

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL PANGERAN BEACH PADANG

Susriyanti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Email : susisusriyanti@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Pangeran Beach Padang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari Hotel Pangeran Beach Padang mengenai pelayanan terhadap kepuasan tamu Hotel Pangeran Beach Padang, yang diambil melalui penyebaran kuisioner dan data sekunder bersumber dari data yang sudah di Hotel Pangeran Beach Padang beserta sumber referensi yang digunakan. Dari pengamatan yang telah dilakukan diketahui adanya keluhan pengunjung terhadap kualitas pelayanan ini. Dari hasil penelitian terhadap 100 orang responden dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda maka diperoleh hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 16 maka terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan yang dilihat dari *Reability (X1)*, *Responsiveness (X2)*, *Assurance (X3)*, *Empthy (X4)*, dan *Tangible (X5)* terhadap kepuasan tamu pada Hotel Pangeran Beach Padang. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan R^2 ditemukan nilai R^2 sebesar 0,157, artinya keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki kontribusi dalam mempengaruhi kepuasan tamu pada Hotel Pangeran Beach Padang sebesar 15,7 %. Dengan uji f secara simultan semua dimensi kualitas yang menjadi variabel independen berpengaruh signifikan. Dengan uji regresi semua variabel berpengaruh positif namun secara parsial dengan uji t yang signifikan memberi pengaruh hanya *Tangible (X5)* saja sedangkan empat variabel lainnya tidak mempunyai pengaruh signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu.

PENDAHULUAN

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan di bidang perhotelan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat semakin ketatnya persaingan kualitas pelayanan di bidang perhotelan. Kualitas pelayanan merupakan prioritas utama dalam menciptakan kepuasan bagi para tamu. Dalam hal kepuasan tamu faktor penentunya adalah pelayanan. Pelayanan adalah komoditi yang unik dan khusus, tidak dapat disamakan dengan komoditi yang lain, karena pelayanan yang diberikan berupa jasa sehingga sulit untuk mengukur tingkat kepuasan dari seorang pelanggan.

Pada saat sekarang, di zaman yang penuh dengan persaingan, yang berhasil menjadi juara adalah mereka yang menemukan cara terbaik dalam melayani pelanggan dan mampu berkoordinasi dan bekerjasama dengan komitmen yang tinggi untuk mengutamakan kepuasan pelanggan. Kunci utama setiap perusahaan untuk meraih sukses dalam persaingan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik dan perhatian yang besar terhadap pelanggan, apalagi pada perusahaan jasa. Persaingan mengharuskan setiap hotel berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya. Tidak menjadi soal apakah perusahaan itu besar atau kecil, yang dibutuhkan adalah seorang karyawan yang dapat melayani para tamu yang datang pada perusahaan, baik itu secara langsung maupun tidak

langsung. Sehingga tercapainya kepuasan setiap para tamu yang datang dan yang memiliki kepentingan terhadap hotel yang bersangkutan.

Hotel Pangeran Beach adalah hotel bintang empat yang terletak di pusat kota Padang, yang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda No. 79 Kota Padang. Hotel Pangeran Beach Padang memiliki jumlah karyawan sebanyak 167 orang dan hunian kamar sebanyak 176 kamar tersedia. Perusahaan ini berhubungan dengan jasa pelayanan pelanggan (tamu). Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan (tamu), berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal.

Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan maka perusahaan harus bisa mengelola sumber daya perusahaan berupa *man, material, money, method, machine*, dan *market*. Dari kelima sumber tersebut manusia merupakan sumber input terpenting, karena manusialah yang akan mengendalikan sumber input lainnya sehingga dapat menunjang kelancaran operasional tugas pokoknya dalam mencapai tujuan jangka pendek, tujuan jangka menengah maupun tujuan jangka panjang yang telah ditetapkan pada hotel tersebut. Pada Hotel Pangeran Beach Padang masih ada keluhan tamu terhadap kualitas pelayanan Hotel Pangeran Beach tersebut. Hal-hal yang terjadi pada pelayanan sebagian tamu, misalnya ada tamu yang mengeluh karena kurangnya tingkat pelayanan Hotel Pangeran Beach. Ini berarti rendahnya tingkat kinerja pelayanan para karyawan. Keluhan-keluhan yang timbul menandakan kepuasan pelanggan masih rendah dan hal ini juga berkaitan dengan kesesuaian kinerja dengan tingkat kepentingan dalam mendapatkan pelayanan pada Hotel Pangeran Beach Padang.

