



JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI

P-ISSN 2339-0603

E-ISSN 3032-7660

E-mail: analisa.journal@untag-banyuwangi.ac.id

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL BERLIAN ABADI

Shohibul Mujahidin

Program Studi Manajemen

Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

*Email: shohibulmujahidin@gmail.com

Abstract: *The service industry is currently experiencing very rapid development in line with the needs of the community for various types of services in various fields of life. The development of competition intensity and the number of competitors makes the company must always pay attention to the needs and desires of customers, and try to meet customer expectations by providing better service than competitors do. This research was conducted at Hotel Berlian Abadi Banyuwangi by taking 60 respondents who were hotel consumers. This study uses a questionnaire method and data processing uses questionnaire analysis, and data processing uses multiple linear regression analysis, F test, t test, and determination by first using the items in the questionnaire to test the validity of its reliability. Based on the results of the analysis, the SPSS program proved to be significantly correlated at the level of significance ($\text{sig} < 0.05$) so that it was declared valid in the measurement. Reliable because the Cronbach Alpha value is ≥ 0.6 . Based on the F test, the calculated F number is greater than the F table ($76.136 > 3.16$). Thus the rule of the F test decision states rejecting H_0 and accepting H_a , which says there is a significant influence between service quality and facilities on customer satisfaction Hotel Berlian Abadi Banyuwangi. From the analysis using the classic heteroscedasticity assumption test, it is known that the variable quality of service (X_1) and facilities (X_2) are shown that the significance value is greater than (0.05) and t count $< t$ table, it can be ascertained that the model does not contain heteroscedasticity.*

Article History

-

Keywords

Quality Of Service,
Facilities, Customer
Satisfaction

INTRODUCTION

Pariwisata kabupaten Banyuwangi sudah mulai berkembang dan setiap tahunnya terdapat peningkatan kunjungan wisatawan baik oleh wisatawan mancanegara ataupun wisatawan lokal. Banyaknya wisatawan yang datang ke kabupaten Banyuwangi sehingga dibutuhkan suatu industri pariwisata yang menyediakan fasilitas yang memadai untuk menampung seluruh

wisatawan yang datang ke kabupaten Banyuwangi. Menurut Kotler (2013;138) Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Didalam persaingan yang sangat ketat khususnya dibidang perhotelan. Hotel berlian abadi menyadari akan penurunan jumlah konsumen tiap bulannya, penurunan jumlah konsumen diduga ada pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen kurang memuaskan serta kurang ditingkatkan. Dan fasilitas hotel yang belum bisa membuat konsumen merasa nyaman saat menikmati fasilitas yang telah disediakan pihak hotel, hal ini yang membuat konsumen tidak puas sehingga berdampak pada penurunan jumlah konsumen.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel berlian abadi banyuwangi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah perusahaan Hotel Berlian Abadi Banyuwangi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. Diperoleh data penelitian sebanyak 60 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer.

Definisi Operasional Variabel, dan Pengukuran Variabel

Variabel Dependen

Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen memiliki indikator-indikator keberhasilan, menurut Ellitan (2011;7), yaitu:

1. Tidak ada keluhan atau keluhan teratasi.
2. Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan tempat.
3. Kesesuaian dengan ekspektasi/ harapan konsumen.
4. Harapan pelanggan terlampaui.

Variabel Indeoenden

Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Tjiptono (2011;292) indikator kualitas layanan yang terletak pada tiga dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Keresponsifan (*Responsiveness*)
3. Keyakinan (*Assurance*)

Fasilitas (X2)

Fasilitas untuk mendorong terciptanya sebuah kepuasan para wisatawan. Menurut Nirwana (2014:47) terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam merancang dukungan fasilitas fisik, diantaranya indikatornya adalah :

1. Estetika
2. Kondisi yang mendukung
3. Peralatan penunjang

HASIL PENELITIAN

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas menyatakan variabel independen dikatakan tidak terjangkit multikolinieritas apabila nilai VIF < 10 atau nilai tolerance $> 0,10$. Hasil pengujian ditunjukkan pada tabel berikut :

Variabel	Tolerance	VIF	Syarat	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	,265	3,771	< 10	Non Multikolinearitas
Fasilitas (X2)	,265	3,771	< 10	Non Multikolinearitas

Tabel 4.9 Uji Multikolonieritas

Dari hasil perhitungan yang terdapat pada tabel diatas diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) adalah non multikolinearitas yang ditunjukkan oleh nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $>$ dari 0,10.

Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Jika tidak terdapat variabel yang signifikan maka dapat disimpulkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian selengkapanya dapat dilihat pada Gambar 4.8 berikut ini.

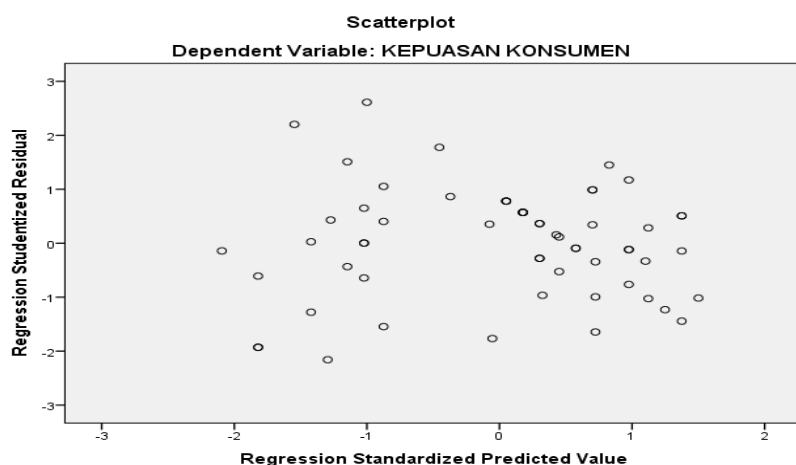
Gambar 4.8 Uji Heterokedastisitas

Dari Gambar 4.8 diatas memperlihatkan pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, oleh karena itu model regresi dalam penelitian ini layak dipakai untuk memprediksi kepuasan konsumen berdasarkan masukan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

Pembahasan

Pengaruh Kaulitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pada Hotel Berlian Abadi Banyuwangi.

