

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yaitu untuk mendeskripsikan atau merpresentasikan data yang telah terkumpul. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden diantaranya :

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada saat penyebaran koesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	44	44,0%
2	Perempuan	56	56,0%
Total		100	100,0%

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin bahwa proporsi responden yang mendominasi dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 responden dengan persentase sebesar 56,0%, dan laki-laki 44 responden dengan persentase 44,0% keseluruhan responden.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia pada saat penyebaran koesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	17 - 21 Tahun	12	12,0%
2	22 - 27 Tahun	46	46,0%
3	28 - 36 Tahun	34	34,0%
4	37 - 45 Tahun	5	5,0%
5	> 45 Tahun	3	3,0%
Total		100	100,0%

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel dan gambar 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mendominasi dalam penelitian ini berusia 22-27 tahun sebanyak 46 orang atau dengan persentase 46% dari keseluruhan responden.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada saat penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Wiraswasta	48	48,0%
2	Wirausaha	24	24,0%
3	Buruh	9	9,0%
4	Pegawai Sipil	3	3,0%
5	Lainya	16	16,0%
Total		100	100,0%

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini memiliki pekerjaan Wiraswasta sebanyak 48 orang dengan persentase sebesar 48% dari total keseluruhan responden.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendapatan pada saat penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	Persentase (%)
1	< 2.000.000	13	13,0%
2	2.000.000 - 4.000.000	65	65,0%
3	4.000.000 - 6.000.000	19	19,0%
4	> 6.000.000	3	3,0%
Total		100	100,0%

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel dan gambar 4.4 karakteristik responden berdasarkan pendapatan dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini memiliki pendapatan Rp. 2.000.000 – Rp. 4.000.000 sebanyak 65 orang dengan persentase 57% dari keseluruhan responden.

4.2 Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban responden Hotel Nusantara Syariah Lampung dalam penelitian ini sebagai berikut:

4.2.1 Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Kinerja

Deskripsi jawaban responden Hotel Nusantara Syariah Lampung pada pernyataan kinerja pada saat penyebaran kuisisioner sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Jawaban Pernyataan Kinerja

No	Pernyataan Kinerja	Jawaban									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bukti Fisik											
1	Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih	0	0,0	12	12,0	36	36,0	43	44,0	9	9,0
2	Penampilan karyawan Hotel Nusantara Syariah menarik dan rapih	1	1,0	7	7,0	39	39,0	47	48,0	6	6,0
3	Fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah lengkap	3	3,0	8	8,0	50	50,0	32	34,0	7	7,0
4	Tata letak ruangan, penataan interior dan eksterior tersusun baik	1	1,0	5	5,0	44	44,0	44	46,0	6	6,0
5	Tampilan kondisi Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih	2	2,0	9	9,0	42	42,0	38	41,0	9	9,0
Empati											
6	Karyawan memberikan perhatian serta solusi terhadap permasalahan yang terjadi	1	1,0	8	8,0	49	49,0	37	39,0	5	5,0
7	Karyawan melayani tanpa melihat status social dan sebagainya	1	1,0	8	8,0	46	46,0	40	41,0	5	5,0
8	Karyawan bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan	2	2,0	6	6,0	42	42,0	43	43,0	7	7,0
9	Karyawan memperhatikan setiap kebutuhan konsumen	1	1,0	8	8,0	50	50,0	33	34,0	8	8,0

10	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada konsumen	2	2,0	8	8,0	49	49,0	35	35,0	6	6,0
Kehandalan											
11	Karyawan Hotel Nusantara Syariah tepat dalam memberi informasi yang dibutuhkan konsumen	0	0,0	12	12,0	40	40,0	38	39,0	10	10,0
12	Karyawan Hotel Nusantara Syariah melayani dengan tepat waktu	3	3,0	8	8,0	46	46,0	39	41,0	4	4,0
13	Prosedur pelayanan yang diterapkan Hotel Nusantara Syariah sesuai standar perusahaan	1	1,0	7	7,0	44	44,0	40	41,0	8	8,0
14	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kemampuan yang baik dalam melayani setiap konsumen	0	0,0	9	9,0	30	30,0	52	53,0	9	9,0
15	Waktu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> sesuai dengan ketentuan	2	2,0	6	6,0	43	43,0	37	38,0	12	12,0
Daya Tanggap											
16	Karyawan Hotel Nusantara Syariah cepat dan tanggap dalam menangani kendala atau permasalahan yang dialami konsumen	2	2,0	10	10,0	43	43,0	39	41,0	6	6,0
17	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kesadaran jika terjadi kesalahan dalam melayani	1	1,0	8	8,0	44	44,0	40	41,0	7	7,0

