

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap konsumen Hotel Arinas 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
Total		98	100

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu laki-laki artinya konsumen Hotel Arinas Bandar Lampung di dominasi 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
Total		98	100

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia 31– 40 tahun menempati tingkat tertinggi artinya konsumen Hotel Arinas 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 – 10.000.0000	14	14,3
5	>10.000.0000	1	1,0
Total		98	100

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

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

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	4 4	44.9	7 8	37.	13 3	13.	4 4.1	4.1	0 0	0 0
2	Sirkulasi udara (AC) baik	6 2	63.3	2 3	3.5	8 8.2	8.2	5 5.1	5.1	0 0	0 0
3	Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik	6 0	61.2	2 6	26. 5	8 8.2	8.2	4 4.1	4.1	0 0	0 0
4	TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik	3 8	38.8	3 4	34. 7	22 22.	22. 4	4 4.1	4.1	0 0	0 0
5	Toilet yang disediakan bersih	3 4	34.7	3 6	6.7	22 2.4	2.4	6 6.1	6.1	0 0	0 0
6	Pelayan melayani pelanggan dengan baik	4 1	41.8	3 7	37. 8	14 14.	14. 3	5 5.1	5.1	1 1.0	1.0
7	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel .	3 3	33.7	4 0	40. 8	17 17.	17. 3	7 7.1	7.1	1 1.0	1.0
8	Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan.	3 7	37.8	3 8	38. 8	20 20.	20. 4	2 2.0	2.0	1 1.0	1.0
9	Karyawan hotel memberikan informasi secara akurat	4 8	49.0	3 6	36. 7	12 12.	12. 2	2 2.0	2.0	0 0	0 0
10	Karyawan menangani <i>complain</i> pelanggan dengan baik	4 1	41.8	3 3	33. 7	16 16.	16. 3	6 6.1	6.1	2 2.0	2.0

11	Karyawan dapat melayani komplain dari pelanggan.	30	0.6	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 mampumelayani 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 2020

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 62orang atau 63,3%, sedangkan pernyataan 11yang salah satunya mengenai “Karyawan dapat melayani complain 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	6.3	7	7.1	4	4.1
6	Pelayan melayani pelanggan dengan baik	33	33.7	37	37.8	18	8.4	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	Karyawanmenangnai <i>complain</i> pelanggandengan baik	2 9	29.6	29	9.6	24	24.5	1 2	2.2	4	4. 1
11	Karyawan dapat melayani komplain dari pelanggan.	3 6	36.7	31	31. 6	21	21.4	7	7.1	3	3. 1
12	Customer Servicemenjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik.	3 7	37.8	32	32. 7	21	21.4	5	5.1	3	3. 1
13	Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan	3 5	35.7	26	26. 5	26	26.5	7	7.1	4	4. 1
14	Karyawan mampumelayani pelanggan dengan baik	2 7	27.6	27	27. 6	30	30.6	1 0	10. 2	4	4. 1
15	Layanan pelanggan dilakukan dengan cepat	2 9	29.6	31	31. 6	27	27.6	8	8.2	3	3. 1
16	Karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya	3 9	39.8	33	3.7	18	18.4	5	5.1	3	3. 1
17	Perilaku karyawan hotel menimbulkan rasa aman	3 9	39.8	27	27. 6	22	22.4	7	7.1	3	3. 1
18	Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel.	2 5	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 2020

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%.

Hasil Uji Persyaratan Instrumen

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

Pernyataan	r hitung	r table	Kondisi	Keterangan
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 2020

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

Pernyataan	r hitung	r table	Kondisi	Keterangan
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 2019

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.

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 <i>r</i>	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 alpha chronbach	Koefisien <i>r</i>	Simpulan
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 2020

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 0,976untuk kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kinerja dengan tingkat reliable sangat tinggi.

Hasil Analsis Data

Importance Performance Analysis (IPA)

Pada analisis tingkat kepuasan konsumen Hotel Arinas 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*.

Tabel 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
Total Rata-rata							104.64	4.19

Sumber: Data diolah,2020

Berdasarkan tabel 4.10 hasil analisis dari 98responden, nilai rata-rata tertinggi atribut harapan pada indikator *ansurancesebesar* 4,49. Hal ini disebabkan karena responden merasa bahwa indikator *insurance* merupakan hal yang sangat penting karena Hotel Arinas memiliki citra baik di mata konsumen

Tabel 4. 11 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
Total Rata-rata							96.28	3.85

Sumber: Data diolah,2019

Berdasarkan tabel 4.11 hasil analisis dari 98 konsumen, nilai rata-rata tertinggi atribut kinerja pada indikator *tangible* sebesar 4,13 hal ini hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari indikator *tangible* merupakan hal yang sangat baik, karena penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata tingkat harapan 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.

