

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGUNJUNG DALAM MENGUNAKAN JASA HOTEL RIZEN KEDATON BOGOR

Nurmin Arianto

email : nurmin1989@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, 2) mengetahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung, 3) mengetahui kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung.

Populasi dalam penelitian ini adalah Tamu yang berkunjung ke Hotel dari Bulan Januari sampai dengan Agustus 2016 yaitu sebanyak 17.457 diperkecil dengan menggunakan rumus slovin dengan *error* 10% menjadi 100 pengunjung. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Dari hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung serta terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung.

Kata kunci :Loyalitas pengunjung, kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to 1) determine the effect of the quality of service to visitor satisfaction, 2) determine the quality of service to visitor loyalty. 3) determine the satisfaction of visitors to visitor loyalty.

The population in this study is the Guests who visit the Hotel from January until August 2016 as many as 17.457 be minimized by using the slovin formula with an error of 10% to 100 visitors. Data collection techniques using the questionnaire while the technique of data analysis using analysis of simple linear regression.

From the research that there are positive influence and significant between quality of service to visitor satisfaction and visitor loyalty as well as there is a positive and significant influence between the satisfaction of visitors to visitor loyalty.

Keywords : Visitor Loyalty, Visitor Satisfaction, Service Quality.

A. Pendahuluan

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama para tamu atau konsumen tersebut berada di hotel, meliputi pelayanan yang di berikan oleh *receptionist, bell boy, room service, security, cleaning service*, dll. Hal ini sesuai dengan pengertian Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) "kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Hotel Rizen Kedaton adalah hotel yang berdomisili di jalan Lodaya Desa Bojong Honje, Sukaraja Gunung Geulis, Jawa Barat. Jumlah tamu yang

berkunjung di Hotel Rizen Kedaton sampai dengan tahun 2016 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Tabel Pertumbuhan Jumlah Tamu Menginap
di Hotel Rizen Kedaton Jawa Barat Tahun Jan 2016 – Jan 2017

Tahun	Bulan	Jumlah Kamar Terjual	Jumlah Tamu Datang	Tahun	Bulan	Jumlah Kamar Terjual	Jumlah Tamu Datang
2016	Jan	515	1450	2016	Juli	247	847
2016	Feb	1118	1423	2016	Agus	421	1187
2016	Mar	907	1204	2016	Sept	531	1011
2016	Apr	579	1427	2016	Okt	1241	1754
2016	Mei	1093	1378	2016	Nov	1199	1617
2016	Juni	326	860	2016	Des	1567	1832
				2017	Jan	776	1467
Total kamar Terjual							10520
Total Tamu Datang							17457

Sumber : Data Kunjungan Tamu Rizen Kedaton, Jan 2016-Des 2016

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, tingkat kunjungan tamu yang menginap di Hotel Rizen Kedaton mengalami fluktuatif, yang artinya tiap bulannya selalu mengalami naik turun jumlah kunjungan. Kenaikan yang signifikan terjadi di setiap akhir tahun dimana hotel sendiri selalu mengadakan paket menginap. Mengacu terhadap hasil wawancara yang dilakukan terhadap target yang diterapkan oleh hotel ini menunjukkan bahwa selama 1 tahun terakhir hotel ini belum mampu mencapai target yang diterapkan hanya mampu mencapai angka 54.5% selama 1 tahun, memiliki selisih kurang lebih 11% dari target yang ditetapkan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah seperti yang telah diuraikan diatas, Perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor ?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor

3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor

D. Landasan Teori

Manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Malayu S.P Hasibuan (2014:1) Kotler dan Amstrong (2012:5) mendefinisikan tentang pemasaran : “*Marketing as the process by which companies create value for customers and build strong customers relationship in order to capture value from customers in return*”. Dimana pengertian tersebut adalah Pemasaran sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun pelanggan yang kuat relationship untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan.

Secara ringkas definisi manajemen pemasaran yang disampaikan tersebut menyatakan bahwa : Manajemen pemasaran adalah merencanakan , pengerahan dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran perusahaan ataupun bagian dari perusahaan.

Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) “kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

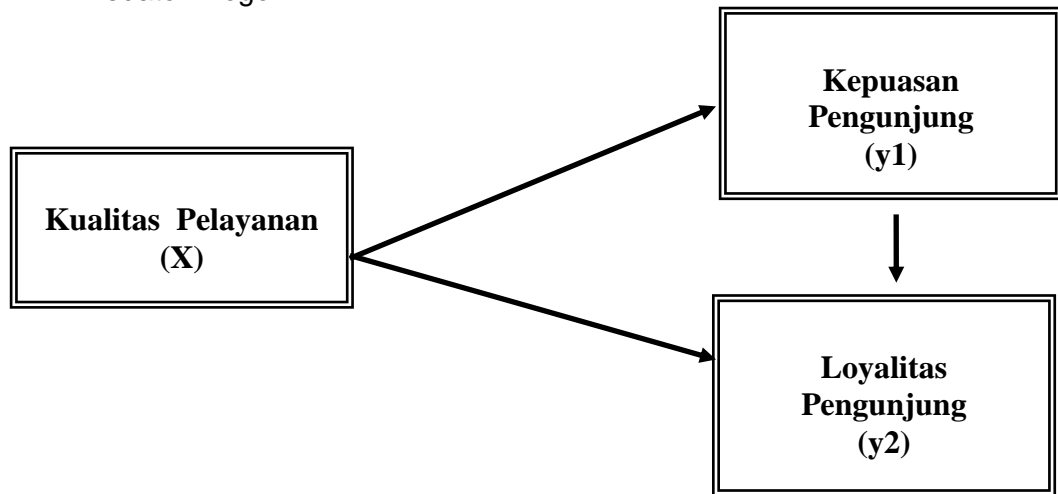
Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan, Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228). Sedangkan menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pengunjung diantaranya menurut Lupiyoadi (2001:158) dalam jurnal Simon (2015) yaitu kualitas produk, emosional, harga, biaya dan kemudahan.

Loyalitas pengunjung merupakan hal yang penting dalam suatu perusahaan karena mempertahankan pengunjung berarti meningkatkan keuangan serta memeperthankan keberlangsungan hidup hotel sehingga tidak heran apabila suatu perusahaan berusaha keras menjaga hubungan baik dan mempertahankan pengunjung nya. Adapun yang mempengaruhi loyalitas pengunjung menurut Griffin (2003:113) dalam Nindia (2017:7) adalah Membeli ulang, Keamanan, Kenyamanan, Tidak pindah ke merk lain, Merekomendasikan pada perusahaan lain.

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas masalah yang akan diteliti, dalam penelitian ini hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

- H₁ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor
- H₂ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor

H3 : Terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

E. Metodologi

Penelitian ini dilakukan pada pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor yang beralamat jalan Lodaya Desa Bojong Honje, Sukaraja Gunung Geulis, Jawa Barat Tlp. 0821-1149-6007. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung hotel yang sedang berkunjung dan menginap di hotel Rizen Kedaton, dimana jumlah Populasi adalah Tamu yang berkunjung dari Bulan Januari sampai dengan Agustus 2016 yaitu sebanyak 17.457. Sedangkan teknik sampling yang di gunakan ialah *purposive sampling* Dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat error sebar 10% maka diperoleh sampel 100 Pengunjung.

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif asosiatif yang mengungkapkan secara fakta sejauh mana hubungan variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pengunjung (y1) dan loyalitas pengunjung (y2) serta kepuasan pengunjung (y) terhadap loyalitas pengunjung (y2).

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan untuk penulisan skripsi ini adalah melalui studi pustaka (*library research*) dan studi lapangan (*field research*). Untuk memperoleh data yang relevan, akurat dan reliable dalam penelitian ini menggunakan dua macam sumber data yaitu sumber primer dan sumber sekunder.