	konsumen										
18	Karyawan Hotel Nusantara Syariah dapat memberikan pelayanan dengan cepat saat konsumen membutuhkan tindakan cepat	1	1,0	9	9,0	48	48,0	37	38,0	5	5,0
19	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan bantuan dengan informasi yang jelas dan mudah dimengerti jika terjadi kendala	0	0,0	8	8,0	47	47,0	40	43,0	5	5,0
20	Pelayanan yang diberikan karyawan dilakukan dengan cepat dan benar	2	2,0	11	11,0	43	43,0	41	41,0	3	3,0
Jaminan											
21	Kecakapan pengetahuan yang dimiliki seluruh karyawan diberikan dengan baik	2	2,0	7	7,0	42	42,0	41	43,0	8	8,0
22	Data dan privasi pengunjung dapat terjaga keamanan dan kerahasiaanya	1	1,0	7	7,0	46	46,0	38	39,0	8	8,0
23	Komunikasi yang dilakukan dengan konsumen terbilang efektif	0	0,0	8	8,0	40	40,0	50	51,0	2	2,0
24	Pelayanan dan fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah sesuai dengan harga yang ditawarkan	3	3,0	5	5,0	48	48,0	39	40,0	5	5,0
25	Hotel Nusantara Syariah dapat menjamin keamanan konsumen	0	0,0	3	3,0	45	45,0	39	39,0	13	13,0

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden berdasarkan pernyataan Kinerja yang memperoleh hasil “Sangat Setuju” terbanyak berjumlah 22 responden dengan persentase (22,0%) pada pernyataan 15 yaitu “Waktu *check-in* dan *check-out* sesuai dengan ketentuan”. Sedangkan mengenai pernyataan “Sangat Tidak Setuju” terbanyak berjumlah 3 responden dengan persentase (3,0%) pada pernyataan 3 yaitu “Fasilitas yang disediakan hotel Nusantara Syariah Lengkap”.

4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Harapan

Deskripsi jawaban responden Hotel Nusantara Syariah Lampung pada pernyataan Harapan pada saat penyebaran kuisioner sebagai berikut :

Tabel 4.6

Hasil Jawaban Responden Tingkat Harapan

No	Pernyataan Harapan	Jawaban									
		STP		TP		N		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bukti Fisik											
1	Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih	0	0,0	0	0,0	16	16,0	44	44,0	40	40,0
2	Penampilan karyawan Hotel Nusantara Syariah menarik dan rapih	1	1,0	1	1,0	20	20,0	54	54,0	24	24,0
3	Fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah lengkap	0	0,0	1	1,0	22	22,0	39	39,0	38	38,0
4	Tata letak ruangan, penataan interior dan eksterior tersusun baik	0	0,0	1	1,0	19	19,0	50	50,0	30	30,0
5	Tampilan kondisi Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih	0	0,0	2	2,0	14	14,0	51	51,0	33	33,0
Empati											

6	Karyawan memberikan perhatian serta solusi terhadap permasalahan yang terjadi	0	0,0	2	2,0	21	21,0	47	47,0	30	30,0
7	Karyawan melayani tanpa melihat status social dan sebagainya	0	0,0	2	2,0	19	19,0	45	45,0	34	34,0
8	Karyawan bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan	1	1,0	2	2,0	19	19,0	50	50,0	28	28,0
9	Karyawan memperhatikan setiap kebutuhan konsumen	0	0,0	0	0,0	20	20,0	45	45,0	35	35,0
10	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada konsumen	2	2,0	1	1,0	23	23,0	45	45,0	30	30,0
Kehandalan											
11	Karyawan Hotel Nusantara Syariah tepat dalam memberi informasi yang dibutuhkan konsumen	1	1,0	2	2,0	16	16,0	54	54,0	27	27,0
12	Karyawan Hotel Nusantara Syariah melayani dengan tepat waktu	0	0,0	1	1,0	24	24,0	52	52,0	23	23,0
13	Prosedur pelayanan yang diterapkan Hotel Nusantara Syariah sesuai standar perusahaan	0	0,0	0	0,0	21	21,0	40	40,0	39	39,0
14	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kemampuan yang baik dalam melayani setiap konsumen	0	0,0	3	3,0	17	17,0	56	56,0	24	24,0
15	Waktu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> sesuai dengan ketentuan	1	1,0	1	1,0	12	12,0	50	50,0	36	36,0
Daya Tanggap											
16	Karyawan Hotel Nusantara Syariah cepat dan tanggap dalam menangani kendala atau permasalahan yang dialami konsumen	0	0,0	1	1,0	17	17,0	53	53,0	29	29,0

