

JIRAM

Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen

Vol: 1 No 2 Tahun 2023

E-ISSN: 3031-2973

Diterima Redaksi: 15-09-2023 | Revisi: 22-09-2023 | Diterbitkan: 29-11-2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA DIMENSI *TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY*, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PATRIA PLAZA HOTEL BLITAR

Arif Efendi¹, Agus Rachman², Tin Agustina³

¹Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

²Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

³Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

¹arifibrahim1102@gmail.com, ²agusra@asia.ac.id, ³tienakarnawati@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari studi ini adalah untuk adakah pengaruh dari kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan para pelanggan Patria Plaza Hotel Blitar. Jenis survei ini adalah survei kuantitatif dengan lokasi survei penelitian di Patria Plaza Hotel Blitar. Variabel dalam penelitian ini yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan kepuasan pelanggan. Populasi dalam survei ini adalah tamu Patria Plaza Hotel Blitar, dan jumlahnya tidak pasti. Sampel untuk survei ini adalah 113 orang. Data yang digunakan adalah data primer, metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kuantitatif. Analisis data menggunakan validasi, uji reliabilitas, uji regresi berganda, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan tamu Patria Hotel Blitar.

Kata Kunci: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan Pelanggan, Patria Plaza Hotel*

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy on customer satisfaction of Patria Plaza Hotel Blitar. This type of survey is a quantitative survey with a research survey location at Patria Plaza Hotel Blitar. The variables in this study are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and customer satisfaction. The population in this survey are guests of Patria Plaza Hotel Blitar, and the number is uncertain. The sample for this survey is 113 people. The data used are primary data, the data collection method uses a questionnaire. The analysis technique used is quantitative. Data analysis used validation, reliability test, multiple regression test, and coefficient of determination. The results of this study indicate that service quality on the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy has a positive and significant effect on customer satisfaction of Patria Hotel Blitar's guests. Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction, Patria Plaza Hotel

PENDAHULUAN

Pertumbuhan bisnis saat ini ditandai dengan berbagai persaingan di segala bidang, dan didalam dunia industri perhotelan adalah salah satu yang menonjol perkembangannya. Hotel adalah perusahaan pariwisata yang menjalankan usaha akomodasi melalui penyediaan jasa penunjang seperti kamar tamu (*guest room*), makanan dan minuman, tempat rekreasi, fasilitas olahraga, dan perlengkapannya. Seorang tamu yang nyaman untuk melakukan aktivitas dan aktivitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan tamunya selama menginap di hotel.

Dalam dunia bisnis, banyak perhatian diberikan pada kualitas layanan di sektor jasa, karena kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen tergantung pada kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen. Patria Plaza Hotel adalah sebuah hotel tua di Blitar. Hotel ruko dibuka pada 24 Oktober 2004 dan dibuka pada 1 Januari 2005 oleh Walikota Blitar. Saat ini, hotel ini dikenal sebagai bagian dari Patria Hotel Group. Dalam arti, ada dua hotel di grup ini bernama Patria Hotel, dinamai Patria Plaza Hotel. Dengan kata lain, Patria Garden Hotel, yang dibuka pada 2007, dan Patria Palace Hotel, yang dibuka pada 2010. Hotel terakhir berada di lokasi yang lebih baik: bagian belakang menghadap kompleks kantor Walikota Blitar. Fasilitas yang bisa kamu nikmati oleh pelanggan Patria Plaza Hotel Blitar antara lain pendingin ruangan, Wi-Fi gratis, sarapan gratis, kulkas, TV, hingga balkon. Di sekitar hotel, pelanggan bisa berwisata ke makam Bung Karno, waterpark, dan Stadion Seoprijadi.