F. Hasil Penelitian

Hasil Analisis Deskriptif

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{BanyakKelas}}$$

Dimana:

P : Panjang kelas interval

Rentang : Data terbesar – data terkecil

Banyak kelas : 5

Jadi panjang kelas interval sebagai berikut: $P = \frac{5-1}{5} = 0,8$

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut :

1,00-1,79 : Sangat Tidak Baik

1,80-2,59: Kurang Baik

2,60 – 3,39: Cukup Baik

3,40 – 4,19: Baik

4,20 – 5,00: Sangat Baik

a. Deskripsi Kualitas Pelayanan Hotel Rizen Kedaton Bogor

Tabel 4.3

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tingkat Persetujuan					Skor	Rata-rata	Ket
		SB	B	KB	TB	STB			
Kehandalan									
1	Karyawan hotel memberikan pelayanan yang maksimal	70	120	120	28	2	340	3,40	BAIK
2	Kemauan dan kejujuran karyawan hotel dalam melayani pengunjung	50	172	123	12	0	357	3,57	BAIK
Empati									
3	Karyawan hotel mampu menjalin hubungan baik dengan pengunjung Hotel	50	156	123	20	0	349	3,49	BAIK
4	Karyawan hotel mampu melayani dan berkomunikasi dengan baik dengan pengunjung hotel	55	184	93	20	2	354	3,54	BAIK

Daya tanggap									
5	Karyawan hotel menangani masalah atau keluhan pengunjung dengan cepat dan tanggap	95	120	51	46	11	323	3,23	CUKU P BAIK
6	Karyawan hotel dapat merespon permintaan dan kebutuhan pengunjung secara cepat dan tanggap	80	148	48	36	13	325	3,25	CUKU P BAIK
Jaminan									
7	Karyawan hotel mampu menjalin hubungan baik dengan pengunjung hotel	40	200	87	26	0	353	3,53	BAIK
8	Karyawan hotel memahami dengan baik kebutuhan para pengunjung hotel	70	148	45	38	15	316	3,16	CUKU P BAIK
Bukti langsung									
9	Hotel rizen kedaton memiliki interior kamar yang lengkap , nyaman, bersih dan tertata dengan baik	60	172	99	24	0	355	3,55	BAIK
10	Hotel Rizen Kedaton	70	136	87	38	4	335	3,35	CUKU P BAIK

	Memiliki Karyawan Berpenampilan Rapi, Bersih, Dan Menarik								
Jumlah		640	1556	876	288	47	3407	34,07	BAIK
Persentase		6,4	15,56	8,76	2,88	0,47	34,07	3,41	

Sumber : Data hasil kuesioner (2017)

Berdasarkan data tabel di atas, rata-rata skor kualitas pelayanan sebesar 3,41 masuk pada interval 3,40-4,19 dengan interpretasi baik yang artinya pengunjung mempunyai persepsi yang **Baik** terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Rizen Kedaton. Dan hal ini di buktikan dari jawaban pengunjung dari Skor tertinggi yaitu 3,57 pada Indikator "Kehandalan" dimana karyawan memiliki kemauan dan kejujuran untuk melayani pengunjung yang datang ke hotel, namun di sisi lain pihak Hotel Rizen Kedaton harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karena masih terdapat skor rendah yaitu 3,16 pada indikator "Jaminan"

b. Deskripsi Kepuasan Pengunjung Hotel Rizen Kedaton

Tabel 4.4

Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung

No	Pertanyaan	Tingkat Persetujuan					Skor	Rata-rata	ket
		SP	P	KP	TP	STP			
Kualitas dari fasilitas									
1	Tempat tidur yang disediakan oleh hotel memberikan kenyamanan pada pengunjung	110	204	72	6	0	392	3,92	BAIK
2	Terdapat sarana parkir yang luas dan adanya petugas parkir yang selalu membantu	120	212	54	6	2	394	3,94	BAIK
Perhatian terhadap pengunjung									
3	Karyawan hotel ramah	60	200	54	38	1	353	3,53	BAIK