17	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kesadaran jika terjadi kesalahan dalam melayani konsumen	0	0,0	1	1,0	18	18,0	54	54,0	27	27,0
18	Karyawan Hotel Nusantara Syariah dapat memberikan pelayanan dengan cepat saat konsumen membutuhkan tindakan cepat	1	1,0	1	1,0	21	21,0	49	49,0	28	28,0
19	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan bantuan dengan informasi yang jelas dan mudah dimengerti jika terjadi kendala	1	1,0	1	1,0	21	21,0	47	47,0	30	30,0
20	Pelayanan yang diberikan karyawan dilakukan dengan cepat dan benar	0	0,0	1	1,0	21	21,0	42	42,0	36	36,0
Jaminan											
21	Kecakapan pengetahuan yang dimiliki seluruh karyawan diberikan dengan baik	0	0,0	3	3,0	17	17,0	50	50,0	30	30,0
22	Data dan privasi pengunjung dapat terjaga keamanan dan kerahasiaannya	0	0,0	0	0,0	17	17,0	52	52,0	31	31,0
23	Komunikasi yang dilakukan dengan konsumen terbilang efektif	1	1,0	2	2,0	13	13,0	49	49,0	35	35,0
24	Pelayanan dan fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah sesuai dengan harga yang ditawarkan	0	0,0	0	0,0	14	14,0	58	58,0	28	28,0
25	Hotel Nusantara Syariah dapat menjamin keamanan konsumen	0	0,0	1	1,0	14	14,0	51	51,0	34	34,0

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden mengenai Pernyataan Harapan yang memperoleh hasil paling tinggi pada pernyataan “Sangat Puas”

sebanyak 40 responden dengan persentase (40,0%) pada pernyataan 1 yaitu “Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih”. Sedangkan pernyataan mengenai “Sangat Tidak Puas” paling tinggi sebanyak 2 responden dengan persentase 2,0% pada pernyataan 10 yaitu “Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada konsumen.

4.3 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

Hasil uji persyaratan instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas berikut hasil uji validitas dan reabilitas dalam penelitian ini sebagai berikut :

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Validitas adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang terdapat dilapangan dengan data dalam penelitian ini menguji validitas pernyataan kinerja dan pernyataan harapan dengan kriteria pengujian validitas dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- H_0 = Jika probabilitas (sig.) < alpha 0,05 maka instrument valid
- H_1 = Jika probabilitas (sig.) > alpha 0,05 maka instrument tidak valid

Berikut ini hasil pengujian validitas kinerja dan harapan pada penelitian ini

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja

No	Indikator/Pernyataan	Sig	Alpha	Keterangan
Bukti Fisik				
1	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
Empati				
6	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
7	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid

8	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
9	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
10	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
Kehandalan				
11	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
12	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
13	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
14	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
15	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
Daya Tanggap				
16	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
17	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
18	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
19	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
20	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
Jaminan				
21	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
22	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
23	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
24	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
25	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.7. hasil uji validitas kinerja, dengan 25 butir pernyataan disesuaikan dengan kriteria pengujian validitas menunjukkan nilai sig < alpha (0,05) hal tersebut menyatakan instrumen validitas pada pernyataan kinerja dinyatakan valid.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Pernyataan Harapan

No	Indikator/Pernyataan	Sig	Alpha	Keterangan
Bukti Fisik				
1	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
Empati				

