

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PADA HOTEL DHARMAWANGSA**

Nurmin Arianto

Jefri Muhammad

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang

Email : nurmin1989@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besar nya pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung hotel Dharmawangsa, baik secara parsial atau simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung hotel yang lebih dari dua kali dengan jumlah populasi tidak diketahui sehingga jumlah sampel diperoleh sebanyak 100 pengunjung dengan menggunakan rumus Lemeshow. Variabel penelitian terdiri dari variabel independen atau variabel bebas (X) adalah Fasilitas (X_1) dan Pelayanan (X_2) sedangkan variabel dependen atau variabel terikat (Y) adalah Kepuasan Pengunjung. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala 1 - 5 dengan 5 kategori. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung, sementara hasil secara simultan fasilitas dan pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung

Kata kunci: Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of the facilities and service of the hotel visitors satisfaction Dharmawangsa. The population in this research is the hotel's visitors are more than twice the number of populations unknown so that the number of samples obtained as many as 100 visitors using the formula Lemeshow. The research consists of a variable independent variable or variable (X) is a facility (X_1) and service (X_2), while the dependent variable or variable (Y) is the satisfaction measurement Scale. Visitors use are 1-5 scale with 5 category. Data analysis techniques used in this research is descriptive and multiple linear regression test. The research results showed that the facilities had an impact on visitor satisfaction and service has no influence on the satisfaction of visitors, while the results of simultaneously servicing facilities and has positive influence and significantly to the satisfaction of the visitors.

Keywords: Facilities, service, satisfaction of visitors.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di Asia yang memiliki keindahan alam yang sangat menarik untuk di jadikan objek wisata. Indonesia juga merupakan negara yang sangat banyak di kunjungi wisata asing, karena banyaknya arus wisata yang datang, memuaskan tamu, oleh karna itu dalam menyampaikan jasanya seorang penyedia di harapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu. Industri pariwisata termasuk salah satu industri penghasil devisa negara, yang sedang di hadapkan pada kenyataan yang sulit, karna industri pariwisata sangat bergantung kepada kepercayaan wisatawan atau pengguna jasa.

Hotel merupakan salah satu usaha komersial dalam memberikan pelayanan akomodasi, fasilitas, makanan, minuman, transportasi, dan jasa lainnya. Hal itu mencakup dari cara mengelola hotel secara profesional, supaya hotel bisa mempertahankan mutu pelayanannya, maka harus mengetahui kebutuhan dan keinginan tamu. Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antar produk dan layanan, desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta didalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual, sedangkan layanan yang di jual adalah keramah – tamahan dan keterampilan Staff / Karyawan hotel dalam melayani pelangganya. Perkembangan jumlah hotel di jakarta yang sangat pesat, menimbulkan persaingan perhotelan di jakarta menjadi sangat ketat sehingga hotel harus mempunyai citra rasa dan *brand image* masing-masing sehingga bisa menjaring pelanggan sebanyak-banyaknya seperti contoh Hotel Dharmawangsa yang memiliki citra rasa dan kekhasan Indonesia, sehingga keberlangsungan hotel saat ini memacu manajemen hotel untuk semakin meningkatkan kualitas, ide, inovasi dan

terobosan yang beda dari hotel lainya untuk memperoleh konsumen sebanyak - banyaknya.

Disamping kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen, fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang dalam menentukan pilihan. pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang di sediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut, sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Faktor fasilitas juga berkaitan dengan kepuasan konsumen karena fasilitas mempunyai peranan penting yang berhubungan dengan persepsi konsumen yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas. Semua ini mendorong pihak manajemen perusahaan untuk mendapatkan informasi dari konsumen sebagai masukan agar kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada pada Hotel Dharmawangsa sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Tabel 1.1

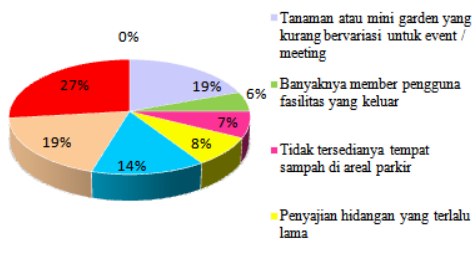
**Rekapitulasi Jumlah Keluhan
Pengunjung Fasilitas di Hotel
Dharmawangsa**

