JURNAL

PENGARUH BUKTI FISIK, JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL DAN RESTO DAMAR MAS KEDIRI

THE INFLUENCE OF TANGIBLE, ASSURANCE AND EMPHATY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION IN HOTEL AND RESTO DAMAR MAS KEDIRI



Oleh:

ELLATIYA ANGGRAHENA 13.1.02.02.0206

Dibimbing oleh:

- 1. EMA NUR ZAINUL H, S.E., M.M.
- 2. DHIYAN SEPTAWIHARA, S.P., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
TAHUN 2017







Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri

SURAT PERNYATAAN ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap

: ELLATIYA ANGGRAHENA

NPM

: 13.1.02.02.0206

Telepun/HP

ALL SALES CONTROL OF C

: 085856522224

Alamat Surel (Email)

: ellatyanggrahena@gmail.com

Judul Artikel

: Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan Dan Empati Terhadap

Kepuasan Pelanggan Di Hotel Dan Resto Damar Mas

Kediri

Fakultas - Program Studi

: Ekonomi - Manajemen

Nama Perguruan Tinggi

: Universitas Nusantara PGRI Kediri

Alamat Perguruan Tinggi

: Jalan K.H. Achmad Dahlan No.76 Mojoroto Kota Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa:

 a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;

b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 27 Juli 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
til	A	CMI2
Ema Nurzainul H, S.E., M.M. NIDN. 0727127801	Dhiyan Septawihara, S.P., M.M. NIDN. 0730098401	Ellatiya Anggrahena 13.1.02.02.0206

Ellatiya Anggrahena | 13.1.02.02.0206 FE - Manajemen

simki.unpkediri.ac.id



PENGARUH BUKTI FISIK, JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL DAN RESTO DAMAR MAS KEDIRI

ELLATIYA ANGGRAHENA
13.1.02.02.0206
EKONOMI - MANAJEMEN
ellatyaanggrahena@gmail.com
Ema Nurzainul H, S.E., M.M. dan Dhiyan Septawihara, S.P., M.M.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi dan industri jasa perhotelan di Indonesia saat ini telah mengalami kemajuan yang semakin meningkat. Berkembangnya hotel mulai dari kelas melati hingga bintang lima adalah sebagai reaksi atas berkembangnya permintaan pasar. Oleh karena itu masing-masing hotel perlu menigkatkan kepuasan para pelanggannya, dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri.

Permasalahan penelitian ini adalah (1) adakah pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan Hotel dan Resto Damar Mas Kediri? (2) adakah pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan Hotel dan Resto Damar Mas Kediri? (3) adakah pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan Hotel dan Resto Damar Mas Kediri? (4) adakah pengaruh bukti fisik, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan Hotel dan Resto Damar Mas Kediri? Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, diambil sebanyak 40 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah anilisis regresi linier berganda, dengan mempertimbangkan syarat uji asumsi klasik yaitu uji nurmalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji statistik secara parsial (uji t) dan uji statistik secara simultan (uji F).

Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pelanggan di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri. (2) ada pengaruh yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pelanggan di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri. (3) ada pengaruh yang signifikan antara empati dengan kepuasan pelanggan di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri. (4) ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik (X1), jaminan (X2), dan empati (X3) degan kepuasan pelanggan di Hotel Resto Damar Mas Kediri.

KATA KUNCI: Bukti Fisik, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan.



I. LATAR BELAKANG

Perkembangan ekonomi dan industri jasa perhotelan di Indonesia saat ini telah mengalami kemajuan yang semakin meningkat. Banyaknya usaha jasa perhotelan, membuat pelanggan lebih teliti dalam memilih perusahaan yang benarbenar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka. Menurut Alma (2013:289), "hotel" adalah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum serta jasa lain bagi umum dikelola secara komersial, serta memenuhi persyaratan tertentu. Oleh karena itu perusahaan dalam bidang jasa harus bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Apabila mereka tidak bisa memberikan pelayanan yang terbaik, maka pelanggan akan banyak mengeluh tentang diberikan perusahaan pelayanan yang tersebut.

