

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

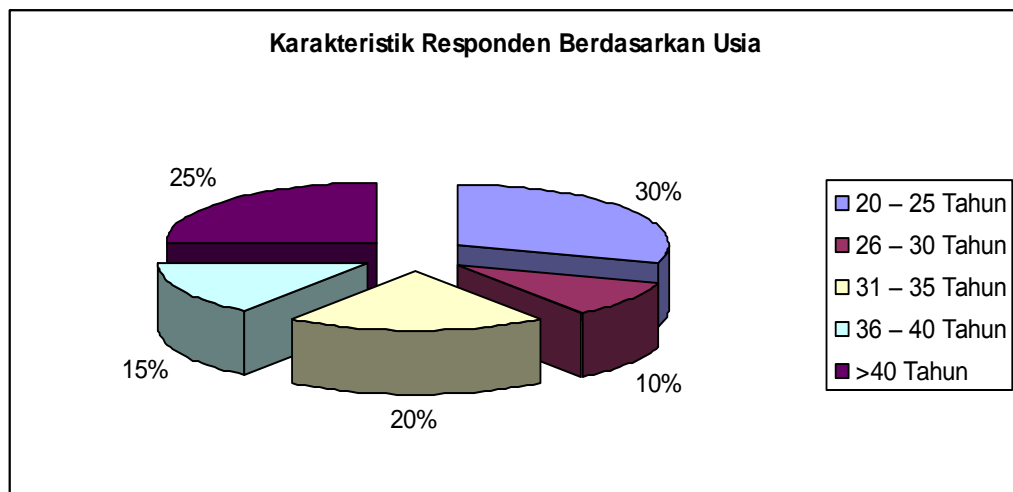
### 4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan gambaran data yang akan digunakan untuk proses selanjutnya. Hal ini dilakukan untuk memenuhi beberapa asumsi yang telah ditetapkan dalam pengujian deskripsi data dalam penelitian ini, penulis menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel, dilihat dari karakteristik responden antara lain; nama, usia, pekerjaan, dan pendapatan/bulan. Data diuji menggunakan *Statistical Program and Service Solution* seri 20.0. Berikut pengolahan data responden yang diperoleh:

#### 4.1.1 Karakteristik Responden

##### 4.1.1.1 Usia

Gambaran umum mengenai responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut:



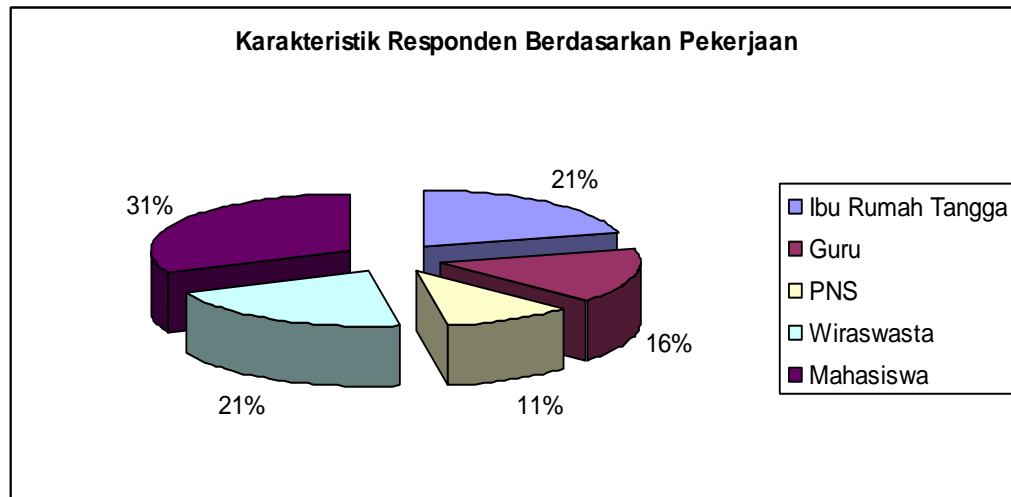
**Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa yang responden paling banyak adalah responden dengan usia 20 – 25 Tahun yaitu 30 orang atau 30 %.

