



Jurnal Hospitaliti

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI MANADO QUALITY HOTEL

Sony Wijanarko, Johny Lieke, Esterlita Makakombo
Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ARTICLE INFO

ABSTRACT

This study aims to find out how the Effect of Service Quality and Facilities on Guest Satisfaction at Manado Quality Hotel. The research method used is quantitative method, with multiple linear regression data analysis techniques. The population in this study were hotel guests, with a sample of 30 guests at Manado Quality Hotel. The results of the study proved that the Quality of Service and Facilities had a positive and significant effect on Guest Satisfaction with a regression coefficient value of 3,225 and a significance of . This shows that the higher the Quality of Employee Service, the higher the Guest Satisfaction. The facility has a positive and significant effect on Guest Satisfaction with a regression coefficient value of 8.738 and a significance of 0.000. This shows that the better the facilities available at the hotel, the better the Guest Satisfaction will be. Quality of Service and Facilities has a significant influence on Guest Satisfaction with an F-count value of 161,471 and a significance of 0.000. This shows that the better the Quality of Service and Facilities, the more Guest Satisfaction will increase. The conclusion of this study is that the Quality of Service and Facilities has a significant influence on Guest Satisfaction at Manado Quality Hotel. The advice given is that Manado Quality Hotel must provide good service in accordance with applicable Standard Operating Procedures and Complete some of the Facilities needed by Guests to increase guest satisfaction during the stay.

Keywords:
Provide 4-6 Keywords

*Quality of Service
Facilities
Guest Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamun di Manado Quality Hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kuantitatif, dengan teknik analisis data Regresi Linear Berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel, dengan sampel sebanyak 30 orang tamu di Manado Quality Hotel. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu dengan nilai koefisien regresi sebesar 3.225 dan

signifikansi sebesar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan Karyawan, maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Tamu. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu dengan nilai koefisien regresi sebesar 8,738 dan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Fasilitas yang tersedia di hotel, maka akan semakin membaik pula Kepuasan Tamu. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mempunyai Pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu dengan nilai F-hitung sebesar 161,471 dan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, maka akan semakin meningkat pula Kepuasan Tamu. Kesimpulan penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Manado Quality Hotel. Saran yang diberikan adalah Manado Quality Hotel harus memberikan Pelayanan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan Melengkapi beberapa Fasilitas yang dibutuhkan Tamu untuk meningkatkan Kepuasan tamu selama menginap.

PENDAHULUAN

Pariwisata telah menjadi industri terbesar dan memperlihatkan pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun. Pariwisata modern saat ini juga dipercepat oleh proses globalisasi dunia sehingga menyebabkan terjadinya interkoneksi antar bidang, antar bangsa, dan antar individu yang hidup di dunia ini. Perkembangan teknologi informasi juga mempercepat dinamika globalisasi dunia, termasuk juga di dalamnya perkembangan dunia hiburan, rekreasi dan pariwisata. Sektor Pariwisata memegang peranan sebagai salah satu sumber penghasil devisa negara. Sejalan dengan perkembangan tersebut diperlukan kemampuan untuk menggali, mengolah, dan mempromosikan kepariwisataan, sehingga banyak menarik wisatawan lokal dan mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia.

Kekayaan sumber daya alam yang dimiliki kawasan Indonesia menjadikan Indonesia menjadi banyak potensi untuk dikembangkan baik dalam sektor pertanian, perkebunan, pertambangan, industri dan pariwisata. Selain kekayaan sumber daya alam yang melimpah, unsur keindahan alam, keunikan budaya, peninggalan sejarah, keanekaragaman flora dan fauna serta keramahan penduduk lokal menjadi nilai tambah bagi pengembangan sektor pariwisata di Indonesia. Terdapat 17.000 pulau, 1.340 suku, 1.001 bahasa daerah yang berbeda menjadikan Indonesia sebagai negara yang memiliki keanekaragaman yang di jadikan satu oleh "*Bhineka Tunggal Ika*".

