

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN THE AXANA HOTEL PADANG****Dedi Eka Putra, Bakkareng, Rice Haryati**Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti,  
Jl. Veteran Dalam No. 26B Padang 25113  
Email:depre\_putra@yahoo.co.id**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui indikator-indikator apakah yang dominan pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada The Axana Hotel Padang. Metode penelitian riset perpustakaan dan Penelitian lapangan. Populasi adalah jumlah konsumen yang menginap 3 bulan terakhir Oktober, November, Desember pada tahun 2016 sebanyak 17,090. Untuk menentukan sampel dengan memakai rumus Slovin dalam Umar sehingga terdapat 99 responden. Metode Analisa data : deskriptif kualitatif yaitu membandingkan antara teori dengan kenyataan-kenyataan yang ditemukan pada objek penelitian dan metode kuantitatif yaitu suatu metode yang melakukan pengolahan data dengan menggunakan peralatan statistic sebagai alat menganalisa. Indikator yang dominan dalam kualitas pelayanan pada The Axana Hotel Padang adalah jaminan sedangkan indikator yang dominan dari kepuasan konsumen The Axana Hotel Padang adalah Profesionalisme. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) pada The Axana Hotel padang yaitu  $t\text{-hitung} = 2,192 > \text{nilai } t\text{-tabel} = 2,000$  pada taraf kesalahan  $(\alpha) = 5\%$ .  
Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen.

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction and to determine whether the indicators are dominant in service quality and customer loyalty on the axana hotel padang. Research methods of library research and field research. The population is the number of consumers who stay the last 3 months in October, November, December in 2016 as much as 17.090. To determine the sample using slovin formula in umar so that there are 99 respondents. Data analysis method : qualitative descriptive that is compare between the theory with the fact found in the object of research and quantitative method that performs data processing using statistical tools as a tool to analyze. The dominant indicator of consumer satisfaction of The Axana Hotel Padang is profesionalisme. There is significant influence between variable x (service quality) to variabel y (consumer satisfaction) at the axana hotel padang that is  $t\text{-count} = 2,192 > t\text{-table value} = 2,000$  at error level  $(\alpha) = 5\%$   
Keywords: Service Quality and Consumer Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2000).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.

### Perumusan Masalah

1. Indikator mana yang paling dominan dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen The Axana Hotel Padang.
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada The Axana Hotel di Padang.

### Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian  
Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :  
Untuk menganalisa indikator yang paling dominan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada The Axana Hotel Padang. Untuk menganalisa bagaimanapengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada The Axana Hotel Padang.

2. Manfaat Penelitian
  - a. Bagi Penulis  
Untuk menerapkan disiplin ilmu, teori dan konsep yang telah diterima penulis selama kuliah.
  - b. Bagi Pihak Hotel  
Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap konsumen.
  - c. Bagi Akademis  
Dapat dijadikan pedoman untuk penelitian masa yang akan datang terutama dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

#### 1. Pengertian Pelayanan

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumen atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas layanan benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan sumber daya yang dimiliki perusahaan.

#### 2. Pengertian Kepuasan Konsumen

Oliver (1980:233) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat

dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi dan informasi pemasar dan sampai.

**Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1 : Kerangka Konseptual Kualitas pelayanan Kepuasan konsumen



**Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Diduga terdapat salah satu indikator yang paling dominan dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat.

H2 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

**METODE PENELITIAN**

**Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan

a. Data Primer

Data primer yaitu pokok yang digunakan sebagai landasan utama dalam melakukan penelitian, data ini

disebut juga data asli. Data ini dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya berupa observasi, wawancara dan kuisioner dengan pihak yang terkait untuk memperoleh informasi yang relevan dan memadai dalam pembahasan.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah disiapkan oleh objek penelitian atau yang dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber seperti buku, sejarah perusahaan, laporan-laporan, struktur organisasi dan lain-lain.

