

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia dan pendapatan.

#### 1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung berjumlah 98 orang. Untuk mengetahui data jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	67	68,4
2	Perempuan	31	31,6
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2021*

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu laki-laki artinya konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 67 orang.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20 – 30	33	33,7

2	31 – 40	34	34,7
3	41 – 50	24	24,5
4	>50	7	7,1
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia 31– 40 tahun menempati tingkat tertinggi artinya konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung didominasi oleh konsumen yang berusia 31– 40 tahun sebanyak 34 orang.

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**

No	Pendapatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	<2.000.0000	23	23,5
2	2.000.000 – 4.000.000	26	26,5
3	4.000.000 – 8.000.000	34	34,7
4	8.000.000 – 10.000.000	14	14,3
5	>10.000.000	1	1,0
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pendapatan diketahui pendapatan 4.000.000 – 8.000.000 menempati tingkat tertinggi artinya konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung didominasi oleh pendapatan 4.000.000 – 8.000.000 sebanyak 34 orang.

### 1.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan yang disebarkan kepada 98 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden  
Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan harapan**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kebersihan ruangan hotel baik	44	44.9	37	37.8	13	13.3	4	4.1	0	0
2	Sirkulasi udara (AC) baik	62	63.3	23	23.5	8	8.2	5	5.1	0	0
3	Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik	60	61.2	26	26.5	8	8.2	4	4.1	0	0
4	TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik	38	38.8	34	34.7	22	22.4	4	4.1	0	0
5	Toilet yang disediakan bersih	34	34.7	36	36.7	22	22.4	6	6.1	0	0
6	Pelayan melayani pelanggan dengan baik	41	41.8	37	37.8	14	14.3	5	5.1	1	1.0
7	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel .	33	33.7	40	40.8	17	17.3	7	7.1	1	1.0
8	Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan.	37	37.8	38	38.8	20	20.4	2	2.0	1	1.0
9	Karyawan hotel memberikan informasi secara akurat	48	49.0	36	36.7	12	12.2	2	2.0	0	0
10	Karyawan menanggapi complain pelanggan dengan baik	41	41.8	33	33.7	16	16.3	6	6.1	2	2.0
11	Karyawan dapat melayani komplain dari pelanggan.	30	30.6	39	39.8	20	20.4	7	7.1	2	2.0
12	Customer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik.	57	57.0	30	30.6	11	11.2	0	0	0	0
13	Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan	56	57.1	29	29.6	11	11.2	2	2.0	0	0

14	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik	37	37.8	30	30.6	28	28.6	3	3.1	0	0
15	Layanan pelanggan dilakukan dengan cepat	42	42.9	39	39.8	16	16.3	0	0	1	1.0
16	Karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya	32	32.7	31	31.6	29	29.6	6	6.1	0	0
17	Perilaku karyawan hotel menimbulkan rasa aman	30	30.6	34	34.7	23	23.5	10	10.2	1	1.0
18	Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel.	42	42.9	38	38.8	15	15.3	3	3.1	0	0
19	Proses chek-in dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan	54	55.1	30	30.6	10	10.2	4	4.1	0	0
20	SOP yang dimiliki hotel sesuai dengan kualitas hotel.	50	51.0	34	34.7	12	12.2	2	2.0	0	0
21	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	46	46.9	39	39.8	11	11.2	2	2.0	0	0
22	Karyawan mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaan.	58	59.2	31	31.6	8	8.2	1	1.0	0	0
23	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan	47	48.0	30	30.6	16	16.3	5	5.1	0	0
24	Karyawan meluangkan waktu jika pelanggan ingin memberikan complain.	32	32.7	34	34.7	22	22.4	10	10.2	0	0
25	Kesediaan petugas layanan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan .	40	40.0	37	37.8	17	17.3	4	4.1	0	0

*Sumber : Data diolah pada tahun 2021*

Dari tabel 4.4 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 98 responden pernyataan 2 mengenai “Sirkulasi udara (AC) baik” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 62

orang atau 63,3%, sedangkan pernyataan 11 yang salah satunya mengenai “Karyawan dapat melayani komplain dari pelanggan.” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 30 orang atau 30,6%.

**Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden  
Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kinerja**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kebersihan ruangan hotel baik	49	50.0	24	24.5	16	16.3	7	7.1	2	2.0
2	Sirkulasi udara (AC) baik	29	29.6	28	28.6	32	32.7	7	7.1	2	2.0
3	Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik	30	30.6	29	29.6	25	25.5	9	9.2	5	5.1
4	TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik	25	25.5	40	40.8	21	21.4	7	7.1	5	5.1
5	Toilet yang disediakan bersih	36	36.7	35	35.7	16	16.3	7	7.1	4	4.1
6	Pelayan melayani pelanggan dengan baik	33	33.7	37	37.8	18	18.4	8	8.2	2	2.0
7	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel .	39	39.8	30	30.6	21	21.4	4	4.1	4	4.1
8	Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan.	33	33.7	36	36.7	20	20.4	5	5.1	4	4.1
9	Karyawan hotel memberikan informasi secara akurat	35	35.7	35	35.7	19	19.4	6	6.1	3	3.1
10	Karyawan menanggapi complain pelanggan dengan baik	29	29.6	29	29.6	24	24.5	12	12.2	4	4.1
11	Karyawan dapat melayani komplain dari pelanggan.	36	36.7	31	31.6	21	21.4	7	7.1	3	3.1
12	Customer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik.	37	37.8	32	32.7	21	21.4	5	5.1	3	3.1
13	Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan	35	35.7	26	26.5	26	26.5	7	7.1	4	4.1
14	Karyawan mampu melayani pelanggan	27	27.6	27	27.6	30	30.6	10	10.2	4	4.1

	dengan baik										
15	Layanan pelanggan dilakukan dengan cepat	29	29.6	31	31.6	27	27.6	8	8.2	3	3.1
16	Karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya	39	39.8	33	33.7	18	18.4	5	5.1	3	3.1
17	Perilaku karyawan hotel menimbulkan rasa aman	39	39.8	27	27.6	22	22.4	7	7.1	3	3.1
18	Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel.	25	25.5	33	33.7	31	31.6	7	7.1	2	2.0
19	Proses chek-in dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan	31	31.6	34	34.7	20	20.4	9	9.2	4	4.1
20	SOP yang dimiliki hotel sesuai dengan kualitas hotel.	25	25.5	29	29.6	29	29.6	10	10.2	5	5.1
21	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	35	35.7	32	32.7	23	23.5	4	4.1	4	4.1
22	Karyawan mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaan.	40	40.8	31	31.6	18	18.4	5	5.1	4	4.1
23	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan	19	19.4	30	30.6	30	30.6	14	14.3	5	5.1
24	Karyawan meluangkan waktu jika pelanggan ingin memberikan complain.	39	39.8	30	30.6	20	20.4	5	5.1	4	4.1
25	Kesediaan petugas layanan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan .	41	41.0	26	26.5	23	23.5	3	3.1	5	5.1

*Sumber : Data diolah pada tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon adalah pernyataan 1 dengan pernyataan “Kebersihan ruangan hotel baik” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 49 orang atau 50,0%, sedangkan pernyataan 23 mengenai “Waktu

kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 19 orang atau 19,4%.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 1.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 20. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka tidak valid dan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka valid.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner**

**Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan harapan**

<b>Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Kondisi</b>	<b>Keterangan</b>
Butir 1	0,707	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,561	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,594	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,744	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,703	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,404	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,368	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,652	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,581	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,711	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,421	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,566	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 13	0,679	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 14	0,721	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 15	0,668	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 16	0,659	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Butir 17	0,656	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 18	0,782	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 19	0,633	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 20	0,769	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 21	0,679	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 22	0,603	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 23	0,718	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 24	0,754	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 25	0,772	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,202). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan harapan dinyatakan valid.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner**

**Mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kinerja**

<b>Pernyataan</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Kondisi</b>	<b>Keterangan</b>
Butir 1	0,785	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,653	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,843	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,748	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,820	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,882	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,866	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,816	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,868	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,811	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,832	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,832	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 13	0,811	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 14	0,780	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 15	0,822	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 16	0,860	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 17	0,813	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 18	0,711	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 19	0,737	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid



Butir 20	0,699	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 21	0,790	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 22	0,868	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 23	0,702	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 24	0,803	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 25	0,821	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,202). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kepentingan adalah valid.

