

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Analisis Deskriptif

##### 1. Analisis Deskriptif

Deskripsi variable atau lebih dikenal dengan analisa deskriptif merupakan prosedur pengolahan data dengan menggambarkan dan meringkas data secara ilmiah dalam bentuk table atau grafik dari variabel *Dependent* dan *Independent*. Berikut tabel analisis deskriptif dari variabel tersebut :

**Tabel 5.1**

**Hasil Statistik Deskriptif**

	N	Min	Max
<b>Kupel (Kualitas Pelayanan)</b>	<b>70</b>	<b>58</b>	<b>81</b>
<b>Fasi (Fasilitas)</b>	<b>70</b>	<b>11</b>	<b>22</b>
<b>Kepel (Kepuasan Pelanggan)</b>	<b>70</b>	<b>11</b>	<b>20</b>
<b>Valid N (listwise)</b>	<b>70</b>		

Sumber : data yang diolah penulis

Berdasar dari tabel 4.1 diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Data mengenai Kualitas Pelayanan tertinggi sebesar 81 dan data terendah dalam Kualitas Pelayanan sebesar 58 data ini diambil dari data total variabel Kualitas Pelayanan.

- b. Data mengenai Fasilitas tertinggi sebesar 22 dan data terendah dalam Fasilitas sebesar 11, data ini diambil dari data total variabel Fasilitas.
- c. Data mengenai Kepuasan Pelanggan tertinggi sebesar 20 dan data terendah dalam Kepuasan Pelanggan sebesar 11, data ini diambil dari data total variabel Kepuasan Pelanggan.

## 5.2 Uji Prasyarat Analisis

### 5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan salah satu tahapan pengujian yang wajib dilakukan sebelum dilakukannya pengujian asumsi klasik dan regresi untuk pembuktian suatu pengaruh antar variabel, uji validitas itu sendiri adalah pengujian untuk data dimana data tersebut apakah layak untuk maju tahap berikutnya, validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur.

Uji reliabilitas merupakan uji data untuk mengukur seberapa handal suatu alat tes dalam penelitian ini berupa kuisisioner dalam meneliti sebuah kasus atau variabel dalam penelitian.

Menurut Sujianto (105:2009) valid jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,3 (nilai kritis), dan dikatakan Reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Pada pengujian data penelitian ini didapatlah hasil sebagai berikut.

**Tabel 5.2**  
**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kupel (Kualitas**  
**Pelanggan)**

**Item-Total Statistics**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1 Question1	142,66	131,127	,699	,726
X1 Question2	142,63	131,135	,709	,726
X1 Question3	142,86	136,617	,377	,738
X1 Question4	142,44	136,163	,637	,736
X1 Question5	142,37	133,280	,662	,731
X1 Question6	142,51	138,195	,310	,741
X1 Question7	142,60	134,359	,637	,733
X1 Question8	142,63	138,933	,194	,743
X1 Question9	142,63	138,237	,258	,742
X1 Question10	142,51	138,949	,229	,743
X1 Question11	142,66	137,417	,325	,740
X1 Question12	142,81	134,791	,534	,734
X1 Question13	142,86	134,124	,446	,734
X1 Question14	142,70	137,141	,259	,741
X1 Question15	142,41	128,797	,750	,721
X1 Question16	142,60	128,997	,675	,723
X1 Question17	142,83	132,347	,750	,728
X1 Question18	142,90	133,801	,631	,732
X1 Question19	142,71	132,874	,719	,730
X1 Question20	142,80	132,945	,697	,730
X1 Total Score	73,16	35,323	1,000	,883

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,745	21

**Tabel 5.3****Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Fasi (Fasilitas)****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2 Question1	31,39	25,777	,795	,756
X2 Question2	30,87	30,172	,481	,811
X2 Question3	30,79	28,026	,859	,778
X2 Question4	30,20	26,423	,746	,766
X2 Question5	30,53	24,253	,895	,733
X2 Total Score	17,09	8,253	1,000	,857

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	6

**Tabel 5.4**  
**Hasil Uji Validitas dan Relibitas Kepel (Kepuasan**  
**Pelanggan)**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y Question1	25,54	17,759	,838	,786
Y Question2	25,69	17,929	,921	,782
Y Question3	25,77	19,019	,839	,806
Y Question4	25,90	18,990	,791	,808
Y Total Score	14,70	5,981	1,000	,905

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,837	5

Dari hasil pengujian menggunakan alat uji SPSS 14.0 tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel Kupel (Kualitas Pelayanan) sebagian besar hampir lebih dari 90% butir-butir pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* diatas 0,30 walaupun pada butir pertanyaan pada no 8, 9, 10 dan 14 dibawah nilai 0,30 namun untuk total pertanyaan Kupel (Kualitas Pelanggan)

nilainya diatas 0,30 demikian maka pada variabel Kupel (Kualitas pelayanan) dapat dikategorikan lolos uji validitas dan dinyatakan valid, pada pengujian reliabilitas nilai *Cronbach's Alpha*-nya 0,745 nilai tersebut diatas 0,60 dan dinyatakan lolos uji reliabilitas dan dinyatakan reliabel.