Jenis Keluhan	2012	2013	2014	2015
Tanaman atau mini garden yang kurang bervariasi untuk event / meeting	35	29	47	23
Banyaknya member pengguna fasilitas yang keluar	45	38	43	39
Tidak tersedianya tempat sampah di area parkir	41	46	39	47
Penyajian hidangan yang terlalu lama	44	43	41	45
Kurang ketatnya pengamanan ketika banyak pekerja/kontraktor melanggar peraturan	47	41	37	49
Kurang telitinya pekerja kebersihan di area vital	55	65	65	69

Sarana parkir yang kurang memadai	65	61	75	80
Total	332	323	347	352

Sumber: Divisi Marketing Hotel Dharmawangsa Jakarta Selatan

Berdasarkan tabel di atas maka jumlah keluhan pengunjung terjadi secara fluktuatif dimana jumlah keluhan terbanyak terjadi pada tahun 2015 di peroleh sebanyak 352 keluhan.



Gambar 1.1 Keluhan Pengunjung

Gambar diatas menunjukkan beberapa jenis keluhan yang disampaikan oleh konsumen hotel Dharmawangsa Jakarta – Selatan. mengenai fasilitas di Hotel Dharmawangsa. berdasarkan data Survei. yang telah dilakukan pada bulan November 2015 oleh Dharmawangsa kepada 35 orang pengguna Jasa Hotel Dharmawangsa, dimana jenis keluhan pelanggan yang paling banyak yaitu mengenai sarana parkir yang kurang memadai. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis menarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kepuasan konsumen dengan mengangkat sebuah judul **“Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Dharmawangsa Jakarta – Selatan.

2. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Dharmawangsa Jakarta – Selatan.
3. Seberapa besar pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Dharmawangsa Jakarta – Selatan.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban atas pertanyaan khusus di atas. Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Dharmawangsa Jakarta – Selatan
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Dharmawangsa Jakarta – Selatan
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Dharmawangsa Jakarta – Selatan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Pemasaran

Pemasaran merupakan bagian yang sangat penting dalam perusahaan. Bagian pemasaran mempunyai tanggung jawab untuk membantu manajemen puncak dalam menyeleksi satu atau lebih kelompok pembeli yang akan di layani organisasi dan mengkombinasikan kemampuan organisasi untuk mempengaruhi konsumen ke dalam suatu rangkaian kegiatan yang terkoordinir.

Menurut Philip kotler (2002:9) mengemukakan definisi Manajemen Pemasaran adalah “proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, serta penyaluran gagasan, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dan organisasi”.

B. Hotel

Hotel adalah suatu tempat yang memberikan pelayanan berupa penginapan dengan tersedianya makanan dan juga minuman. Di dalam hotel terdapat beberapa pelayanan yang akan di dapatkan oleh para tamu yang datang. Hotel terbagi menjadi beberapa kelas yang di tentukan dari bintang yang di miliki oleh hotel tersebut.

C. Fasilitas

Agus Sulastiyono (2006:98) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas – aktivitasnya atau kegiatan – kegiatannya, sehingga kebutuhan - kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba. Fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh hotel. Pada dasarnya fasilitas ini ini merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk tinggal atau menginap di suatu hotel tertentu (Keputusan Menparpostel Nomor KM 37/PW.340/MPRT -86.

Fasilitas-fasilitas dalam suatu hotel (Sulastiyono, 2006) dalam Ari Budi Sulistiono (2010:44) adalah kamar tidur dengan segala perlengkapannya, restoran / cafe dengan pendukungnya, fasilitas tambahan (fasilitas olahraga atau hiburan), dan lain – lain. Fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh hotel. Pada dasarnya fasilitas ini merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk tinggal atau menginap disuatu hotel tertentu. Menurut Mansur (2011:8) fasilitas itu sendiri mempunyai karakteristik, antara lain: fasilitas, parkir, display, AC, pembayaran dan brosur. Oleh karna itu fasilitas adalah berbagai tindakan atau hasil yang ditawarkan suatu usaha atau perusahaan kepada orang lain pada dasarnya dapat dilihat dan tidak menjadikan hak milik.