Provinsi Sulawesi Utara terletak di ujung utara Pulau Sulawesi dengan Ibu kotanya Manado. Sebelah timur berbatasan dengan Laut Maluku dan Samudera Pasifik, sebelah selatan

berbatasan dengan Teluk Tomini dan Laut Maluku, sebelah barat berbatasan dengan Laut Sulawesi dan Provinsi Gorontalo, sebelah utara berbatasan dengan *Davao del sur* (Filipina). Provinsi Sulawesi Utara memiliki 11 Kabupaten, 4 Kota, 159 Kecamatan, 1.691 Kelurahan. Sulawesi utara memiliki keindahan alam yang sangat beragam dan mendunia, seperti Taman laut Bunaken, Pulau Lembeh, Pulau Lihaga, Pantai Paal dan masih banyak lagi tempat menarik lainnya. Perkembangan industri perhotelan di Manado tampak jelas dengan penampilan bangunan hotel yang mewah dengan interior menarik, mulai dari hotel melati sampai berbintang.

Industri perhotelan dan pariwisata memiliki hubungan yang saling berkaitan. Industri perhotelan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan pembangunan sektor pariwisata. Dapat dikatakan, industri perhotelan merupakan tolak ukur dari perkembangan dan keberhasilan dalam mempromosikan pariwisata di suatu daerah, para wisatawan yang berkunjung tentunya akan membutuhkan tempat untuk beristirahat dan melepas lelah. Di sinilah peran industri perhotelan dibutuhkan. Industri perhotelan merupakan suatu bidang jasa yang menggabungkan produk serta layanan, di samping itu juga pembuatan dan pembangunan hotel di desain senyaman mungkin untuk tamu, mulai dari bangunan hotel yang di buat modern, elegan, serta juga dipadukan dengan interior dan eksterior yang menarik baik itu di *room, restaurant, lounge, bar, meeting room*, pasti sangat membuat nyaman untuk para tamu yang berkunjung dan menginap

Manado Quality Hotel adalah salah satu hotel bintang empat yang beralamat di jln. Piere

Tendean No. 88-89 Boulevard Manado, Provinsi Sulawesi Utara dan memiliki fasilitas 143 kamar, *Meeting Rooms, Havilla Lounge, Restaurant, Laundry & Dry Cleaning Service*. Manado Quality Hotel selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan harapan tamu mulai dari keramahtamahan dan ditunjang dengan keterampilan (*skill*) karyawan dalam hal memberikan layanan kepada tamu. kemudian suasana yang sangat berbeda diciptakan ketika menginap di sebuah hotel yang mana para karyawannya selalu menyapa, senyum, sopan dan santun dalam melayani serta fasilitas-fasilitas hotelnya yang bisa digunakan atau dimanfaatkan oleh para tamu, ini semua bertujuan agar semakin membuat para tamu sangat nyaman ketika menginap di hotel. Saat ini pertimbangan tamu dalam menentukan pilihannya untuk menginap di sebuah hotel dari layanan yang berkualitas diberikan oleh *staff*/karyawan tersebut, kemudian juga dengan fasilitas hotel yang bisa digunakan dan nikmati oleh tamu yang mempermudah segala kebutuhan tamu tersebut. Jadi persepsi yang dibuat oleh tamu terhadap pelayanan yang berkualitas melingkupi kesan yang berkaitan dengan bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan empati, yang di ukur melalui instrumen *SERVEQUAL*.

Semakin baiknya kualitas pelayanan dan fasilitas di hotel maka tamu akan merasa senang, nyaman dan puas saat menginap di hotel, dan jika tamu telah merasa puas oleh pelayanan dan fasilitas yang telah di berikan maka tamu tersebut kemungkinan balik lagi untuk menginap kembali di hotel tersebut. Karena kualitas pelayanan sangat penting dan merupakan salah satu kunci sukses dari setiap layanannya, dan semakin kualitas pelayanan itu tinggi atau memiliki standarnya maka jasa tersebut akan selalu digunakan, karena kualitas dan kepuasan adalah hal yang berkaitan. Pelayanan yang berkualitas adalah kunci dalam merebut kesuksesan, bagus tidaknya sesuatu kualitas pelayanan sangat bergantung pada keahlian oleh penyedia jasa buat perihal memenuhi harapan dari para tamu.