	dalam memberikan informasi kepada pengunjung yang datang								
4	Karyawan hotel yang tulus dalam melayani pengunjung	75	148	66	34	9	332	3,32	CUKUP BAIK
Membantu pengunjung									
5	Karyawan hotel cepat dalam melayani pengunjung	65	160	84	24	7	340	3,40	BAIK
6	Karyawan hotel selalu ada disaat pengunjung butuhkan	60	200	54	38	1	353	3,53	BAIK
Sarana yang dimiliki									
7	Adanya kolam renang, fitnes, convention, dan spa serta outlet food & baverage yang memadai	75	148	66	34	9	332	3,32	CUKUP BAIK
8	Tersedianya AC dan Saluran TV dari berbagai acara	65	160	84	24	7	340	3,40	BAIK
Kenyaman dan penampilan									
9	Keadaan kamar sesuai dengan yang diinformasikan oleh petugas <i>front office</i>	80	116	78	38	9	321	3,21	CUKUP BAIK
10	Hotel yang selalu Nampak bersih dan rapi	75	128	81	34	7	325	3,25	CUKUP BAIK

Jumlah	785	1676	693	276	52	3482	34,82	BAIK
Persentase	7,85	16,76	6,93	2,76	0,52	34,82	3,48	

Sumber : Data hasil kuesioner (2017)

Berdasarkan data tabel 4.4 di atas, rata-rata skor kepuasan pengunjung sebesar 3,48 masuk pada interval 3,40-4,19 dengan interpretasi **Baik** yang artinya pengunjung mempunyai persepsi puas terhadap kualitas pelayanan sudah diberikan Hotel Rizen Kedaton. Dan hal ini di buktikan dari jawaban pengunjung dari Skor tertinggi yaitu 3,94 pada Indikator "Kualitas dan Fasilitas" dimana sarana parkir yang luas dan adanya petugas parkir yang selalu membantu, namun di sisi lain pihak Hotel Rizen Kedaton harus lebih meningkatkan kepuasan pengunjung karena masih tersapat skor rendah yaitu 3,21 pada indikator "Kenyamanan

c. Deskripsi Loyalitas Pengunjung Pada Hotel Rizen Kedaton Bogor

Tabel 4.5

Deskripsi Variabel Loyalitas Pengunjung

N o	Butir Pernyataan	SB	B	KB	TB	STB	Skor	Rat- rata	Ket
Kesetiaan									
1	Saya akan kembali menggunakan jasa penginapan di Hotel Rizen Kedaton Bogor	50	136	93	34	8	321	3,21	CUKU P BAIK
2	Saya akan melakukan kunjungan rutin setiap liburan ke Hotel Rizen Kedaton	35	164	66	32	14	311	3,11	CUKU P BAIK
3	Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Rizen Kedaton	60	144	63	40	11	318	3,18	CUKU P BAIK
Ketahanan									
4	Saya akan terus menggunakan jasa penginapan Hotel Rizen Kedaton	60	168	78	28	6	340	3,40	BAIK
5	Saya tidak tertarik dengan dengan Hotel yang berada di sekitaran Rizen Kedaton Bogor	100	172	69	14	7	362	3,62	BAIK

6	Saya tertarik untuk menginap di Hotel Rizen Kedaton	100	152	90	24	0	366	3,66	BAIK
Merefrensikan									
7	Saya mendapat informasi tentang Hotel Rizen Kedaton dari teman saya	100	108	90	38	4	340	3,40	BAIK
8	Saya akan ajak teman dan keluarga saya untuk menggunakan jasa penginapan di Hotel Rizen Kedaton	125	140	72	12	10	359	3,59	BAIK
9	Saya merekomendasikan Hotel Rizen Kedaton di tempat kerja saya sebagai tempat penginapan	100	204	78	6	0	388	3,88	BAIK
10	Saya akan memberitahukan rasa puas saya di media sosial	105	128	60	8	2	303	3,03	CUKUP BAIK
	Total	835	1516	759	236	62	3408	34,08	BAIK
	Persentase	8,35	15,16	7,59	2,36	0,62	34,08	3,41	

Sumber : Data hasil kuesioner (2017)

