

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT BUDGET HOTELS IN INDRAGIRI HULU REGENCY

Rahmat Hidayat¹, Zulkarnain², Jahrizal³

^{1,2,&3}Universitas Riau

Email: Rahmat91.rh@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy for customer's satisfaction. And to analyze the satisfaction Level of Budget Hotels in Indragiri Hulu Regency. The population in this study were all customers of budget hotels in Indragiri Hulu Regency which consisted of the Rafana Syariah Hotel, Simpang Raya Hotel, Srikandi Hotel and Irma Bunda Hotel in 2020. While the sample used were 115 people. The data used in this study were primary data and secondary data, while the data collection technique used a questionnaire. The data analysis technique used in this research is multiple regression and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that tangible (2.440), reliability (2.202), responsiveness (2.185), assurance (2.650), empathy (2.925) had an effect on customer satisfaction, the results showed all t-statistic > t-table (1.981). And the significance value of the variables is below 5%. The level of customer satisfaction on service quality through the Importance Performance Analysis (IPA) approach at a budget hotel in Indragiri Hulu Regency is in quadrant II. In the mapping results, 5 items are in this quadrant. This is a serious consideration for the hotel to be more serious in improving the quality of its services.

Keywords: Service Quality; Customers Satisfaction

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL MELATI DI KABUPATEN INDRAGIRI HULU

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu yang terdiri dari Hotel Rafana Syariah, Hotel Simpang Raya, Hotel Srikandi dan Hotel Irma Bunda pada tahun 2020. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 115 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (2,440), kehandalan (2,202), daya tanggap (2,185), kepastian (2,650), empati (2,925) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, hasilnya menunjukkan semua nilai t-hitung > t-tabel (1,981). Serta nilai signifikansi variabel-variabel dibawah 5%. Tingkat Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan melalui pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu berada pada kuadran II. Pada hasil pemetaan, 5 item yang berada pada kuadran ini. Ini merupakan pertimbangan yang serius bagi pihak Hotel untuk dapat lebih serius dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

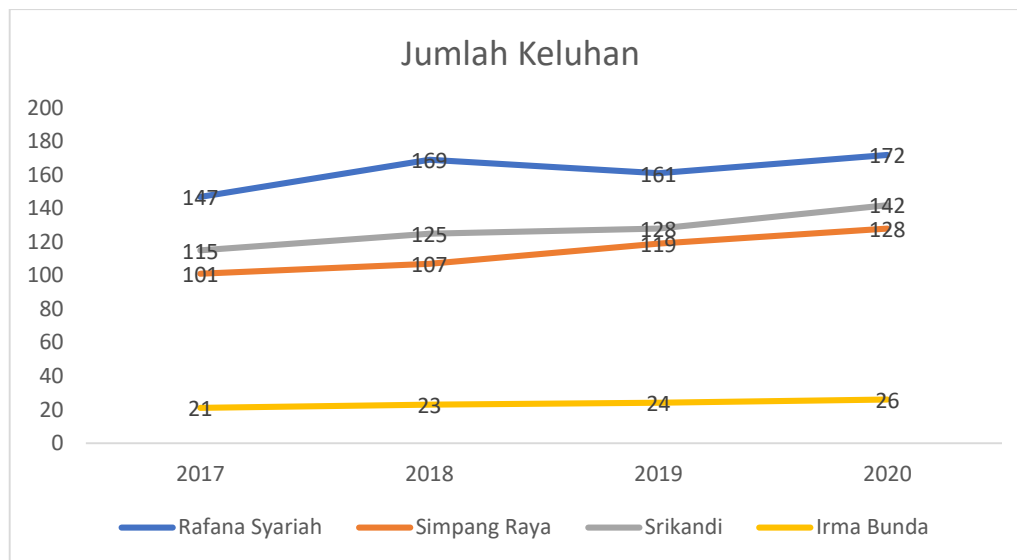
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Suatu bisnis dibidang perhotelan adalah salah satu bentuk bisnis dibidang jasa yang produk yang ditawarkan yaitu kenyamanan, pelayanan, serta fasilitas-fasilitas terkait dengan penginapan. Tidak hanya itu saja, suatu hotel juga sering dijadikan tempat untuk melakukan pertemuan, menjamu *client* atau tamu, serta masih banyak lagi. Bisnis hotel berfokus pada pemberian fasilitas serta kebutuhan pelanggannya, oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang diberikan harus diperhatikan. Bisnis hotel dikatakan berhasil apabila pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan atau dengan kata lain, hotel tersebut mempunyai kualitas pelayanan yang baik.

