

ARTIKEL ILMIAH

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PENGINAPAN KURNIA
PASIR PENGARAIAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH:

ANGGI SYAHPUTRA

NIM: 1025138

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2015**

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PENGINAPAN KURNIA
PASIR PENGARAIAN**

**Karya Ilmiah ini Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Kelulusan
Studi Sarjana (S1) di Universitas Pasir Pengaraian**

Ditetapkan dan Disahkan di Pasir Pengaraian
Pada Tanggal 24 Desember 2014

Oleh:

Arrafiqur Rahman, SE, MM
Pembimbing I

Hidayat, SE, MM
Pembimbing II

Mengetahui,

Seprini, SE, MM
Ketua Program Studi

SURAT PERNYATAAN SUMBER TULISAN ARTIKEL ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Syahputra

NIM : 1025138

1. Menyatakan bahwa Artikel Ilmiah yang saya tuliskan benar bersumber dari kegiatan penelitian/perencanaan yang telah dilakukan sendiri oleh penulis bukan oleh pihak lain.
2. Naskah ini belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dalam bentuk prosiding maupun jurnal sebelumnya.

Demikianlah Surat Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan pihak manapun juga untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pasir Pengaraian, 24 Desember 2014

Yang Membuat Pernyataan,

Pembimbing I,

Anggi Syahputra
NIM. 1025138

Arrafiqur Rahman, SE, MM
NIDN. 1018108502

Mengetahui
Ketua Program Studi

Seprini, SE, MM
NIDN. 1025097804

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGINAPAN KURNIA
PASIR PENGARAIAN**

anggi_putra2440@yahoo.com

Anggi Syahputra, Arrafiqur Rahman, Hidayat

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan yang menginap di Penginapan Kurnia dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak untuk dijadikan sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai TCR untuk indikator bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati dalam kondisi cukup baik, sedangkan kepuasan pelanggan dalam kondisi baik. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sarannya yaitu sebaiknya Penginapan Kurnia meningkatkan dimensi kualitas pelayanan supaya dapat memberikan kepuasan tamu yang optimal.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Abstract

This research aimed to analyze the level of customer satisfaction staying in Penginapan Kurnia with the quality of services provided. The sampling technique is purposive sampling sampling techniques with special consideration that deserves to be sampled. The results showed that the TCR values for indicators of physical evidence, reliability, assurance, responsiveness, and empathy in fairly good condition, while customer satisfaction in good condition. Quality of service significantly influence customer satisfaction. Her advice that should Penginapan Kurnia improve service quality dimensions in order to provide an optimal guest satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Quality of Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Meningkatnya intensitas persaingan menuntut setiap pelaku bisnis penginapan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan tamunya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pihak pesaing lainnya.

Pengusaha penginapan dituntut untuk berlomba-lomba dalam menarik minat pelanggan untuk menginap di penginapan mereka. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menarik minat pelanggan misalnya dengan melakukan promosi, diskon harga, memasang iklan, dan sebagainya. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan atau tamu yang menginap.

Penginapan Kurnia merupakan salah satu perusahaan jasa (pelayanan) yang berlokasi di Jalan Tuanku Tambusai Kota Pasir Pengaraian. Perusahaan ini memberikan jasa atau pelayanan sewa kamar dengan harga atau tarif yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan.

Untuk memberikan kepuasan pelanggan atau tamu yang menginap maka pihak Penginapan Kurnia berusaha untuk memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan atau tamu yang menginap. Namun demikian masih ada juga keluhan atau rasa kurang puas yang dialami oleh tamu.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis membuat suatu rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan yang menginap di Penginapan Kurnia dengan kualitas pelayanan yang diberikan?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di Penginapan Kurnia?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan yang menginap di Penginapan Kurnia dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di Penginapan Kurnia.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi penulis, dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang ilmu kepuasan pelanggan.
2. Bagi akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang praktek kepuasan pelanggan di perusahaan sesuai dengan teori yang telah dipelajari.
3. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan acuan dalam melakukan penilaian kepuasan pelanggan.
4. Bagi peneliti lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan

sebagai referensi tambahan untuk penelitian yang sejenis.

LANDASAN TEORI

Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2007).

Menurut pendapat yang disampaikan oleh Kotler (2007: 182) bahwa ada lima dimensi yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*).

Menurut Thorik dan Utus (2006), pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

Menurut Kotler (2007: 215), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Keberhasilan perusahaan apabila karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga

pelanggan merasa puas dan di mata pelanggan citra menjadi positif.

Tjiptono (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Penginapan Kurnia yang terletak di Jalan Tuanku Tambusai Kota Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian berbentuk kuantitatif survei.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini populasinya adalah seluruh tamu yang pernah menginap di Penginapan Kurnia. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Penginapan Kurnia sebanyak 60 orang tamu di mana teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah dengan cara acak (*random*).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner atau angket

di mana kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya.

Kuesioner dibuat dengan kategori *multiple choice* dengan menggunakan skala *likert*, di mana setiap pertanyaan dibagi menjadi skala ukur sebagai berikut:

1. Sangat setuju/sangat puas dengan skor 5
2. Setuju/puas dengan skor 4
3. Netral dengan skor 3
4. Tidak setuju/tidak puas dengan skor 2
5. Sangat tidak setuju/sangat tidak puas dengan skor 1

Definisi Operasional

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (variabel independen) dan variabel terikat (variabel dependen). Variabel X sebagai variabel bebas adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima faktor yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Variabel Y sebagai variabel terikat adalah kepuasan pelanggan.

Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Daya tanggap

(*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Empati (*emphaty*) adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas merupakan uji statistik untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji reliabilitas adalah uji statistik untuk menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan (pernyataan) dalam kehandalannya mengukur suatu variabel penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari tiga teknik yaitu analisis deskriptif yang digunakan untuk mengetahui tingkat capaian responden, analisis regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan fungsional antara variabel bebas (variabel X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (variabel Y), dan uji hipotesis berupa uji F yang digunakan untuk menguji apakah variabel bebas secara serempak (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil kuisisioner yang disebarkan kepada 60 orang responden dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Penginapan Kurnia memberikan dampak atau pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (tamu) yang menginap.

Karakteristik responden dari segi umur yang paling banyak menginap adalah usia antara 26 – 35 tahun sebesar 52%, dari segi jenis kelamin yang paling banyak menginap adalah laki-laki sebesar 80%, dari segi alamat yang paling banyak adalah beralamat dari luar Rokan Hulu sebesar 78%, dan dari segi pekerjaan yang paling banyak adalah wiraswasta sebesar 47%.

Hasil uji validitas kuisisioner sesuai dengan *output* SPSS dapat diketahui bahwa dari 30 pernyataan yang diajukan kepada 60 orang responden, maka pernyataan untuk variabel X dan Y semuanya valid dikarenakan nilai *r* hitung lebih besar daripada nilai *r* tabel untuk setiap item pernyataan.

Hasil uji reliabilitas untuk variabel X (kualitas pelayanan) diperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,755 artinya reliabel karena nilainya besar dari atau sama dengan 0,60. Hasil uji reliabilitas untuk variabel Y (kepuasan pelanggan) diperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,790 artinya reliabel karena nilainya besar dari atau sama dengan 0,60.

Hasil perhitungan TCR untuk indikator bukti fisik Penginapan Kurnia berada dalam kondisi cukup baik dengan nilai TCR totalnya yaitu 75,07. Indikator kehandalan

Penginapan Kurnia berada dalam kondisi cukup baik dengan nilai TCR totalnya yaitu 77,53. Indikator jaminan Penginapan Kurnia berada dalam kondisi cukup baik dengan nilai TCR totalnya yaitu 74,67.

Indikator daya tanggap Penginapan Kurnia berada dalam kondisi cukup baik dengan nilai TCR totalnya yaitu 75,87. Indikator empati Penginapan Kurnia berada dalam kondisi cukup baik dengan nilai TCR totalnya yaitu 75,73. Indikator kepuasan pelanggan Penginapan Kurnia berada dalam kondisi baik dengan nilai TCR totalnya yaitu 80,53.

Hasil uji dengan analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan yaitu $Y = 5,585 + 0,108X_1 + 0,227 X_2 + 0,203X_3 + 0,375 X_4 - 0,146X_5$. Nilai konstanta (β_0) adalah 5,585, artinya jika bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati bernilai 0, maka kepuasan pelanggan bernilai positif (5,585).

Hasil uji dengan analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai *R square* sebesar 0,510, artinya bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati sebesar 51%, sedangkan sisanya sebesar 49% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Hasil uji hipotesis dengan pengujian simultan (Uji F) diperoleh nilai signifikansi F sebesar 0.000, lebih kecil dari 0,05, artinya bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa indikator bukti fisik dalam kondisi cukup baik dengan nilai TCR sebesar 75,07 sedangkan indikator kehandalan dalam kondisi cukup baik dengan nilai TCR sebesar 77,53. Indikator jaminan nilai TCR sebesar 74,67 dalam kondisi cukup baik, indikator daya tanggap nilai TCR sebesar 75,87 dalam kondisi cukup baik, dan indikator empati nilai TCR sebesar 75,73 dalam kondisi cukup baik. Kepuasan pelanggan memiliki nilai TCR sebesar 80,53 dalam kondisi baik. Selain itu, variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan sesuai dengan hasil penelitian yaitu:

1. Sebaiknya Penginapan Kurnia melengkapi fasilitas penginapan yang diberikan kepada tamunya sehingga para tamu yang menginap akan merasa lebih nyaman dan akan menciptakan kesan yang baik.
2. Sebaiknya Penginapan Kurnia lebih memperhatikan masalah kebersihan penginapan baik di kamar, ruang makan, dapur, dan sebagainya sehingga para tamu lebih nyaman menginap.
3. Sebaiknya Penginapan Kurnia lebih meningkatkan kompetensi karyawannya sehingga para tamu yang menginap dapat dilayani dengan lebih baik lagi dan para tamu terkesan dengan pelayanan tersebut.
4. Sebaiknya Penginapan Kurnia menyediakan akses informasi yang dibutuhkan oleh tamu secara lebih cepat sehingga para tamu dapat dengan mudah memperoleh informasi yang mereka butuhkan.
5. Sebaiknya Penginapan Kurnia lebih meningkatkan lagi kepedulian karyawannya terutama dalam hal pelayanan menu spesial sehingga para tamu dapat menikmati menu spesial tersebut.
6. Sebaiknya Penginapan Kurnia lebih meningkatkan lagi penampilan dan kerapian karyawannya sehingga dengan penampilan yang lebih baik dapat menimbulkan kesan yang baik bagi para tamu. Saran yang dapat diberikan yaitu sebaiknya Penginapan Kurnia lebih meningkatkan dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati) yang sudah cukup baik menjadi baik sehingga dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi tamu yang menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Atmawati dan Wahyudin. 2007. *Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Gunara, Thorik dan Hardiono Utus. 2006. *Marketing*. Bandung: Takbir Publishing House.

- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, R. 2004. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Raharso, S. 2004. *Respon Organisasi Terhadap Keluhan Pelanggan Untuk Evaluasi Pascakonsumen*. Majalah Usahawan.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2005. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.