Selain kualitas pelayanan yang baik, penyediaan fasilitas juga turut berperan dalam menjaring kepuasan tamu. Yang di mana fasilitas merupakan prasarana yang tujuannya mempermudah pelanggan dalam melakukan aktivitas-aktivitasnya. Para pelanggan sekarang lebih dominan mempertimbangkan faktor-faktor dalam hal untuk menentukan sebuah produk atau jasa yang mereka inginkan termasuk jasa yang bergerak dibidang

perhotelan. Fasilitas menjadi suatu pertimbangan oleh seorang pelanggan dalam menentukan pilihannya untuk menginap di hotel. Seperti dalam hal fasilitas yang bagus, keren, dan lengkap yang disediakan oleh pihak hotel, maka dari itu akan timbul rasa puas dan nyaman yang dirasakan oleh pelanggan, semua itu akan membuat para pelanggan memilih hotel tersebut, karena kelengkapan fasilitasnya.

Kepuasan pelanggan/tamu merupakan tujuan utama atau prioritas dari sebuah usaha industri perhotelan maupun usaha yang bergerak dibidang jasa lainnya, kenapa demikian karena dengan pelanggan atau tamu merasa puas terhadap layanan atau fasilitas yang telah disajikan, semua itu bertujuan membuat hubungan antara pelanggan dengan penyedia jasa tersebut akan baik dan memberikan citra yang baik mengenai hotel. Berdasarkan pengamatan peneliti selama *On The Job Trainig* di Manado Quality Hotel peneliti mendapati yaitu, Belum maksimalnya karyawan ketika memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu di Manado Quality Hotel, kurangnya fasilitas pendukung di Manado Quality Hotel, kurangnya kesadaran beberapa karyawan tentang pentingnya disiplin kerja karyawan di Manado Quality Hotel, kurangnya pelatihan khusus (*training*) untuk karyawan di Manado Quality Hotel, lambatnya *departement engeneering* memperbaiki kerusakan khususnya dikamar tamu, berlebihannya jam kerja bagi karyawan *Food and Beverage Service* di Manado Quality Hotel, kurangnya kerja sama antara sesama karyawan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu. Dalam hal ini pelayanan hotel dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang dan jasa sesuai dengan keinginan tamu. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diharapkan oleh tamu terpenuhi dan membuat tamu merasa puas, sementara jika melebihi apa yang diharapkan tamu, maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan hotel sangat memuaskan. Berikut penjelasan beberapa Para Ahli tentang Kualitas Pelayanan:

Menurut Ratminto (2013), Kualitas pelayanan adalah tolak ukur keberhasilan Pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima pelayanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan.

Kemudian menurut John J. Sviokla dalam Tjiptono (2012), Kualitas Pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan serta mampu menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selanjutnya Kotler (2012), Kualitas pelayanan diartikan sebagai keseluruhan ciri dari barang dan jasa yang mempengaruhi pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan maupun tidak dinyatakan.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian dari konsumen atau pelanggan terhadap barang atau jasa yang dibelinya, kualitas pelayanan juga dikatakan sangat mempengaruhi karena untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan kepuasan saat melakukan pembelian.

Kepuasan Tamu

Untuk memenangkan persaingan, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih baik murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada persaingan. Berikut ini beberapa pengertian Kepuasan Tamu menurut Para Ahli:

Menurut Indrasari (2019), Mengatakan bahwa Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Selanjutnya menurut Tjiptono (2012), Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut Umar dalam Indrasari (2019), mengatakan bahwa Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Selanjutnya Menurut Kotler dan Keller (2012) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil)

yang diharapkan. Menurut Priansa (2017) Lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah:

- a. Harapan
- b. Kinerja
- c. Perbandingan
- d. Pengalaman
- e. Konfirmasi dan Dikonfirmasi

Pelanggan merasa puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang bila harapan mereka dilebihi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang dengan hasil yang dirasakan konsumen setelah mendapatkan layanan yang baik dan memuaskan, serta kinerja perusahaan yang memenuhi harapan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dibagi menjadi dua, yaitu: data primer dan sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, sebagai sampel yaitu terdiri dari 30 orang tamu di Manado Quality Hotel. Teknik analisis data dibagi menjadi enam bagian, yaitu: uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari asil dari penyebaran data kuesioner kepada responden yaitu berjumlah 30 responden, maka di peroleh perhitungan dari pernyataan Kualitas Pelayanan (Variabel X_1), Fasilitas (Variabel X_2) dan Kepuasan Tamu (Variabel Y) di Manado Quality Hotel. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis yang diajukan oleh penelitian ini, perlu dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu yang meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas yang dilakukan sebagai berikut:

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.38, tabel 4.39 dan tabel 4.40 hasil uji validitas variabel X_1 (kualitas pelayanan) X_2 (fasilitas) dan variabel Y (kepuasan tamu).

Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	77,73	113,513	,897	,775
X1_2	77,63	112,309	,844	,773
X1_3	77,63	112,033	,869	,772
X1_4	77,67	108,368	,942	,762
X1_5	77,63	108,654	,893	,763
X1_6	77,60	111,903	,842	,772
X1_7	77,63	112,861	,795	,774
X1_8	77,67	108,782	,912	,763
X1_9	77,63	108,930	,873	,764
X1_10	77,63	108,240	,922	,762
X1_total	40,87	30,602	1,000	,969

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, (2022)

Dari tabel 4.38 menunjukkan bahwa setiap item pada variabel X1 (kualitas pelayanan) valid dikarenakan nilai r hitung pada tabel di atas $\geq$ nilai r tabel. Di mana nilai r tabel = 0.361 (30 responden).

Uji Validitas Variabel X2 (Fasilitas)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	93,83	125,730	,886	,760
X2_2	93,70	125,252	,762	,760
X2_3	93,80	126,372	,686	,762
X2_4	93,70	120,769	,876	,749
X2_5	93,73	126,202	,715	,762
X2_6	93,80	125,752	,829	,760
X2_7	93,63	123,895	,819	,756
X2_8	93,77	124,668	,878	,758
X2_9	93,87	120,947	,870	,750
X2_10	93,87	124,809	,905	,758
X2_11	93,70	124,838	,795	,758
X2_12	94,07	127,995	,445	,768
X2_total	48,93	33,926	1,000	,947

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, (2022)

Dari tabel 4.39 menunjukkan bahwa setiap item pada variabel X2 (fasilitas) valid dikarenakan nilai r hitung pada tabel di atas $>$ nilai r tabel. Dimana nilai r tabel = 0.361 (30 responden)

Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Tamu)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	78,67	110,368	,909	,773
Y2	78,57	108,944	,876	,769
Y3	78,60	106,731	,844	,764
Y4	78,60	106,179	,885	,762
Y5	78,37	108,654	,750	,769
Y6	78,57	109,357	,839	,770
Y7	78,50	105,569	,856	,761
Y8	78,47	107,775	,877	,766
Y9	78,47	105,775	,825	,762
Y10	78,53	108,051	,917	,766
Y_total	41,33	29,816	1,000	,961

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, (2022)

Dari tabel 4.40 menunjukkan bahwa setiap item pada variabel Y (kepuasan tamu) valid dikarenakan nilai r hitung pada tabel di atas $>$ nilai r tabel. Dimana nilai r tabel = 0.361 (30 responden)

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran di mana pengujiannya dapat dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisis sejauh mana hasil penelitian setiap instrumen yang digunakan tetap konsisten. Nunnally (1994) dalam Ghazali (2011: 48) berpendapat bahwa bila variabel yang diukur memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,50 maka instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel. Hasil Uji reliabilitas instrumen disajikan pada tabel berikut ini:

Uji Reliabilitas

Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,969	10

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, (2022)

Tabel 4.41 menunjukkan angka *Cronbach's Alpha* variabel X1 $0,969 > 0,50$ yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel. Sehingga instrumen ini dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas Variabel X2 (fasilitas)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,777	12

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, (2022)

Tabel 4.42 menunjukan angka *Cronbach's Alpha* variabel X2 $0,777 > 0,50$ yang menunjukan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel. Sehingga instrumen ini dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,51673172
Most Extreme Differences	Absolute		,230
	Positive		,230
	Negative		-,112
Test Statistic			,230
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,072 ^d
	99% Confidence Interval		
Test distribution is Normal. ^a			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, (2022)

Berdasarkan Tabel 4.44 Hasil Uji Normalitas dapat diketahui nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0.230 dengan signifikansi sebesar 0.72. Nilai $\text{sig} = 0.72 > \alpha = 0.05$ hal ini mengindikasikan bahwa model Persamaan Regresi tersebut berdistribusi normal.

Uji Reliabilitas Variabel Y (kepuasan tamu)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,788	10

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, (2022)

Tabel 4.43 menunjukkan angka *Cronbach's Alpha* variabel Y $0,788 \geq 0,50$ yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel. Sehingga instrumen ini dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini.