Kabupaten Indragiri Hulu yaitu kabupaten yang memiliki pertumbuhan yang baik dari segi bisnis dalam dunia usaha, terutama dalam hal dunia perhotelan. Di Kabupaten Indragiri Hulu, tipe hotel yang paling tinggi adalah tipe hotel Melati. Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) yaitu suatu himpunan yang mengatur dan menentukan rating dari hotel-hotel tertentu di Indonesia. Pembagian hotel melati menurut kelasnya yaitu, Melati I, Melati II serta Melati III. Hotel melati memiliki tempat tidur, AC, TV, kamar mandi yang terletak di dalam kamar serta resepsionis sebagai *frontliner* hotel. Walaupun fasilitas yang diberikan termasuk fasilitas yang umum atau dasar, bukan menjadi patokan ketidaknyamanan hotel tersebut. Cukup banyak hotel melati yang mempunyai lingkungan yang bersih dan dilakukan perawatan pada setiap fasilitasnya.

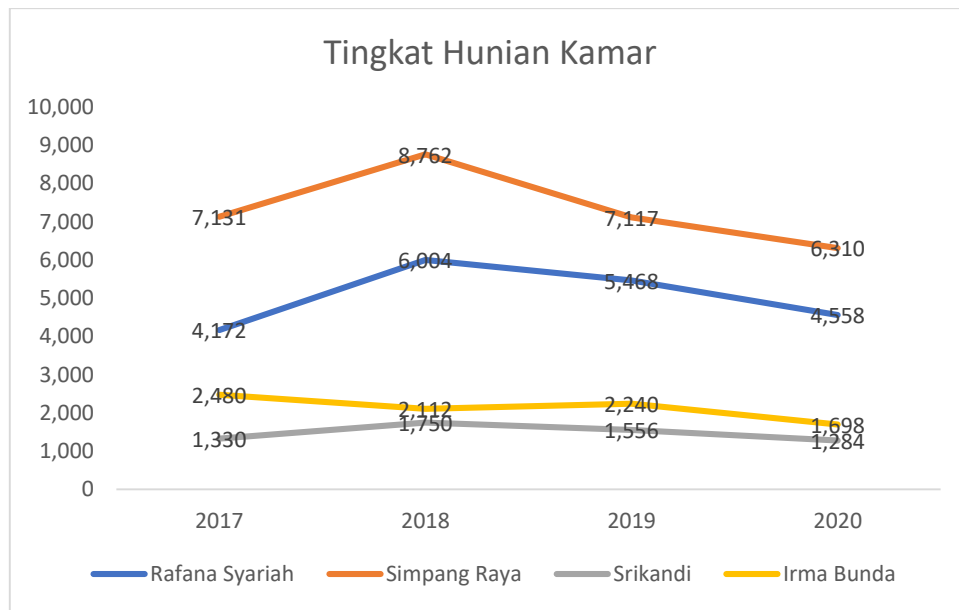
Akan tetapi fenomena yang terjadi pada Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu ada peningkatan pelanggan yang mengeluh atas pelayanan yang mereka terima, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Jumlah Keluhan Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2017-2020

Gambar 1 diatas memperlihatkan bahwa dalam beberapa tahun terakhir, tepatnya tahun 2017-2020 jumlah keluhan pelanggan hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu mengalami peningkatan. Meningkatnya jumlah keluhan pelanggan menunjukkan indikasi bahwa pelayanan yang mereka terima ada yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, diantaranya adalah wifi kurang memadai, air yang macet atau tidak mengalir karena tamu ramai, kualitas air yang kurang baik karena berminyak, parkir yang kurang luas dan kurangnya kamar yang memenuhi standar.

Meningkatnya jumlah keluhan pelanggan, dapat mengakibatkan menurunnya jumlah pelanggan yang datang untuk menginap. Untuk melihat perkembangan jumlah pelanggan yang datang terlihat dari jumlah hunian kamar yang terisi pada Hotel Rafana Syariah, Hotel Simpang Raya, Hotel Srikandi dan Hotel Irma Bunda, ini dapat terlihat pada gambar 2 berikut:



Gambar 2. Jumlah Hunian Kamar Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu Tahun, 2017-2020

Gambar 2 dapat dianalisis jumlah hunian kamar atau pelanggan yang menginap pada Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2017-2020 mengalami penurunan. Penurunan ini mengindikasikan menurunnya kepuasan pelanggan akan jasa yang diberikan Hotel Melati, hal ini terlihat dari terjadinya berbagai macam keluhan dan permasalahan terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan.

Tujuan dasar dari industri jasa dalam hal ini adalah Hotel Melati yaitu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, baik yang baru maupun yang sudah lama berlangganan. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan pelayanan yang baik dan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pihak hotel selalu dituntut untuk senantiasa mampu memenuhi dari harapan pelanggannya, hal ini bisa dilakukan dengan menciptakan layanan yang berkualitas tinggi menyesuaikan perkembangan zaman saat ini.