### 1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program IBM SPSS 20. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.8 Daftar Interpretasi Koefisien**

Koefisien $r$	Realibilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2013)

Berdasarkan tabel 4.8 ketentuan reliabel diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien	Koefisien $r$	Simpulan
----------	-----------	---------------	----------

	alpha chronbach		
Konsep harapan	0,940	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Konsep Kinerja	0,976	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.9 nilai cronbach's alpha sebesar 0,940 untuk kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan harapan dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Nilai 0,976 untuk kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kinerja dengan tingkat reliable sangat tinggi.

### 4.3 Hasil Analisis Data

#### 1.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Pada analisis tingkat kepuasan konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat kinerja atau pelaksanaan variabel yang dibahas dapat memenuhi kebutuhan atau harapan dari konsumen. Variabel yang dibahas adalah indicator dari pelayanan yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *ansurance*.

**Table 4.10 Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Harapan**

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	T1	0	4	13	37	44	415	4.23
2	T2	0	5	8	23	62	436	4.45
3	T3	0	4	8	26	60	436	4.45
4	T4	0	4	22	34	38	400	4.08
5	T5	0	6	22	36	34	392	4.00
6	R1	1	5	14	37	41	406	4.14
7	R2	1	7	17	40	33	391	3.99
8	R3	1	2	20	38	37	402	4.10
9	R4	0	2	12	36	48	424	4.33
10	R5	2	6	16	33	41	399	4.07

11	RES1	2	7	20	39	30	382	3.90
12	RES2	0	0	11	30	57	438	4.47
13	RES3	0	2	11	29	56	433	4.42
14	RES4	0	3	28	30	37	395	4.03
15	RES5	1	0	16	39	42	415	4.23
16	E1	0	6	29	31	32	383	3.91
17	E2	1	10	23	34	30	376	3.84
18	E3	0	3	15	38	42	413	4.21
19	E4	0	4	10	30	54	428	4.37
20	E5	0	2	12	34	50	426	4.35
21	A1	0	2	11	39	46	423	4.32
22	A2	0	1	8	31	58	440	4.49
23	A3	0	5	16	30	47	413	4.21
24	A4	0	10	22	34	32	382	3.90
25	A5	0	4	17	37	40	407	4.15
<b>Total Rata-rata</b>							<b>104.64</b>	<b>4.19</b>

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 hasil analisis dari 98 responden, nilai rata-rata tertinggi atribut harapan pada indikator *assurance* sebesar 4,49. Hal ini disebabkan karena responden merasa bahwa indikator *assurance* merupakan hal yang sangat penting karena Grand Citihub Hotel memiliki citra baik di mata konsumen

**Table 4.12 Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kinerja**

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Total	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1	T1	2	7	16	24	49	405	4.13
2	T2	2	7	32	28	29	369	3.77
3	T3	5	9	25	29	30	364	3.71
4	T4	5	7	21	40	25	367	3.74
5	T5	4	7	16	35	36	386	3.94
6	R1	2	8	18	37	33	385	3.93
7	R2	4	4	21	30	39	390	3.98
8	R3	4	5	20	36	33	383	3.91
9	R4	3	6	19	35	35	387	3.95
10	R5	4	12	24	29	29	361	3.68
11	RES1	3	7	21	31	36	384	3.92

12	RES2	3	5	21	32	37	389	3.97
13	RES3	4	7	26	26	35	375	3.83
14	RES4	4	10	30	27	27	357	3.64
15	RES5	3	8	27	31	29	369	3.77
16	E1	3	5	18	33	39	394	4.02
17	E2	3	7	22	27	39	386	3.94
18	E3	2	7	31	33	25	366	3.73
19	E4	4	9	20	34	31	373	3.81
20	E5	5	10	29	29	25	353	3.60
21	A1	4	4	23	32	35	384	3.92
22	A2	4	5	18	31	40	392	4.00
23	A3	5	14	30	30	19	338	3.45
24	A4	4	5	20	30	39	389	3.97
25	A5	5	3	23	26	41	389	3.97
<b>Total Rata-rata</b>							<b>96.28</b>	<b>3.85</b>