6	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
7	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
8	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
9	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
10	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
Kehandalan				
11	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
12	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
13	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
14	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
15	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
Daya Tanggap				
16	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
17	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
18	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
19	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
20	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
Jaminan				
21	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
22	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
23	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
24	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
25	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas Harapan dengan 25 butir pernyataan disesuaikan dengan kriteria pengujian validitas menunjukkan nilai sig < alpha (0,05) hal tersebut menyatakan instrumen validitas pada Harapan dinyatakan Valid.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dalam penelitian ini, artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap (Rambat lupiyodi, 2015) dalam penelitian ini menguji reliabilitas pernyataan kinerja dan harapan Dengan kriteria pengujian reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 4.9
Interpretasi Nilai R

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000-1,0000	Sangat tinggi
0,6000-0,7999	Tinggi
0,4000-0,5999	Cukup
0,2000-0,3999	Rendah
0,0000-0,1999	Sangat Rendah

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

No	Pernyataan	Nilai Cronbach Alpha
1	Tingkat Kinerja	0,978
2	Tingkat Harapan	0,975

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji reliabilitas untuk pernyataan Kinerja dan harapan didapatkan nilai cronbach alpha sebesar 0,978 untuk Variabel Kinerja dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi. dan Pernyataan Harapan diperoleh nilai Cronbach alpha sebesar 0,975 dengan tingkat Reliabilitas sangat tinggi.

4.4 Hasil Analisis Data

4.4.1 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja yang di harapkan, *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan alat analisis yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan dari responden terhadap pelayanan Hotel Nusantara Syariah Lampung yang telah

ditentukan dalam penelitian ini. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)
2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)
3. Menentukan *Weight Factor* (WF)
4. Menentukan *Weight Score* (WS)
5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

4.4.2 Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung.

Tabel 4.11
Hasil Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan (MIS)

No	Pernyataan Harapan	Jumlah	Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan (MIS)
Bukti Fisik			
1	Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih	424	4,24
2	Penampilan karyawan Hotel Nusantara Syariah menarik dan rapih	399	3,99
3	Fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah lengkap	414	4,14
4	Tata letak ruangan, penataan interior dan eksterior tersusun baik	409	4,09
5	Tampilan kondisi Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih	415	4,15
Empati			
6	Karyawan memberikan perhatian serta solusi terhadap permasalahan yang terjadi	405	4,05

7	Karyawan melayani tanpa melihat status social dan sebagainya	411	4,11
8	Karyawan bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan	402	4,02
9	Karyawan memperhatikan setiap kebutuhan konsumen	415	4,15
10	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada konsumen	402	4,02
Kehandalan			
11	Karyawan Hotel Nusantara Syariah tepat dalam memberi informasi yang dibutuhkan konsumen	404	4,04
12	Karyawan Hotel Nusantara Syariah melayani dengan tepat waktu	397	3,97
13	Prosedur pelayanan yang diterapkan Hotel Nusantara Syariah sesuai standar perusahaan	418	4,18
14	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kemampuan yang baik dalam melayani setiap konsumen	401	4,01
15	Waktu <i>checi-in</i> dan <i>check-out</i> sesuai dengan ketentuan	419	4,19
Daya Tanggap			
16	Karyawan Hotel Nusantara Syariah cepat dan tanggap dalam menangani kendala atau permasalahan yang dialami konsumen	410	4,1
17	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kesadaran jika terjadi kesalahan dalam melayani konsumen	407	4,07
18	Karyawan Hotel Nusantara Syariah dapat memberikan pelayanan dengan cepat saat konsumen membutuhkan tindakan cepat	402	4,02

19	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan bantuan dengan informasi yang jelas dan mudah dimengerti jika terjadi kendala	404	4,04
20	Pelayanan yang diberikan karyawan dilakukan dengan cepat dan benar	413	4,13
Jaminan			
21	Kecakapan pengetahuan yang dimiliki seluruh karyawan diberikan dengan baik	407	4,07
22	Data dan privasi pengunjung dapat terjaga keamanan dan kerahasiaannya	414	4,14
23	Komunikasi yang dilakukan dengan konsumen terbilang efektif	415	4,15
24	Pelayanan dan fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah sesuai dengan harga yang ditawarkan	414	4,14
25	Hotel Nusantara Syariah dapat menjamin keamanan konsumen	418	4,18
Total Rata Rata			102,39

Sumber : Data diolah 2022

Pada tabel 4.12 nilai rata-rata tingkat harapan (MIS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,24 pada pernyataan nomor 1 yaitu “Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih” dan rata rata terkecil sebesar 3,97 pada pernyataan nomor 12 yaitu “Karyawan Hotel Nusantara Syariah melayani dengan tepat waktu”.