Pelayanan yang tinggi atau berkualitas diharapkan tercapainya rasa puas yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila pelanggan merasa layanan yang mereka terima sesuai dengan yang diekspektasikan, maka akan memunculkan sifat loyal pelanggan yang akan memakai jasa hotel tersebut secara berulang, pelanggan tersebut juga tidak ragu memberikan referensi kepada teman atau kerabat lainnya untuk menggunakan fasilitas atau memilih hotel yang sama dengannya. Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, ditemukan permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu, diantaranya adalah: (1) *Tangible*: ada beberapa kamar dengan perlengkapan yang kurang baik, hal ini terlihat wastafel dan cermin kamar mandi yang sudah tidak dalam kondisi baik, tidak ada AC di lobi, kunci kamar yang masih manual, tidak tersedianya telepon di kamar dan air mandi yang kurang bersih. (2) *Reliability*: masih ada beberapa karyawan yang melayani kurang baik dan tidak memahami kendala tamu sehingga menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, meskipun beberapa karyawan memberikan pelayanan dengan baik. (3) *Responsiveness*: karyawan terkadang lama dalam hal reservasi dan menangani keluhan, sehingga membuat pelanggan harus menunggu yang menimbulkan rasa kurang puas. (4) *Assurance*: masih ada beberapa kamar di hotel yang memiliki suasana yang kurang membuat nyaman pelanggan seperti aroma kamar yang bau dan pengap serta kebersihan yang tidak konsisten, meskipun di sisi lain suasana hotel, komunikasi dan pelayanan karyawan cukup memberikan kenyamanan kepada pelanggan. (5) *Empathy*: sebagian karyawan kurang ramah dalam melayani pelanggan, meskipun ada beberapa karyawan yang bersikap ramah dan sopan santun dalam melayani pelanggan.

Penelitian-penelitian mengenai variabel diatas didukung oleh beberapa penelitian lainnya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Afrizawati (2012) temuan penelitian Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik/*tangible* (X1), Keandalan /(*reliability* (X2), Daya tanggap/*responsiveness* (X3), Jaminan/*assurnce* (X4), dan Empati/*empathy* (X5), secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Suryadharma (2015) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Kemudian Farhan (2015) Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari *Importance and Performance Analysis* yang dilakukan terdapat satu atribut yang masuk ke dalam kuadran I (Prioritas Utama) yang menunjukkan tingkat kepentingan dari atribut ini dianggap penting oleh konsumen, tetapi kinerja yang ditunjukkan oleh atribut lain dianggap masih rendah atau belum maksimal yaitu atribut 8 yaitu kelengkapan dan kebersihan kamar.

Berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Sadick (2020) temuan penelitian kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Anggraini (2021) terdapat 9 atribut yang tidak memiliki

pengaruh apa-apa oleh konsumen, dan ada 3 atribut kualitas pelayanan yang ada atau tidaknya pelayanan tersebut konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat suatu kesenjangan (*gap*), yaitu perbedaan hasil dari penelitian – penelitian sebelumnya yang telah dilakukan (*research gap*) yang mana Afrizawati (2012) Suryadharma (2015), dan Farhan (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sedangkan Sadick (2020) dan Anggraini (2021), menyatakan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan tidak mempengaruhi rasa puas atau tidaknya pelanggan. Selain terdapat perbedaan hasil penelitian (*research gap*), terjadi pula *phenomenon gap* yaitu jumlah konsumen hotel yang mengalami fluktuasi dalam rentang waktu 4 tahun belakangan, seiring dengan meningkatnya total keluhan setiap tahunnya yang mengindikasikan bahwa kurang puasnya pelanggan atas layanan yang mereka terima.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Teoritis

Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2014:205) Kepuasan Pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadan atau ketidaksepadan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan Konsumen di dalam suatu proses keputusan, konsumen tidak akan berhenti hanya sampai proses penggunaan. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap penggunaan yang telah dilakukannya. Inilah yang disebut dengan evaluasi alternatif pasca pembelian atau pasca penggunaan, Kotler *et al* (2021). Proses ini juga dapat disebut sebagai proses evaluasi alternatif tahap kedua. Hasil dari evaluasi pasca penggunaan tahap kedua adalah konsumen puas atau tidak puas terhadap perusahaan yang telah dilakukannya. Setelah menggunakan, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap perusahaan. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan menggunakan ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan menggunakan perusahaan tersebut, Ibhara & Zulkarnain (2019).