Sistem keluhan dan saran bisa dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui bagaimana reaksi ataupun persepsi konsumen tentang tingkat kepuasan mereka dari pelayanan yang telah diberikan perusahaan. Semakin meningkat jumlah keluhan pelanggan akan menandakan bahwa tingkat pelayanan perusahaan tidak bagus atau kurang memadai. Dengan adanya keluhan atau komplain dari konsumen juga mengindikasikan bahwa perusahaan masih perlu dan masih selalu dituntut untuk memperbaiki sistem pelayanan terhadap pelanggan, sampai perusahaan bisa mengurangi tingkat keluhan mereka dari waktu ke waktu. Intinya perbaikan sistem pelayanan bagi perusahaan yang berorientasi pelanggan harus dilakukan setiap saat, terus menerus. Untuk mengetahui tingkat jumlah keluhan pelanggan/tamu pada Hotel Pangeran Beach dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2012 dikemukakan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1
Jumlah Keluhan Para Tamu Pada Hotel Pangeran Beach
Tahun 2008-2012

Tahun	Jumlah Keluhan Tamu %
2008	1,00
2009	4,00
2010	1,00
2011	2,00
2012	1,00

Sumber : Hotel Pangeran Beach 2012

Dari tabel 1 dapat diketahui jumlah keluhan tamu pada Hotel Pangeran Beach berfluktuasi yaitu terjadi peningkatan keluhan tamu dari 1,00% pada tahun 2008 menjadi

4,00% pada tahun 2009, ini disebabkan terjadinya gempa di Kota Padang pada tanggal 30 September 2009 yang mengakibatkan Hotel Pangeran Beach harus ditutup dari tanggal 30 September s/d 17 November 2009 untuk dilakukannya perbaikan. Pada tahun 2010 mengalami penurunan keluhan tamu menjadi 1,00% dan pada tahun 2011 peningkatan keluhan tamu menjadi 2,00% pada tahun 2012 mengalami penurunan keluhan tamu lagi menjadi 1,00%. Informasi yang tersaji dari tabel 1 menunjukkan bahwa sistim pelayanan perusahaan harus diperbaiki untuk meminimalisir tingkat komplain yang ada. Perusahaan harus bisa konsisten dengan sistem pelayanan walaupun kita mengetahui bahwa banyak hal yang menungknikan untuk munculnya komplain selain dari pelayanan saja.

METODE PENELITIAN

Variabel dan Pengukuran Variabel Dalam Metodologi Penelitian

Dalam metodologi penelitian akan dijelaskan definisi operasional variabel beserta ukuran yang akan digunakan yaitu:

1. Variabel Independen

a. Variabel kualitas pelayanan (X)

1. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, mencakup tentang pelaksanaan kegiatan melayani pelanggan dalam hal menangani keluhan dari konsumen. Dengan indikator:

- Prosedur pelayanan di hotel tidak berbelit-belit.
- Hotel memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
- Karyawan memberikan pelayanan memuaskan sesuai dengan kebutuhan konsumen.
- Kegiatan administrasi hotel rapi dan teratur.

2. *Responsiveness* (ketanggapan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen, mencakup tentang pelayanan yang cepat dan tepat. Dengan indikator:

- Karyawan hotel menyambut dan menyapa konsumen dengan ramah.
- Karyawan hotel selalu siap sedia dan cepat dalam melayani konsumen.

3. *Assurance* (jaminan kepastian)

Yaitu pengetahuan dan keramahan karyawan sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen mencakup tentang perilaku karyawan, kesopanan karyawan, pengetahuan dan kecakapan karyawan sesuai dengan pekerjaannya secara profesional. Dengan indikator:

- Hotel memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja karyawan.
- Karyawan memiliki kemampuan, pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya.
- Hotel memiliki parkir kendaraan yang aman serta terjaminnya keamanan di kamar.

4. *Empathy* (empati)

Yaitu kesungguhan dalam memberikan perhatian secara individual atau khusus kepada konsumen mencakup tentang perhatian karyawan terhadap konsumen pemenuhan kebutuhan konsumen secara memuaskan. Dengan indikator:

- Karyawan hotel memberikan perhatian yang baik kepada konsumen.
- Karyawan hotel bersemangat dalam melayani konsumen.
- Karyawan hotel bersikap simpatik dan bersedia mendengar keluhan-keluhan konsumen dengan sabar.
- Karyawan hotel melayani konsumen dengan senyum dan ramah.