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 hasil analisis dari 98 konsumen, nilai rata-rata tertinggi atribut kinerja pada indikator *tangible* sebesar 4,13 hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari indikator *tangible* merupakan hal yang sangat baik, karena penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat di andalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja masing-masing variabel, langkah selanjutnya adalah memplotkan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius. Berikut ini merupakan skor rata-rata tingkat harapan dan kinerja secara keseluruhan.

**Tabel 4.13 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan**

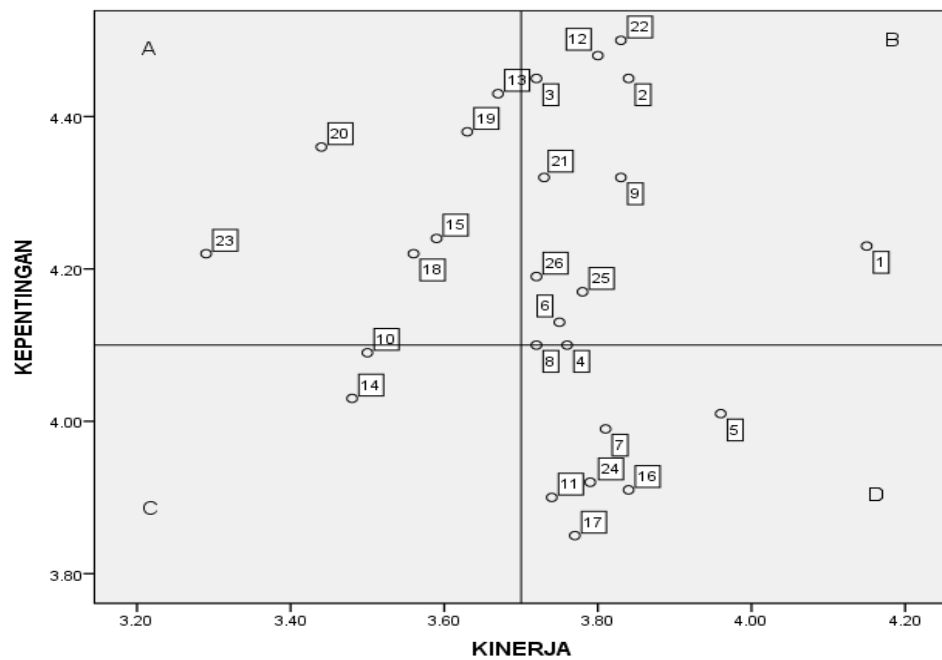
Indikator	Rata – Rata		Gap/Kesenjangan	
	Harapan	Kinerja	Harapan	Kinerja
T1	4.23	4.13	4.24	3.86
T2	4.45	3.77		
T3	4.45	3.71		
T4	4.08	3.74		

T5	4.00	3.94		
R1	4.14	3.93	4.13	3.89
R2	3.99	3.98		
R3	4.10	3.91		
R4	4.33	3.95		
R5	4.07	3.68		
RES1	3.90	3.92	4.21	3.83
RES2	4.47	3.97		
RES3	4.42	3.83		
RES4	4.03	3.64		
RES5	4.23	3.77		
E1	3.91	4.02	4.14	3.82
E2	3.84	3.94		
E3	4.21	3.73		
E4	4.37	3.81		
E5	4.35	3.60		
A1	4.32	3.92	4.21	3.86
A2	4.49	4.00		
A3	4.21	3.45		
A4	3.90	3.97		
A5	4.15	3.97		
<b>Rata-rata</b>	<b>4.19</b>	<b>3.85</b>	<b>4.19</b>	<b>3.85</b>

*Sumber: Data diolah, 2021*

Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat kinerja (Y) yaitu sebesar 3,85 dan nilai rata-rata tingkat harapan (X) yaitu sebesar 4,19.