Peluang pasar di bidang jasa saat ini sangat terbuka luas untuk industri perhotelan. Hal ini terlihat dari banyaknya hotel baru yang didirikan di Indonesia yang semakin meningkat. Peranan hotel di tengah-tengah masyarakat dirasakan semakin penting bagi yang membutuhkan, kebutuhan tempat untuk menginap dalam berbagai keperluan. Berkembangnya hotel mulai dari kelas melati hingga bintang lima

adalah sebagai reaksi atas berkembangnya permintaan pasar. Oleh karena itu masingmasing hotel perlu menigkatkan kepuasan para pelanggannya, dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan.

Perusahaan jasa yang ingin bertahan harus memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri yang akan menjadikan nilai plus tersebut dimata bagi perusahaan pelanggan. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggap dalam mengamati kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga mereka tahu apa yang diinginkan masyarakat dan dapat memenuhi keinginan tersebut. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan tersendiri oleh sehingga pelanggan pelanggan akan kembali lagi untuk memakai jasa hotel tersebut. Untuk menunjang pelayanan yang prima maka karyawan harus memberikan bukti fisik, jaminan dan empatinya kepada para pelanggan yang datang agar mereka merasa puas.

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan, penampilan pegawai, sarana komunikasi serta kendaraan oprasional. Menurut Kotler dan Keller (2009:53), "bukti fisik" adalah "penampilan fisik, perlengkapan dan bahan komunikasi". Dengan demikian bukti langsung merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat



terlihat oleh pelanggan yang datang menggunakan jasa hotel.

Hal ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Hariyanto (2014:53), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel JW Marriott Surabaya. Dengan metode analisis data mengguanakan uji validitas dan reabilitas, uji hipotesis dan analisis agresi berganda. Dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel bukti fisik, jaminan dan empati signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Bukti fisik yang baik sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan memberikan kepuasan untuk kepada pelanggan. Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Jaminan mencangkup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Zeithaml (2009:111), "jaminan" adalah "pengetahuan, kesopansantunan dan

kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen kepada perusahaan". Dengan jaminan karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan. Dengan adanya kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan hotel yang diberikan.

Hal ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Djafar (2013:13), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus di Grand City Hotel Gorontalo). metode analisis Dengan data mengguanakan uji validitas dan reabilitas, uji hipotesis dan analisis agresi berganda. Dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel bukti fisik, jaminan dan empati signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Jaminan sangatlah penting untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Dengan adanya jaminan yang baik diperusahaan pelanggan akan dapat merasa nayaman dan terlindungi ketika menggunakan jasa hotel di perusahaan. Jaminan dapat membuat memberikan pelanggan kepercayaan sepenuhnya terhadap perusahaan jasa yang digunakannya dengan memberikan



jaminan yang baik pelanggan akan merasa diutamakan dalam perusahaan.

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. dan Menurut Lopiyoadi Hamdani (2006:182), "empati" adalah "memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen". Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian pengetahuan tentang memahami kebutuhan pelanggan, pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Hal ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryadharma (2015:940),Pengaruh dengan judul Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. Dengan metode analisis data mengguanakan uji validitas dan reabilitas, uji hipotesis dan analisis agresi berganda. Dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel bukti fisik, jaminan dan empati signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Empati sangatlah penting untuk menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan. Perusahaan yang memiliki empati yang baik akan membuat para pelanggannya merasa senang karena pengelola jasa sangat memahami kebutuhan yang diharapkan para pelanggannya dengan cara memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Bila kebutuhan empati terhadap pelanggan dapat terpenuhi dengan baik maka pelanggan akan merasa puas dan akan menggunakan ulang jasa diperusahaan.

Dengan adanya ketiga variabel tersebut diharapkan konsumen mendapatkan kepuasan pasca menggunakan jasa tersebut. Menurut Tjiptono (2008-24), "kepuasan pelanggan" adalah "respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian". Dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menggunakan metode-metode yang ada untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan yang menggunakan bisnis jasanya. Namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor kepuasan pelanggan, bahwa kepuasan pelanggan itu merupakan tingkat perasaan konsumen antara senang dan kecewa setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja.

Hotel dan Resto Damar Mas memiliki beberapa masalah seperti bukti fisik, didalam Hotel dan Resto Damar Mas fasilitas fisiknya kurang baik, seperti tidak



adanya tempat parkir untuk roda empat ketika jumlah pengunjung meningkat, sehingga membuat para pengunjung harus parkir dipinggir jalan raya. Penampilan petugas juga tidak diperhatikan, seperti kerapian berpakaian dan kerapian rambut. Kerapian petugas dalam berpakaian dan menata rambutnya dengan harnet akan membuat pelanggan senang dengan penampilan petugas.