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi Kepuasan Pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:141) merangkum implikasi kualitas jasa terhadap laba dan sebuah model konseptual. Dalam model tersebut, kualitas jasa berkontribusi pada laba melalui dua jalur utama, yaitu pemasaran defensif (*defensive marketing*) dan pemasaran ofensif (*offensive marketing*). Menurut Nasution (2010:141) Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dimensi Kualitas pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011:187), yaitu: (1) Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. (2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. (4) Kepastian (*Assurance*), atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. (5) Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Adapun menurut Wayan (2012:72) Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: (1) *Tangible* (bukti fisik). Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan keberadaan pihak eksternal dalam bentuk fisik. seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan. (2) *Reliability* (keandalan). Merupakan kemampuan

untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. (3) *Responsiveness* (daya tanggap/ketanggapan). Kemampuan penyedia jasa untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, menyampaikan informasi yang jelas. (4) *Assurance* (kepastian/jaminan). Yaitu kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan. (5) *Empathy* (empati). Yaitu kemampuan untuk memberikan perhatian secara ikhlas dan bersifat pribadi atau individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan cara memahami keinginan dan kesulitan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan regresi linier berganda dan *Importance performance Analysis*. Regresi linier berganda (*multiple regression*) yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Teknik analisis regresi linier ini akan digunakan dalam menguji seberapa besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien regresi dari hubungan kausal antara variabel X_1 dan X_2 terhadap Y . Pada dasarnya koefisien regresi adalah koefisien regresi yang distandarkan yaitu koefisien regresi yang dihitung dari basis data yang telah diset. (Ridwan dan Kuncoro, 2013:115). Sedangkan *Importance performance Analysis* untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu. Waktu penelitian pada bulan Januari 2021 sampai dengan Agustus 2021.

Jenis dan Sumber Data

Data terdiri dari (1) Data primer adalah data yang penulis peroleh secara langsung dari responden yang terdiri dari identitas responden dan juga hasil tanggapan responden tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu. (2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh penulis dari buku-buku, laporan-laporan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2016:80). Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu yang terdiri dari Hotel Rafana Syariah, Hotel Simpang Raya, Hotel Srikandi dan Hotel Irma Bunda pada tahun 2020.

Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81), sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah metode penarikan sampel *purposive sampling*. "Dalam metode ini pengambilan sampel berdasarkan suatu kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dapat berdasarkan pertimbangan (*judgment*) atau berdasarkan kuota tertentu". Adapun kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Pelanggan yang terdaftar pada *corporate member* pada hotel yang mereka datangi. (2) Pernah menginap minimal 3 kali pada salah satu hotel.

Berdasarkan kriteria tersebut, metode sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel *convinence sampling* sehingga peneliti memilih responden berdasarkan yang paling mudah ditemui atau didapatkan. Dalam menentukan jumlah sampel yang representatif adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10, Ferdinand (2016). Jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}\text{Sampel minimum} &= \text{Jumlah indikator} \times 5 \\ &= 23 \times 5 \\ &= 115 \text{ responden}\end{aligned}$$

Setelah diperoleh jumlah sampel minimal, dikarenakan jumlah tamu lebih dari 1 wilayah maka teknik pengambilan sampel yang dipergunakan adalah *cluster sampling*. *Cluster sampling* adalah teknik pengambilan sampel pada populasi yang dibentuk berdasarkan wilayah atau klaster dengan mengambil sampel dari tiap-tiap sub populasi yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota dari masing-masing sub populasi secara acak atau serampangan. Teknik pengambilan sampel secara wilayah atau klaster digunakan dengan tujuan untuk memperoleh sampel yang representatif dengan melihat populasi yang terdiri empat hotel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu Kuesioner. Menurut Sugiyono (2016:142), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Adapun kuisisioner yang disusun sesuai

dengan indikator penelitian yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu.

Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisa data satu persatu yang didasarkan pada jawaban responden yang dihimpu berdasarkan kuisioner yang telah diisi oleh responden selama penelitian berlangsung. Deskripsi data yang disajikan meliputi Mean (M), Median (Me), Modus (Mo), dan Standar Deviasi (SD). Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara lebih dari satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, Ghazali (2018:161).

Analisis Tingkat Kepuasan

Analisis tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas layanan dengan rumus Tjiptono (2014) adalah sebagai berikut:

$$IKP = PP - EX$$

Keterangan:

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan

PP = *Perceived Performance*/kinerja yang diterima

EX = *Expectation*/harapan

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Tjiptono dalam Utama (2014:504) Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan oleh Martila dan James pada 1977. IPA digunakan untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai kuadran analisis dan persepsi Pelanggan. Pada diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi skor tingkat kepentingan.

IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. IPA bertujuan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut Pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka, dan faktor-faktor pelayanan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan Pelanggan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Uji Regresi Berganda

Hasil Analisis regresi berganda tentang pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu. Setelah dilakukan tabulasi terhadap hasil penghitungan masing-masing variabel maka data-data tersebut diproses dengan bantuan Program SPSS versi 25.00 untuk pengaruh masing-masing variabel.

