nilai kontribusi sebesar 0,306% terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.
4. Pada variabel *responsivness* berdasarkan analisis data pengujian Ha menyatakan tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel. Berdasarkan analisis data pengujian Ha menunjukan nilai thitung  sebesar -1.109 artinya lebih kecil dari ttabel (0,270<1.985), signifikan sebesar 0,270<0,05 dan mempunyai nilai kontribusi sebesar -0,160% terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian Ho diterima dan Ha ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.
5. Pada variabel *assurance* berdasarkan analisis data pengujian Ha menyatakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel. Berdasarkan analisis data pengujian Ha menunjukan nilai thitung  sebesar 2.180 artinya lebih besar dari ttabel (2.180>1.985), signifikan sebesar 0,004<0,05 dan mempunyai nilai kontribusi sebesar 0,310% terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

Dalam perhitungan diperoleh Fhitung lebih besar dari Ftabel, yaitu 3.973 > 2,31 sehingga Ho ditolak. Sedangkan dilihat dari nilai sig hitung adalah 0,000 yaitu < 0,05 maka keputusannya juga menolak Ho yang berarti hal ini menunjukan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan tenaga kerja terhadap kepuasan pelanggan (studi pada hotel Andalas Permai). Secara simultan variabel bebas kualitas pelayanan (*tangible, emphaty, realibity, responsivness,* dan *assurance)* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan.

Hal tersebut menunjukan bahwa kualitas pelayanan (*tangible, emphaty, realibity, responsivness,* dan *assurance)* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di hotel Andalas Permai. Hasil analisis menunjukan bahwa kepuasan pelanggan di pengaruhi 5 variabel yaitu *tangible, emphaty, realibity, responsiveness,* dan *assurance* sebesar 76.3% sisanya 23,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Hasil analisis regresi berganda tersebut dapat terlihat dari adjusted R square sebesar 0,763 menunjukan bahwa kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai Bandar Lampung dipengaruhi 5 variabel yaitu *tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance* sebesar 76,3% sisanya 23,7 dipengaruhi variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini mendukung penelitian Hafid Ahmad (2007), yang menyatakan bahwa variabel *responsivness* dan *emphaty* tidak berpengaruh signifikan sedangkan variabel *tangibles, reliability,* dan  *assurance* mempunyai pengaruh signifikan yang positif.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Terdiri Dari Dimensi *Tangible, Emphaty, Realibity, Responsiveness,* Dan *Assurance,*  Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Andalas Permai dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Islam mengajarkan bila ingin memberi hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Seperti dijelaskan dalam al-quran surat Al-baqaroh ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ **مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيد**

*Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”[[5]](#footnote-5)*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa ada kewajiban untuk menafkahkan hasil dari usaha yang kita lakukan yaitu berupa nafkah yang baik lagi bermanfaat yang dihasilkan dari kerja yang halal. Disamping itu, kita harus memilih harta atau hasil usaha yang baik agar mendapatkan pahala dari Allah SWT. Jika dikaitkan dengan pelayanan, maka karyawan harus bekerja dengan ikhlas dan sungguh-sungguh agar bisa memberikan hasil yang maksimal.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam firman Allah surat Al-Maidah ayat dua yang berbunyi :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam hal (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, dan janganlah kamu tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat menyiksa-Nya”[[6]](#footnote-6)*

Konsep pelayanan dalam Islam dimensi *tangibles* (bukti fisik) berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukan kemewahan. Fasilitas yang membuat pelanggan merasa nyaman memang penting namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Dalam penelitian hotel Andalas Permai tidak menonjolkan kemewahan namun fasilitas sarana dan prasarana yang ada di sana mampu membuat nyaman pelanggan yang datang hotel sehingga pelanggan tidak kecewa. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur’an surat At-Takatsur ayat 1-5, yaitu :

أَلْهَاكُمُ التَّكَاثُرُ (١) حَتَّى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ (٢) كَلا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (٣) ثُمَّ كَلا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (٤) كَلا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ (٥

*Artinya : “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur. janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin” (Q.S At Takasur:1-5).[[7]](#footnote-7)*

Dimensi *emphaty* (empati) dalam konsep pelayanan Islam berkenaan dengan kemauan karyawan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan komunikasi, memahami, dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan. Sikap empati ini akan membuat pelanggan merasa kebutuhannya tepenuhi dan puas karena dirinya dilayani dengan baik. Dari hasil penelitian masih banyak pelanggan yang belum merasa puas karena sikap empati yang dimiliki oleh karyawan, masih ada beberapa karyawan yang tidak peduli dan tidak memberi perhatian secara individu kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan hotel. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi hotel Andalas Permai untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga tidak ada lagi pelanggan yang merasa kecewa karena kurangnya sikap empati dari karyawan hotel Andalas Permai.

Dimensi *reliability* (keandalan) konsep pelayanan dalam Islam, yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Hasil dari penelitian hotel Andalas Permai sangat memegang janji yang telah diberikan secara terpercaya dan akurat kepada pelanggan hotel, sehingga ini dapat menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap hotel.

Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umat nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur;an surat An-Nahl ayat 91 :

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya : “*dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat*” (Q.S An Nahl:91)[[8]](#footnote-8)

Dimensi *responsivness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesedian atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen namun dari hasil penelitian karyawan hotel Andalas Permai belum mampu menunjukan profesionalitas dalam daya tanggap. Masih ada beberapa pelanggan yang tidak puas dikarenakan kurangnya daya tanggap karyawan terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, kurang nya kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan suatu pekerja dikatakan professional apabila dirinya bekerja sesuai dengan amanat dan kepercayaan yang telah diberikan konsumen. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidaberhasilan dan kehancuran dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Dimensi *assurance* dalam konsep pelayanan dalam Islam, memberikan sikap respek, sopan santun dan kelemah lembutan untuk meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi pelanggan terhadap penyedia jasa. Dari hasil penelitian karyawan hotel Andalas Permai memberikan rasa kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya sehingga membuat pelanggan hotel merasaka kepuasan dan loyal terhadap hotel Andalas Permai. Memberikan pelayanan dengan sopan dan lemah lembut untuk menjamin pelanggan akan rasa aman bagi pelanggan berkunjung di hotel Andalas Permai. Rasulullah juga memerintahkan kepada kita untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesame dan itu sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.

1. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendidikan Kuantitaif, kualitatif dan R&D (*Bandung : Alfabet, 2016) hlm. 120 [↑](#footnote-ref-1)
2. V. Wiratna Sujarweni, *Metodeologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi.* (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015) hlm.93 [↑](#footnote-ref-2)
3. V. Wiratna Sujarweni, *SSS Untuk Penelitian,* (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015), hlm 52 [↑](#footnote-ref-3)
4. *Ibid*, hlm 277 [↑](#footnote-ref-4)
5. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya,* (Bandung : Diponegoro, 2011) [↑](#footnote-ref-5)
6. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya,* (Bandung : Diponegoro, 2011) [↑](#footnote-ref-6)
7. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya,* (Bandung : Diponegoro, 2011) [↑](#footnote-ref-7)
8. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya,* (Bandung : Diponegoro, 2011) [↑](#footnote-ref-8)