4.4.3 Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

MSS merupakan nilai rata – rata tingkat kinerja yang dirasakan Responden tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung.

Tabel 4.12
Hasil Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja (MSS)

No	Pernyataan Kinerja	Jumlah	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja (MSS)
Bukti Fisik			
1	Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih	349	3,49
2	Penampilan karyawan Hotel Nusantara Syariah menarik dan rapih	350	3,5
3	Fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah lengkap	332	3,32
4	Tata letak ruangan, penataan interior dan eksterior tersusun baik	349	3,49
5	Tampilan kondisi Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih	343	3,43
Empati			
6	Karyawan memberikan perhatian serta solusi terhadap permasalahan yang terjadi	337	3,37
7	Karyawan melayani tanpa melihat status social dan sebagainya	340	3,4
8	Karyawan bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan	347	3,47
9	Karyawan memperhatikan setiap kebutuhan konsumen	339	3,39
10	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada konsumen	335	3,35
Kehandalan			
11	Karyawan Hotel Nusantara Syariah tepat dalam memberi informasi yang dibutuhkan konsumen	346	3,46
12	Karyawan Hotel Nusantara Syariah melayani dengan tepat	333	3,33

	waktu		
13	Prosedur pelayanan yang diterapkan Hotel Nusantara Syariah sesuai standar perusahaan	347	3,47
14	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kemampuan yang baik dalam melayani setiap konsumen	361	3,61
15	Waktu <i>checi-in</i> dan <i>check-out</i> sesuai dengan ketentuan	351	3,51
Daya Tanggap			
16	Karyawan Hotel Nusantara Syariah cepat dan tanggap dalam menangani kendala atau permasalahan yang dialami konsumen	337	3,37
17	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kesadaran jika terjadi kesalahan dalam melayani konsumen	344	3,44
18	Karyawan Hotel Nusantara Syariah dapat memberikan pelayanan dengan cepat saat konsumen membutuhkan tindakan cepat	336	3,36
19	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan bantuan dengan informasi yang jelas dan mudah dimengerti jika terjadi kendala	342	3,42
20	Pelayanan yang diberikan karyawan dilakukan dengan cepat dan benar	332	3,32
Jaminan			
21	Kecakapan pengetahuan yang dimiliki seluruh karyawan diberikan dengan baik	346	3,46
22	Data dan privasi pengunjung dapat terjaga keamanan dan kerahasiaanya	345	3,45
23	Komunikasi yang dilakukan dengan konsumen terbilang	346	3,46

	efektif		
24	Pelayanan dan fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah sesuai dengan harga yang ditawarkan	338	3,38
25	Hotel Nusantara Syariah dapat menjamin keamanan konsumen	362	3,62

Sumber : Data diolah 2022

Pada tabel 4.13 nilai rata-rata tingkat kinerja (MSS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,62 pada pernyataan nomor 25 yaitu “Hotel Nusantara Syariah dapat menjamin keamanan konsumen, dan rata rata nilai terkecil sebesar 3,32 pada pernyataan no 20 yaitu “Pelayanan yang diberikan karyawan dilakukan dengan cepat dan benar”.

4.4.4 Menentukan *Weight Factor* (WF)

Menentukan *Weight Factor* (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut.

Tabel 4.13

Hasil Nilai *Weight Factor* (WF)

No	Pernyataan Harapan	Jumlah	Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan (MIS)	Nilai WF
Bukti Fisik				
1	Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih	424	4,24	0,041
2	Penampilan karyawan Hotel Nusantara Syariah menarik dan rapih	399	3,99	0,039
3	Fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah lengkap	414	4,14	0,040
4	Tata letak ruangan, penataan interior dan eksterior tersusun baik	409	4,09	0,040
5	Tampilan kondisi Hotel Nusantara Syariah bersih dan	415	4,15	0,041