Selanjutnya masalah jaminan didalam hotel ini keamanannya sangat kurang, misalnya tidak adanya cety diruangan yang kurang terjangkau karena Hotel dan Resto Damar Mas ini cukup ramai seharusnya bisa lebih memberikan keamanan untuk para pelanggannya dengan memasang cctv diberbagai sudut yang ada. Pencahayaan lampu pada malam hari di hotel ini juga kurang, seharusnya ditambahkan lampu dibagian sudut yang gelap seperti di bagian kolam renang dibagian pagar belakang dengan demikian akan membuat para pelanggan merasa aman dan nyaman berada di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri.Selanjutnya selain masalah bukti fisik dan jaminan, di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri juga memiliki masalah empati. Petugas Hotel dan Resto Damar Mas ini kurang tanggap dalam menanggani permintaan dan keluhan para pelanggannya sehingga membuat pelanggan merasa tidak dihargai. Seharusnya petugas Hotel dan

Resto Damar Mas lebih cepat dalam menaggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan supaya para pelanggan tidak merasa kecewa dalam pelayanan yang diberikan. Agar Hotel dan Resto Damar Mas Kediri dapat berkembang pesat, maka Hotel dan Resto Damar Mas Kediri harus dapat mengatasi masalah tersebut.

Pada saat ini bisnis jasa terus berkembang di kota Kediri, salah satunya adalah Hotel dan Resto Damar Mas, merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa yang didirikan oleh Ibu Ivon Setia Ningrum. Hotel dan Resto Damar Mas ini berlokasi di Jl Raya Kelud Wates Desa Panceran Dusun Ngancar Kecamatan Ngancar kabupaten Kediri. Hotel ini berdiri sejak tahun 2013. Hotel menyediakan penginapan dan melayani online. fasilitas pemesanan secara pendukung di dalam hotel diantaranya restoran dan kolam renang. Hotel dan Resto Damar Mas ini memberikan tarif harga mulai Rp. 200.000 - Rp. 400.000.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan suatu penelitian untuk menganalisis sejauh mana bukti fisik, jaminan, dan empati mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Hotel dan Resto Damar Mas Kediri. Hal tersebut yang menjadi latar belakang penulis melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan dan Empati Terhadap



Kepuasan Pelanggan di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri"

Rumusan Masalah:

- 1. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri?
- 2. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel dan di Resto Damar Mas Kediri?
- 3. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri?
- 4. Apakah bukti fisik, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri?

Kajian Teori

Menurut lupiyoadi (2013:228), "kepuasan pelanggan" adalah "tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan"

Menurut Jasfar (2009:51), "Bukti fisik" yaitu "tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa". Penilaian terhadap dimensi ini diperluas dalam dapat bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa

Menurut Irawan (2005:58) "jaminan" adalah "dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya

Menurut Tjiptono (2006:70), "empati" adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

II. METODE

A. Pendekatan Penelitian dan Teknik Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:8), metode pendekatan kuantitatif adalah metode yang berlandaskan penelitian pada filsafat positivme, digunakan untuk meneliti pada populasi pada sampel pengumpulan tertentu, data menggunakan instrumen penelitian, analisis data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:8), metode pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada





filsafat positivme, digunakan untuk meneliti pada populasi pada sampel tertentu. pengumpulan data penelitian, menggunakan instrumen analisis data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk hipotesis menguji telah yang diterapkan..

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini. penulis melakukan penelitian pada Hotel dan Resto Damar Mas Kediri. Hotel ini beralamat di Jalan Kelud Dusun Raya Panceran Desa Ngancar Kecamatan Ngancar Kabupaten Kediri Jawa Timur

2. Waktu Penelitian

Waktu yang diperlukan untuk penelitian ini adalah selama 3 bulan mulai dari bulan April 2017 sampai dengan bulan 2017. Waktu 3 Juni bulan tersebut digunakan untuk berbagai kegiatan penelitian seperti pengajuan judul, bimbingan penyusunan, persiapan pembuatan instrumen penelitian, pengumpulan data, analisis data, penyusunan laporan

dan data yang terakhir adalah ujian.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah pelanggan Hotel dan Resto Damar Mas Kediri yang menginap di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri bulan Mei 2017.