Pada dasarnya, sebuah perusahaan didirikan bertujuan untuk memuaskan pelanggannya. Kotler (2008) menyarankan demikian “kepuasan konsumen adalah perasaan senang dan kecawa manusia yang timbul setelah membandingkan persepsi/kesan dan harapan terhadap kinerja atau hasil produk”. Menciptakan kepuasan pelanggan memiliki beberapa manfaat. Ini memberikan dasar yang baik untuk harmonisasi, termasuk hubungan antara bisnis dan pelanggan, melakukan pembelian berulang dan membangun loyalitas pelanggan. Para pengusaha di sektor jasa perhotelan saat ini harus mampu bersaing satu samalain, yang pandai memprediksi peluang bisnis jasa di masa depan dan menyusun strategi untuk menghadapi peluang tersebut. Dengan begitu dia akan mampu bersaing di bisnis jasa. Penelitian ini menekankan bahwa Patria Plaza Hotel Blitar merupakan salah satu pionir bisnis di bidang jasa dibandingkan dengan hotel lainnya seperti di wilayah Blitar dan sekitarnya dimana mengutamakan kepuasan pelanggan.

Ketangggapan dan keamanan secara serius digunakan di sektor jasa sebagai sebuah strategi untuk melebarkan sayapnya. Jika pelanggan puas dengan kinerja hotel, mereka dapat selalu menggunakan Patria Plaza Hotel Blitar untuk acara mereka. Dengan kata lain, konsumen menjadi pelanggan setia hotel. Pelanggan sangat penting bagi pengusaha dan menjaga pelanggan sesetia mungkin dengan menambah tingkat kualitas pelayanan, namun bukan bermaksud pelanggan baru diabaikan. Meskipun begitu, beberapa konsumen ada yang tidak puas dengan pelayanan Patria Plaza Hotel Blitar.

Patria Plaza Hotel Blitar percaya bahwa mengutamakan kepuasan pelanggan dapat menarik banyak pelanggan, dan kami sangat memperhatikan variabel untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang harus diciptakan oleh Patria Plaza Hotel Blitar diperlukan untuk menghadapi persaingan yang semakin sulit untuk menarik pelanggan dan usaha untuk meminimalisir tingkat keluhan. Secara teoritis, jika kualitas pelayanan baik bagi pelanggan, pelanggan akan puas. Dikarenakan hal itu, sebagai judul penelitiannya maka peneliti memilih judul, “Pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, terhadap Kepuasan Pelanggan Patria Plaza Hotel Blitar”.

Rumusan Masalah

Bisnis jasa, dalam bentuk layanan perhotelan, bersaing dengan cara yang berbeda untuk mendapatkan layanan akuisisi pelanggan yang unggul. Secara khusus, pesaing layanan hotel di kawasan Blitar telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan dan penurunan jumlah tamu hotel. Pelayanan yang prima akan menjadi prioritas dalam menarik pelanggan ketika menghadapi persaingan sengit dalam dunia bisnis perhotelan..

Oleh sebab itu peneliti mengangkat masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Kualitas pelayanan dimensi *Tangible* berpengaruh pada Kepuasan Tamu di Patria Plaza Hotel Blitar
2. Apakah Kualitas pelayanan dimensi *Reliability* berpengaruh pada Kepuasan Tamu di Patria Plaza Hotel Blitar
3. Apakah Kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* berpengaruh pada Kepuasan Tamu di Patria Plaza Hotel Blitar

4. Apakah Kualitas pelayanan dimensi *Assurance* berpengaruh pada Kepuasan Tamu di Patria Plaza Hotel Blitar
5. Apakah Kualitas pelayanan dimensi *Empathy* berpengaruh pada Kepuasan Tamu di Patria Plaza Hotel Blitar

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk menangkap informasi serta data yang relevan dan menggunakan sebagai sumber penelitian untuk mengamati, mempelajari dan mengolah hasil yang akurat. Selain itu, penulis mengharapkan tingkat pelayanan di Patria Plaza dengan penelitian ini dapat mengetahui tingkat pelayanan tamu Hotel Blitar dipengaruhi oleh *Tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsivness*, dan *assurance* sebagai dimensinya.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang diatas dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui serta menganalisis Kualitas Pelayanan dimensi *Tangible* pada Kepuasan Tamu di Patria Plaza Hotel
2. Mengetahui serta menganalisis Kualitas Pelayanan dimensi *Reability* pada Kepuasan Tamu di Patria Plaza Hotel
3. Mengetahui serta menganalisis Kualitas Pelayanan dimensi *Responsiveness* pada Kepuasan Tamu di Patria Plaza Hotel
4. Mengetahui serta menganalisis Kualitas Pelayanan dimensi *Assurance* pada Kepuasan Tamu di Patria Plaza Hotel
5. Mengetahui serta menganalisis Kualitas Pelayanan dimensi *Empathy* pada Kepuasan Tamu di Patria Plaza Hotel

HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan alasan teoritis yang ada, peneliti dapat membuat hipotesis seperti padapernyataan di bawah ini:

H1: Diduga *Tangible* berpengaruh positif serta signifikan antara *Tangible* pada Kepuasan pelanggan
H2: Diduga *Reliability* berpengaruh positif serta signifikan antara *Tangible* pada Kepuasan pelanggan
H3: Diduga *Responsiveness* berpengaruh positif serta signifikan antara *Tangible* pada Kepuasan pelanggan

H4: Diduga *Assurance* berpengaruh positif serta signifikan antara *Tangible* pada Kepuasan pelanggan
H5 : Diduga *Emphaty* berpengaruh positif serta signifikan antara *Tangible* pada Kepuasan pelanggan.

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan individu, kelompok, atau organisasi yang memiliki tujuan sama untuk memenuhi kebutuhan hidupnya secara langsung ataupun tidak langsung. Menurut Tjiptono (2008), kualitas pelayanan sebaiknya dimulai dengan kebutuhan konsumen dan diakhiri dengan persepsi positif terhadap konsumen yang merasa puas dan kualitas pelayanan.Kualitas layanan ini dapat dibagi menjadi dua kriteria: kualitas layanan.

Kualitas pelayanan tidak tetap tetapi dapat berubah/berubah secara fleksibel. Perubahan ini mengarah pada kualitas layanan yang lebih baik. Menurut Wijaya (2011), kualitas pelayanan ini merupakan standart keberhasilan suatu pelayanan dapat diberikan jika terpenuhinya harapan pelanggan.

Kotler, 2010 mengatakan, kualitas layanan yaitu contoh yang mewakili keadaan konsumen dengan membentuk harapan layanan yang didapat dari kejadian yang dialami pada masa lalu, dari informasi orang lain dan perbandingan dengan layanan lain, layanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan. Sedangkan menurut Sunyoto (2012) Mutu atau kualitas dalam perusahaan jasa adalah penyajian sebuah produk atau jasa pada skala yang wajar dimana produk tersebut ditebar dan penyampaiannya memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Oleh karena hal itu, semua aktifitas yang dikerjakan oleh suatu perusahaan (hotel) harus memenuhi harapan, terus menerus meningkatkan keunggulan pelayanan dan memenuhi kebutuhan, harapan dan kepuasan pelanggan.

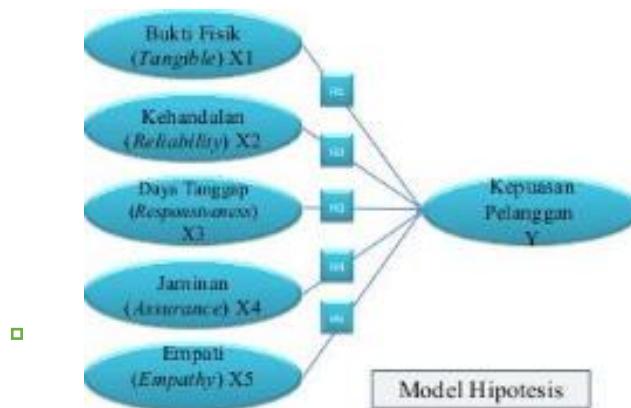
Kepuasan Pelanggan

Philip Kotler memberi pernyataan bahwa kepuasan konsumen yaitu rasa bahagia atau kekecewaan seseorang yang dilakukan dari membandingkan perlakuan yang dirasakan dengan harapan mereka. Menurut Fandy Tjiptono, kepuasan pelanggan berarti mempertimbangkan perbedaan antara harapan dan kenyataan dari pengalaman pelanggan. Menurut Gregory Chandra, kepuasan pelanggan terhadap suatu produk adalah hasil dari membandingkan jumlah keuntungan yang dirasakan pelanggan setelah memakai atau menggunakan barang atau jasa dengan jumlah keuntungan yang diharapkan sebelum melakukan pembelian. Jika persepsi melebihi harapan, pelanggan puas.