5. *Tangibles* (berwujud)

Yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana baik yang dimiliki perusahaan, mencakup tentang penampilan karyawan, keadaan ruangan dan fasilitas fisik yang menunjang kegiatan perusahaan. Dengan indikator:

- Hotel memiliki bangunan yang luas dan kokoh serta terlihat terang dari luar.
 - Hotel memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, mushalla dan toilet.
 - Karyawan hotel berpenampilan rapi dan sopan.
 - Penataan interior di ruang pelayanan dan kamar hotel rapi, bersih dan menarik.
2. Variabel Dependen
- Kepuasan tamu (Y), dengan indikator:
1. Kecepatan, yang dapat dilihat dari:
 - Kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan tamu.
 - Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan tamu.
 2. Ketepatan, yang dapat dilihat dari:
 - Ketepatan dalam penyampaian informasi dari karyawan hotel kepada konsumen.
 - Karyawan hotel siap dan tepat dalam melayani konsumen.
 3. Aman, dilihat dari:
 - Karyawan Hotel Pangeran Beach memberikan rasa aman pada konsumen dalam menginap.
 - Pihak Hotel memberikan keamanan terhadap kendaraan yang di parkir konsumen.
 4. Ramah tamah, dilihat dari:
 - Memperlakukan konsumen dengan ramah, baik dan sopan.
 - Memberikan senyuman dan ketulusan hati dalam melayani konsumen.
 5. Nyaman, dilihat dari:
 - Fasilitas kamar dan interior kamar yang nyaman bagi konsumen.
 - Memiliki ruangan tunggu yang nyaman, bersih dan rapi serta adanya koran baru setiap harinya.
 - Dilihat dari bangunan hotel yang memberikan rasa nyaman bagi konsumen yang menginap.

Teknik Analisa Data

Untuk mengetahui kakuratan data yang didapat dilakukan uji analisis data berikut:

1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam suatu kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur.

Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total atau skor total. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis butir, yaitu dengan cara mengkolerasikan skor tiap butir dengan skor butir yang merupakan jumlah tiap skor butir. Analisis butir ini menggunakan alat bantu program SPSS versi 16.0. kriteria pengujian analisis ini adalah jika nilai koefisien korelasi (r hitung) skor tiap butir dengan skor total lebih besar dan sama dengan nilai r tabel pada taraf signifikan ($\alpha=0,05$), maka butir pernyataan instrumen dinyatakan valid. sementara jika nilai koefisien korelasi (r hitung) skor tiap butir dengan skor total lebih kecil dari r tabel pada signifikasi ($\alpha=0,05$), maka butir pernyataan instrumen dinyatakan tidak valid atau gugur.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan, dapat diandalkan dan konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara mencoba instrumen sekali saja (*internal consistency*), kemudian dianalisis dengan teknik *alpha cronbroach* dengan menggunakan alat bantu program SPSS versi 16.0. kriteria pengujian analisis ini adalah jika nilai koefisien korelasi (r alpha) lebih besar dan sama dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi ($\alpha=0,05$), maka butir pernyataan instrumen dinyatakan reliabel. Sementara jika nilai koefisien korelasi (r alpha) lebih kecil dari nilai r tabel pada taraf signifikansi ($\alpha=0,05$), maka butir instrumen sejauh mana pengukuran itu dapat memberikan hasil yang relative tidak beda dilakukan pengulangan pengukuran terhadap subjek yang sama. Uji ini hanya dapat dilakukan pada pernyataan-pernyataan yang valid saja. .

3. Regresi linear berganda

Untuk memperkirakan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Pangeran Beach Padang digunakan analisa regresi linear berganda seperti persamaan regresi yang dikemukakan Supranto (2000:175) yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

X_1 = *Reliability* (kehandalan)

X_2 = *Responsiveness* (daya tanggap)

X_3 = *Assurance* (kepastian)

X_4 = *Empathy* (empati)

X_5 = *Tangible* (wujud)

Y = Kepuasan tamu

$b_1b_2b_3b_4b_5$ = koefisien regresi

a = konstanta

e = error

Teknik pengujian Hipotesis

Metode analisa yang digunakan untuk dua variabel tersebut yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan tamu sebagai variabel dependen adalah dengan menggunakan program SPSS (*Statistic Program Social Science*) sebagai berikut :

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas akan diikuti oleh variabel terikat pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai *R Square* (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen (Ghozali, 2005).

2. Uji F-Statistik

Menurut Santoso (2001) uji F-statistik adalah uji yang digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dan membuktikan hasil analisis regresi model apakah dapat memprediksi nilai variabel dependen. Apabila F hitung $>$ F tabel maka secara bersamaan variabel independen berpengaruh besar terhadap variabel dependen. Dengan tingkat signifikan (α) adalah 5%.