2. Sampel

Pada penelitian ini pendekatan menggunakan accidental sampling, dimana proses pemilihan sampel yang tidak mempertimbangkan peluang, yaitu dengan metode accidental sampling. Sugiyono (2015:85), accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok itu sebagai sumber data. Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel didasarkan pada pendapat Roscoe dalam buku Research Method for **Bussines** yang dikutip dari Sugiyono (2015:90),

||8||



yaitu bila dalam penelitian akan akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah variabel penelitian ada 4 (independen=dependen) jumlah anggota sampel 10x4=40 responden.

Jadi sampel pada penelitian ini adalah semua populasi yaitu 38 pegawai UPT Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

D. Instrumen Penelitian dan Pengembangan Instrumen

Menurut Sugiyono (2015:102), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang yang diamati. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial

Instrumen penelitian (kuesioner) yang baik memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan reliabel kuesioner perlu dilakukan pengujian atas variabel dengan menggunakan uji reabilitas. validitas dan Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioneryang disebarkan untuk data penelitian adalah valid dan reliabel, maka dari itu penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrumen penelitian (kuesioner).

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2015:267), validitas merupakan derajad ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. validitas dilakukan Uii untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel. Yaitu dengan membandingkan r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = n-2, dimana (n) adalah jumlah sampel penelitian. Jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan



(indikator) tersebut dinyatakan valid..

2) Uji Reliabilitas

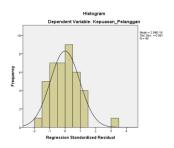
Menurut Ghozali (2015:47),reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk dan suatu kuesioner dikatakan reliabel jika dapat jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah stabil dari waktu ke waktu.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika cronbach alpha 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika $cronbach\ alpha < 0.60.$

III. HASIL DAN KESIMPULAN A. ANALISIS DATA

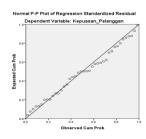
Uji Normalitas

Pengujian normalitas ini dapat dilakukan melalui analisis grafik Berikut hasil uji grafik histogram dan grafik *normal probability plot* yang digunakan pada penelitian ini, dijelaskan pada gambar 4.1.



Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas Grafik
Histogram
Sumber: Output SPSS dari
data primer yang telah
diolah

Berdasarkan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa data telah berdistribusi normal. Hal ditunjukkan gambar tersebut sudah memenuhi dasar pengambilan keputusan, bahwa data memiliki puncak tepat di tengah-tengah titik nol membagi 2 sama besar dan tidak memenceng ke kanan maupun ke kiri, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.2
Uji Normalitas Grafik
normal probability plot



Sumber: Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Berdasarkan 4.2 gambar dapat dilihat bahwa data telah berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan tersebut gambar sudah memenuhi dasar pengambilan keputusan, bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model memenuhi regresi asumsi normalitas.

Multikolinearitas

Berikut hasil uji multikolinieritas dari analisis matrik korelasi antar variabel independen dan perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF, ditunjukkan pada tabel 4.11 dibawah ini.

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas

Mod	lel	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	(Constant)		
1	Bukti fisik	.266	3.752
	Jaminan	.498	2.006
	Empati	.336	2.975

Sumber: Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Pada model regresi yang baik seharusnya antar variabel

independen tidak terjadi korelasi atau tidak terjadi multikolinieritas. Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa variabel bukti fisik, jaminan, dan empatimemiliki nilai Tolerance sebesar 0,266; 0,498; 0,336 yang lebih besar dari 0,10 dan VIF sebesar 3,752; 2,006; 2,975 yang lebih kecil dari 10, dengan demikian dalam model ini tidak ada masalah multikolinieritas, hal ini berarti antar variabel independen tidak terjadi korelasi.