Berdasarkan pendapat dari para ahli tersebut, maka peneliti dapat mengambil sebuah kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari membandingkan kinerja dengan harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas jika hasil kinerja memenuhi keinginan dan harapannya, dan sebaliknya kecewa jika hasil kinerja tidak memenuhi harapannya.

Kerangka Pemikiran

Merupakan urutan pemikiran peneliti yang logis untuk mencari solusi suatu masalah penelitian, serta disajikan dalam bentuk diagram penjelasan. Kerangka berpikir dalam penelitian yang dilakukan ini adalah *Tangible* (*X1*), *Reliability* (*X2*), *Responsiveness* (*X3*), *Assurance* (*X4*), *Emphaty* (*X5*) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (*Y*). Kerangka berpikir yang diterapkan pada penelitian ini sesuai dengan Gambar 2.1 di bawah ini.



Keterangan:

Tangible (*X1*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (*Y*)

Reliability (*X2*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (*Y*)

Responsiveness (*X3*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (*Y*) *Assurance* (*X4*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (*Y*) *Emphaty* (*X5*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (*Y*)

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang dipakai adalah survei dengan menggunakan metode pengambilan data ala kuesioner. Menurut Sugiyono (2009), penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk menggambarkan data yang terkumpul apa adanya.

Metode yang pakai peneliti dalam penelitian ini adalah survei. Menurut Arikunto (1993), penelitian merupakan salah satu pendekatan penelitian yang umum digunakan dalam pengambilan data dengan jumlah yang besar. Sedangkan kuisioner adalah alat yang digunakan pada teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2009).

Objek, Unit Analisis, Dan Lokasi Penelitian

Yang akan menjadi objek penelitian dari judul pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan sebagai variable independent (*x*) dengan dimensi *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsivness*, dan *assurance*. Sedangkan variable dependent (*y*) yaitu kepuasan pelanggan .Unit analisis yang dipakai

dalam survei ini yaitu responden yang menginap/mengunjungi Patria Plaza Hotel Blitar. Lokasi survey adalah Patria Plaza Hotel Blitar berada di Jalan Kartini Properti ini terdiri dari 40 kamar tidur pelanggan yang dilengkapi dengan fasilitas TV kabel, AC, Wi-Fi, dan minibar. Beberapa kategori kamar memiliki area tempat duduk dan *furnitre* mewah. kolam renang di luar ruangan, persewaan sepeda, dan restoran adalah beberapa fasilitas yang ditawarkan oleh Patria Plaza Hotel Blitar. Staf hotel sangat terampil dalam melayani pelanggan dan dengan senang hati membantu anda ketika membutuhkan fasilitas hotel, misalnya ruang pertemuan dan lain sebagainya.

Jenis data dan sumber data penelitian

Data survei yang dipakai dalam survei ini memiliki dua sumber:

1. Data primer

Data primer diperoleh pada saat wawancara dengan supervisor dan karyawan hotel yang memberikan kuisioner kepada tamu Patria Plaza Hotel Blitar dalam bentuk pertanyaan melalui *Googleform*.

2. Data sekunder

Data sekunder pada penelitian ini diambil dari data yang tersedia di Patria Plaza Hotel Blitar

Variable Penelitian

Dalam survei ini

1) Variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y)

2) Variabel bebas

Variabel bebas berlabel (X) merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif dan negatif terhadap variabel terikat (Ferdinand, 2006). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- *Tangible* (X1)
- *Reliability* (X2)
- *Responsiveness* (X3)
- *Assurance* (X4)
- *Emphaty* (X5)

Populasi dan Sample

Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Patria Plaza Hotel Blitar, dengan jumlah populasi pasti tidak diketahui.

Sampel Penelitian ini adalah beberapa atau sebagian orang pelanggan tamu dari populasi. Dalam hal ini jumlah sample tamu yang menginap di Patria Plaza Hotel Blitar adalah sejumlah 120 orang tamu patria plaza hotel Blitar. Namun dari hasil penyebaran kuisioner ditemukan 7 sampel yang dibuang karena awaban terlalu ekstrem sehingga diduga menjawab tidak serius. Oleh sebab itu jumlah sample yang dianggap sah menjadi 113 orang.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini pada Hotel Patria Plaza Blitar, khusus untuk pengunjung atau tamu yang menginap di Hotel Patria Plaza. Lama penelitian 6 bulan dari bulan November 2021 sampai bulan Mei 2022.