**1. Metode Pengumpulan Data**

a. Riset kepustakaan

Yaitu pembahasan yang dilakukan dengan mengumpulkan bahan dan teori dari buku bacaan dan sumber lain yang berhubungan dengan judul skripsi.

b. Penelitian lapangan

Pada studi lapangan penulis mengadakan studi secara langsung ke tamu yang pernah mengunjungi The Axana Hotel Padang untuk mendapatkan data-data dan keterangan yang dianggap perlu.

**2. Alat kelengkapan data:**

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung kelapangan. Langsung ke objek penelitian yang dianggap mempunyai peranan dalam skripsi ini.

b. Kuesioner (angket)

Alat pengumpulan data dilakukan melalui angket yang berisikan Pernyataan yang diberikan responden untuk jawaban dan informasi yang ditentukan dalam penelitian ini. Dalam melakukan pengumpulan data dengan bantuan kuisioner, penulis menggunakan kuisioner penelitian skala Likert atau skala lima tingkat yang

diadopsi dari Simamora (2002: 18) yaitu dengan memberikan item-item pilihan jawaban yang dipilih oleh setiap responden untuk setiap pertanyaan yang penulis ajukan yaitu: Untuk tingkat kualitas pelayanan

Tabel 1 : Penilaian Kualitas Pelayanan Dalam Skala Likert

Nilai Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Kurang Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

### 3. Wawancara

Sebagai data yang diperoleh melalui percakapan, tanya jawab (interview) secara langsung dengan responden.

### Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif.

#### 1. Metode deskriptif Kualitatif

Yaitu metode analisa dengan cara membandingkan antara teori dengan kenyataan-kenyataan yang ditemukan pada objek penelitian.

Metode ini digunakan untuk membahas permasalahan no 1 Permasalahan pertama menggunakan analisa statistik distribusi frekwensi.

#### 2. Metode Kuantitatif

Yaitu suatu metode yang melakukan pengolahan data dengan menggunakan peralatan statistic sebagai alat dalam menganalisa. Metode ini digunakan untuk membahas permasalahan no 2.

1) Untuk mengetahui nilai regresi digunakan regresi linier sederhana

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 X$$

Dimana :

Y = Variabel tidak bebas (kepuasan konsumen)

X = Variabel bebas (kualitas Pelayanan)

$b_0$  = Nilai konstan (intercept)

$b_1$  = Koefisien parameter pengaruh variabel X

Harga  $b_0$  dan  $b_1$  dapat dihitung dengan rumus :

$$b_0 = \bar{Y} - b_1 \bar{X}$$

$$b_1 = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

dimana :  $n \sum X^2 - (\sum X)^2$

n = Jumlah sampel

Y = Kepuasan konsumen

X = Kualitas pelayanan

#### 2) Metode Koefisien Determinasi

Model koefisien determinasi ( $r^2$ ) bertujuan untuk melihatseberapa besar proporsi variasi dari variabel independen mempengaruhi variabel dependen, sebelum dicari nilai koefisien determinasi maka terlebih dahulu dicari koefisien korelasi dengan rumus :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan : r = nilai koefisien korelasi masing-masing item

n = jumlah sampel yang digunakan

X = skor nilai setiap item

Y = skor total setiap sampel

Setelah dicari nilai koefisien korelasi maka nilai korelasi yang terbentuk dikuadratkan atau dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

Dimana :

ESS = Explanet Sum Square (Jumlah kuadrat yang dijelaskan)

TSS = Total Sum Square (Jumlah total kuadrat).

### Metode Pengujian Hipotesis

**Uji t-statistik**

Untuk mengetahui apakah pengaruhnya signifikan atau tidak antara variabel bebas (X) terhadap variabel tak bebas (Y) pada The Axana Hotel Padang, maka penulis akan menggunakan nilai perbandingan t-hitung dengan t-tabel bersarkan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) = 5% kedua pengujian yang dimaksud adalah Hipotesa :  $H_0: \beta_1 = 0$  tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat.  $H_a : \beta_1 \neq 0$  Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada The Axana Hotel Padang, Sumatera.