Persamaan Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan dengan Program SPSS for Windows versi 25.0 diperoleh koefisien-koefisien pada persamaan Regresi Linear Berganda sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	0.322	1.472		3.616
	Bukti Fisik	0.261	0.107	0.237	2.440
	Keandalan	0.351	0.159	0.250	2.202
	Daya Tanggap	0.293	0.149	0.217	2.185
	Kepastian	0.295	0.152	0.242	2.650
	Empathy	0.400	0.137	0.308	2.925

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Olahan Data, 2021

Uji Hipotesis

Uji T

Uji hipotesis dalam pengujian ini menggunakan uji-t dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel

terikat. Ketentuan uji t adalah H_0 dapat diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan H_1 diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berdasarkan tabel distribusi t-student dapat dilihat rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= \alpha/2 : n-2 \\ &= 0,05/2 : 115-2 \\ &= 0,025 : 113 \\ &: 1,981 \end{aligned}$$

Pengujian Hipotesis menggunakan uji t statistik dimana: (1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan kata lain bahwa variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel dependen. (2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima, maka variabel independen secara individual tidak memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen.

Berikut ini dapat diuraikan mengenai hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini:

Pengaruh Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada variabel Bukti Fisik (X_1) nilai t-hitung yaitu 2,440 dengan taraf signifikansi 0.016 lebih kecil daripada tingkat keyakinan 5 %. Nilai ini t-hitung (2,440) ini lebih besar daripada t-tabel (1,981). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu.

Pengaruh Kehandalan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada variabel Kehandalan (X_2) nilai t-hitung yaitu 2,202 dengan taraf signifikansi 0,030 lebih kecil daripada tingkat keyakinan 5 %. Nilai ini t-hitung (2,202) ini lebih besar daripada t-tabel (1,981). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kehandalan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu.

Pengaruh Daya Tanggap (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada variabel Kepercayaan (X_3) nilai t-hitung yaitu 2,185 dengan taraf signifikansi 0,036 lebih kecil daripada tingkat keyakinan 5 %. Nilai ini t-hitung (2,185) ini lebih besar daripada t-tabel (1,981). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Daya Tanggap (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu.

Pengaruh Kepastian (X_4) terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada variabel Kepastian (X_4) nilai t-hitung yaitu 2,650 dengan taraf signifikansi 0,014 lebih kecil daripada tingkat keyakinan 5 %. Nilai ini t-hitung (2,650) ini lebih besar daripada t-tabel (1,981). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kepastian (X_4) terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu.

Pengaruh Empati (X_5) terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada variabel Empati (X_5) nilai t-hitung yaitu 2,925 dengan taraf signifikansi 0,004 lebih kecil daripada tingkat keyakinan 5 %. Nilai ini t-hitung (2,925) ini lebih besar daripada t-tabel (1,981). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Empati (X_5) terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu.

Uji F

Uji secara bersama-sama (simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Kepastian dan Empati secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil analisa statistik uji F dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Simultan

		ANOVA ^a			
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	311.751	5	62.350	16.071
	Residual	422.893	109	3.880	
	Total	734.643	114		
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					
b. Predictors: (Constant), Emphaty, Kehandalan, Bukti Fisik, Kepastian, Daya Tanggap					

Sumber: Data Olahan, 2021

Sebelum dilakukan penelitian, maka untuk membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, maka nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% diperoleh dengan persamaan $F_{\text{tabel}} = n - k - 1$; k , yang mana didapat angka sebesar 2.25. Hasil uji signifikansi secara bersama-sama pada Tabel 4.16 menunjukkan nilai $F_{\text{hitung}} = 16,071 > F_{\text{tabel}} = 2,25$ dan nilai $\text{sig} = 0,000 < 0,05$, artinya variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepastian dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien korelasi disimbolkan dengan R yang merupakan ukuran keeratan hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas secara bersama-sama. Sedangkan koefisien determinasi berganda, disimbolkan R^2 merupakan ukuran kesesuaian garis linear berganda terhadap suatu data. Nilai R atau R^2 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.717 ^a	0.514	0.504	1.96971
a. Predictors: (Constant), Emphaty, Kehandalan, Bukti Fisik, Kepastian, Daya Tanggap				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber: Olahan Data, 2021

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Kepastian dan Empati mempunyai pengaruh dengan variabel Kepuasan Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu (Y) hal ini dapat dibuktikan melalui besarnya nilai R square adalah 0,514 yang artinya 51,4 % variabel (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Kepastian dan Empati) dapat menjelaskan variabel Kepuasan Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu, sedangkan sisanya 48,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu.