Teknik Analisis Data

Desain analitik digunakan untuk menentukan korelasi antara dua variabel yang diteliti. Sebagai bagian dari penyelidikan dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan perhitungan statistik. Kebenaran hipotesis ini hanya dibuktikan oleh data yang dikumpulkan oleh Sugiyono (2013). Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data terkumpul dari seluruh responden atau sumber data lainnya. Analisis data mengklasifikasikan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mengumpulkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, dan merumuskan masalah. Melakukan survei untuk menjawab dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Sugishirono, (2013).

Survei ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Patria Plaza Hotel Blitar. Jadi, metode analisis yang digunakan adalah analisis dan validasi data. Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menentukan nilai suatu variabel bebas tanpa membandingkan atau menggabungkan satu variabel dengan variabel lainnya. Metode

verifikasi adalah penyelidikan yang bertujuan untuk memverifikasi hubungan antara dua variabel atau lebih, tetapi pada dasarnya saya ingin memverifikasi kebenaran hipotesis.

PEMBAHASAN

1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	46	40.7	40.7	40.7
	Perempuan	67	59.3	59.3	59.3
	Total	113	100.0	100.0	100.0

Sumber Data Primer dan Dokumentasi (2022)

Berdasarkan pada tabel di atas dalam bentuk prosentase dapat diketahui bersama bahwa perbandingan antara laki laki dan perempuan dalam pengambilan responden dari sampel sebanyak 113 tamu hotel, banyaknya responden perempuan terlihat lebih banyak dari pada laki laki. Responden perempuan yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 59,3% atau sebanyak 67 responden sedangkan laki laki sebesar 40,7% atau sebanyak 46 responden.

2. Data Responden Berdasarkan Usia

Dengan beragamnya responden tamu yang berkunjung di Patria Plaza Hotel Blitar, maka kemungkinan varian responden juga akan terjadi berdasarkan perbedaan umur. Di sisi pelanggan suatu produk, usia seringkali menjadi penentu keputusan atau perilaku yang berkaitan dengan produk atau jasa tersebut. Representasi tabel usia responden dapat ditampilkan sebagai berikut:

3. Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Dalam mengambil keputusannya, peanggan kadangkala dipengaruhi oleh status pekerjaan pelanggan atau orang tersebut. Dan pekerjaan dari pelanggan juga akan mencerminkan perilaku membeli suatu produk barang atau jasa. Tabulasi responden mengenai pekerjaan disajikan berikut ini:

Tabel 5.3. Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan Swasta	14	12.4	12.4	12.4
	Lainnya	24	21.2	21.2	33.6
	Mahasiswa/Pelajar	52	46.0	46.0	79.6
	PNS / BUMN	7	6.2	6.2	85.8

Wiraswasta/Pengusaha	16	14.2	14.2	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Sumber Data Primer dan Dokumentasi (2022)

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 113 responden merupakan mahasiswa/pelajar sebesar 46% atau sebanyak 52 orang, wiraswasta sekitar 14,2% atau sebanyak 16 orang, karyawan swasta sekitar 12,4% atau sebanyak 14 orang, PNS / BUMN sebanyak 7 orang atau sekitar 6,2% dan lainnya sebesar 21,2% atau sebanyak 24 orang.

Tabel 5.2. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 - 30 th	73	64.6	64.6
	31 - 40 th	24	21.2	85.8
	41 - 50 th	14	12.4	98.2
	51 - 60 th	2	1.8	100.0
	Total	113	100.0	100.0

Sumber Data Primer dan Dokumentasi (2022)

Berdasarkan data tabel di atas dapat dilihat yaitu sebagian besar dari 113 responden adalah 64,6% berusia sekitar 20 sampai dengan 30 tahun sebanyak 73 responden. responden berusia 31 sampai 40 tahun 4.