Uji Autokorelasi

Berikut ini hasil uji Durbin-Watson (DW test) yang nilainya akan dibandingkan dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, ditunjukkan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi

Model	Std. Error of	Durbin-
	the Estimate	Watson
1	1.174	1.993

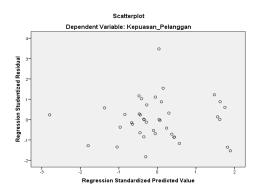
Sumber: Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Menurut Ghozali (2011:111), dengan melihat *Durbin Watson* dengan ketentuan du < dw < 4-du jika nilai DW terletak antara du dan 4 - du

berarti bebas dari autokorelasi. Berdasarkan tabel di atas nilai DW hitung lebih besar dari (du) = 1,660 dan kurang dari 4 – 1,660 (4-du) = 2,007 atau dapat dilihat pada **Tabel** 4.12 yang menunjukkan du < d < 4 - du atau 1,660<1,660<2,34, sehingga model regresi tersebut sudah bebas dari masalah autokorelasi. Hal ini berarti ada korelasi antara kasalahan penganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

Uji Heterokedatisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dengan menggunakan grafik *scatterplot* di tunjukan pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3

Grafik Scaterplots

Sumber: Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Berdasarkan gambar 4.3 yang ditunjukkan oleh grafik Ellatiya Anggrahena | 13.1.02.02.0206 FE - Manajemen scatterplot terlihat bahwa titiktitik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dan ini menunjukkan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berarti dalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan perhitungan komputer program statistik SPSS (Statistical Product and Service Solution) for Windows versi 21 diperoleh hasil analisis seperti terangkum pada tabel 4.13.

Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	В	Std. Error
(Consta nt)	.902	1.514
Bukti fisik	.318	.080
Jaminan	.168	.078
Empati	.190	.082

Sumber: Output SPSS dari data primer yang telah diolah Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, maka didapat persamaan

simki.unpkediri.ac.id

II 121



regresi linier berganda sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa persamaan regresi linear berganda yang diperoleh dari hasil uji analisis yaitu $Y=0.902+0.318~X_1+0.168~X_2+0.190~X_3+\epsilon$ persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

- a. Konstanta = 0,902 Jika variabel bukti fisik(X_1), jaminan (X_2), dan empati (X_3)= 0, maka kepuasan pelanggan (Y) akan menjadi 0,902.
- b. Koefisien $X_1 = 0.318$ Setiap penambahan 1 satuan variabel ada bukti fisik(X_1), dengan asumsi jaminan (X_2), dan empati (X_3) tetap dan tidak berubah, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan(Y)sebesar 0.318.
- c. Koefisien $X_2 = 0,168$ Setiap penambahan 1 satuan variabel jaminan (X_2) , dengan asumsi bukti fisik (X_1) , dan empati (X_3) tetap dan tidak berubah,

maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan(Y)sebesar 0,168

d. Koefisien $X_3 = 0.190$ Setiap penambahan 1 satuan variabel empati $(X_3),$ bukti dengan asumsi $fisik(X_1),$ dan jaminan (X₂)tetap dan tidak berubah, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y)sebesar 0,190.

Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis SecaraParsial (Uji t)

Berikut hasil pengujian secara parsial pada penelitian ini menggunakan uji t yang nilainya akan dibandingkan dengan signifikansi 0,05 atau 5% dijelaskan pada tabel 4.14.

Tabel 4.13 Hasil Uji t (parsial)

Coefficients^a

Model	t	Sig.
(Constant)	.596	.555
Bukti fisik	4.000	.000
Jaminan	2.157	.038
Empati	2.307	.027

Sumber: Output SPSS dari data primer yang telah diolah

- a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan
- a) Pengujian hipotesis 1

Ellatiya Anggrahena | 13.1.02.02.0206 FE - Manajemen



 H_0 : β_1 = bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

 H_a : β_1 = bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan pada SPSS for windows versi 23 dalam tabel 4.14 diperoleh nilai dengan nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ signifikan 4000 >2,028 variabel bukti fisik adalah 0,000 < 0,05 artinya Ho ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan uji t variabel bukti fisik < 0,05 yang berarti H₀ ditolak dan H_a diterima. Bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

b) Pengujian hipotesis 2

 H_0 : β_2 = jaminan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

 H_a : β_2 = jaminan secara parsial berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan pada SPSS for windows versi 23 dalam tabel 4.14 diperoleh nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan 2157 >2,028signifikan variabel bukti fisik adalah 0,038< 0,05 artinya Ho ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan uji t variabel bukti fisik < 0,05 yang berarti H₀ ditolak dan H_a diterima. Hasil dari pengujian parsial ini adalah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

c) Pengujian hipotesis 3

 H_0 : β_3 = empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

 H_a : β_3 = empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan pada SPSS *for windows* versi 23 dalam tabel 4.14 diperoleh nilai





dengan nilai thitung>ttabel 2307 signifikan >2,028variabel bukti fisik adalah 0.027< 0.05 artinya Ho ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan uji t variabel bukti fisik < 0,05 yang berarti H₀ ditolak dan H_a diterima.