Hasil Analisis IPA

Tingkat Kesesuaian

Hasil rekapitulasi jawaban responden atas harapan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Rekapitulasi Atas Harapan dan Kinerja

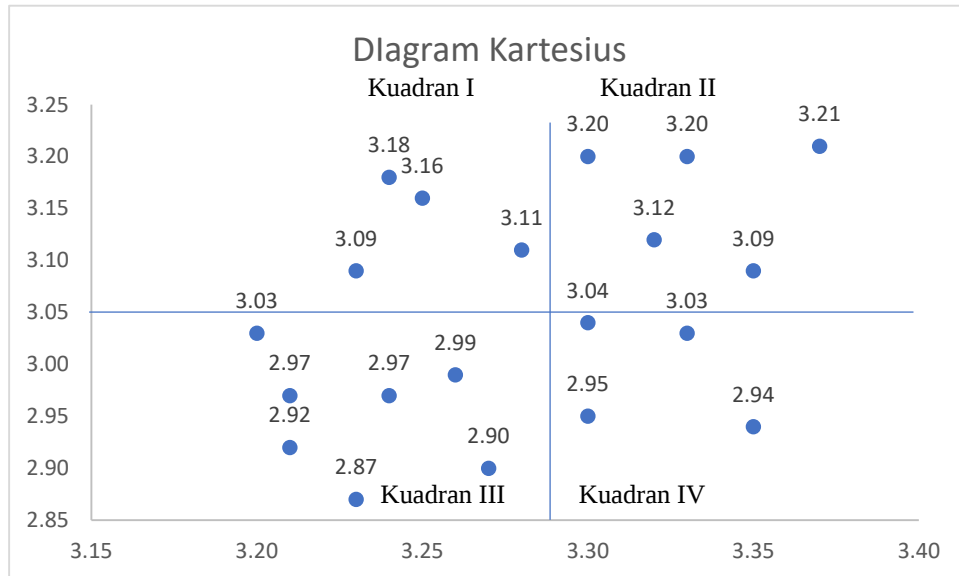
No	Dimensi/Indikator	Harapan	Kinerja	Gap
1	Fasilitas fisik yang nyata	411	368	-43
2	Peralatan yang lengkap	409	369	-40
3	Karyawan yang berpakaian rapi dan profesional	399	366	-33
4	Sarana Komunikasi yang memadai	375	344	-31
5	Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan	379	350	-29
6	Memiliki standar pelayanan yang jelas	371	335	-36
7	Menyampaikan layanan sesuai watu yang dijanjikan	366	337	-29
8	Menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah	369	331	-38
9	Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	361	330	-31
10	Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	364	333	-31
11	Kesediaan untuk membantu pelanggan	360	330	-30
12	Semua keluhan pelanggan direspon oleh karyawan	394	355	-39
13	Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	403	363	-40
14	Karyawan memberikan rasa percaya kepada pelanggan	396	359	-37
15	Karyawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	369	336	-33
16	Karyawan secara konsisten bersikap sopan	385	376	-9
17	Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan	425	327	-98
18	Karyawan melayani dengan sikap ramah	353	342	-11
19	Karyawan melayani dengan sikap sopan santun	375	344	-31
20	Waktu beroperasi (jam kerja) yang nyaman	385	351	-34
	Total	7649	6946	-703

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel 4 dapat dilihat tingkat harapan (kepentingan) pelanggan terhadap kepuasan Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu adalah 7.649 dan tingkat Kinerja adalah 6.946. Dan dengan tersebut terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja adalah -703. Menurut Kasus dan Ogan (2018), jika nilai gap service negatif (-) maka kualitas layanan yang diberikan kurang baik sehingga konsumen merasa kurang puas.

Pemetaan Hasil Penelitian

Pertemuan garis harapan dan kinerja ini membentuk empat kotak diagram kartesius. Penilaian pelanggan terhadap tiap dimensi kemudian ditata sesuai titik koordinat masing-masing tiap dimensi sehingga menghasilkan diagram berikut ini:



Sumber : Data Olahan, 2021

Kuadran I

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan Pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas. Ada 4 hal pada kuadran tersebut yang perlu menjadi fokus perhatian dari Pelanggan Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu, yaitu: (1) Semua karyawan selalu bersikap profesional dan berpenampilan rapi. (2) Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu memiliki standar pelayanan yang wajib diperhatikan karyawannya. (3) Karyawan selalu membuat catatan dan merapikan dokumen dengan baik. (4) Karyawan senantiasa tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Kuadran II

Menunjukan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan untuk itu wajib dipertahankannya dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Setelah dilakukan pemetaan, 5 item yang terdapat dikuadran tersebut perlu mendapat perhatian lebih. Ini bisa membantu pihak Hotel untuk mempertimbangkan serta menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Item tersebut yaitu: (1) Fasilitas yang disediakan oleh Hotel Melati di Kabupaten Indragiri Hulu sangat menarik. (2) Memiliki peralatan penunjang kegiatan operasional yang lengkap. (3) Karyawan selalu merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. (4) Karyawan mampu menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadapnya. (5) Karyawan selalu sopan dalam melayani pelanggan yang datang.