Perbandingan antara t-hitung dengan t-tabel. Untuk Menentukan nilai t-hitung digunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b_i}{S_{b_i}} \quad \text{untuk : } i = 1$$

$$S_{b_i} = \sqrt{\frac{S^2_{Y.X}}{\sum X^2}}$$

Dimana :

$$S^2_{Y.X} = \frac{JKK}{n-k-1} = \frac{\sum\{Y-\hat{y}\}^2}{n-k-1}$$

Dengan t-tabel berdasarkan distribusi t melalui table t yang telah ditentukan dalam lampiran 2 (R.Gunawan Santosa: 2000) dengan df  $\{\alpha/2 : (n-k-1)\}$  ketentuan yang digunakan adalah:

- 1)  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila t-hitung  $\geq t$  - tabel
- 2)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila t-hitung  $< t$ -tabel

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

**1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Deskripsi responden yang berisitentang jenis kelamin responden, pendidikan terakhir responden, pekerja responden, dan umur responden, sebagaimana lampiran 2, yaitu: Karakteristik responden The Axana

Hotel Padang, Sumatera Barat berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam tabel 2

Tabel 2

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	55	55.56
Perempuan	44	44.44
Jumlah	99	100%

Sumber : Data Lampiran 2 dan data diolah oleh penulis

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa responden The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat. Konsumennya didominasi oleh responden laki-laki yaitu berjumlah (55) orang sedangkan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin perempuan ditemukan sebanyak (44) orang. Komposisi ini menunjukkan bahwa konsumen laki-laki lebih banyak menginap di The Axana Hotel Padang di andingkan dengan konsumen perempuan.

**2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Jenis jenjang pendidikan responden The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat di sajikan dalam table 3

Tabel 3

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase
SD	1	1.01
SLTA	47	47.48
S1	37	37.37
Lain-lain	15	15.15
Jumlah	99	100%

Sumber : Data lampiran 2 diolah oleh penulis

Data tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa responden The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat. Lebih dominan jenjang pendidikan SLTA sebanyak (47) orang dan jenjang pendidikan lain-lain sebanyak (11) orang di iringi jenjang pendidikan S1 sebanyak (40) orang dan yang paling terendah SD sebanyak (1) orang. Berdasarkan data diatas menunjukan bahwa konsumen The Axana Hotel

Padang, Sumatera Barat lebih dominan tamatan SLTA.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan responden The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat disajikan Tabel 4

Tabel 4

Jenis pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
Pelajar	20	20.20
Wiraswasta	19	19.19
Pegawai	35	35.35
Lain-lain	25	25.26
Jumlah	99	100%

Sumber : Data lampiran 2 diolah oleh penulis  
Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat. Lebih dominan bekerja sebagai pegawai sebanyak (35) orang dan bekerja lain-lain sebanyak (25) orang di iringi dengan sebagai pelajar (20) orang dan paling rendah adalah wiraswasta (19) orang. Berdasarkan diatas menunjukkan bahwa konsumen The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat yang lebih dominan yang menginap adalah bekerja sebagai pegawai.

### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia responden The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat di sajikan dalam tabel 5

Tabel 5

Usia	Jumlah (orang)	Persentase
20 th - 46 th	50	50.51
46 th - 50 th	34	34.34
> 50 th	15	15.15
Jumlah	99	100%

Sumber : Data lampiran 2 dan data di olah oleh penulis

Dari tabel 5 di ketahui bahwa responden The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat. Lebih dominan berusia 20-46 thn (50.51%) sedangkan yang berusia 46-50 thn (34.34%) dan yang paling terendah adalah berusia > 50 thn

(15.15%). Berdasarkan data diatas bahwa konsumen The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat yang paling dominan menginap berusia berkisar antara 20-46 thn (50.51%).