Pada variabel Fasi (Fasilitas) nilai besaran *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing butir pertanyaan masih diatas nilai kritis 0,30 dan pada pengujian reliabilitas pun juga demikian nilai *Cronbach's Alpha*-nya 0,806 hal ini tentu lebih besar dari 0,60 yang telah ditetapkan maka pada variabel ini dinyatakan reliabel.

Variabel Kepel (Kepuasan Pelanggan) pun juga demikian dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing butir pertanyaan masih diatas nilai kritis 0,30 dan pada pengujian reliabilitas pun juga demikian nilai *Cronbach's Alpha*-nya 0,837 yang tentu masih diatas 0,60 dan masuk dalam kategori data yang reliabel.

### **5.3 Pengujian Hipotesis**

Pada penelitian mengenai analisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan, dimana penelitian ini dilakukan pada sebuah obyek penelitian yakni Hotel Inna Simpang Surabaya, dengan variabel Kualitas Pelanggan dan Fasilitas yang menjadi variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan bantuan program komputer yaitu SPSS (*Statistical Program Solution Service*) windows release 16

dengan memakai regresi berganda guna mengetahui pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas) terhadap variabel terikat yakni Kepuasan Pelanggan. Berdasar penghitungan program SPSS 14.0 diperoleh hasil pada tabel 4.6 sebagai berikut :

**Tabel 5.5**

**Hasil Analisis Regresi Koefisien Antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Koefisien	t	Sig	Part
Konstanta	-1,168	-2,996	0,004	
Kupel	1,142	4,320	0,000	0,375
Fasi	0,164	1,299	0,199	0,113

Keterangan	Nilai
F hitung	33,019
Sig F	0,000 <sup>b</sup>
R	0,705 <sup>a</sup>
R <sup>2</sup>	0,496

Sumber : data yang diolah penulis

Berdasar pada tabel 4.9 di atas maka dapat dirumuskan persamaan regresinya sebagai berikut :

$$\text{Kepel} = -1,168 + 1,142(\text{Kupel}) + 0,164(\text{Fasi})$$

Dimana :

Kepel = Kepuasan Pelanggan

Kupel = Kualitas Pelayanan

Fasi = Fasilitas

Persamaan regresi tersebut memiliki arti :

1) Konstanta = -1,168

Konstanta sebesar 1,168 dan bertanda negatif menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan dan Fasilitas tidak ada atau sebesar 0 maka konstanta akan menurunkan Kepuasan Pelanggan sebesar 1,168.

2) Koefisien Regresi Kupel = 1,142

Koefisien Kupel yang sebesar 1,142 memiliki makna jika terjadi perubahan atau kenaikan variabel Kualitas Pelayanan sebesar satu saja maka akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Pelanggan sebesar 1,142.

3) Koefisien Regresi Fasi = 0,164

Koefisien Fasi sebesar 0,164 ini mempunyai arti apabila terjadi peningkatan Fasilitas sebesar satu maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,164.

### **5.3.1 Uji F (Uji Simultan)**

Uji simultan ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dalam penelitian ini yakni Insentif dan Kompensasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap Komitmen Organisasi obyek penelitian. Dengan menggunakan program SPSS 14.0 diperoleh hasil penghitungan sebagai berikut :

Pada penghitungan menggunakan program tersebut didapat hasil dari regresi berganda diperoleh F hitung sebesar 33,019 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Tingkat signifikansi sebesar 0,000 tentu lebih kecil daripada 0,05 hal ini berarti menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara hipotesis maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$  yang mana  $H_1$  menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Inna Simpang Surabaya.

### **5.3.2 Uji t (Uji Parsial)**

Uji t atau uji parsial ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dalam penelitian ini variabel bebas terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, serta

variabel terikatnya berupa Kepuasan Pelanggan di Hotel Inna Simpang Surabaya. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%.