4. Data Responden Berdasarkan Asal Daerah

Karena subjek survei ini adalah hotel, konsumen dan pelanggan tentu saja berasal dari berbagai daerah. Datanya adalah sebagai berikut:

Tabel 5.4. Data Responden Berdasarkan Asal Daerah

Asal Daerah				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Blitar	95	84.1	84.1
	Luar Blitar	18	15.9	100.0
	Total	113	100.0	100.0

Sumber Data Primer dan Dokumentasi (2022)

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa perbandingan antara laki laki dan perempuan dalam pengambilan responden dari sampel sebanyak 113 responden, prosentase banyaknya responden berasal dari Blitar yaitu sebesar 84,1% atau sebanyak 95 orang lebih banyak daripada responden yang berasal dari luar Blitar yaitu sebesar 15,9% atau sebanyak 18 orang.

5. Data Responden Berdasarkan Tujuan Menginap

Karakteristik responden berdasarkan tujuan para tamu menginap pada penelitian ini tampilan data pada tabel seperti berikut :

Tabel 5.5. Data Responden Berdasarkan Tujuan Menginap

Tujuan_Menginapp					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Berlibur	57	50.4	50.4	50.4
	Bisnis	11	9.7	9.7	60.2
	Dinas	11	9.7	9.7	69.9
	Lainnya	34	30.1	30.1	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

Sumber Data Primer dan Dokumentasi (2022)

Sebesar 21.2% atau sebanyak 24 orang, dan responden berusia 41 sampai 50 tahun sejumlah 12,4% sebanyak 14 orang kemudian sisanya berusia 51 sampai 60 tahun sebanyak 2 responden atau sebesar 1.8%.

Berdasarkan pada tabel tersebut dapat diketahui yaitu berdasarkan tujuan menginap di Patria Plaza Hotel, sebagian besar pengunjung menginap dengan alasan untuk berlibur memiliki persentase paling tinggi yaitu sebesar 50,4% dan paling sedikit untuk alasan bisnis dan dinas yang keduanya memiliki persentase sama yaitu sebesar 9,7% atau sebanyak 11 orang.

6. Data Responden Berdasarkan Awal Mengenal Patria Plaza Hotel

Karakteristik responden berdasarkan awal mengenal Patria Plaza Hotel dalam penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 5.6. Tabel Responden Berdasarkan Awal Mengenal Patria Plaza Hotel

Pertama_Kali_Mengenal					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Biro perjalanan	4	3.5	3.5	3.5
	Iklan media masa	18	15.9	15.9	19.5
	Keluarga/ saudara	20	17.7	17.7	37.2
	Lainnya	27	23.9	23.9	61.1
	Relasi/teman	44	38.9	38.9	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

Sumber Data Primer dan Dokumentasi (2022)

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui yaitu responden terbanyak adalah merupakan pengunjung Patria Plaza Hotelyang pertama kali mengenal hotel dari relasi/teman sebanyak 44 orang atau sekitar 38,9%, paling sedikit dari biro perjalanan sebanyak 4 orang atau sekitar 3,5% sedangkan untuk responden lainnya mengenal dari iklan media masa sebanyak 18%, keluarga/saudara sebanyak 17,7% dan lainnya sebanyak 23,9%.

Hasil pengolahan data penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Patria Plaza Hotel Blitar berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pelanggan, dengan skor signifikansi hotel sebesar $0,000 < 0,05$ (tingkat signifikansi). Hasil penelitian ini setara dengan penelitian Dicky Rahmadi (2021) dan Dhia Nadhifah (2020) yang menampilkan bahwa kualitas pelayanan ternyata berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan kepada pelanggan.

Hubungan antara kualitas pelayanan Patria Plaza Hotel Blitar dengan kepuasan kepada pelanggan tidak terlepas dari kreativitas pelayanan yang diberikan oleh staf Patria Plaza Hotel Blitar, guna mewujudkan kualitas pelayanan yang tinggi yang memungkinkan kepuasan kepada pelanggan. Memahami tingkat kesadaran dan harapan pelanggan Patria Plaza Hotel Blitar. Karena kepuasan kepada pelanggan merupakan perbandingan yang terjadi antara persepsi dari pelanggan dan kualitas yang dirasakan dari harapan pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Subbagian ini memberikan penjelasan terkait dengan penyempurnaan hasil penelitian dan pembuktian hipotesis. Kesimpulan dari hasil survei ini disajikan seperti berikut:

1. Kualitas pelayanan pada sisi *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu Hotel Patria Plaza.
2. Kualitas pelayanan ditinjau dari *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di Patria Plaza Hotel.
3. Kualitas pelayanan ditinjau dari *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di Patria Plaza Hotel.
4. Kualitas pelayanan ditinjau dari *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di Patria Plaza Hotel.
5. Kualitas pelayanan ditinjau dari *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di Patria Plaza Hotel.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan survei yang dilakukan, survei ini memiliki beberapa keterbatasan. Beberapa keterbatasan tersebut adalah:

Survei hanya dapat didistribusikan secara online tanpa wawancara pribadi kepada pelanggan Patria Plaza Hotel Blitar dikarenakan pada saat peneliti mengambil data di lapangan semua hotel tida memperkenankan untuk didatangi langsung dikarenakan dampak dari Pandemi Covid-19 untuk menekan penularan virus dan semua tempat umum masih memberlakukan PPKM. Maka dari itu peneliti menggunakan *Google Forms* dalam menyajikan kuisioner dalam pengambilan data.

SARAN

Saran Teoritis

Penelitian selanjutnya perlu dilakukan dengan mempertajam model pengukurannya maupun proses validasinya. Penggunaan *self report* perlu dikongjungsikan dengan, misalnya observasi aktivitas pengunjung baik oleh karyawan ataupun pengunjung yang lain agar skor yang diperoleh tidak dipengaruhi hasrat sosial (*social desirability*) sehingga skornya relatif tepat dalam menggambarkan kondisi subyek dengan validasinya yang tidak terpaku pada pendekatan klasik (Classical Test Theory) tetapi pada pendekatan modern (Item Response Theory)

Dari kontek kawasan yang diukur ada baiknya tidak semata-mata bertumpu pada perilaku, sifat atau kebiasaan dalam berfikir dan merasa tetapi juga bisa mengarah pada proses dan produk (hasil). Upaya ini diperlukan agar bisa diperoleh konsisten hasil pengukuran dari berbagai metode dalam mengukur konstruk yang sama, dalam validasi disebut pengujian validitas konvergen dan diskriminan.

Perhitungan pembuktian hipotesis ada baiknya menggunakan alternatif lain selain SPSS yang masih bertumpu pada pendekatan klasik dimana skor yang diperoleh menghilangkan error dalam skor.

Penggunaan SmartPLS bisa menjadi alternatif karena skor yang diperoleh sudah menggunakan pendekatan modern dimana error sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan selain dari skor amatan (*Observed score*).

Pemilihan kelompok sampel juga bisa diperluas, tidak semata-mata pengunjung patria plaza hotel tetapi juga pengunjung hotel lainnya di kota Blitar, serta dalam penggalian data tidak semata-mata *cross section* tetapi juga *longitudinal section*.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan berjalan baik dalam hal *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* untuk Patria Plaza Hotel Blitar. Hal ini terlihat dari rangkuman tanggapan yang dilakukan oleh responden (tamu) terhadap setiap dimensi kualitas pelayanan.

Saran Teknis

- 2.1 Patria Plaza Hotel Blitar harus meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang ada. Usaha-usaha yang harus lebih ditingkatkan lagi adalah dengan meningkatkan hubungan yang ada di perusahaan bukan berdasarkan harga melainkan berdasarkan kinerja, sering memberikan pelatihan karyawan sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan, dan yang terakhir adalah menempatkan posisi SDM (karyawan) sesuai dengan bidang keahliannya.
- 2.2.Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat ditutupi dalam penelitian ini dan untuk memperkaya hasil kajian kualitas pelayanan, khususnya diusaha jasa pariwisata, agar pihak Manajement Patria Plaza Hotel Blitar dan memperbaiki kelemahan-kelemahannya dalam hal kualitas pelayanan dan untuk dapat meningkatkan daya saing.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek). Jakarta: Rineka Cipta
- Danang Sunyoto. 2012. Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Dhia Nadhifah (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Syariah Di Yogyakarta
- Dicky Rahmadi (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Sahid Batam Center. Skripsi
- . Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta, Andi.
- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia.Jilid 1 dan 2.Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2007, Metodologi Penelitian Bisnis, PT. Gramedia, Jakarta
- Sugiyono.(2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran (Edisi ke-3). Yogyakarta: CV Andi Offset
- Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano). Jakarta Barat: PT INDEKS