Kuadran III

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi Pelanggan. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Ada 7 item yang berada dikuadran ini, yaitu: (1) Sarana komunikasi yang tersedia sangat memadai. (2) Pelanggan selalu mendapatkan respon pelayanan dari karyawan. (3) Karyawan selalu dengan cepat dan tepat dalam melayani. (4) Karyawan selalu bersedia untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. (5) Karyawan dengan jelas menyampaikan rincian biaya yang ditawarkan oleh Hotel. (6) Karyawan selalu bersikap ramah dalam melayani pelanggan. (7) Waktu pelayanan yang disediakan Hotel membuat pelanggan merasa nyaman.

Kuadran IV

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi Pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Ada 4 item yang terdapat pada kuadran ini, yaitu: (1) Karyawan selalu cermat dalam melayani pelanggan yang datang. (2) Karyawan selalu memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. (3) Pihak hotel senantiasa mendahulukan kepentingan pelanggan yang datang. (4) Karyawan selalu bersikap sopan dan santun dalam melayani pelanggan.

Pembahasan

Hasil dari diagram kartesius menunjukkan posisi atribut kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan hotel berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat harapan terdapat pada kuadran 2 dengan 5 atribut dan kuadran 3 dengan 7 atribut. Menurut Irawati (2019), kuadran 2 memiliki atribut yang dinyatakan penting serta diharapkan oleh pelanggan dan kinerja hotel dianggap sudah memuaskan, sehingga hotel perlu mempertahankan performanya, sedangkan kuadran 3 terdapat atribut-atribut yang dianggap pelanggan memiliki kinerja yang rendah dan akan tetapi pelanggan menganggap tidak terlalu penting sehingga pihak hotel tidak terlalu memprioritaskan perhatian yang berlebih pada atribut tersebut.

Kuadran 2 menunjukkan atribut tersebut kualitas layanannya sudah sesuai dengan kepuasan dan harapan pelanggan hotel melati, sehingga dapat memuaskan pelanggan serta pihak hotel harus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Beberapa pertimbangan yang dapat dilakukan oleh hotel melati untuk mempertahankan kualitas yang diberikan, antara lain: memberikan fasilitas yang sesuai dengan kelas kamar hotel, adanya peralatan penunjang seperti komputer agar operasional berjalan dengan lancar, karyawan perlu meningkatkan respon dalam menanggapi segala keluhan pelanggan, hotel harus mampu menciptakan kepercayaan pada pelanggan sehingga kenyamanan pelanggan terjaga dan perlu peningkatan attitude karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Kuadran 3 menunjukkan atribut yang kurang signifikan bagi konsumen hotel melati, sedangkan kualitas layanannya cukup memadai. Pada kuadran 3 kinerja layanan yang diberikan rendah akan tetapi harapan konsumen juga rendah, sehingga pihak hotel tidak ada alasan kuat untuk fokus atau lebih fokus pada kualitas ini, Winarno & Absor (2018). Beberapa pertimbangan yang dapat dilakukan oleh hotel melati untuk mempertahankan kualitas yang diberikan, antara lain: memberikan Sarana komunikasi yang memadai, memberikan kepada Pelanggan respon pelayanan dari karyawannya, Karyawan memberikan kecepatan dan ketepatan dalam melayani, Karyawan haruslah bersedia untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan, Karyawan menyampaikan rincian biaya yang ditawarkan oleh Hotel, Karyawan bersikap ramah dalam melayani pelanggan dan memberikan Waktu pelayanan yang membuat pelanggan merasa nyaman.