#### 4.1.2 Pekerjaan

Gambaran umum mengenai pekerjaan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



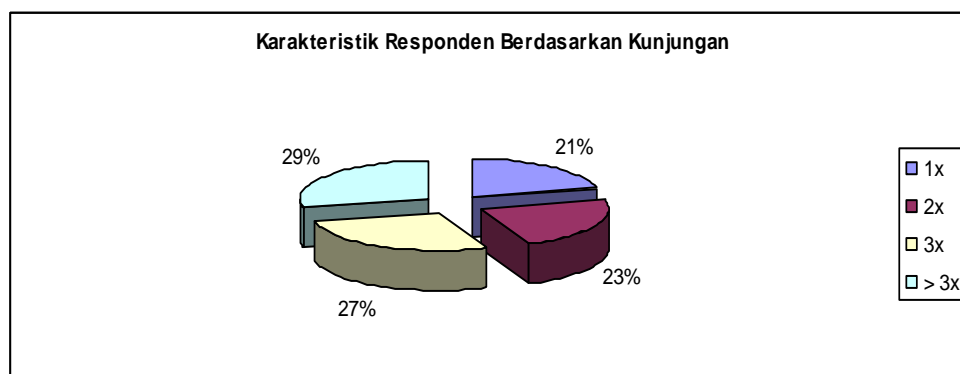
**Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Sumber: Data primer, 2020

Dari gambar 4.1.2 diatas dapat diketahui bahwa responden tertinggi adalah yang memiliki pekerjaan wiraswasta yaitu sebanyak 34 orang atau 34 %.

#### 4.1.3 Kunjungan

Gambaran umum mengenai kunjungan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan**

Sumber: Data primer, 2020

Dari Gambar 4.3 diatas dapat diketahui bahwa responden terbesar yaaitu responden yang memiliki kunjungan lebih dari 3x di hotel pop yaitu sebanyak 29 orang atau 29 %.

**Tabel 4.2 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan(X1)**

No	Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Penampilan fasilitas Hotel Pop Bandar Lampung sesuai dengan jenis jasa yang disediakan	0	0	4	4	30	30	40	40	26	26
2	Hotel Pop Bandar Lampung bersikap simpatik terhadap masalah pelanggan	1	1	1	1	32	32	46	46	20	20
3	Hotel Pop Bandar Lampung dapat di andalkan /dapat di percaya	1	1	2	2	25	25	57	57	15	15
4	Pihak Hotel Pop Bandar Lampung selalu siap dalam memberikan pelayanan	1	1	0	0	23	23	43	43	33	33
5	Pihak Hotel Pop Bandar Lampung selalu bersedia membantu para konsumen	1	1	1	1	22	22	49	49	27	27
6	Pihak Hotel Pop Bandar Lampung menanggapi setiap permintaan konsumen secara cepat	0	0	1	1	25	25	51	51	23	23
7	Konsumen merasa aman melakukan transaksi dengan karyawan Hotel Pop Bandar Lampung	1	1	0	0	19	19	42	42	38	38
8	Konsumen mempercayai karyawan Hotel Pop Bandar Lampung	1	1	0	0	24	24	52	52	23	23
9	Karyawan Hotel Pop Bandar Lampung mampu memberikan rasa percaya kepada konsumen untuk menangani masalah yang dihadapi konsumen	0	0	2	2	16	16	57	57	25	25
10	Karyawan Hotel Pop Bandar Lampung memahami kebutuhan konsumen	1	1	2	2	23	23	47	47	27	27
11	Konsumen mudah untuk menghubungi karyawan Hotel Pop Bandar Lampung	2	2	1	1	21	21	47	47	29	29
12	Hotel Pop Bandar Lampung sungguh-sungguh	1	1	2	2	22	22	49	49	26	26

	memperhatikan kepentingan konsumen										
13	Fasilitas fisik Hotel Pop Bandar Lampung memiliki daya tarik	1	1	4	4	25	25	41	41	29	29
14	Hotel Pop Bandar Lampung mempunyai fasilitas terbaik	1	1	5	5	41	41	38	38	15	15
15	Karyawan Hotel Pop Bandar Lampung berpakaian dan berpenampilan rapih	1	1	1	1	16	16	60	60	22	22

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon adalah pernyataan 15, dengan pernyataan ” Karyawan Hotel Pop Bandar Lampung berpakaian dan berpenampilan rapih”. Responden yang menyatakan setuju sebanyak 60% dan sangat setuju 22 %. Pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 1, dengan pernyataan ” Penampilan fasilitas Hotel Pop Bandar Lampung sesuai dengan jenis jasa yang disediakan”. Responden yang menyatakan setuju sebanyak 43% dan sangat setuju sebanyak 33 % Rincian mengenai hasil olah data secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 2.