	rapih			
Empati				
6	Karyawan memberikan perhatian serta solusi terhadap permasalahan yang terjadi	405	4,05	0,040
7	Karyawan melayani tanpa melihat status social dan sebagainya	411	4,11	0,040
8	Karyawan bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan	402	4,02	0,039
9	Karyawan memperhatikan setiap kebutuhan konsumen	415	4,15	0,041
10	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada konsumen	402	4,02	0,039
Kehandalan				
11	Karyawan Hotel Nusantara Syariah tepat dalam memberi informasi yang dibutuhkan konsumen	404	4,04	0,039
12	Karyawan Hotel Nusantara Syariah melayani dengan tepat waktu	397	3,97	0,039
13	Prosedur pelayanan yang diterapkan Hotel Nusantara Syariah sesuai standar perusahaan	418	4,18	0,041
14	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kemampuan yang baik dalam melayani setiap konsumen	401	4,01	0,039
15	Waktu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> sesuai dengan ketentuan	419	4,19	0,041
Daya Tanggap				
16	Karyawan Hotel Nusantara Syariah cepat dan tanggap dalam menangani kendala atau permasalahan yang dialami konsumen	410	4,1	0,040
17	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kesadaran jika terjadi kesalahan dalam melayani konsumen	407	4,07	0,040

18	Karyawan Hotel Nusantara Syariah dapat memberikan pelayanan dengan cepat saat konsumen membutuhkan tindakan cepat	402	4,02	0,039
19	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan bantuan dengan informasi yang jelas dan mudah dimengerti jika terjadi kendala	404	4,04	0,039
20	Pelayanan yang diberikan karyawan dilakukan dengan cepat dan benar	413	4,13	0,040
Jaminan				
21	Kecakapan pengetahuan yang dimiliki seluruh karyawan diberikan dengan baik	407	4,07	0,040
22	Data dan privasi pengunjung dapat terjaga keamanan dan kerahasiaanya	414	4,14	0,040
23	Komunikasi yang dilakukan dengan konsumen terbilang efektif	415	4,15	0,041
24	Pelayanan dan fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah sesuai dengan harga yang ditawarkan	414	4,14	0,040
25	Hotel Nusantara Syariah dapat menjamin keamanan konsumen	418	4,18	0,041
Total Rata Rata			102,39	1,000

Sumber : Data diolah 2022

4.4.5 Menentukan *Weight Score* (WS)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata – rata tingkat kepuasan yang dirasakan rersponden sebagai *Mean satisfaction score* (MSS).

Tabel 4.14
Hasil Nilai *Weight Score* (WS)

No	Pernyataan Kinerja	Jumlah	Nilai <i>Weight Factor</i> (WF)	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja (MSS)	<i>Weight Score</i> (WS)
Bukti Fisik					
1	Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih	349	0,041	3,49	0,145
2	Penampilan karyawan Hotel Nusantara Syariah menarik dan rapih	350	0,039	3,5	0,136
3	Fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah lengkap	332	0,040	3,32	0,134
4	Tata letak ruangan, penataan interior dan eksterior tersusun baik	349	0,040	3,49	0,139
5	Tampilan kondisi Hotel Nusantara Syariah bersih dan rapih	343	0,041	3,43	0,139
Empati					
6	Karyawan memberikan perhatian serta solusi terhadap permasalahan yang terjadi	337	0,040	3,37	0,133
7	Karyawan melayani tanpa melihat status social dan sebagainya	340	0,040	3,4	0,136
8	Karyawan bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan	347	0,039	3,47	0,136
9	Karyawan memperhatikan setiap kebutuhan konsumen	339	0,041	3,39	0,137
10	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada konsumen	335	0,039	3,35	0,132
Kehandalan					

11	Karyawan Hotel Nusantara Syariah tepat dalam memberi informasi yang dibutuhkan konsumen	346	0,039	3,46	0,137
12	Karyawan Hotel Nusantara Syariah melayani dengan tepat waktu	333	0,039	3,33	0,129
13	Prosedur pelayanan yang diterapkan Hotel Nusantara Syariah sesuai standar perusahaan	347	0,041	3,47	0,142
14	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kemampuan yang baik dalam melayani setiap konsumen	361	0,039	3,61	0,141
15	Waktu <i>checi-in</i> dan <i>check-out</i> sesuai dengan ketentuan	351	0,041	3,51	0,144
Daya Tanggap					
16	Karyawan Hotel Nusantara Syariah cepat dan tanggap dalam menangani kendala atau permasalahan yang dialami konsumen	337	0,040	3,37	0,135
17	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memiliki kesadaran jika terjadi kesalahan dalam melayani konsumen	344	0,040	3,44	0,137
18	Karyawan Hotel Nusantara Syariah dapat memberikan pelayanan dengan cepat saat konsumen membutuhkan tindakan cepat	336	0,039	3,36	0,132
19	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan bantuan dengan informasi yang jelas dan mudah dimengerti jika terjadi kendala	342	0,039	3,42	0,135
20	Pelayanan yang diberikan karyawan dilakukan dengan cepat dan benar	332	0,040	3,32	0,134
Jaminan					