D. Pelayanan

Pelayanan mengandung pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler (2008:83). Menurut Collier (1987) yang dikutip dalam buku “Manajemen Kualitas Produk dan Jasa” (Yamit, 2005:22) menyimpulkan pengertian kualitas jasa atau pelayanan, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas, dan level atau tingkat. Parasuraman, et al (2000:367), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi besar yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian), *Responsiveness* (daya tanggap).

E. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller ,2009:177). Sedangkan menurut Sumarwan (2003:322), kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan nasabah sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini bersifat asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Sugiyono (2004:11), penelitian asosiatif mempunyai tingkatan tertinggi bila dibandingkan dengan penelitian deskriptif dan komparatif.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan

informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada (Siregar, 2013:21).

Pada penelitian ini jumlah tamu yang berkunjung ke Hotel Dharmawangsa tidak diketahui dengan pasti sehingga menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dengan menggunakan formula Lemeshow untuk populasi tidak diketahui:

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Kerangan:

n: jumlah sampel

z: skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

p: maksimal esimasi=0,5

d: alpha (0,10) atau sampling error 10%

$$n = \frac{Z^2 \times p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5)(1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416) \times (0,5)(0,5)}{(0,01)}$$

$$n = \frac{(3,8416) \times (0,25)}{(0,01)}$$

Sehingga berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 atau 100 pengunjung sehingga pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya 100 orang, sedangkan teknik *sampling* yang di gunakan adalah *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, Sugiyono (2001:61). Jadi disini yang menjadi *sample* adalah pengunjung yang pernah berkunjung ke Hotel Dharmawangsa dengan minimal dua kali kunjungan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Hotel Dharmawangsa

The Dharmawangsa Jakarta diresmikan oleh mantan Presiden Republik Indonesia H.M. Soeharto, pada tanggal 1 Desember 1997 The Dharmawangsa juga diresmikan bertepatan dengan konferensi tingkat tinggi OPEC yang dihadiri dari beberapa Negara. The Dharmawangsa digunakan untuk mengakomodasi para anggota yang menghadiri OPEC, mulai dari para Pemimpin Negara sampai para menteri-menterinya.

The Dharmawangsa ini dibangun berdasarkan sebuah impian untuk menciptakan sebuah kawasan perhotelan yang dapat melengkapi pemukiman Kebayoran Baru. Konsep yang diambil adalah pemukiman hotel yang megah, elegan dan pelayanan yang sangat lengkap. Alasan dipilihnya lokasi di daerah Kebayoran baru karena mempertimbangkan bahwa kawasan ini adalah kawasan yang paling bergengsi di Jakarta Selatan.

Dharmawangsa menyediakan cukup banyak fasilitas yang ditawarkan. Berikut ini fasilitas-fasilitas yang disediakan Hotel Dharmawangsa yang cukup lengkap yang diharapkan dapat memuaskan para tamu selama menginap di The Dharmawangsa, tersedia 66 kamar biasa yang terdiri *Executive Room dan Senior Executive Room*, dan 34 suites yang terdiri dari *Dharmawangsa Suite, Townhouse-One Bedroom Suite, Deluxe Suite, Townhouse-Two Bedroom Suite, Penthouse Suite, Presidential Suite*. Dua buah kolam renang (*out-door dan in-door*), sebuah lapangan tenis, Spa, ruang untuk aerobik, lapangan squash dan tempat fitness. Tersedia juga The Dharmawangsa's Restaurants dimana menyediakan masakan tradisional Indonesia, Asia, dan jenis masakan lainnya. The Dharmawangsa juga mempunyai Lounge untuk para tamu yang ingin menikmati minuman cocktail, dan perpustakaan yang menyediakan lebih dari 500 jenis buku

termasuk buku-buku yang langka. Selain itu seperti layaknya standar hotel lainnya, The Dharmawangsa juga menyediakan ruangan untuk pertemuan dan juga ruang serbaguna yang besar yang dapat digunakan untuk resepsi pernikahan.