Hasil uji variabel bebas terhadap variabel terikat diuraikan sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan

Berdasar dari tabel 4.9 hasil penghitungan menggunakan SPSS 14.0 diperoleh koefisien 1,142 untuk variabel Insentif dan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000. Tingkat signifikansi 0,000 yang dimiliki variabel tersebut tentu lebih kecil dari nilai probabilitas yang ditentukan untuk pengujian yang sebesar 0,05, hal ini  $0,000 < 0,05$  membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

b. Fasilitas

Hasil penghitungan SPSS 14.0 pada tabel 4.9 memaparkan koefisien variabel Kompensasi sebesar 0,164 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,199. Tingkat probabilitas yang sebesar 0,05 tentunya lebih kecil daripada tingkat signifikansi variabel Fasilitas tersebut ( $0,199 > 0,05$ ). Hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

### 5.3.3 Analisis Koefisien Determinasi

Pengaruh seberapa besar variabel bebas yakni Insentif dan Kompensasi terhadap Komitmen Organisasi dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ). Jika dilihat tabel 4.9 maka  $R^2$  mempunyai harga 0,481, hal ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh simultan sebesar 0,481 atau 48,1% terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Inna Simpang Surabaya, sisanya sebesar 0,519 atau 51,9% Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pengaruh besarnya variabel bebas terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diketahui dari besarnya nilai determinasi secara parsial ( $r^2$ ) dari setiap variabel bebas tersebut. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh 14,06% terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Fasilitas memiliki pengaruh sebesar 1,27% terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Inna Simpang Surabaya.

## 5.4 Pembahasan

Berdasar pada hasil penelitian yang mengacu pada pengolahan data sesuai dengan judul penelitian, permasalahan dan hipotesis

penelitian, maka pada penelitian ini ada beberapa hal yang perlu dijelaskan sebagai berikut :

**a. Pengaruh variabel Kupel (Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan)**

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu bentuk dari bauran pemasaran dalam bidang jasa yang mana tepatnya masuk kedalam kategori layanan jasa, layanan sendiri merupakan bagian penting disaat ini layanan merupakan bagian paling penting baik dalam produk dan jasa, karena layanan dalam sebuah bidang usaha menentukan apakah usaha tersebut mempunyai perhatian lebih terhadap masalah yang dihadapi pembeli nya baik sesudah membeli atau menggunakan produknya mapun sebagai calon pembeli.

Pada penelitian kali ini menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini membuktikan bahwa memang benar ada hubungan kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ini didasarkan pada asumsi peneliti bahwa setiap perusahaan ataupun usaha baik jasa maupun barang tidak akan pernah lepas dari pelayanan, ketika kualitas dari pelayanan tersebut sangat baik maka efek yang didapatkan adalah peningkatan kepuasan pelanggan seperti halnya layanan service, garansi, antar atau jemput barang, layanan pengaduan maupun

pemesanan, semua itu termasuk dalam pelayanan yang ada dalam semua jenis usaha. Kualitas dari pelayanan diatas tadi tentu sangat menentukan kepuasan pelanggan pemakai produknya maupun calon pembelinya.

Berdasar pada deskripsi diatas, hasil penelitian ini jika dikaitkan dengan teori mengenai Kualitas pelayanan itu sendiri terhadap Kepuasan Pelanggan maka hasil penelitian ini benar membuktikan bahwa Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Tjiptono (2000:31), serta teori dari Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:180) Dalam Rahmatriana (2013) kualitas adalah seluruh fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Maka ketika kualitas sesuatu pelayanan yang tinggi dan bagus akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan itu sendiri. Hasil pada penilitian ini juga senada dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rina Aprillia dan Taufik Widaditomo yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**b. Pengaruh variabel Fasi (Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan )**

Fasilitas adalah hal wajib dalam bidang usaha terutama dibidang jasa, fasilitas termasuk dalam bauran pemasaran yang masuk dalam kategori *Place* dan *Product*, fasilitas bisa meliputi apa saja salah satunya jika berbicara bidang usaha hotel, fasilitas bisa dalam bentuk tersedianya beberapa barang di kamar hotel seperti air panas, TV, AC, Wi-fi, maupun dalam bentuk jasa seperti antar-jemput, relaksasi, paket wisata dan lain sebagainya.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini tentu bertentangan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taufik Widaditomo yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika merunut dari teori yang dikemukakan oleh Agus Sulastiyono (2006) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas – aktivitasnya atau kegiatan – kegiatannya, sehingga kebutuhan – kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus di perhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Maka hal ini akan menjadi bias hubungan Fasilitas

terhadap Kepuasan Pelanggan jika dilihat dari hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada penelitian kali ini dikarenakan pada penelitian kali ini konsumen lebih nyaman dengan pelayanan hotel dengan kualitas yang bagus, pada umumnya konsumen atau penyewa hotel sebagai obyek penelitian kali ini sudah mengerti apa saja fasilitas yang ada di hotel ini dan sudah menjadi standart hotel hotel sekelasnya sehingga pelanggan tidak terlalu ambil pusing atau banyak mempengaruhi tingkat kepuasannya, karena pada hotel sekelas seperti ini adalah kenyamanan dan tingkat pelayanan yang baiklah yang sangat dibutuhkan pengunjung hotel ini.