Berdasarkan data tabel di atas, rata-rata skor loyalitas pengunjung sebesar 3,41 masuk pada interval 3,40-4,19 dengan interpretasi **Baik** yang artinya responden mempunyai persepsi bahwa loyalitas pengunjung Hotel Rizen Kedaton adalah baik. Dan hal ini di buktikan dari jawaban pengunjung dari Skor tertinggi yaitu 3,88 pada Indikator "Merefrensikan" dimana mayoritas pengunjung merekomendasikan Hotel Rizen Kedaton di tempat mereka bekerja baik tempat untk *Gathering* atau liburan biasa namun di sisi lain masih terdapat skor rendah 3,08 pada idnikator "Merefrensikan" dimana tidak semua pengunjung memberitahukan rasa puas mereka di media sosial hal ini karena tidak semua pengunjung juga menggunakan media sosial baik *twitter* mapun *facebook*.

Hasil Uji Validitas

a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	R hitung	R Tabel	Keputusan
1	0,330	0,300	Valid
2	0,484	0,300	Valid
3	0,384	0,300	Valid
4	0,408	0,300	Valid
5	0,798	0,300	Valid
6	0,839	0,300	Valid
7	0,685	0,300	Valid
8	0,842	0,300	Valid
9	0,684	0,300	Valid
10	0,765	0,300	Valid

Sumber : Hasil uji validitas data primer dengan SPSS

Berdasarkan hasil analisis di dapat nilai untuk item pernyataan 8 mendapat skor validitas tertinggi yaitu 0,842 dan item pernyataan 1 mendapat skor terendah yaitu 0,330. Namun secara keseluruhan instrument dikatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (y1)

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung

No	R hitung	R Tabel	Keputusan
1	0,544	0,300	Valid
2	0,524	0,300	Valid
3	0,712	0,300	Valid
4	0,809	0,300	Valid
5	0,794	0,300	Valid
6	0,712	0,300	Valid
7	0,809	0,300	Valid
8	0,794	0,300	Valid
9	0,799	0,300	Valid
10	0,785	0,300	Valid

Sumber : Hasil uji validitas data primer dengan SPSS

Keseluruhan variabel penetapan harga mendapat nilai r hitung $>$ r tabel, dapat disimpulkan bahwa semua butir instrumen tersebut valid.

c. Uji Validitas Variabel Loyalitas pengunjung (y2)

Setelah dilakukan pengujian menggunakan SPSS 21 maka didapatkan hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pengunjung

No	R hitung	R Tabel	Keputusan
1	0,829	0,300	Valid
2	0,786	0,300	Valid
3	0,799	0,300	Valid
4	0,763	0,300	Valid
5	0,777	0,300	Valid
6	0,821	0,300	Valid
7	0,840	0,300	Valid
8	0,773	0,300	Valid
9	0,619	0,300	Valid
10	0,606	0,300	Valid

Sumber : Hasil uji validitas data primer dengan SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai hasil uji validitas, nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai r tabel, r tabel dicari pada signifikansi 0,05 didapat r tabel sebesar 0,300 (Sugiyono, 2013:182). Secara keseluruhan nilai r hitung > r tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua butir instrumen tersebut valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha-Cronbach* dengan menggunakan aplikasi *SPSS 22*. Setelah dilakukan pengujian menggunakan *SPSS 22* maka didapatkan hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	r tabel	Keterangan
X	0,837	0,600	Reliabel
Y1	0,905	0,600	Reliabel
Y2	0,920	0,600	Reliabel

Sumber : Data Primer 2017

Analisis Regresi Linear Sederhana

a. Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Tujuan analisis regresi linier sederhana adalah untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel atau lebih dan membuat prediksi perkiraan nilai Y atas X.