3. Uji T-Statistik

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diukur dengan menggunakan variabel *Reliabilitas*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* terhadap kepuasan tamu dalam menggunakan jasa Hotel Pangeran Beach Padang. Dengan α sebesar 5% (0,05). Maka penulis melakukan uji t-statistik.

Menyatakan uji t adalah suatu uji statistik yang dirumuskan sebagai berikut :

$$t = \frac{b}{sb}$$

Dengan keterangan :

t = mengikuti fungsi dengan derajat kebebasan : (df) = n-2

sb = standar baku

b = koefisien regresi

Kriteria penilaian:

Karakteristik pengujiannya adalah:

- t hitung > t tabel maka H_a diterima atau H_o ditolak. Value < $\alpha = 0,05$.
- t hitung < t tabel maka H_a ditolak atau H_o diterima. Value < $\alpha = 0.05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Demografi Responden

Dalam penelitian ini responden yang diteliti adalah tamu Hotel Pangeran Beach Padang dengan karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 2 dan 3 sebagai berikut:

Tabel 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	65	65
Perempuan	35	35
Jumlah	100	100

Sumber : Diolah Dengan SPSS 16.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tamu yang paling banyak didominasi oleh responden berjenis laki-laki sebanyak 65 orang, dan yang berjenis perempuan sebanyak 35 orang.

Tabel 3

Karakteristik Responden Berdasarkan usia

Usia Responden	Jumlah	Persentase (%)
17 s/d 22 tahun	0	0
23 s/d 30 tahun	53	53
31 s/d 50 tahun	40	40
50 tahun ke atas	7	7
Jumlah	100	100

Sumber : Diolah Dengan SPSS 16.

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa karakteristik usia responden 17 s/d 22 tahun tidak ada, usia 23 s/d 30 tahun sebanyak 53 orang, usia 31 s/d 50 tahun sebanyak 40 orang dan usia 50 tahun ke atas sebanyak 7 orang. Jadi jumlah responden yang didominasi yang berumur 23 s/d 30 tahun sebanyak 53 orang.

Hasil Pengujian Hipotesis Regresi Linier Berganda

Sebelum hasil uji hipotesis dipaparkan harus dilihat pertama kali hasil uji regresi bergandanya. Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 16 terlebih dahulu akan dilihat hasil yang didapat dari koefisien regresi untuk masing-masing variable dari tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.809	5.812		3.924	.000
X1	.217	.169	.133	1.281	.203
X2	.008	.195	.004	.039	.969
X3	.274	.179	.182	1.528	.130
X4	.239	.194	.143	1.231	.221
X5	.474	.178	.300	2.659	.009

Sumber : Diolah Dengan SPSS 16.

Pada tabel 7 dapat dilihat maka nilai penduga koefisien regresi dari masing-masing variabel dapat disubstitusikan ke dalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) sebesar 22,809
- Nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,217
- Nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,008
- Nilai koefisien regresi (b_3) sebesar 0,274
- Nilai koefisien regresi (b_4) sebesar 0,239
- Nilai koefisien regresi (b_5) sebesar 0,474

Sehingga diperoleh persamaan :

$$Y = 22,809 + 0,217X_1 + 0,008X_2 + 0,274X_3 + 0,239X_4 + 0,474X_5 + \varepsilon$$

Dari perhitungan regresi di atas maka diperoleh interpretasi sebagai berikut:

1. Konstanta dari persamaan di atas diperoleh sebesar 22,809 angka ini berarti jika diasumsikan *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* tidak ada maka Kepuasan Tamu masih tetap ada sebesar 22,809 hal ini karena masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan Tamu pada Hotel Pangeran Beach Padang.
2. Koefisien variabel *Reliability* diperoleh sebesar 0,217 positif (searah) angka ini berarti jika diasumsikan *Reliability* meningkat sebesar 1 satuan maka Kepuasan Tamu akan meningkat sebesar 0,217 dan sebaliknya jika *Reliability* menurun sebesar 1 satuan maka Kepuasan Tamu akan turun sebesar 0,217.
3. Koefisien variabel *Responsiveness* diperoleh sebesar 0,008 angka ini berarti jika diasumsikan *Responsiveness* meningkat sebesar 1 satuan maka Kepuasan Tamu akan

meningkat sebesar 0,008 dan sebaliknya jika *Responsiveness* menurun sebesar 1 satuan maka Kepuasan Tamu akan turun sebesar 0,008.