## Deskripsi Variabel Penelitian

### 1. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil Penelitian 99 responden terdapat 15 item penelitian tentang kualitas pelayanan pada The Axana Hotel Padang, dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6 : Persentasi Penelitian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat

Nomor Item	Penilaian Jawaban %					Total
	5	4	3	2	1	
1 a	28.28	67.68	4.04	0	0	100
1 b	33.33	58.59	8.08	0	0	100
1 c	24.24	57.58	18.18	0	0	100
2 a	29.29	55.56	14.14	1.01	0	100
2 b	26.26	55.56	16.16	2.02	0	100
2 c	31.31	56.57	11.11	1.01	0	100
3 a	22.22	57.58	20.2	0	0	100
3 b	33.33	51.52	15.15	0	0	100
3 c	34.34	53.54	12.12	0	0	100
4 a	33.33	55.56	11.11	0	0	100
4 b	35.35	56.57	8.08	0	0	100
4 c	28.28	55.56	15.15	1.01	0	100
5 a	34.34	54.55	11.11	0	0	100
5 b	20.2	69.7	9.09	1.01	0	100
5 c	18.18	57.58	23.23	1.01	0	100
Rata-Rata	28.82	57.58	13.13	0.47	-	

Sumber: Lampiran 4

Pada tabel 6 diatas, menunjukkan bahwa dari 15 item penelitian terhadap responden The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat, terdapat 15 item yang dinilai lebih dari 50% responden dengan penelitian positif, yaitu selalu (skor 4) dan sering (skor 5) dan untuk penelitian negatif hanya berkisar 12.12% yaitu (skor 3). Rata-rata penelitian responden terhadap 15 item tentang kepuasan konsumen pada The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat menunjukkan bahwa penelitian responden dengan setuju (skor 4) lebih tinggi dibandingkan penelitian lainnya.

### 2. Variabel Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian 99 responden terhadap 15 item penelitian tentang kepuasan konsumen pada The Axana Hotel

Padang, Sumatera Barat dapat dilihat pada table 7

Nomor Item	Penilaian Jawaban %					Total
	5	4	3	2	1	
1 a	29.29	66.67	4.04	0	0	100
1 b	40.4	44.45	15.15	0	0	100
1 c	44.45	45.45	10.1	0	0	100
2 a	23.23	66.67	10.1	0	0	100
2 b	28.28	52.53	19.19	0	0	100
2 c	27.27	57.58	15.15	0	0	100
3 a	34.34	48.49	17.17	0	0	100
3 b	26.26	58.59	15.15	0	0	100
3 c	40.4	52.53	7.07	0	0	100
4 a	30.3	59.6	10.1	0	0	100
4 b	34.34	58.59	7.07	0	0	100
4 c	25.25	64.65	10.1	0	0	100
5 a	36.36	48.49	15.15	0	0	100
5 b	27.27	64.65	8.08	0	0	100
5 c	29.29	52.53	18.18	0	0	100
Rata-Rata	31.78	56.10	12.12	-	-	

Sumber: Lampiran 4

Pada tabel 7 diatas, menunjukkan bahwa dari 15 item penelitian terhadap responden The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat, terdapat 15 item yang dinilai lebih dari 50% responden dengan penelitian positif, yaitu selalu (skor 4) dan sering (skor 5) dan untuk penelitian negatif hanya berkisar 12.12% yaitu (skor 3). Rata-rata penelitian responden terhadap 15 item tentang kepuasan konsumen pada The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat menunjukkan bahwa penelitian responden dengan setuju (skor 4) lebih tinggi dibandingkan penelitian lainnya.

**Analisis Kualitatif**

Analisis kualitatif untuk mengetahui indikator mana yang paling dominan dari kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen .

1. Analisa kualitatif frekwensi yang digunakan untuk mengetahui kriteria jawaban responden terhadap kualitas pelayanan pada The Axana Hotel Padang, untuk itu perlu diketahui total skor jawaban penelitian dan jumlah frekwensi responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan 15 item penelitian, ditentukan dengan cara membandingkan antara total skor dari seluruh responden adalah 6.159 (lampiran ) dengan total skor tertinggi yaitu  $5 \times 15 \times 99 = 7.425$ , maka

perbandingannya adalah  $6.159 : 7.425 = 0,829$  atau  $0,829 \times 100 = 82,9$  dari hasil perbandingan tersebut yang dihubungkan dengan tabel 3.3. (Bab III) tentang kriteria penelitian kualitas pelayanan, maka nilai 82,9 berada pada range interval persentase antara 68–83, dari hasil ini menunjukkan bahwa konsumen setuju dengan kualitas pelayanan The Axana Hotel padang.

