

---

## RANCANG BANGUN APLIKASI ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DEWI SINTA HOTEL AND RESTAURANT

I Dewa Gede Dirga Negara<sup>1)</sup> A.B.Tjandrarini<sup>2)</sup> Sulistiowati<sup>3)</sup>

S1/Jurusan Sistem Informasi

STMIK Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

email: 1) dirganegara@gmail.com, 2) asteria@stikom.edu , 3) sulist@stikom.edu

### **Abstract:**

*Dewi Sinta Hotel and Restaurant is a hotel in the Tanah Lot Temple area, Bali. Dewi Sinta Hotel and Restaurant is the first hotel in Tanah Lot Temple. This hotel has problem about service quality to customer satisfaction. Dewi Sinta Hotel and Restaurant need tool or application for analyze impact of service quality to customer satisfaction and then solve the problem. The application has quality service dimensions in customer satisfaction questionnaire. This application focus for analyze customer satisfaction questionnaire with multiple linear regression method. This application can result customer characteristic information and impact of service quality to customer satisfaction. The information will help managers for evaluation process about service quality in Dewi Sinta Hotel and Restaurant.*

**Keywords :** *Applications, Service Quality, Customer Satisfaction*

Hotel memegang peranan penting dalam industri pariwisata karena menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial (Sihite, 2000). Sejalan dengan perkembangan jaman, usaha perhotelan tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas penginapan, makanan, dan minuman saja, tetapi sudah berkembang ke pemenuhan kebutuhan lainnya seperti terapi, hiburan, olahraga, dan rekreasi. Perkembangan hotel ini dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan wisata di suatu daerah.

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang memiliki tempat wisata yang beragam. Bertambahnya tempat wisata di Bali diikuti dengan semakin banyak munculnya hotel-hotel baru. Dengan banyaknya hotel di Bali maka persaingan usaha perhotelan di Bali menjadi semakin ketat. Hal ini memacu setiap hotel untuk tetap bertahan dan mampu bersaing dengan para kompetitornya. Kehadiran hotel-hotel baru di daerah wisata dan keadaan ekonomi yang tidak menentu membuat pemilik usaha perhotelan harus meningkatkan produktivitas sumber daya pada usaha perhotelan dan

I Dewa Gede Dirga Negara, A.B.Tjandrarini, Sulistiowati

JSIKA Vol 3, No 1 (2014) ISSN 2338-137X

mengurangi pengeluaran dari usaha perhotelan tersebut.

Dewi Sinta Hotel and Restaurant merupakan salah satu hotel yang terletak di kawasan Daya Tarik Wisata Tanah Lot, Bali. Perkembangan hotel di kawasan Daya Tarik Wisata Tanah Lot menimbulkan persaingan diantara hotel-hotel yang berada baru di kawasan tersebut. Pertambahan jumlah hotel pada kawasan daya Tarik Wisata Tanah Lot, Bali juga menyebabkan penurunan wisatawan yang menginap pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant.

Masalah yang muncul selama ini ketika para pelanggan yang menginap ingin menyampaikan keluhan tetapi tidak ada wadah untuk menampung keluhan tersebut, yaitu kuesioner. Selama ini pelanggan yang menginap sering menyampaikan keluhan ke pihak front office. Keluhan yang sering disampaikan oleh pelanggan yang menginap berkaitan dengan kualitas pelayanan hotel. Data keluhan tersebut tidak dilakukan pencatatan dan pengolahan oleh pihak front office. Apabila hal ini dibiarkan maka akan berdampak pada sulitnya manajemen melakukan evaluasi pelayanan terhadap para pelanggan. Jika proses evaluasi pelayanan sulit untuk dilakukan, maka akan berpengaruh terhadap menurunnya pelayanan kepada pelanggan yang menginap. Penurunan pelayanan akan berdampak pada berpindahannya calon pelanggan kepada para pesaing (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006).

Pada tahun 2002, pihak manajemen hotel telah melakukan banyak cara untuk menangani permasalahan tersebut, salah satunya adalah pihak manajemen menggunakan kuesioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Kuesioner adalah salah satu cara untuk mengukur penilaian pelanggan terhadap suatu jasa (Supranto, 2006). Pihak manajemen hotel menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan kepada setiap pelanggan yang menginap untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Data kuesioner yang dikumpulkan telah diolah tetapi hasil pengolahannya tidak dapat menunjang evaluasi pelayanan terhadap para pelanggan. Hal ini dikarenakan kuesioner yang dibuat belum dapat merepresentasikan penilaian pelanggan terhadap pelayanan hotel.