4. Koefisien variabel *Assurance* diperoleh sebesar 0,274 angka ini berarti jika diasumsikan *Assurance* meningkat sebesar 1 satuan maka Kepuasan Tamu akan meningkat sebesar 0,274 dan sebaliknya jika *Assurance* menurun sebesar 1 satuan maka Kepuasan Tamu akan turun sebesar 0,274.
5. Koefisien variabel *Empathy* diperoleh sebesar 0,239 angka ini berarti jika diasumsikan *Empathy* meningkat sebesar 1 satuan maka Kepuasan Tamu akan meningkat sebesar 0,239 dan sebaliknya jika *Empathy* menurun sebesar 1 satuan maka Kepuasan Tamu akan turun sebesar 0,239.
6. Koefisien variabel *Tangible* diperoleh sebesar 0,474 angka ini berarti jika diasumsikan *Tangible* meningkat sebesar 1 satuan maka Kepuasan Tamu akan meningkat sebesar 0,474 dan sebaliknya jika *Tangible* menurun sebesar 1 satuan maka Kepuasan Tamu akan turun sebesar 0,474.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hasil pengujian koefisien determinasi penelitian ini dapat dilihat pada hasil pengolahan data melalui SPSS versi 16 tabel 8 berikut:

Tabel 8
Hasil Pengujian Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.396 ^a	.157	.112	4.454

Sumber : Diolah Dengan SPSS 16.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 8 diketahui bahwa nilai R^2 adalah sebesar 0,157. Hal ini berarti besarnya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 15,7%, sisanya sebesar 84,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

Hasil Uji F:

Adapun hasil uji F penelitian ini dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9
Hasil Pengujian Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	346.432	5	69.286	3.493	.006 ^a
Residual	1864.558	94	19.836		
Total	2210.990	99			

Sumber : Diolah Dengan SPSS 16.

Dari table 9 dapat dilihat bahwa nilai f hitung sebesar 3,493 sedangkan f tabel dengan α 5%=0,165 ($df = n - 2$). Maka didapat hasil f hitung > dari f tabel sehingga dapat diketahui bahwa secara bersamaan variabel independen berpengaruh besar terhadap variabel dependen.

Hasil Uji T

Untuk mengetahui hasil uji t dapat digunakan hasil tabel regresi yang ada sebelumnya. Dengan rincian sebagai berikut:

1. Nilai statistik t hitung = 1.281 sedangkan nilai t tabel dengan α 5%= 1,660 berarti t hitung < t tabel maka nilai regresi dari X_1 (*Reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Pangeran Beach Padang.
2. Nilai Statistik t hitung = 0,039 sedangkan nilai t tabel dengan α 5%=1,660 berarti t hitung < t tabel maka nilai regresi dari X_2 (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Pangeran Beach Padang.
3. Nilai statistik t hitung = 1.528 sedangkan nilai t tabel dengan α 5%= 1,660 berarti nilai t hitung < t tabel maka nilai regresi dari X_3 (*Assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Pangeran Beach Padang.
4. Nilai statistik t hitung = 1.231 sedangkan nilai t tabel dengan α 5%= 1,660 berarti nilai t hitung < t tabel maka nilai regresi dari X_4 (*Empathy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Pangeran Beach Padang.
5. Nilai statistik t hitung = 2.659 sedangkan nilai t tabel dengan α 5%= 1,660 berarti nilai t hitung > t tabel maka nilai regresi dari X_5 (*Tangible*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Pangeran Beach Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, 2003. *"Secret of Relationship Management"*. Jakarta.
- Gasper dan Vincent, 2001. *Kualitas Pelayanan*, Gramedia, Jakarta.
- Ghozali, 2005. *Strategi Memilih Metode Penelitian*. Yogyakarta.
- Hermawan Kartajaya dkk. 2003. *Rethinking Marketing*. Jakarta.
- Kotler, 2000. *Dasar-dasar Pemasaran*. Penerbit : Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit : Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Oliver dalam Barnes, 2003. *Competitive Strategy*. USA.
- Parasuraman, et al dalam Lupiyoadi, 2001. *Kepuasan Pelanggan*. Bandung.
- Parasuraman et.al, dalam Edwin, 2004. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta.
- Riduwan dan Akdon, 2006. *Skala Pengukuran Variabel*. Jakarta.
- Santoso, 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, 2003. *Pelayanan Yang Baik*. Jakarta.
- Sugiarto, 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, 2001. *Analisis Kepuasan Pelanggan*. Rhineka Chipta. Jakarta.
- Tjiptono, 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta.
- Zulian Yamit, 2005. *Pengaruh Kualitas Jasa*. Bandung.