Hasil dari pengujian parsial ini adalah empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (uji F)

Berikut hasil pengujian secara simultan menggunakan uji F yang nilainya akan dibandingkan dengan signifikansi 0,05 atau 5% dijelaskan pada tabel 4.14.

Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan)

110511 CJ11 (21111011011)			
Model	Df	F	Sig.
Regression	3	61.183	.000 ^b
Residual	36		
Total	39		

Sumber: Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Berdasarkan hasil perhitungan pada SPSS *for windows* versi 21 dalam tabel 4.14 diperoleh nilai signifikan adalah

0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan uji F variabel bukti fisik, jaminan, dan empati < 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil dari pengujian simultan ini adalah bukti fisik, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2) Koefisien Determinasi

Berikut hasil koefisien determinasi dari ketiga variabel bebas pada penelitian ini, yaitu adalah pelayanan, fasilitas dan lokasi, dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.914 ^a	.836	.822

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti fisik, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber: Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.15 diperoleh nilai *Adjusted* R² sebesar 0,822. dengan demikian menunjukkan bahwa adalah bukti fisik, jaminan, dan empati dapat menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 82,2% dan sisanya yaitu 17,8% dijelaskan variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

simki.unpkediri.ac.id



B. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

- a. Ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pelanggan di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri.
- b. Ada pengaruh yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pelanggan di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri.
- c. Ada pengaruh yang signifikan antara empati dengan kepuasan pelanggan di Hotel dan Resto Damar Mas Kediri.
- d. Ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik (X1), jaminan (X2), dan empati (X3) degan kepuasan pelanggan di Hotel Resto Damar Mas Kediri.

2. Saran

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, Hotel dan Resto Damar Mas Kediri lebih menitik beratkan pada bukti fisik, jaminan dan empati dalam usaha jasanya. Hotel dan Resto Damar Mas Kediri harus terus mempertahankan bukti fisik yang sudah baik karena akan membuat para petugas mempunyai tanggung jawab yang tinggi pada pekerjaan

- yang mereka kerjakan. Meningkatkan empati agar keluhan dan kebutuhan pelanggan ada bisa yang terpenuhi dengan baik, serta meningkatkan jaminan supaya pelanggan yang datang merasa aman dan nyaman menggunakan jasa hotel. Dengan memperhatikan bukti fisik, jaminan dan empati maka diharapkan kepuasan pelanggan di Hotel dan Resto Mas Kediri Damar dapat ditingkatkan lagi.
- Bagi calon pengguna jasa
 Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran dan wawasan kepada calon pelanggan mengenai hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam memutuskan hotel untuk menginap.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya
 Diharapkan penelitian
 selanjutnya dapat mengkaji
 lebih dalam tentang pengaruh
 bukti fisik, jaminan dan empati
 terhadap kepuasan pelanggan
 di Hotel dan Resto Damar Mas
 Kediri, agar diperoleh 4
 gambaran yang lebih lengkap
 lagi sehingga diharapkan hasil





penelitian yang akan datang lebih sempurna dari penelitian ini.

IV. DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Basu Swastha dan Irawan. 2005. *Asasasas Marketing*, Yogyakarta :Liberty.
- Dedy, Hariyanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel JW Marriott Surabaya.Surabaya:Jurnal Ilmu Manajemen. diunduh 26 April 2017.
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta, Andi.
- Farida, Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa* Pendekatan *Terpadu*. Ciawi Bogor. Ghalia Indonesia.
- Friets I Djafar 2013.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Grand City Hotel Gorontalo.Gorontalo:Jurnal Universitas Negeri Gorontalo. diunduh 26 April 2017.
- Ghozali, Imam. 2015. Aplikasi
 Analisis Multivariat dengan
 Program IBM SPSS 21.Edisi
 7. Semarang.
 UnivesitasDiponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

- Kotler dan Keller . 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi kedua.
 Jakarta Penerbit Salemba
 Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisike 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian* Kuantitatif, *Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadharma, I.G.P. 2008.Diktat Kuliah Etmobotani. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Zethaml. Valarie, Bitner & Gremler. 2009. Servise Marketing – IntegratingCustumer Focus Accross The Firm Fort Edition. New York: McGraw Hill.