PENUTUP

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah: (1) Bukti Fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya Bukti Fisik dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan, semakin baik Bukti Fisik maka kepuasan pelanggan akan meningkat. (2) Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya Keandalan dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan, semakin baik Keandalan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. (3) Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya Daya Tanggap dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan, semakin baik Daya Tanggap maka kepuasan pelanggan akan meningkat. (4) Kepastian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya kepastian dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan, semakin baik kepastian dari Hotel maka kepuasan pelanggan akan meningkat. (5) Empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya Empati dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan, semakin baik Empati maka kepuasan pelanggan akan meningkat. (6) Hasil penelitian tentang kualitas layanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* pada hotel melati, dapat disimpulkan sebagai berikut: Gap Service memiliki rata-rata sebesar -703, menunjukkan bahwa kualitas layanan belum memenuhi harapan konsumen dengan baik. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat harapan terdapat pada kuadran 2 dengan 5 atribut dan kuadran 3 dengan 7 atribut.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut: (1) Dalam hal kualitas pelayanan melalui pendekatan bukti fisik hendaknya Hotel dapat menjaga dan merawat properti bangunan, peralatan dan perlengkapan inventaris hotel agar terlihat bersih dan rapi serta dapat dimanfaatkan atau digunakan bagi semua pelanggan. (2) Kualitas pelayanan melalui pendekatan keandalan pihak Hotel hendaknya memperhatikan karyawan agar selalu memahami dan mengerti akan tugas dan tanggung jawabnya terhadap pelanggan, yaitu dengan cara bersikap peduli terhadap pelanggan dengan menanyakan permasalahan apa yang dihadapi dan dapat memahami apa yang diinginkan pelanggan. (3) Kualitas pelayanan melalui pendekatan Daya Tanggap, diharapkan karyawan hotel dapat merespon keluhan atau kendala tamu dengan cepat dan tepat. (4) Kualitas pelayanan melalui pendekatan kepastian, karyawan hotel hendaknya mampu memastikan semua fasilitas dan layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan dan sesuai dengan yang tertera pada fasilitas layanan yang disediakan oleh hotel. (5) Kualitas pelayanan melalui pendekatan Empati selalu hendaknya Hotel selalu mengingatkan kepada karyawan agar menghargai setiap pelanggan tanpa ada membedakan, salah satunya dengan cara selalu mengucapkan “terimakasih” setiap selesai melayani pelanggan dalam bertransaksi. (6)

Dalam rangka untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan, pihak Hotel hendaknya selalu menekankan agar karyawan Hotel melayani pelanggan dengan profesional, tanpa ada membedakan-darimana pelanggan berasal maupun status pelanggan, hal ini bertujuan agar semua pelanggan merasa puas. (7) Untuk penelitian selanjutnya, agar memperluas cakupan penelitian serta menambahkan variabel yang mampu mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR RUJUKAN

- Afrizawati, 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis* Edisi ke-VII, Mei 2012
- Agustika, Gusti Ngurah Sastra. 2017. *Importance-Performance Analysis* Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha). *Journal of Education and Learning*. Vol.1 (4) pp. 300-305.
- Alexander, Yopi. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Arinas Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 1 No. 1 Oktober 2010 : 68-87
- Anggraini, Nia. 2021. Analisis Kepuasan Konsumen PT. Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Vol.1 No.9 Februari 2021
- Ariyanto, Aris. 2019. The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction at PT Sarana Estate. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*. Vol. 6, No. 2, July-December 2019, Pages 217-228
- Budi Santoso. 2016. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Pada Hotel Tanjung Asri Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* Vol 2. No. 2 Desember 2016
- Elrado, Molden. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survey pada pelanggan yang menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15, No. 2, Oktober 2014
- Farhan, Rizky. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru. *Jom Fisip*. Vol. 2 No. 1 Februari 2015
- Ghazali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hermanwan, Budi. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Yogyakarta. *Media Wisata Edisi Khusus*, 2016
- Hutama, Christanto Utama dan Hartono Subagio. 2014. Analisa Pengaruh *Dining Experience* Terhadap Behavioral Intention Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus : Domicile Kitchen And Lounge). *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2
- Indrajaya, Drajat. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada Ukm Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*. Vol 2 No 3 November 2018 ISSN 2580-4308
- Irawan dan Swasta, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Lovelock, Christopher., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. 2010. *Pemasaran. Jasa – Perspektif Indonesia*. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz and Jacky Mussry. 2015. *Pemasaran Jasa- Perspektif Indonesia*. Alih Bahasa: Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A.2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, N, M.2010. *Manajemen Jasa Terpadu*.Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Ong, Johan Oscar. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *JaTI Undip*, Vol IX, No 1, Januari 2014
- Purnomo, Wirdha. 2015. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *JTM*. Volume 03 Nomor 03 Tahun 2015, 54-63
- Sadick, Said. 2020. The Influencing Of Service Quality On Customer Satisfaction In Hotel Industry In Zanzibar: A Case Study Of Kiwengwa, *Disertasi*. Magister Bisnis Administrasi Universitas Terbuka Tanzania
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sungadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sungadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Suryadharma, I Wayan Widya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 4, 2015
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wayan, I Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 4.

- Wei, Yap Kai. 2019. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of a Hotel at Johor Bahru, Malaysia. *Journal of Arts & Social Sciences* Vol 3, Issue 1, 34-46 (2019).
- Wilkins, Hugh. 2010. *Using Importance-Performance Analysis to Appreciate Satisfaction*. Griffith Business School. Griffith University
- Wirawan Anuraga & Sonang Sitohang. 2015. Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Merk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 4, Nomor 10, Surabaya.