21	Kecakapan pengetahuan yang dimiliki seluruh karyawan diberikan dengan baik	346	0,040	3,46	0,138
22	Data dan privasi pengunjung dapat terjaga keamanan dan kerahasiaanya	345	0,040	3,45	0,139
23	Komunikasi yang dilakukan dengan konsumen terbilang efektif	346	0,041	3,46	0,140
24	Pelayanan dan fasilitas yang disediakan Hotel Nusantara Syariah sesuai dengan harga yang ditawarkan	338	0,040	3,38	0,137
25	Hotel Nusantara Syariah dapat menjamin keamanan konsumen	362	0,041	3,62	0,148
Total			1,000	85,87	3,435

Sumber : Data diolah 2022

4.4.6 Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus (100).

Tabel 4.15

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala	Kriteria
0,81 - 1,00	Sangat Puas
0,66 - 0,80	Puas
0,51 - 0,65	Cukup Puas
0,35 - 0,50	Tidak Puas
0,00 - 0,34	Sangat Tidak Puas

Perhitungan :

$$CSI \frac{3,435}{5} \times 100 \% = 0,687 \text{ atau } 68,7 \%$$

Berdasarkan perhitungan *customer satisfaction index* didapat nilai CSI sebesar 0,687 atau 68,7% artinya kepuasan konsumen atas atribut-atribut Hotel Nusantara Syariah Lampung berada pada rentang skala Puas.

4.5 Pembahasan

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkembang cukup pesat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya bermunculan objek-objek pariwisata baru berupa objek wisata alami maupun buatan yang mulai dikelola dengan baik. Di Indonesia sendiri terdapat banyak sekali objek wisata yang tersebar di beberapa daerah dan menjadi lokasi bagi wisatawan untuk berwisata. Kota Bandar Lampung yang merupakan ibukota di Provinsi Lampung yang menjadi daerah tujuan wisata dan memiliki peran yang sangat penting dalam menopang pembangunan serta perkembangan pariwisata di Provinsi Lampung. Hotel Nusantara Syariah Lampung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penginapan di Kota Bandar Lampung yang mempunyai konsep gabungan dari klasik khas budaya Lampung serta menjadi hotel pertama berkonsep syariah di Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan data yang dihimpun dari Hotel Nusantara Syariah didapatkan informasi bahwa jumlah kamar yang terbooking sepanjang tahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya dimasa pandemi Covid 19. Di tengah tingginya jumlah kunjungan konsumen yang menginap di Hotel Nusantara Syariah Lampung pada tahun 2021 berdasarkan data yang dihimpun dari pihak hotel, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh konsumen yang menginap di hotel Nusantara Syariah Lampung melalui review layanan perhotelan pada google review dan traveloka. Analisa mengenai keluhan konsumen guna mengukur kepuasan di Hotel Nusantara Syariah Lampung itu sendiri belum pernah dilakukan oleh pihak manajemen atau pengelola Hotel Nusantara Syariah Lampung menjadi sebuah urgensi yang perlu dilakukan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan tentang kepuasan konsumen di Hotel Nusantara Syariah Lampung menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan nilai CSI sebesar 0,687 atau 68,7% artinya kepuasan

konsumen atas atribut-atribut Hotel Nusantara Syariah Lampung berada pada rentang Skala Puas. Fenomena yang terjadi pada Hotel Nusantara Syariah Lampung adalah adanya keluhan yang dilontarkan konsumen kepada Hotel Nusantara Syariah Lampung yang tidak terlalu signifikan dirasakan oleh pihak hotel tetapi pihak hotel harus tetap melakukan analisis secara berkala terhadap kepuasan konsumen. Hotel Nusantara Syariah Lampung diperlukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menangani berbagai keluhan yang dilontarkan konsumen mengenai fasilitas yang kurang memadai dan rusak hingga pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya sehingga dapat berdampak kepada menurunnya jumlah keluhan konsumen serta meningkatkan jumlah konsumen atau tamu yang akan menginap.