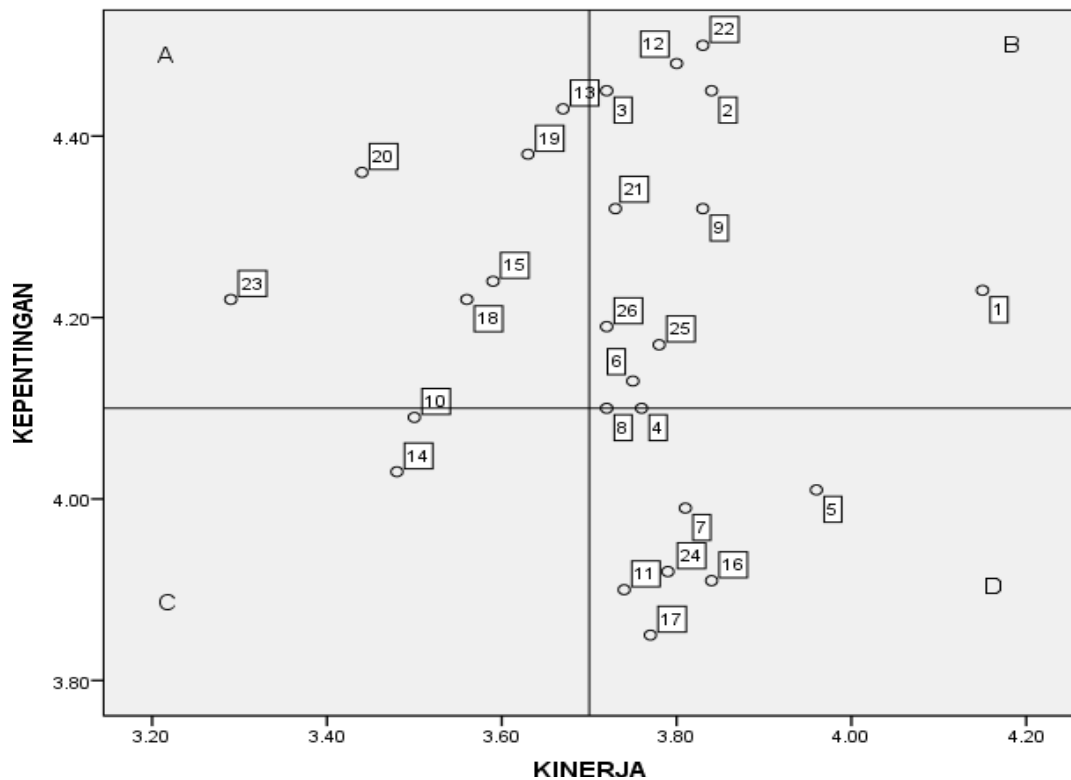
Tabel 4. 12 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan

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		
Rata-rata	4.19	3.85	4.19	3.85

Sumber: Data diolah,2020

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 tingkatharapan(X) yaitu sebesar 4,19.



Gambar 4. 1 Diagram Kartesius

Sumber: Data diolah,2020

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 Hotel Arinas 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 *check-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 Hotel Arinas Bandar Lampung, karena tingkat pelaksanaannya atau kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen Hotel Arinas Bandar Lampung maka pelayanan Hotel Arinas 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 Hotel Arinas 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 menangani 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 Hotel Arinas 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*).

Pembahasan

Pembahasan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menurut Fandy Tjiptono (2014 p:266) mendefinisikan kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Fandy Tjiptono (2014 p:282) mendefinisikan bahwa konsumen menilai kualitas jasa melalui lima komponen sebagai berikut : 1.Keandalan (*reliability*) yaitu Kemampuan menyelenggarakan jasa

dengan dapat diandalkan, akurat dan konsisten. Keterandalan memberikan pelayanan tepat pada saat pertama kali. Komponen ini dianggap terpenting bagi konsumen.

2. Bukti Fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai.
3. Cepat tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan konsumen dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kepastian seperti ditunjukkan perusahaan dan
5. Perhatian (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kuadran A

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* pada kuadran A mendapatkan 7 atribut. Salah satu atribut yang tergolong pada kuadran A adalah karyawan hotel bersikap ramah dan sopan (13) dengan hasil kinerja 26,5% dan harapan 29,6% yang berarti bahwa atribut ini dianggap penting oleh pelanggan namun belum sesuai dengan harapan

pelanggan. terbukti dari nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kinerja yang dihasilkan. Maka Hotel Arinas Bandar Lampung harus mengutamakan atribut dalam kuadran A untuk terus ditingkatkan agar mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal.

Kuadran B

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* pada kuadran B mendapatkan jumlah atribut sebanyak 8 atribut. Salah satu atribut yang tergolong pada kuadran B adalah karyawan hotel memberikan informasi secara akurat (9) dengan hasil kinerja 35,7% dan harapan 36,7% yang dapat diartikan bahwa hasil kinerja pada kuadran ini hampir seimbang dengan harapan konsumen sehingga Hotel Arinas Bandar Lampung perlu mempertahankan dan cenderung meningkatkan atribut-atribut yang ada pada kuadran ini agar mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang maksimal.

Kuadran C

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* pada kuadran C mendapatkan atribut sebanyak 2 atribut. Salah satu atribut yang tergolong pada kuadran C adalah karyawan menangani komplain pelanggan dengan baik (10) dengan hasil kinerja 9,6 % dan harapan 33,7 % yang berarti bahwa atribut pada kuadran C memiliki nilai kinerja yang sangat rendah. Hotel Arinas Bandar Lampung perlu mempertimbangkan peningkatan atribut-atribut pada kuadran ini agar mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.

Kuadran D

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* pada kuadran D mendapatkan atribut sebanyak 8 atribut. Salah satu atribut yang tergolong pada kuadran C adalah TV dalam ruang tamu dengan kondisi baik (4) dengan kinerja 40,0 % dan harapan 34,7% yang dapat diartikan bahwa atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan

dan pelaksanaannya cenderung berlebihan dilihat dari tingkat kinerja lebih tinggi dari harapan pelanggan.