Uji Normalitas

Uji Normalitas kolmogorov smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal. Sebaliknya apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.44 berikut.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika tergejala Multikolinearitas, maka Model Regresi menjadi buruk karena beberapa variabel akan menghasilkan parameter yang mirip sehingga dapat saling mengganggu. Pendeteksian problem Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cutoff* yang digunakan adalah nilai *tolerance* atau sama dengan nilai VIF Apabila hasil analisis menunjukkan nilai *tolerance* diatas 0,10 dan nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel didalam model regresi Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Hasil Uji Multikolinearitas

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Model (Constant)		
	KUALITAS PELAYANAN	,403	2,479

	FASILITAS	,403	2,479
--	-----------	------	-------

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2022

Dari hasil uji Multikolineritas pada

Tabel 4.45 di atas dapat diketahui:

1. Nilai tolerance variabel Kualitas Pelayanan (X1) yakni 0,403 lebih besar dari 0,10. Sementara itu, nilai VIF variabel X1 yakni 2,479 lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolineritas.
2. Nilai *tolerance* variabel Fasilitas (X2) yakni 0,403 lebih besar dari 0,10. Sementara itu, nilai VIF variabel X2 yakni 2.479 lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolineritas.

Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika tidak konstan atau berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah Varians Variabel gangguan sama (Homokedastisitas) atau tidak terjadi Heterokedastisitas (Ghozali, 2018).

Metode Uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Korelasi Spearman's yaitu mengkorelasikan Variabel Independen dengan nilai *unstandardized* residual. Pengujian menggunakan tingkat Signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika Korelasi antara Variabel Independen dengan residual di dapat signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas pada Model Regresi. Berikut ini adalah Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas:

Hasil Uji Heteroskedastisitas

			KUALITAS PELAYANAN	FASILITAS	Unstandardized Residual
Spearman's rho	KUALITAS PELAYANAN	Correlation Coefficient	1,000	,393*	-,201
		Sig. (2-tailed)	.	,032	,288
		N	30	30	30

	FASILITAS	Correlation Coefficient	,393*	1,000	-,178
		Sig. (2-tailed)	,032	.	,346
		N	30	30	30
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-,201	-,178	1,000
		Sig. (2-tailed)	,288	,346	.
		N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2020

Tabel 4.46 di atas menunjukkan bahwa nilai Signifikansi dari Variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0.288 lebih besar dari 0.05 berarti dapat disimpulkan bahwa dalam Model Regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai Signifikansi dari Variabel Fasilitas (X2) adalah 0.346 lebih besar dari 0.05 berarti dapat disimpulkan bahwa dalam Model Regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini, pengujian Hipotesis menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil Regresi Linier berganda dapat dilihat pada Tabel 4.47 berikut:

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
Model		B	Std. Error		
1	(Constant)	3,351	2,503	1,339	,192
	KUALITAS PELAYANAN	,268	,083	,271	,325
	FASILITAS	,689	,079	,735	,838

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2022

Dengan melihat Tabel 4.47 di atas, dapat disusun persamaan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,351 + 0,268 X_1 + 0,689 X_2$$

- Konstanta sebesar (3,351) menyatakan bahwa jika satu satuan Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dalam keadaan tetap (konstan) maka Variabel Kepuasan Tamu yang diperoleh akan meningkat sebesar 3,351.
- Koefisien regresi Variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,271 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Variabel Kualitas Pelayanan, maka akan meningkatkan Variabel Kepuasan tamu sebesar 0,271. Dan sebaliknya, jika terjadi penurunan satu satuan Variabel Kualitas Pelayanan maka Variabel Kepuasan tamu menurun sebesar 0,271.
- Koefisien regresi Variabel Fasilitas sebesar 0,735 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Variabel Fasilitas, maka akan meningkatkan Variabel Fasilitas sebesar 0,735. Dan sebaliknya, jika terjadi penurunan satu satuan Variabel Fasilitas 0,375 maka Variabel Kepuasan Tamu akan menurun sebesar 0,375.