**Tabel 4.3 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen(Y)**

No	Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Konsumen merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Pop Bandar Lampung sesuai harapan	1	1	0	0	23	23	53	53	23	23
2	Konsumen merasa puas dengan desain kamar, warna bangunan dan desain pada Hotel Pop Bandar Lampung	1	1	0	0	23	23	52	52	24	24
3	Secara keseluruhan konsumen merasa puas dengan pengalaman menginap di Hotel Pop Bandar Lampung	1	1	0	0	26	26	50	50	23	23
4	Karyawan Hotel Pop menjalin komunikasi dengan baik dengan konsumen Hotel Pop	1	1	2	2	18	18	48	48	31	31

	Bandar lampung										
5	Pengetahuan pegawai yang luas	1	1	2	2	31	31	46	46	20	20
6	Kecepatan melayani konsumen Hotel Pop Bandar Lampung	1	1	2	2	23	23	55	55	19	19
7	Hotel Pop Bandar lampung sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen	1	1	2	2	32	32	43	43	22	22
8	Hotel Pop Bandar lampung mampu memberikan pelayanan terbaik saat melakukan reservasi kamar	0	0	2	2	24	24	50	50	24	24
9	Konsumen merasa puas dengan karyawan yang melayani dengan profesional	1	1	1	1	25	25	53	53	20	20
10	Konsumen memiliki rasa untuk kembali ke Hotel Pop Bandar lampung	2	2	1	1	31	31	44	44	22	22
11	Konsumen selalu mencari tau informasi terbaru terhadap Hotel Pop Bandar lampung	1	1	6	6	35	35	39	39	19	19
12	Konsumen mempunyai pengalaman terbaik terhadap Hotel Pop Bandar lampung	0	0	3	3	34	34	40	40	23	23
13	Konsumen akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat terhadap Hotel Pop Bandar lampung	1	1	3	3	30	30	40	40	26	26
14	Konsumen menceritakan kepuasan dan pengalaman selama menginap di Hotel Pop Bandar lampung	1	1	1	1	29	29	46	46	23	23
15	Konsumen menginformasikan ke orang lain	0	0	2	2	34	34	36	36	28	28

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon adalah pernyataan 1, dengan pernyataan” Konsumen merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Pop Bandar lampung sesuai harapan”. Responden yang menyatakan setuju sebanyak 53% dan sangat setuju 23 %. Pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 15, dengan

pernyataan ” Konsumen menginformasikan ke orang lain”. Responden yang menyatakan setuju sebanyak 36% dan sangat setuju sebanyak 28 % Rincian mengenai hasil olah data secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 2.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Hasil pengujian dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka valid dan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka tidak valid.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan(X1)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
X1.1	0,771	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.2	0,737	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.3	0,687	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.4	0,725	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.5	0,816	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.6	0,752	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.7	0,672	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.8	0,815	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.9	0,821	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.10	0,733	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.11	0,858	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.12	0,843	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.13	0,743	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.14	0,684	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X1.15	0,740	0.3061	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan(X1) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Kualitas Pelayanan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,3061), dimana nilai  $r_{hitung}$  paling tinggi yaitu 0,858 dan paling rendah 0,672. Dengan demikian seluruh item pernyataan Kualitas Pelayanan dinyatakan valid. Rincian hasil uji validitas dapat dilihat pada lampiran 4.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y)**

<b>Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Y.1	0,802	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.2	0,783	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.3	0,729	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.4	0,770	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.5	0,799	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.6	0,800	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.7	0,706	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.8	0,775	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.9	0,795	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.10	0,755	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.11	0,688	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.12	0,717	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.13	0,653	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.14	0,822	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
Y.15	0,776	0.3061	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid

Sumber: Data primer,2020

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel Kepuasan Konsumen (Y) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Kepuasan Konsumen. Hasil yang didapatkan yaitu nilai r<sub>hitung</sub> lebih besar dari r<sub>tabel</sub> (0,3061), dimana nilai r<sub>hitung</sub> paling tinggi yaitu 0,822 dan paling rendah 0,653. Dengan demikian seluruh item pernyataan Kepuasan Konsumen dinyatakan valid. Rincian hasil uji validitas dapat dilihat pada lampiran 5.

### 4.3 Uji Persyaratan Analisi Data

#### 4.3.1 Uji Normalitas

Untuk mengetahui data normal atau mendekati normal bisa dilakukan uji Non Parametrik One Sampel Kolmogrov-Smirnov Test, dirumuskan dengan hipotesis :

Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal

Ha : Data berasal dari populasi tidak berdistribusi normal

Kriteria pengambilan keputusan:

Apabila Sig > 0,05 maka Ho diterima (distribusi sampel normal)

Apabila Sig < 0,05 maka Ho ditolak (distribusi sampel tidak normal)

Dari rumus hipotesis dan kriteria pengambilan keputusan maka dibawah ini

**Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
<i>Kualitas pelayanan</i> (X1)	0,067	0,050	Sig > 0,050	Ho diterima
Kepuasan Konsumen (Y)	0,073	0,050	Sig > 0,050	Ho diterima

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, menunjukkan bahwa *Kualitas pelayanan* (X1) *One-Sampel Kolmogorov Test-Smirnov* dengan tingkat signifikan diperoleh 0,067 > 0,050 maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Dan terakhir nilai untuk *Kepuasan Konsumen* (Y) dengan tingkat signifikan diperoleh 0,073 > 0,050 maka data berasal dari populasi berdistribusi normal. Rincian mengenai hasil uji normalitas dapat dilihat pada lampiran 6.

#### 4.3.2 Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Lineiritas**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
<i>Kualitas Pelayanan</i> (X1) terhadap <i>Kepuasan Konsumen</i> (Y)	0,912	0,05	Sig > 0,050	Ho diterima

Sumber: Data primer, 2020

Dari hasil perhitungan pada tabel ANOVA didapat nilai sig pada baris *Deviation from Linierity* 0,912 > dari alpha (0,05), maka Ho diterima yang menyatakan regresi berbentuk linier. Hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 7.

#### 4.4 Hasil Metode Analisis Data

##### 4.4.1 Hasil Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = *Kepuasan Konsumen*



- a = Nilai konstanta  
 b = Nilai koefisien regresi variabel *Kualitas Pelayanan*  
 X = *Kualitas Pelayanan*  
 e = error disturbance

**Tabel 4.11 Hasil perhitungan Coeficients<sup>a</sup>**

Model	Coeficients	
	B	Std.Error
(Constant)	0.332	0.207
<i>Kualitas Pelayanan</i> (X1)	0.901	0.052

Sumber: Data primer, 2020

Dari tabel 4.11 diatas merupakan hasil perhitungan regresi linier berganda. Diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,332 + 0,901X$$

- a. Koefisien Konstanta (Y)

Variabel (Y) atau dalam hal ini adalah *Kepuasan Konsumen* tetap sebesar 0,332 dengan anggapan bahwa variabel lainnya konstan.

- b. Koefisien *Kualitas Pelayanan* (X1)

Setiap penambahan 1 satuan variabel *Kualitas Pelayanan* (X<sub>1</sub>) maka *Kepuasan Konsumen* (Y) akan bertambah sebesar 0,901 satuan.