Tabel 4.10
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana X-y1
 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.699	2.991		2.240	.027
	Kualitas Pelayanan (X)	.826	.086	.695	9.582	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y1)

Sumber: Output Spss 22, 2017

Dari tabel tersebut diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y_1 = 6,699 + 0,826x$$

Dimana:

a= 6,699 merupakan nilai konstanta, jika kualitas pelayanan dianggap tidak ada maka nilai kepuasan pengunjung sebesar 6,699

b1=0,826 koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,826 artinya jika kualitas mengalami peningkatan satu-satuan maka kepuasan pengunjung mengalami peningkatan sebesar 0,826 dan koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung dimana semakin meningkat kualitas pelayanan maka kepuasan pengunjung juga akan semakin meningkat.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengunjung

Berikut ini data hasil SPSS yang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana X-y2
 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.635	2.917		1.246	.216
	Kualitas Pelayanan (X)	.918	.084	.741	10.918	.000

Sumber: Output Spss 22, 2017 ^{a. Dependent Variable: Loyalitas Pengunjung (Y2)}

Dari tabel tersebut diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y_1 = 3,635 + 0,918x$$

Dimana:

a= 3,635 merupakan nilai konstanta, jika kualitas pelayanan dianggap tidak ada maka nilai loyalitas pengunjung sebesar 3,635

b1=0,918 koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,918 artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu-satuan maka kepuasan loyalitas pengunjung mengalami peningkatan sebesar 0,918 dan koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pengunjung dimana semakin meningkat kualitas

pelayanan maka loyalitas pengunjung juga akan semakin meningkat.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana Kepuasan Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung

Berikut ini data hasil SPSS yang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana y1-y2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.124	2.000		2.062	.042
	Kepuasan Pengunjung (Y1)	.884	.056	.847	15.770	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pengunjung (Y2)

Sumber: Output Spss 22, 2017

Dari tabel tersebut diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y1 = 4,124 + 0,884X$$

Dimana:

a = 4,124 merupakan nilai konstanta, jika kepuasan pengunjung dianggap tidak ada maka nilai loyalitas pengunjung sebesar 4,124

b1 = 0,884 koefisien regresi variabel kepuasan pengunjung sebesar 0,884 artinya jika kepuasan pengunjung mengalami peningkatan satu-satuan maka loyalitas pengunjung mengalami peningkatan sebesar 0,884 dan koefisien regresi bernialia positif artinya terjadi hubungan positif antara kepuasan pengunjung dengan loyalitas pengunjung dimana semakin meningkat kepuasan pengunjung maka loyalitas pengunjung juga akan semakin meningkat.

Uji Koefisien Determinasi

a. Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi X-y1
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 ^a	.484	.478	5.618

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Sumber: Output Spss 22, 2017

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui nilai *r square* adalah 0,484 hal ini berarti kualitas pelayanan mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 48,4% terhadap variabel kepuasan

pengunjung. Sisanya 51,52% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengunjung

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi X-y2
 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 ^a	.549	.544	5.479

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Sumber: Output Spss 22, 2017

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui nilai *r square* adalah 0,549 hal ini berarti kualitas pelayanan mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 54,9% terhadap variabel loyalitas pengunjung. Sisanya 45,1 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

c. Koefisien Determinasi Kepuasan Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi y1-y2
 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.717	.714	4.337

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengunjung (Y1)

Sumber: Output Spss 22, 2017

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui nilai *r square* adalah 0,847 hal ini berarti kepuasan pengunjung mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 71,7 % terhadap variabel loyalitas pengunjung. Sisanya 28,3 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

G Pembahasan

1. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan data tabel 4.3, rata-rata skor kualitas pelayanan sebesar 3,41 masuk pada interval 3,40-4,19 dengan interpretasi baik yang artinya pengunjung mempunyai persepsi yang Baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Rizen Kedaton.

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.6 semua pernyataan yang ada pada kuesioner dikatakan valid karena nilai *r* hitung > *r* tabel dimana instrument kuesioner no 1, 0,330 > 0,300 sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2013:182).

Dan nilai reliabilitas pada tabel 4.8 memperoleh nilai 0,837 > 0,600 sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2013:184) sehingga kuesioner yang dinyatakan reliabel untuk pengujian selanjutnya.

Untuk nilai t hitung jika di lihat pada tabel 4.9 diperoleh nilai t hitung $9,582 > t$ tabel $1,985$ dan $\text{sig} < 0,05$ maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor.