Menilai Ketetapan model (*Goodness of Fit Test*)

Uji Koefisien Determinasi (*adjusted R*)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kemampuan model regresi untuk menjelaskan variasi hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Tamu (Y) secara bersama-sama yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.48 berikut ini:

Hasil Analisis Koefisiensi Determinasi				
Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,961 ^a	,923	,917	1,572
a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN				
b. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU				

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2022

Berdasarkan Tabel 4.48, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,923. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa sebesar 92,3% Variabel Kepuasan Tamu dapat dijelaskan oleh variasi Variabel Kualitas

Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2), sedangkan sisanya sebesar 7,7% (100% - 92,3%) dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model ini adalah di antaranya:

- Kurangnya pelatihan khusus (*training*) untuk karyawan Manado Quality Hotel
- Kurangnya kerja sama antara sesama karyawan Manado Quality Hotel
- Lambatnya *departement engeneering* memperbaiki kerusakan khususnya dikamar tamu
- Berlebihannya jam kerja bagi karyawan *Food & Beverage Service* di Manado Quality Hotel
- Kurangnya kesadaran beberapa karyawan tentang pentingnya disiplin kerja karyawan di Manado Quality Hotel

Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam Model Regresi Variable Independen secara persial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, di mana jika nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel maka uji regresi dikatakan signifikan atau dengan melihat angka signifikannya. Berdasarkan Tabel 4.49 diperoleh hasil, sebagai berikut:

Hasil Uji T					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3,351	2,503		-1,339	,192
KUALITAS PELAYANAN	,268	,083	,271	3,225	,003
FASILITAS	,689	,079	,735	8,738	,000
a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU					

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2022

Jika: T hitung > T tabel maka Ha diterima
 Jika: T tabel > T hitung maka Ho ditolak
 Diketahui nilai T tabel sebesar 2,052 maka:

- Diketahui nilai sig untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu sebesar nilai t hitung 3,225 > t tabel 2,052, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis pertama diterima.

Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Tamu (Y).

- b. Diketahui nilai sig untuk pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu sebesar nilai t hitung $8,738 > t$ tabel 2,052, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis kedua diterima. Artinya terdapat pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Tamu (Y).

Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. dapat dilihat pada Tabel 4.50 berikut ini:

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	797,953	2	398,976	161,471	,000 ^b
	Residual	66,714	27	2,471		
	Total	864,667	29			
a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU						
b. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN						

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2022

Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dari hasil output di atas (ANOVA), nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga dapat diketahui bahwa $0,000 < 0,05$. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan atau bersama-sama mempunyai Pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y).

Pembahasan dan Hasil Penelitian

Hasil pengujian terlihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Tamu (Y). Lebih rinci hasil pengaruh ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu

Hasil Uji t pada model regresi diperoleh Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan nilai t-hitung sebesar $3.225 > t$ -tabel 2,052. apabila nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel maka secara statistik menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y) di Manado Quality Hotel. Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan tamu yang datang menginap atau berkunjung di hotel adalah dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan tamu.

Apabila tamu telah benar-benar merasa puas, tamu akan melakukan kunjungan kembali ke hotel dan akan bercerita kepada banyak orang bahwa hotel yang dia tempati selama menginap baik dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk datang berkunjung kembali di Manado Quality Hotel. maka dari itu, Hotel harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada tamu melalui kualitas pelayanan. Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan adalah merupakan aspek penting dalam bertahan didunia bisnis dan memenangkan persaingan. Sudah selayaknya karyawan Manado Quality Hotel mempunyai Kualitas Pelayanan yang baik. Dengan memberikan pelayanan dan kebutuhan tamu selama menginap maka dapat meningkatkan tingkat hunian dan kepercayaan tamu kepada pihak hotel untuk bekerja sama. Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ha1: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Manado Quality Hotel.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu

Faktor yang tidak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan adalah mengenai fasilitas. Hasil Uji t pada model regresi diperoleh Nilai koefisien regresi Fasilitas nilai t-hitung sebesar $8.738 > t$ -tabel 2,052. Apabila nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel maka secara statistik menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y) di Manado Quality Hotel. Fasilitas merupakan bagian yang perlu untuk diperhatikan dalam bidang usaha jasa karena berkaitan dengan apa yang dirasakan tamu. Tamu menilai dari hal-hal yang telah mereka

terima setelah tamu menerima jasa yang ditawarkan. Tamu cenderung melihat fakta-fakta yang ada sebagai bukti dari kualitas jasa yang ditawarkan. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka tamu cenderung memperhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Berdasarkan pernyataan di atas hotel yang memiliki fasilitas lengkap akan mempengaruhi kepuasan tamu. Dalam hal ini Manado Quality Hotel telah berupaya memberikan fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan tamu selama menginap. Sehingga tamu akan merasa nyaman dan puas saat datang di Manado Quality Hotel. Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan tamu. Apabila fasilitas yang di sediakan sesuai dengan kebutuhan tamu maka mereka akan merasa puas. Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ha2: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Manado Quality Hotel.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu

Apabila pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamu buruk maka akan mempengaruhi kepercayaan tamu. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan secara baik dan dengan ketulusan maka tamu akan merasa senang serta merasa sangat di hargai. Karyawan harus dapat dan mampu memecahkan masalah dan kesulitan yang dialami tamu selama menginap agar supaya timbul rasa kepercayaan yang tinggi dari tamu kepada pelayanan yang diberikan karyawan. Selain pelayanan, fasilitas adalah merupakan hal penting ketika tamu memutuskan untuk menginap, menikmati hari liburnya, atau untuk keperluan bisnis dan pekerjaan. Semakin terpenuhi kebutuhan dan keperluan tamu maka semakin sering tamu akan mengunjungi Manado Quality Hotel.

Hotel yang dapat meningkatkan semua aspek kualitas pelayanan dan fasilitas secara konsisten, maka hotel tersebut akan selalu berusaha meningkatkan kepuasan tamu. Tamu yang memperoleh kepuasan pada saat menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak Manado Quality Hotel, maka tamu tersebut

merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Manado Quality Hotel sesuai dengan apa yang diharapkan. Dari hasil output SPSS menunjukkan nilai F-hitung sebesar 161,471 nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y). Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ha3: Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Manado Quality Hotel.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi linier berganda yang dilaksanakan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu di Manado Quality Hotel dapat dibuat kesimpulan. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Tamu Manado Quality Hotel. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan dan semakin lengkap Fasilitas yang disediakan oleh Manado Quality Hotel, maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Tamu. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Manado Quality Hotel. Penilaian tamu tak lepas dari tindakan setiap karyawan yang memberikan pelayanan tepat waktu, memberikan pelayanan yang dibutuhkan tamu, memberikan solusi kepada tamu, dan bersedia untuk menanggapi setiap keluhan tamu. Fasilitas adalah faktor yang tak kalah penting. Dengan adanya Fasilitas yang memadai akan membuat meningkatnya kepuasan tamu. Ada beberapa hal yang menjadi dasar pertimbangan tamu, dilihat dari Fasilitas yang dibutuhkan ketika ingin menginap di Hotel: seperti dengan tersedianya aliran listrik yang baik, jaringan internet jangkauan luas, kebersihan dan keindahan dalam kamar hotel dan ruangan lainnya, akses jalan menuju hotel mudah dijangkau, dan masih banyak lagi pertimbangan lainnya. Dari hal di atas diharapkan Manado Quality Hotel harus mampu bersaing dan tetap mengutamakan kebutuhan tamu adalah yang paling utama.

DAFTAR REFERENSI

- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa*. Jurnal Semarak.
- Chandra. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Dr. M. Liga Suryadana, M. (2013). *Sosiologi Pariwisata*. Bandung: Humaniora.
- Fandy, T. d. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Hartini, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel Sakura Palangka Raya*. AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba. Jakarta: Salemba Empat.
- Kustini, H. (2017). *General Hotel Management*. Yogyakarta: Deepublish.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). *Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada holiday hotel di kota batam*. Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis.
- Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ridwan, M. (2019). *Perencanaan Pengembangan Daerah Tujuan Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sa'adah, L. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawati, A., Made, N., & Seminari, N. K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Tjiptono. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vuspita, V. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kaliban Hotel* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Yulesti, afdia. (2017) "analisis kelayakan danau tajwid (kajuid) sebagai objek wisata di kecamatan langgam kabupaten pelalawan" jurnal online mahasiswa.
- Wisnawa, I. M. (2019). *Manajemen Pemasaran Pariwisata Model Brand Loyalty pengembangan Potensi Wisata di Kawasan Pedesaan*. Yogyakarta: Deepublish.

Sumber Internet:

- Toha, M., & Miyanto. (2015). "Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D'
- Tarigan, P. R. S. B. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen"
- www.kajianpustaka.com
- <https://repository.usd.ac.id>
- <https://perpustakaan.pancabudi.ac.id>
- <http://repository.stimart-amni.ac.id>

Copyright holder:
(2023)

First publication right:
Jurnal Hospitaliti