Berdasarkan hasil nilai beta maka diketahui seberapa besar pengaruh *Kualitas Pelayanan* (X<sub>1</sub>) terhadap *Kepuasan Konsumen* (Y) adalah sebesar 0,901

**Tabel 4.12 Hasil perhitungan Model Summary**

Variabel	R	R <sup>2</sup> (R Square)
Kualitas Pelayanan (X1)	0,869	0,755

Sumber: Data primer, 2020

Dari tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa nilai multiple R (koefisien korelasi berganda)/R adalah sebesar 0,869. Artinya hubungan antara *Kualitas Pelayanan*, terhadap *Kepuasan Konsumen* sebesar 0,869 (86,9%). Sedangkan nilai R-square atau koefisien determinasi adalah sebesar 0,755. Artinya *Kepuasan Konsumen* dipengaruhi antara *Kualitas Pelayanan* (X<sub>1</sub>) sebesar 0,755 (75,5%) dan sisanya (24,5%) dipengaruhi oleh faktor atau

variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Rincian mengenai hasil olah data dapat dilihat pada lampiran 8.

## 4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

### 4.5.1 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikan, yaitu pengujian hipotesis melalui uji t pada penelitian ini mengenai *Kualitas Pelayanan* ( $X_1$ ) terhadap *Kepuasan Konsumen* (Y)

**Tabel 4.13 Hasil Uji t *Servicespace* ( $X_1$ ) terhadap *Kepuasan Konsumen* (Y)**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
<i>Kualitas Pelayanan</i>	17,374	1,661	0,112	0,05	$t_{hitung} > t_{tabel}$ atau sig > alpha	Ha diterima

Sumber: Data primer, 2020

Ho = *Kualitas Pelayanan* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap *Kepuasan Konsumen* (Y)

Ha = *Kualitas Pelayanan* ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap *Kepuasan Konsumen* (Y)

Kriteria pengujian dilakukan dengan:

1. jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ho diterima
2. jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Ha diterima

Berdasarkan tabel 4.13 perhitungan pada *Kualitas Pelayanan* ( $X_1$ ) diperoleh nilai t hitung sebesar 17,374 sedangkan t tabel dengan dk ( $dk=100-2=98$ ) adalah 1,661 jadi t hitung (17,374) > t tabel (1,655) dan sig (0,112) > alpha (005). Dengan demikian Ho ditolak Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Kualitas Pelayanan* ( $X_1$ ) berpengaruh *Kepuasan Konsumen* (Y). Rincian mengenai hasil olah data uji t secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 8.

### 4.5.1 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian regresi secara bersama-sama dilakukan untuk menguji hipotesis.

Ho : *Kualitas Pelayanan* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap *Kepuasan Konsumen* (Y)

Ha : *Kualitas Pelayanan* ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap *Kepuasan Konsumen* (Y)

Kriteria pengujian hipotesis:

jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

**Tabel 4.15 Hasil Uji Anova**

Variabel	$F_{hitung}$	$F_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
<i>Kualitas Pelayanan (X1)</i>	301.864	3,09	$F_{hitung} > F_{tabel}$	Berpengaruh

Sumber: Data primer, 2020

Pengujian Anova dipakai untuk menggambarkan tingkat pengaruh antara variabel *Kualitas Pelayanan (X1)* terhadap *Kepuasan Konsumen (Y)* secara bersama-sama. Untuk menguji F dengan tingkat kepercayaan 95% atau alpha 5% dan derajat kebebasan pembilang sebesar  $k - 1 = 2$  dan derajat kebebasan penyebut sebesar  $n - k = 100 - 3 = 97$  sehingga diperoleh F tabel sebesar 3,09 dan F hitung sebesar 301,864

Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 301,864 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ) sebesar 3,09. Dengan demikian  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara *Kualitas Pelayanan (X1)* terhadap *Kepuasan Konsumen (Y)*.

Rincian mengenai hasil uji F secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 8.

#### 4.6 Pembahasan

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa ,manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Hasil dari analisis statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *Kualitas Pelayanan (X1)* berpengaruh signifikan terhadap variabel Tingkat Kepuasan Konsumen (Y). Hasil

tersebut diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 17,374 sedangkan  $t$  tabel dengan  $dk$  ( $dk=100-2=98$ ) adalah 1,661 jadi  $t$  hitung (17,374)  $>$   $t$  tabel (1,655) dan  $sig$  (0,112)  $>$   $\alpha$  (0,05). dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) Dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Eka Putra, Bakkareng, Rice Haryati Maret2019 “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen the Axana Hotel Padang