Untuk regresi linear sederhana diperoleh nilai $y_1 = 6,699 + 0,826x$ dimana $a = 6,699$ merupakan nilai konstanta, jika kualitas pelayanan dianggap tidak ada maka nilai kepuasan pengunjung sebesar $6,699$ dan $b_1 = 0,826$ koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,826$ artinya jika kualitas mengalami peningkatan satu-satuan maka kepuasan pengunjung mengalami peningkatan sebesar $0,826$ dan koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung dimana semakin meningkat kualitas pelayanan maka kepuasan pengunjung juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan tabel 4.13 maka dapat diketahui nilai r square adalah $0,484$ hal ini berarti kualitas pelayanan mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar $48,4\%$ terhadap variabel kepuasan pengunjung. Sisanya $51,52\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengunjung

Berdasarkan data tabel 4.4 di atas, rata-rata skor kepuasan pengunjung sebesar $3,48$ masuk pada interval $3,40-4,19$ dengan interpretasi **Baik** yang artinya pengunjung mempunyai persepsi puas terhadap kualitas pelayanan sudah diberikan Hotel Rizen Kedaton.

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.7 semua pernyataan yang ada pada kuesioner dikatakan valid karena nilai r hitung $> r$ tabel dimana instrument kuesioner no 1, $0,544 > 0,300$ sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2013:182).

Dan nilai reliabilitas pada tabel 4.8 memperoleh nilai $0,905 > 0,600$ sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2013:184) sehingga kuesioner yang ada dinyatakan reliabel untuk pengujian selanjutnya.

Untuk nilai t hitung jika di lihat pada tabel 4.10 diperoleh nilai t hitung $10,918 > t$ tabel $1,985$ dan $\text{sig} < 0,05$ maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor.

Untuk regresi linear sederhana diperoleh $Y_1 = 3,635 + 0,918x$ dimana $a = 3,635$ merupakan nilai konstanta, jika kualitas pelayanan dianggap tidak ada maka nilai loyalitas pengunjung sebesar $3,635$ dan $b_1 = 0,918$ koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,918$ artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu-satuan maka kepuasan loyalitas pengunjung mengalami peningkatan sebesar $0,918$ dan koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pengunjung dimana semakin meningkat kualitas pelayanan maka loyalitas pengunjung juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan tabel 4.14 maka dapat diketahui nilai r square adalah $0,549$ hal ini berarti kualitas pelayanan mempunyai kontribusi secara

bersama-sama sebesar 54,9% terhadap variabel loyalitas pengunjung. Sisanya 45,1 % dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Variabel Kepuasan Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung

Berdasarkan data tabel 4.5 di atas, rata-rata skor loyalitas pengunjung sebesar 3,41 masuk pada interval 3,40-4,19 dengan interpretasi **Baik** yang artinya responden mempunyai persepsi bahwa loyalitas pengunjung Hotel Rizen Kedaton adalah baik.

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.7 semua pernyataan yang ada pada kuesioner dikatakan valid karena nilai r hitung $> r$ tabel dimana instrument kuesioner no 1, $0,829 > 0,300$ sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2013:182).

Dan nilai reliabilitas pada tabel 4.9 memperoleh nilai $0,920 > 0,600$ sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2013:184) sehingga kuesioner yang ada dinyatakan reliabel untuk pengujian selanjutnya.

Untuk nilai t hitung jika di lihat pada tabel 4.12 diperoleh nilai t hitung $15,770 > t$ tabel $1,985$ dan $sig < 0,05$ maka kepuasan pengunjung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung Hotel Rizen Kedaton Bogor.

Untuk regresi linear sederhana diperoleh $Y_1 = 4,124 + 0,884$ dimana $a = 4,124$ merupakan nilai konstanta, jika kepuasan pengunjung dianggap tidak ada maka nilai loyalitas pengunjung sebesar 4,124 sedangkan $b_1 = 0,884$ koefisien regresi variabel kepuasan pengunjung sebesar 0,884 artinya jika kepuasan pengunjung mengalami peningkatan satu-satuan maka loyalitas pengunjung mengalami peningkatan sebesar 0,884 dan koefisien regresi bernialia positif artinya terjadi hubungan positif antara kepuasan pengunjung dengan loyalitas pengunjung dimana semakin meningkat kepuasan pengunjung maka loyalitas pengunjung juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan tabel 4.15 maka dapat diketahui nilai r square adalah 0,847 hal ini berarti kepuasan pengunjung mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 71,7 % terhadap variabel loyalitas pengunjung. Sisanya 28,3 % dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

H Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang dibuat oleh penulis diantaranya adalah:

1. Sesuai dengan rumusan masalah maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung hal ini dilihat dari uji Hipotesis bahwa nilai t hitung $9,582 > t$ tabel $1,985$ dan $sig < 0,05$.
2. Sesuai dengan rumusan masalah maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung hal ini dilihat dari uji Hipotesis bahwa nilai t hitung $10,918 > t$ tabel $1,985$ dan $sig < 0,05$.

3. Sesuai dengan rumusan masalah maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung hal ini dilihat dari t hitung $15,770 > t$ tabel $1,985$ dan $sig < 0,05$

I. Daftar Pustaka

- Adiatma, Fajar, "*Pengaruh Penetapan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*" (Studi Pada Rumah Makan Soto Dan Sop Nanda Jalan Sei Blutu Pasar Ix No.12 Medan), 2013.
- Arikunto, Suharsimi. "*Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*", Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Assauri, Sofjan, "*Manajemen Pemasaran*". Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2014.
- Becherel, Lionel Vellas Francois. "*Pemasaran Pariwisata Internasional*". Yayasan Obor Indonesia. Jakarta, 2008.
- Ghozali, Imam, "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Spss*". Cetakan keempat. Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2006.
- _____, "*Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*", Badan Penerbit UNDIP, Semarang, 2008.
- Husein Umar. "*Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*". PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Istijanto, "*Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*", Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2009.
- Kotler, Philip, "*Manajemen Pemasaran*", Edisi 13. Erlangga. Jakarta, 2009.
- _____, "*Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*", Buku Dua, Edisi Pertama, Andy, Yogyakarta, 2012'
- Kotler, Philip & Amstrong, Garry. "*Prinsip-prinsip Pemasaran*", Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 2008.
- _____, "*Prinsip-prinsip Pemasara*", Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta, 2012.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane, "*Manajemen Pemasaran*", Edisi 12 Jilid 2. Pengalih Bahasa Benyamin Molan. PT. Indeks. Jakarta, 2007
- _____. "*Manajemen Pemasaran*" Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2009.
- Lupiyoadi, Rambat, "*Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*", Salemba Empat. Jakarta, 2011.
- Malhotra, N.K., "*Riset Pemasaran*", Edisi keempat, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta, 2009.
- Muhammad.S.SA. "*Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan PT Bank Tbaungan Negara (Persero) Cabang Makasar*". Skripsi. Universitas Hasanudin. Makasar. 2015
- Nur Indah S, Melia, "*Statistik Deskriptif dan Induktif*", Ed. I, Cet. I, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.

- Natalia, Melisa, "*Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*" (*Studi Kasus Pada Hen's Salon Di Bandung*), 2011.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, "*Manajemen Pemasaran jasa*" edisi 2: Salemba Empat, Jakarta 2011.
- Rosa Lesmana. "*Pengaruh Kelengkapan Produk dan Petepatan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Toko H. Uding Cisaukn Tangerang)*". Jurnal. Universitas Pamulang. 2017.
- Safroni, Ladzi. "*Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*", Aditya Media Publishing, Surabaya 2012.
- Schiffman, Kanuk. "*Perilaku Konsumen*". Edisi 7. PT. Indeks. Jakarta, 2008.
- Simon E. " *Penagruh Kualitas produk dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Survey Pada Toko Boneka Angsaka Cijerah)*".Jurnal. Universitas Komputer Indonesia. 2014.
- Sugiyono, "*Metode Peneltian Kombinasi (Mixed Methods)*", Alfabeta, Bandung, 2013.
- _____, "*Metode Penelitian Bisnis(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*".Alfabeta, Bandung, 2010.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, "*Pemasaran Strategik*", Andi. Yogyakarta, 2012.