Dari hasil pengujian dan analisis data yang telah dilakukan menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Pelayananana (X1) terhadap Kepuasan Konsumen



(Y). Karena nilai t hitung (2,295) $>$ t tabel (2,002). Berdasarkan paparan diatas tersebut, maka hipotesis (H2) diterima, artinya terdapat pengaruh secara positif antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sesuai teori yang di kemukakan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Endah

(2008) dan Martinawati (2009) hasilnya bahwa variable kualitas layanan berpegaruh positif terhadap kepuasan konsumen sama dengan hasil penelitian ini.

Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pada Hotel Berlian Abadi Banyuwangi.

Dari hasil pengujian dan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Karena nilai t hitung (4,445) > t tabel (2,002). Berdasarkan paparan diatas tersebut, maka hipotesis (H3) diterima, artinya terdapat pengaruh secara positif antara variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen sesuai teori yang di kemukakan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Endah (2008) dan Martinawati (2019) hasilnya bahwa variable fasilitas berpegaruh positif terhadap kepuasan konsumen sama dengan hasil penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Berlian Abadi Banyuwangi.

Dari hasil pengujian dan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Berlian Abadi Banyuwangi. Berdasarkan hasil penelitian ini Kualitas Pelayanan memiliki dampak yang baik terhadap Kepuasan Konsumen, artinya semakin baik Kualitas Pelayanan yang di berikan dan dibuat oleh perusahaan maka akan meningkatkan pula Kepuasan Konsumen. Begitu pun dengan Fasilitas, semakin lengkap fasilitas yang di berikan perusahaan maka Kepuasan Konsumen akan meningkat juga.

Berdasarkan paparan di atas tersebut, maka hipotesis (H1) diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.

Pengaruh Fasilitas (X1) variabel yang paling dominan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variable Fasilitas berpengaruh paling dominan dibandingkan dengan variable Kualitas Layanan. Variabel yang paling berpengaruh adalah Fasilitas karena nilai t hitung Kualitas Pelayanan (4,445) lebih besar dari nilai t hitung Kualitas Layanan (2,295). Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Endah (2016) hasilnya bahwa variabel fasilitas paling berpegaruh terhadap kepuasan konsumen. Dan sama dengan hasil penelitian ini. ilihat dari nilai Alpha Cronbach > 0,6.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Berlian Abadi Banyuwangi, dimana nilai thitung (2,295) > ttabel (2,002), maka H_0 ditolak. Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Berlian Abadi Banyuwangi, dimana nilai thitung (4,445) > ttabel (2,002), maka H_0 ditolak.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka muncul berbagai saran-saran sebagai berikut:

Hotel Berlian Abadi Banyuwangi hendaknya lebih memperhatikan Kualitas Pelayanan. Karena Fasilitas lebih dominan mempengaruhi terbentuknya kepuasan seorang konsumen, sehingga perusahaan dapat memfokuskan diri untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kualitas Pelayanan pada Hotel Berlian Abadi Banyuwangi perlu di kaji ulang dan di perbaiki agar bisa mampu bersaing dengan perusahaan yang lainnya.

Bagi Stakeholder diharapkan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Berlian Abadi Banyuwangi, sehingga dapat membuat konsumen merasa puas.

Bagi peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama, jika akan menggunakan skripsi ini sebagai referensi, maka perlu dikaji kembali.

REFERENCES

- Adisasmita, Raharjo. 2013. Teori-teori Pembangunan Ekonomi Pertumbuhan Ekonomi dan Pertumbuhan Wilayah. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Afiani, N., Santoso, S., N, T. H., & Yahya, M. F. N. 2019. Efektifitas Debridemen Mekanik Pada Luka Bakar Derajat III Terhadap Kecepatan Penyembuhan Luka. *Jkep*, 4(2), 93–103. <https://doi.org/10.32668/jkep.v4i2.254>
- Agustiningsih, Wulandari. 2016. Jurnal Nominal. Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. Vol. 05, No. 02.
- Arianto. 2014. Analisis kepuasan konsumen di Jatiroso Catering Service. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, 1, 102-120.
- Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- , 2012. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi, H. Nur dan Dr. H. Masyhuri. 2011. Metodologi Riset Manajemen Pemasaran Malang: UIN-MALIKI PRESS.
- Bakti, Oktaviani. 2019. Pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas dan suasana lingkungan terhadap kepuasan pengunjung Kebun Raya Bogor.
- Sunyoto. 2013. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Andayani, W., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan*, 6(2), 116-131.
- Wisdaningrum, O., Iqbal, A., & Iswahyudi, M. (2022). Strategi Pengembangan Wisata Konservasi Mangrove Dan Edukasi Di Desa Pondoknongko Kec. Kabat Kab. Banyuwangi. *Journal of Aquaculture Science*, 7(2).