Agar kuesioner dapat merepresentasikan penilaian pelanggan terhadap pelayanan hotel, kuesioner memerlukan model service quality untuk mengidentifikasi dimensi (faktor) kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan

pelanggan. Menurut Parasuraman (1994) dalam Tjiptono dan Chandra (2005) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam model service quality yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kasat mata. Agar dapat mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang telah ditentukan, dibutuhkan metode untuk menganalisis data kuesioner. Metode yang digunakan untuk menganalisis data kuesioner adalah Regresi Linier Berganda. Metode ini dapat menganalisis hubungan satu variabel dependen (kepuasan pelanggan) dengan satu atau lebih variabel independen (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kasat mata) sehingga dapat menghasilkan faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari permasalahan di atas, pihak manajemen Dewi Sinta Hotel and Restaurant membutuhkan sebuah aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan untuk membantu mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada aplikasi yang akan dibuat berisikan kuesioner kepuasan pelanggan terhadap jasa perhotelan yang disusun berdasarkan penelitian Bernadet (2011).

## **METODE**

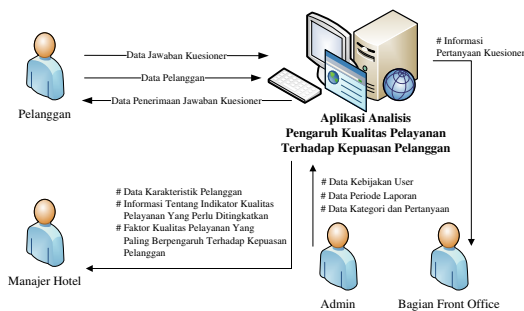
Dari hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat diidentifikasi permasalahan pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant. Permasalahan tersebut adalah tidak adanya wadah untuk menangani keluhan wisatawan yang menginap.

Hal ini menyebabkan sulitnya pihak manajemen melakukan proses evaluasi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, pihak manajemen kesulitan dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap mampu bersaing dengan para kompetitor.

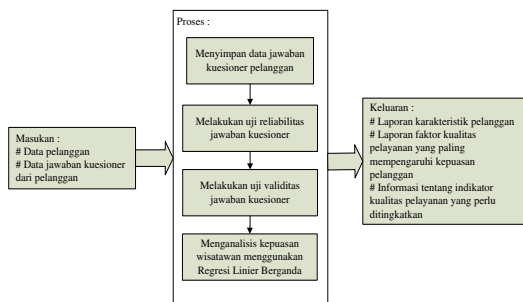
Selanjutnya yang dilakukan adalah menentukan variabel penelitian. Variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel kepuasan pelanggan. Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini adalah kasat mata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pemilihan variabel ini bersarkan penelitian Bernadet (2011). Setelah itu menentukan instrumen penelitian yang digunakan. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner.

Perancangan kuesioner pada penelitian ini berdasarkan penelitian Bernadet (2011). Dalam menentukan populasi, penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menginap pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant. Sampel yang digunakan pada penelitian ini antara 30-100 pelanggan.

Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya menentukan kebutuhan perangkat lunak yang dibutuhkan. Kebutuhan perangkat lunak yang dibangun berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dilakukan. Untuk mengetahui secara umum alur dari sistem yang akan dibangun, dibutuhkan sebuah media yaitu blok diagram. Kebutuhan perangkat lunak dan blok diagram dapat dilihat pada Gambar 1 dan Gambar 2.