Sedangkan untuk menentukan indikator yang dominan kualitas pelayanan The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat menurut Malayu S.P Hasibuan (2000;83) dapat ditentukan dengan menjumlahkan total skor masing-masing indikator tersebut, sebagaimana penulis sajikan dalam tabel 8

Tabel 8 : Distribusi Persentase Penelitian Kualitas Pelayanan The Axana Hotel Padang.

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Jumlah	%
1	Bukti Fisik (item 1a,1b,1c)	1243	20,19%
2	Kehandalan (item 2a,2b,2c)	1225	19,89%
3	Ketanggapan (item 3a,3b,3c)	1230	19,97%
4	Jaminan (item 4a,4b,4c)	1248	20,25%
5	Empaty (item 5a,5b,5c)	1213	19,70%

Sumber : Lampiran 3 dan Data Diolah Oleh Penulis

Berdasarkan tabel 8 diatas, diketahui hasil penelitian terhadap indikator kualitas pelayanan, bahwa jaminan merupakan indikator yang dominan, maka jika berhasil memahami kualitas pelayanan pada The Axana Hotel Padang, Sumatera Barat juga dapat menguasai jaminan, jaminan memberikan kontribusi terbesar yaitu 20,25. Berdasarkan penelitian responden. Selanjunya secara berturut-turut menguasai bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, dan empathy.

2. Analisa kualitatif frekwensi yang digunakan untuk mengetahui kriteria jawaban responden terhadap kepuasan konsumen pada The Axana Hotel Padang, untuk itu perlu diketahui total skor jawaban penelitian dan jumlah frekwensi responden terhadap

kepuasan konsumen berdasarkan 15 item penelitian, ditentukan dengan cara membandingkan antara total skor dari seluruh responden adalah 6.236 (lampiran 3) dengan total skor tertinggi yaitu  $5 \times 15 \times 99 = 7.425$ , maka perbandingannya adalah  $6.236 : 7.425 = 83,98$  dari hasil perbandingan tersebut yang dihubungkan dengan tabel 3.4. (Bab III) tentang kriteria Kepuasan konsumen, maka nilai 84% (dibulatkan) berada pada range interval persentase antara 84-100 dari hasil ini menunjukkan bahwa konsumen sangat setuju terhadap kepuasan yang diberikan oleh The Axana Hotel Padang. Sedangkan untuk menentukan Indikator yang dominan terhadap kepuasan konsumen The Axana Hotel Padang menurut Malayu S.P Hasibuan (2000;83) dapat ditentukan dengan menjumlahkan total skor masing-masing indikator tersebut, sebagaimana penulis sajikan dalam tabel 9.

Tabel 9 : Distribusi Persentase Penelitian Kepuasan Konsumen The Axana Hotel Padang

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Jumlah	%
1	Profesionalisme (item 1a,1b,1c)	1273	20,40
2	Ketanggapan pelayanan (item 2a,2b,2c)	1222	19,60
3	Keberadaan pelayanan (item 3a,3b,3c)	1249	20,03
4	Kepuasan menyeluruh (item 4a,4b,4c)	1251	20,07
5	Penataan tempat (item 5a,5b,5c)	1241	19,90

Sumber : Lampiran 3 dan Data Diolah Oleh Penulis

Berdasarkan tabel 9 diatas, diketahui hasil penelitian terhadap indikator kepuasan konsumen, bahwa profesionalisme merupakan indikator yang dominan, maka jika berhasil memahami kepuasan konsumen, The Axana Hotel Padang juga dapat menguasai profesionalisme, profesionalisme memberikan kontribusi terbesar 20,40%. Berdasarkan penelitian

responden. Selanjutnya secara berturut-turut menguasai profesionalisme, kepuasan menyeluruh, keberadaan pelayanan, penataan tempat dan ketanggapan pelayanan.

### Analisa Kuantitatif

Analisa kuantitatif untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebagaimana disajikan pada Bab III diatas, dilakukan dua macam analisa yaitu analisa regresi linier sederhana dan analisa determinasi. Berdasarkan data lampiran 5, lampiran 6 dan lampiran 7, maka bentuk persamaan garis regresi linier sederhana antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

$$b_1 = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$= \frac{99(1725.32) - (448.51)(415.94)}{99(1713.01) - (448.51)^2}$$

$$= \frac{186785 - 186553}{342478 - 341161}$$

$$= \frac{232}{1317} = 0,18$$

$$b_0 = \bar{Y} - b_1 x_1 = 4.2 - 0.1761(4.5) = 3.41$$

$$Y = 3.41 + 0.18 X$$

Nilai konstanta antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah 3,41

Dari persamaan regresi linier sederhana diatas, maka pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen The Axana Hotel Padang adalah positif. Maksudnya bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen The Axana Hotel Padang juga meningkat.
2. Berdasarkan persamaan garis regresi linier sederhana diatas menunjukkan



bahwa tanpa ( $X=0$ ) didukung dengan kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen The Axana Hotel Padang adalah sebesar 3,41 poin atau .

$$Y = 3,41 + 0,18(0) = 3,41$$

3. Pengaruh kualitas pelayanan sebesar poin artinya bahwa pengaruh perubahan satu satuan kualitas pelayanan ( $X$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ), maka akan meningkatkan kepuasan konsumen The Axana Hotel Padang menjadi sebesar 0,18 poin atau  $Y = 3,14 + 0,18(1) = 3,32$

#### Koefisien determinasi

Berdasarkan hasil analisa koefisien determinasi menunjukkan bahwa tingkat keakurasian variasi data kualitas pelayanan besar terhadap variabel kepuasan konsumen yakni sebesar  $r^2$  rY :  $x = (rY ; X_1: 2)^2 = (0.524)^2 =$  atau  $R = 0.2746 \times 100\% = 27.46$  artinya bahwa sebesar 27.46 % nilai variasi data variabel Y Atau sebesar  $RY:X = 0.2746 \times 100\% = 27.46$  % (**kepuasankonsumen**) di tentukan atau dipengaruhi oleh variabel X (**kualitas pelayanan**) serta sebesar 72.54% variasi datanya ditentukan / dipengaruhi oleh variabel-variabel lain selain variabel

sedangkan variasi data kepuasan konsumen ( $Y$ ) yang dipengaruhi oleh variasi data kualitas pelayanan ( $X$ ) adalah sebesar 0,2746 atau 27,46 %. Dan berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada The Axana Hotel Padang yaitu  $t$ -hitung = 2,192 > nilai  $t$ -tabel = 2,000 pada taraf kesalahan ( $\alpha$ ) = 5%.

3. Besarnya kontribusi variasi data kepuasan konsumen ( $Y$ ) yang dipengaruhi oleh variasi data kualitas pelayanan ( $X$ ) adalah sebesar 0,2764 atau 27,46 % dan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain.

#### Saran

1. Jaminan merupakan indikator yang dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada The Axana Hotel Padang agar perlu memperhatikan dan melaksanakan indikator-indikator lainnya kepada konsumen atau pelanggannya.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada The Axana Hotel Padang adalah positif dan signifikan oleh karena itu perlu ditingkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi pada The Axana Hotel Padang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Indikator yang dominan dalam kualitas pelayanan pada The Axana Hotel Padang adalah jaminan (assurance). Sedangkan indikator yang dominan pada kepuasan konsumen The Axana Hotel Padang adalah profesionalisme
2. Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan konsumen pada The Axana Hotel Padang adalah berpengaruh positif yaitu 0,18 poin,

## DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim, Manguluang, 2010. *Metode Penelitian*, Ekasakti Press, Padang
- Amir, M. Taufiq. (2005). *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- A, Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro
- Assegaff, Mohammad. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10.No. 2. Juli. Unisulla Semarang.
- Bilson Simamora, 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Surabaya: Pustaka Utama.
- Engel, James F, et.al., 1995, *Consumer Behavior*, Ahli Bahasa : Budiyanto, Jilid 1 dan 2, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta 2000
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Frederick Herzberg dalam Luthans, Fred. *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh, Penerbit Andy, Yogyakarta. 2006.
- Ferrinadewi, Erna. 2005. *Atribut Produk yang dipertimbangkan dalam Pembelian Komestik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume Ketujuh, No.2. September 2005.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Gronross, Cristian. 2000. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Maxmillan International.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi V, jilid 2, Intermedia, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2000). *Principles of Marketing*. Penerbit: Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa oleh Hendra.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Alih Bahasa oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusly, Benjamin Molan. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Oliver. R. L. 1980. *A Cognitive Model Of The Atecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions*. *Journal Of Marketing Research*. Vol. XVII(November), pp.460-469.
- Oliver, R.L. (1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.

- Supranto. (1997). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan.Pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tandjung, W. 2004. *Marketing Management Pendekatan pada Nilai-nilai Pelanggan*. Malang : Banyumedia.
- Teguh, Ronny A Rusly, Benjamin Molan. Edisi Milenium. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Supranto. (1997). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan. Pangsa pasar. Jakarta: RinekaCipta.
- Zeithaml, V.A., L.L. Berry, and A. Parasuraman (1993), "The Nature and Determinan of Customer Expectations of Service',*Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 21, No. 1, pp. 1-12.
- Jurnal :**
- Angga Putra, 2015. *Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Dompok Peduli Umat Daarut Tauhid Palembang*. [http://eprints.radenfatah.ac.id/733/1/ANGGA\\_PUTRA\\_FebEkoIslm.pdf](http://eprints.radenfatah.ac.id/733/1/ANGGA_PUTRA_FebEkoIslm.pdf)
- Christiana Okky Augusta Lovenia, 2012. *Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. [http://eprints.undip.ac.id/35662/1/Skripsi\\_LOVENIA.pdf](http://eprints.undip.ac.id/35662/1/Skripsi_LOVENIA.pdf)
- Erdianto, 2013. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen DiPertamina Retail (SPBU Coco Ulak Karang Padang)*, Skripsi, Fakultas Ekonomi: Universitas Ekasakti padang.
- Jimmy Terranova, 2016. *Pengaruh ServiceScape, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkal Pinang*.: [http://ijberesearch.com/wpcontent/uploads/2017/02/NASKAH\\_PUBLIKASI\\_JIMMYTERRANOVA.pdf](http://ijberesearch.com/wpcontent/uploads/2017/02/NASKAH_PUBLIKASI_JIMMYTERRANOVA.pdf)
- Mohammad Rifki Rahman, 2015. *Pengaruh Pelayanan, Citra dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Lor-In Solo*.: <http://eprints.ums.ac.id/35301/1/2.Naskah%20Publikasi.pdf>. 2015
- Muh Yunus Bandu, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat* [http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/4627/pengaruh\\_Pelayanan\\_Terdahap\\_Kepuasan\\_Pelanggan\\_pada\\_PT\\_PLN\\_Persero\\_Rayon\\_Makasar\\_Barat.pdf](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/4627/pengaruh_Pelayanan_Terdahap_Kepuasan_Pelanggan_pada_PT_PLN_Persero_Rayon_Makasar_Barat.pdf)
- Ratih Hardiyati, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*: <http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf>
- Syahputra, 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Occupant pada Hotel Lido Graha Di Lhokseumawe*.: <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/21618>
- Wahyuningsih, 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar*: [http://repository.ung.ac.id/get/simlit/1/1112/2\\_Anlisis\\_Kualitas](http://repository.ung.ac.id/get/simlit/1/1112/2_Anlisis_Kualitas)

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinarmas-Cabang Gorontalo.pdf

Wili Andri Merdian ,2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Tiki, Jl Mantrigawen Lor no 12 Yogyakarta).*: [https://repository.usd.ac.id/2680/2/002214205\\_Full.pdf](https://repository.usd.ac.id/2680/2/002214205_Full.pdf)