B. Hasil Analisa

1. Hasil Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji instrumen Fasilitas (X_1) dan Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) yang diberikan kepada 100 pengunjung hotel dengan jumlah butir pernyataan sebanyak 10 (sepuluh) pernyataan yang diajukan, semuanya dinyatakan valid/sahih dengan taraf signifikansi 5% sebesar 0,198.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas untuk variabel Fasilitas (X_1), diperoleh r_{Alpha} sebesar 0,642, Pelayanan (X_2), diperoleh r_{Alpha} sebesar 0,554 dan variabel Kepuasan Pengunjung (Y), diperoleh r_{Alpha} sebesar 0,362 dari 10 (sepuluh) butir pernyataan yang diajukan dengan jumlah responden 100 responden yang diambil menggunakan *sample purposive* dan dinyatakan reliabel karena lebih 0,198.

2. Hasil Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Asumsi Klasik)

a. Hasil Pengujian Normalitas Data

Tabel 1.1 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.62009932
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.044
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.119

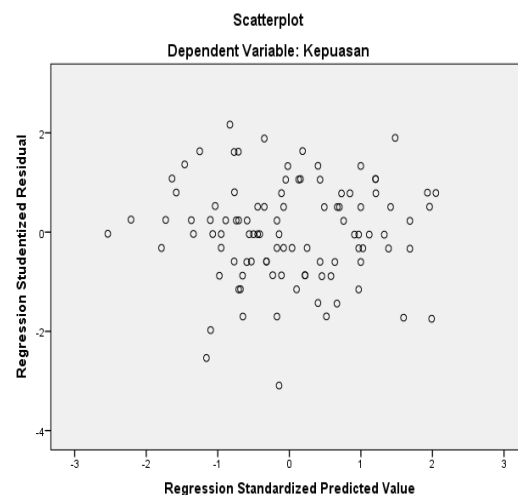
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Olah Data Primer

Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan program SPSS versi 23. Interpretasi dari hasil dengan menggunakan cara ini secara keseluruhan (dilihat dari nilai residual) data distribusi normal, karena nilai hasil perhitungan $> \alpha$ (nilai sig di atas nilai alpha 5% (0,05) yaitu $0,119 > 0,05$, maka berarti H_0 diterima, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa pada data variabel pengaruh Fasilitas dan Pelayanan berasal dari populasi yang berdistribusi normal pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Sunjoyo (2013: 65).

b. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain, berikut hasil pengujian heteroskedastisitas:



Grafik Hasil Pengujian Heterokedastisitas Sumber: Hasil Olah Data Primer

Dari grafik *scatterplot* yang ada pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik – titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa

tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

3. Hasil Koefisien Persamaan Regresi Linier Berganda

Berikut adalah hasil koefisien regresi linier berganda:

Tabel 1.2
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.044	4.260		2.827	.006
	Fasilitas	.558	.076	.598	7.365	.000
	Pelayanan	.051	.081	.051	.626	.533

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Olah Data Primer

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dipe persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = 12.044 + 0,558 X_1 + 0,051 X_2$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi linear berganda tersebut adalah:

- $a = 12.044$ menyatakan bahwa jika fasilitas dan pelayanan tetap (tidak mengalami perubahan) maka nilai kepuasan pengunjung tetap sebesar 12.044.
- $b_1 = 0,558$ menyatakan jika fasilitas bertambah, maka kepuasan pengunjung akan mengalami peningkatan sebesar 0,558, dengan asumsi tidak ada penambahan (konstan) nilai kualitas pelayanan.
- $b_2 = 0,051$ menyatakan jika kualitas pelayanan bertambah, maka kepuasan pengunjung akan mengalami peningkatan sebesar 0,051, dengan asumsi tidak ada penambahan (konstan) nilai fasilitas

4. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 1.3
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.600 ^a	.360	.347	3.824	1.830

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan analisis data menggunakan alat bantu program SPSS versi 23 diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,360. Arti dari koefisien ini adalah bahwa sumbangan relative yang diberikan oleh kombinasi variabel X_1 dan X_2 terhadap Y adalah sebesar 36% sedangkan sisanya 64% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

b. Hasil Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Berikut adalah hasil uji F:

Hasil uji F ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	797.855	2	398.927	27.283	.000 ^b
	Residual	1.418.305	97	14.622		
	Total	2.216.160	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas

Sumber: Hasil Olah Data Primer

Untuk mengetahui pengaruh tersebut signifikan atau tidak, selanjutnya dilanjutkan uji keberartian regresi linear berganda (uji F) sebagai berikut :

- Tingkat kepercayaan 95%, $\alpha = 0,05$
- Kriteria pengujian
 H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikansi $> 0,05$ dan
 H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $< 0,05$
- $F_{tabel} = F_{(k;n-k)} = t_{(2;98)} = 3,09$
Perhitungan

Berdasarkan analisis memakai alat bantu program SPSS versi 23 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 27.283 dengan signifikansi 0,000.

d) Keputusan uji

H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, karena nilai F_{hitung} 27.283 > F_{tabel} 3,09 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05.

Sehingga H_{a3} diterima, “ Terdapat pengaruh yang signifikan antara *fasilitas* dan *pelayanan* secara bersama-sama terhadap *kepuasan pengunjung* pada Hotel Dharmawangsa Jakarta Selatan”

c. Hasil Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Berikut adalah hasil uji t:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.044	4.260		2.827	.006
	Fasilitas	.558	.076	.598	7.365	.000
	Pelayanan	.051	.081	.051	.626	.533

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Olah Data Primer

Kriteria pengujian Hipotesis:

a) Tingkat kepercayaan 95%, $\alpha = 0,05$

b) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikansi > 0,05 dan

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi < 0,05

c) $t_{tabel} = t_{(\alpha/2; n-k-1)} = t_{(0,025; 97)} = 2.365$

1) Pengujian Hipotesis Pertama

H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima karena nilai t_{hitung} sebesar 7.365 > t_{tabel} 2,365 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan “Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Fasilitas* terhadap *kepuasan pengunjung* pada Hotel Dharmawangsa Jakarta Selatan”.

2) Pengujian Hipotesis Kedua

H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak karena nilai t_{hitung} sebesar 0,626 < t_{tabel} 2,365 dan nilai signifikansi 0,533 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa “Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan antara *pelayanan* terhadap *kepuasan pengunjung* pada Hotel Dharmawangsa Jakarta Selatan”.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung adalah 7,365 sehingga fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
2. Besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah 0,626 sehingga pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
3. Besarnya pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah 27,283 sehingga fasilitas dan pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung

B. Saran

Berdasarkan analisa data dan pembahasan pada bab sebelumnya maka saran yang dapat disampaikan:

1. Agar perusahaan Hotel Dharmawangsa menyediakan tempat parkir yang luas dan memadai
2. Agar perusahaan Hotel Dharmawangsa memberikan sosialisasi dan pengertian kepada karyawan agar lebih baik dalam menjalin hubungan dan berkomunikasi dengan baik kepada tamu

3. Agar perusahaan Hotel Dharmawangsa Melakukan inovasi produk yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang berkunjung ke Hotel Dharmawangsa

4.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agus Sulistiyono, 2006. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Ari Budi Sulistiono. 2010. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi Kasus Pada Hotel Srandol Indah Semarang)* Skripsi. Fakultas Ekonomi. Undip. Semarang.
- Handi dan Haryanti. 2007 *Customer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Paradnya Paramitha.
- Kotler & Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid I. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.

Internet: WWW. Wego. Co.Id. / hotel / Indonesia / Jakarta / The – dharmawangsa – Jakarta – 13372. Diakses Tanggal 12 Maret 2017. Jam 19.20 WIB.