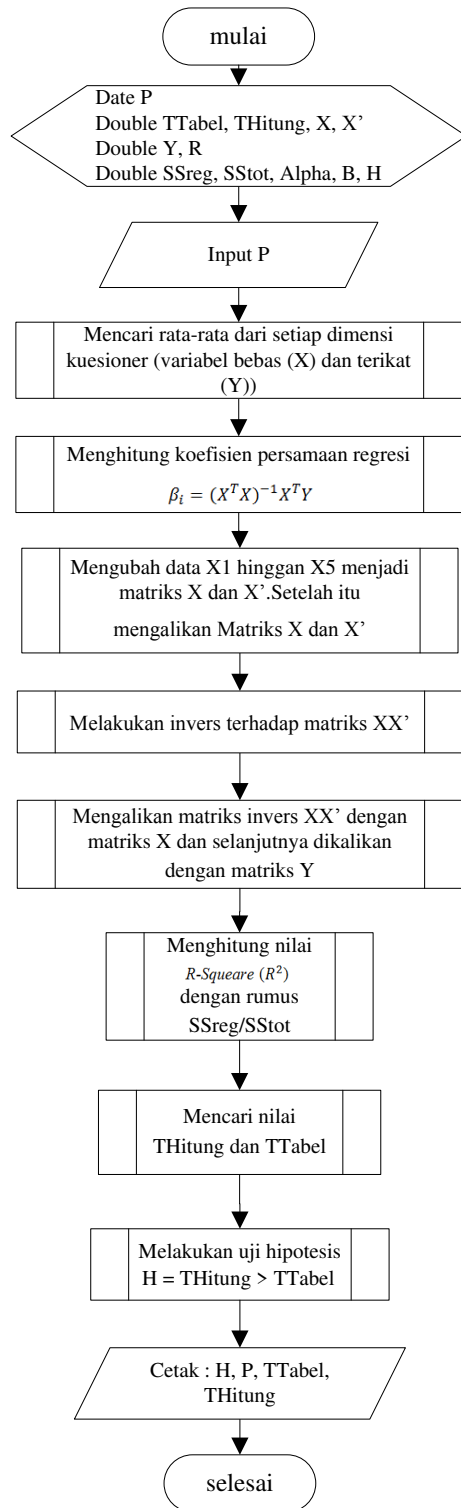
Gambar 1. Kebutuhan Perangkat Lunak



Gambar 2. Blok Diagram

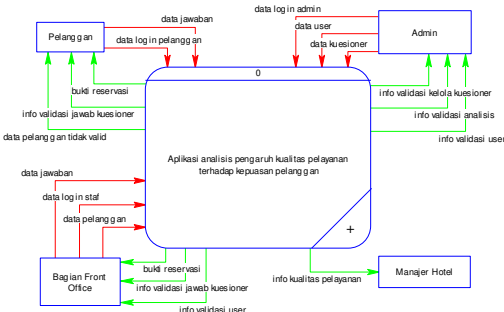
Setelah menentukan perangkat lunak yang dibutuhkan, proses selanjutnya adalah membangun aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Proses utama dari aplikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ini adalah proses regresi linier berganda. Untuk mengetahui alur proses dari regresi linier berganda pada aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dibutuhkan alat bantu yaitu

Flowchart. Gambar flowchart perhitungan regresi linier dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Proses Regresi Linier

Sedangkan untuk menggambarkan sistem secara umum dibutuhkan dibutuhkan alat bantu untuk memperlihatkan entitas yang terlibat pada sistem. Setelah di analisis gambaran umum sistem dan entitas yang terlibat tergambar pada gambar *context diagram* Gambar 4.



Gambar 4. Context Diagram Bagian Pertama

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Setelah melalui proses analisis kebutuhan dan proses implementasi aplikasi. Tahapan selanjutnya yang harus dilakukan adalah tahapan evaluasi aplikasi. Tahapan evaluasi aplikasi berfungsi untuk mengetahui apakah keluaran yang diharapkan telah sesuai atau belum. Pada proses evaluasi aplikasi ini digunakan data rata-rata jawaban setiap dimensi kualitas pelayanan. Data jawaban kuesioner dapat dilihat pada Gambar 5.

X1	X2	X3	X4	X5	Y1
3	2.8	1.66667	2.5	2.66667	2
2.83333	2	2	1.5	3.33333	3
3.16667	3	3.33333	2.75	2.66667	2.8
2.83333	3.4	3.33333	3	2.66667	3
3.16667	2.2	2	2	2.66667	2.4
3	2.8	1.66667	2.5	2.66667	2
3.33333	3.2	2.33333	2.25	3	2.4
2.66667	2.4	2.33333	3	2.66667	2.2

Gambar 5. Data Jawaban Kuesioner

**Perhitungan Dengan Aplikasi**

Agar dapat mengetahui valid atau tidaknya aplikasi yang telah diimplementasikan, dilakukan proses pengecekan perhitungan. Hasil dari proses perhitungan tersebut akan dibandingkan dengan proses perhitungan manual atau menggunakan aplikasi hitung seperti SPSS atau Minitab. Hasil perhitungan regresi linier menggunakan aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 6 dan Gambar 7.

Persamaan regresinya adalah:  
 $Y = 2.555133 + (-0.255192 X1) + (-0.025507 X2) + (0.50138 X3) + (-0.293094 X4) + (0.117475 X5)$   
 $R^2 = 53\%$  (medium)

DIMENSI	COEF	SS COEF	T
CONSTANT	2.555133	0.76876	3.323707
Kasat Mata (X1)	-0.255192	0.179437	-1.422182
Keandalan (X2)	-0.025507	0.118751	-0.214794
Daya Tanggap (X3)	0.50138	0.083701	5.990132
Jaminan (X4)	-0.293094	0.120064	-2.441148
Empati (X5)	0.117475	0.137209	0.856176

Gambar 6. Persamaan Regresi

Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah:  
 X3 Daya Tanggap Memiliki Nilai: 5.990132  
 Kesimpulan:  
 # X3 yaitu dimensi Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.  
 # Atribut atau pertanyaan dari dimensi Daya Tanggap yang bermasalah dapat disimpulkan menjadi:  
 Rata-rata terkecil dari pertanyaan Daya Tanggap adalah: 1.976.  
 Terletak pada pertanyaan Ke-3.  
 Pertanyaan yang paling bermasalah adalah: Penanganan keluhan pelanggan.