**Gambar 4.1 Diagram Kartesius**



Sumber: Data diolah, 2021

1) Kuadran A

Variabel-variabel pada kuadran A perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung tetapi tingkat pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan. Dimensi pada kuadran ini adalah *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance*. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan (13) (*responsiveness*)
- b. Layanan pelanggan dilakukan dengan cepat (15) (*responsiveness*)
- c. Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel (18) (*emphaty*)
- d. Proses chek-in dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan (19) (*emphaty*)
- e. SOP yang dimiliki hotel sesuai dengan kualitas hotel. (20) (*emphaty*)
- f. Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan (23) (*assurance*).

## 2) Kuadran B

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini harus bias dipertahankan oleh Grand Citihub Hotel Bandar Lampung, karena tingkat pelaksanaannya atau kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung maka pelayanan Grand Citihub Hotel Bandar Lampung harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada. Dimensi pada kuadran ini adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Kebersihan ruangan hotel baik (1) (*tangible*)
- b. Sirkulasi udara (AC) baik (2) (*tangible*)
- c. Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik (3) (*tangible*)
- d. Pelayan melayani pelanggan dengan baik (6) (*reliability*)
- e. Karyawan hotel memberikan informasi secara akurat (9) (*reliability*)
- f. Customer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik. (12) (*responsiveness*)
- g. Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan (21) (*assurance*).
- h. Ketersediaan petugas layanan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan (25) (*assurance*).

## 3) Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung, tetapi tingkat pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Dimensi pada kuadran ini adalah *reliability* dan *responsiveness*. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. Karyawan menanggapi keluhan pelanggan dengan baik (10) (*reliability*)

- b. Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik (14) (*responsiveness*).

#### 4) Kuadran D

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai tidak penting oleh konsumen Grand Citihub Hotel Bandar Lampung, tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang lebih dan memuaskan sehingga dianggap berlebihan oleh konsumen. Dimensi pada kuadran ini adalah *tangible*, *reliability*, *emphaty* dan *assurance*. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- a. TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik (4) (*tangible*)
- b. Toilet yang disediakan bersih (5) (*tangible*)
- c. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel (7) (*reliability*)
- d. Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan (8) (*reliability*)
- e. Karyawan dapat melayani komplain dari pelanggan (11) (*emphaty*)
- f. Karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya (16) (*emphaty*)
- g. Perilaku karyawan hotel menimbulkan rasa aman (17) (*emphaty*)
- h. Karyawan meluangkan waktu jika pelanggan ingin memberikan complain (24) (*assurance*).

#### 4.4 Pembahasan

Hasil perhitungan nilai menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) didapat yang pertama berada dalam kuadran A terdapat atribut-atribut yang dianggap penting oleh Grand Citihub Hotel Bandar Lampung namun belum terlaksana dengan baik yaitu mengenai Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan, Layanan pelanggan dilakukan dengan cepat, Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel, Proses chek-in dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, SOP yang dimiliki hotel sesuai dengan kualitas hotel dan Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan .



Kedua berada dalam kuadran B terdapat atribut-atribut yang dianggap penting dan sudah terlaksana dengan baik. Untuk atribut yang harus tetap dipertahankan oleh Grand Citihub Hotel Bandar Lampung adalah Kebersihan ruangan hotel baik, Sirkulasi udara (AC) baik, Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik, Pelayan melayani pelanggan dengan baik, Karyawan hotel memberikan informasi secara akurat, Customer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik, Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan serta Kesiapan petugas layanan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan.

Ketiga berada dalam kuadran C terdapat atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan tidak terlaksana dengan baik. Atribut yang prioritas rendah mengenai Grand Citihub Hotel Karyawan menanggapi complain pelanggan dengan baik serta Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik. Sedangkan kuadran D terdapat atribut-atribut dianggap kurang penting. Atribut yang kurang penting mengenai Grand Citihub Hotel Karyawan yaitu TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik, Toilet yang disediakan bersih dan Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel.

Ketiga berada dalam kuadran D terdapat atribut-atribut dianggap kurang penting. Atribut yang kurang penting mengenai Grand Citihub Hotel Karyawan.