NO	Pertanyaan	Nilai/Rata
1	Kesigapan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	2.738
2	Kesigapan karyawan dalam melayani tamu	2.714
3	Penanganan keluhan pelanggan	1.976

Gambar 7. Dimensi Yang Berpengaruh

**Perhitungan Dengan Aplikasi Bantuan**

Setelah kita mengetahui hasil perhitungan pada aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Tahapan selanjutnya adalah mengecek perhitungan tersebut pada aplikasi SPSS dan Minitab. Gambar 8 menunjukkan perhitungan menggunakan SPSS dan Gambar 9 menunjukkan perhitungan menggunakan Minitab.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	2.555	.769	3.324	.002	
	X1	-.255	.179	-.217	-.1422	.164
	X2	-.026	.119	-.041	-.215	.831
	X3	.501	.084	.898	5.991	.000
	X4	-.293	.120	-.461	-2.440	.020
	X5	.118	.137	.126	.856	.397

Gambar 8. Perhitungan Regresi

**Regression Analysis: X6 versus X1, X2, X3, X4, X5**

The regression equation is  
 $X6 = 2.56 - 0.255 X1 - 0.026 X2 + 0.501 X3 - 0.293 X4 + 0.118 X5$

Predictor	Coef	SE Coef	T	P
Constant	2.5553	0.7688	3.32	0.002
X1	-0.2551	0.1794	-1.42	0.164
X2	-0.0255	0.1187	-0.21	0.831
X3	0.50145	0.08370	5.99	0.000
X4	-0.2930	0.1201	-2.44	0.020
X5	0.1175	0.1372	0.86	0.397

S = 0.234156 R-Sq = 52.6% R-Sq(adj) = 46.0%

Gambar 9. Persamaan Regresi

### Perhitungan Hasil Evaluasi

Dari hasil uji coba tersebut dan membandingkan informasi yang dimunculkan oleh masing-masing aplikasi, ternyata aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat menghasilkan informasi analisis yang lebih mudah dimengerti dan dipahami oleh pengguna. Ini akan sangat memudahkan staf Dewi Sinta Hotel and Restaurant memahami perhitungan analisis yang dihasilkan.

### SIMPULAN

Dari tahapan uji coba dan evaluasi aplikasi yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant dapat ditentukan pengaruh kualitas lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di Dewi Sinta Hotel and Restaurant dengan menerapkan metode Regresi Linier Berganda.
2. Berdasarkan 42 responden yang telah mengisi kuesioner kepuasan pelanggan, dihasilkan persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53%. Persentase tersebut menunjukkan dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 53% atau medium. Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan hasil analisis tersebut adalah dimensi Daya Tanggap dengan atribut Penanganan Keluhan Pelanggan.

### SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah:

1. Aplikasi yang sudah dibuat memiliki sistem keamanan yang lebih baik sehingga aman digunakan secara online.
2. Mengembangkan aplikasi agar dapat dijalankan diberbagai mobile platform seperti Android dan IOS.

### RUJUKAN

Bernadet, M. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada R Hotel. Disertasi tidak

diterbitkan. Jakarta. Program Ganda Manajemen dan Teknik Industri Universitas Bina Nusantara.

Fathansyah. 2007. Buku Teks Ilmu Komputer Basis Data. Bandung: Informatika.

Irawan, H. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

Kotler, P. 2003. Marketing Management 11ed. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Jilid Dua. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. dan Armstrong, G. 2004. Principles of Marketing. New Jersey: Prentice Hall International.

Lovelock, Christopher H and Wirtz, Jochen. 2002. Principles of Service Marketing & Management, Second Edition. New Jersey: Pearson Education International Inc.

Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

Priyatno, D. 2009. SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate. Yogyakarta: Gava Media.

Rangkuti, F. 2002. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Romeo. 2003. Testing & Implementasi Sistem, Edisi Satu. Surabaya: Stikom Surabaya.

Sihite, R. 2000. Hotel Management: Pengelolaan Hotel. Surabaya: SIC.

Suarthana. 2006. Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan. Kuta Utara: Mapindo.

Sugiyono, 2009, Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Kelima Belas. Bandung: Alfabeta

- Sulastiyono, A. 2008. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: Pt Asdi Mahasatya.
- Supranto, J. 2009. Statistik Teori dan Aplikasi Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. Service Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2004. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Walker, D. 2011. Mendahulukan Kepuasan Pelanggan. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara.