

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Statistik Deskriptif

#### Deskripsi Data

Deskripsi adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di lihat dari karakteristik responden antara lain:

#### 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

##### a. Umur

Berikut adalah deskripsi karakteristik responden berdasarkan umur:

**Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah (Orang)
19 – 25 Tahun	23
26 – 40 Tahun	66
41 Tahun ke atas	11
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan deskripsi karakteristik responden berdasarkan umur pada tabel 4.1 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pelanggan Hotel Novotel Lampung dengan umur diantara 26 – 40 tahun yaitu sebanyak 66 orang atau 66% dari jumlah sampel penelitian.

##### b. Jenis Kelamin

Berikut adalah deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
Pria	73

Wanita	27
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.2 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pelanggan Hotel Novotel Lampung dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 73 orang atau 73% dari jumlah sampel penelitian.

**c. Asal Tempat Tinggal**

Berikut adalah deskripsi karakteristik responden berdasarkan asal tempat tinggal :

**Tabel 4.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tempat Tinggal**

<b>Asal Tempat Tinggal</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
Bandar Lampung	31
Jakarta	29
Bogor	5
Bandung	4
Bali	3
Bengkulu	3
Lampung Utara	3
Metro	3
Palembang	3
Semarang	3
Blitar	2
Jogja	2
Lampung Tengah	2
Medan	2
Bandung	1
Lampung Selatan	1
Lampung Timur	1
Malang	1
Surabaya	1
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan deskripsi karakteristik responden berdasarkan asal tempat tinggal pada tabel 4.3 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pelanggan Hotel Novotel Lampung

dengan asal tempat tinggal di Bandar Lampung yaitu sebanyak 31 orang atau 31% dari jumlah sampel penelitian.

**d. Status**

Berikut adalah deskripsi karakteristik responden berdasarkan status:

**Tabel 4.4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Status**

<b>Status</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
Single	34
Sudah Menikah	66
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan deskripsi karakteristik responden berdasarkan status pada tabel 4.4 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pelanggan Hotel Novotel Lampung dengan status sudah menikah yaitu sebanyak 66 orang atau 66% dari jumlah sampel penelitian.

**e. Pendidikan Terakhir**

Berikut adalah deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir :

**Tabel 4.5 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
SMA	20
Diploma	26
S1	40
S2	9
S3	5
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel 4.5 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pelanggan Hotel Novotel Lampung

dengan dengan pendidikan S1 yaitu sebanyak 40 orang atau 40% dari jumlah sampel penelitian.

**f. Pekerjaan**

Berikut adalah deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan:

**Tabel 4.6 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
Karyawan Swasta	35
Petani/Pedagang	5
PNS	19
Wiraswasta	11
Ibu Rumah Tangga	7
Mahasiswa	13
Profesional	5
Karyawan BUMN	5
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel 4.6 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pelanggan Hotel Novotel Lampung dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 35 orang atau 35% dari jumlah sampel penelitian.

**g. Rata-Rata Pengeluaran/Bulan**

Berikut adalah deskripsi karakteristik responden berdasarkan rata-rata pengeluaran/bulan:

**Tabel 4.7 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran/Bulan**

<b>Rata-Rata Pengeluaran/Bulan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
< Rp. 2.000.000,-	10

Rp 2.000.000,- s/d Rp. 4.000.000,-	36
Rp 4.000.000,- s/d Rp. 6.000.000,-	40
Rp 6.000.000,- s/d Rp. 8.000.000,-	10
>Rp. 10.000.000,-	4
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan deskripsi karakteristik responden berdasarkan rata-rata pengeluaran/bulan pada tabel 4.7 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pelanggan Hotel Novotel Lampung dengan rata-rata pengeluaran/bulan Rp 4.000.000,- s/d Rp 6.000.000,- yaitu sebanyak 40 orang atau 40% dari jumlah sampel penelitian.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban tentang variabel yang disebarkan kepada 100 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan**

NO	PERNYATAAN	Harapan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kebersihan ruangan hotel baik	0	0	8	8	16	16	68	68	8	8
2	Tata letak ruang rapi	0	0	1	1	25	25	61	61	13	13
3	Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik	2	2	2	2	28	28	45	45	23	23
4	Kondisi ruang kamar nyaman	0	0	5	5	43	43	28	28	24	24
5	TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik	0	0	4	4	24	24	59	59	13	13
6	Sarana parkir luas	0	0	1	1	25	25	47	47	27	27
7	Lobi yang bersih dan nyaman	0	0	1	1	30	30	49	49	20	20
8	Akses internet cepat	0	0	2	2	24	24	54	54	20	20
9	Toilet yang disediakan bersih	0	0	9	9	20	20	47	47	24	24
10	Pelayan melayani	0	0	5	5	36	36	50	50	9	9

NO	PERNYATAAN	Harapan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	pelanggan dengan baik										
11	Pelayan memberikan pelayanan secara objektif	0	0	13	13	33	33	45	45	9	9
12	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel .	0	0	9	9	45	45	34	34	12	12
13	Pelayan mampu dalam melayani kepentingan pelanggan	3	3	11	11	21	21	43	43	22	22
14	Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan.	0	0	8	8	24	24	43	43	25	25
15	Karyawan menanggapi komplain pelanggan dengan baik	0	0	3	3	33	33	47	47	17	17
16	Pelayan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari pelanggan	1	1	6	6	25	25	55	55	13	13
17	Costumer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik.	0	0	3	3	21	21	56	56	20	20
18	Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan	0	0	6	6	26	26	51	51	17	17
19	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik	2	2	14	14	27	27	42	42	15	15
20	Karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya	1	1	23	23	23	23	34	34	19	19
21	Perilaku karyawan hotel menimbulkan rasa aman	0	0	10	10	23	23	44	44	23	23
22	Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel	1	1	14	14	35	35	32	32	18	18

NO	PERNYATAAN	Harapan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
23	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	0	0	4	4	19	19	50	50	27	27
24	Karyawan mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaan.	0	0	0	0	26	26	51	51	23	23
25	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan	0	0	1	1	34	34	48	48	17	17

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, jawaban atas beberapa pertanyaan yang diajukan kepada 100 responden diketahui bahwa butir pertanyaan ke-6 yaitu “sarana parkir” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat puas sebanyak 27 orang (27%), jawaban puas sebanyak 47 orang (47%) cukup puas sebanyak 25 orang (25%), kurang puas sebanyak 1 orang (1%) dan tidak mengharapkan sebanyak 0 orang (0%) sedangkan butir pertanyaan ke-1 yaitu “kebersihan hotel” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat puas sebanyak 8 orang (8%), jawaban puas sebanyak 68 orang (68%) cukup puas sebanyak 16 orang (16%), kurang puas sebanyak 8 orang (8%) dan sangat tidak puas sebanyak 0 orang (0%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelanggan Hotel Novotel Lampung beranggapan bahwa sarana parkir yang luas sudah sangat diharapkan oleh mereka.

**Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Kinerja**

NO	PERNYATAAN	Kinerja									
		TP		KP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kebersihan ruangan hotel baik	0	0	0	0	18	18	70	70	12	12
2	Tata letak ruang rapi	0	0	1	1	17	17	57	57	25	25
3	Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam	0	0	0	0	14	14	59	59	27	27

NO	PERNYATAAN	Kinerja									
		TP		KP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	kondisi baik										
4	Kondisi ruang kamar nyaman	1	1	17	17	34	34	32	32	16	16
5	TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik	2	2	0	0	24	24	56	56	18	18
6	Sarana parkir luas	1	1	12	12	25	25	48	48	14	14
7	Lobi yang bersih dan nyaman	1	1	12	12	30	30	49	49	8	8
8	Akses internet cepat	3	3	18	18	37	37	31	31	11	11
9	Toilet yang disediakan bersih	2	2	18	18	32	32	43	43	5	5
10	Pelayan melayani pelanggan dengan baik	1	1	7	7	30	30	54	54	8	8
11	Pelayan memberikan pelayanan secara objektif	2	2	9	9	35	35	51	51	3	3
12	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel .	3	3	20	20	31	31	39	39	7	7
13	Pelayan mampu dalam melayani kepentingan pelanggan	1	1	25	25	39	39	31	31	4	4
14	Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan.	1	1	24	24	38	38	35	35	2	2
15	Karyawan menanggapi komplain pelanggan dengan baik	3	3	21	21	29	29	34	34	13	13
16	Pelayan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari pelanggan	0	0	4	4	27	27	51	51	18	18
17	Costumer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik.	0	0	24	24	27	27	34	34	15	15
18	Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan	0	0	18	18	33	33	38	38	11	11
19	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik	8	8	26	26	25	25	28	28	13	13



NO	PERNYATAAN	Kinerja									
		TP		KP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
20	Karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya	0	0	7	7	22	22	56	56	15	15
21	Perilaku karyawan hotel menimbulkan rasa aman	1	1	9	9	35	35	39	39	16	16
22	Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel	1	1	14	14	44	44	28	28	13	13
23	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	0	0	6	6	44	44	34	34	16	16
24	Karyawan mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaan.	0	0	18	18	40	40	33	33	9	9
25	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan	4	4	8	8	40	40	39	39	9	9

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, jawaban atas beberapa pertanyaan yang diajukan kepada 100 responden diketahui bahwa butir pertanyaan ke-3 itu “sarana ruang hotel” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat puas sebanyak 27 orang (27%), jawaban puas sebanyak 59 orang (59%) cukup puas sebanyak 14 orang (14%), kurang puas sebanyak 0 orang (0%) dan tidak puas sebanyak 0 orang (0%) sedangkan butir pertanyaan ke-14 yaitu “Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat puas sebanyak 2 orang (2%), jawaban puas sebanyak 35 orang (35%) cukup puas sebanyak 38 orang (38%), kurang puas sebanyak 24 orang (24%) dan sangat tidak puas sebanyak 1 orang (1%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelanggan Hotel Novotel Lampung beranggapan

bahwa sarana parkir yang luas sudah dirasakan sangat puas / memuaskan oleh mereka.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen Data

### 4.2.1 Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji reliabilitas 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 nilai sig  $>0,05$  (alpha), maka tidak valid dan apabila nilai sig  $<0,05$  (alpha) maka valid :

**Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Harapan**

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0,05)	Kesimpulan
Butir 1	0,009	0,05	Valid
Butir 2	0,006	0,05	Valid
Butir 3	0,009	0,05	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,001	0,05	Valid
Butir 8	0,022	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,004	0,05	Valid

Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,017	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid
Butir 19	0,000	0,05	Valid
Butir 20	0,000	0,05	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Valid
Butir 22	0,004	0,05	Valid
Butir 23	0,004	0,05	Valid
Butir 24	0,000	0,05	Valid
Butir 25	0,000	0,05	Valid

*Sumber : Data diolah pada tahun 2018*

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan mahasiwa atas layanan berdasarkan harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai sig <0,05 (alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan konsumen Hotel Novotel Lampung berdasarkan harapan dinyatakan valid.

**Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Kinerja**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Alpha (0,05)</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0,003	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,002	0,05	Valid
Butir 4	0,012	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,012	0,05	Valid
Butir 8	0,031	0,05	Valid
Butir 9	0,003	0,05	Valid
Butir 10	0,006	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid

Butir 12	0,002	0,05	Valid
Butir 13	0,012	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,003	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,004	0,05	Valid
Butir 19	0,045	0,05	Valid
Butir 20	0,003	0,05	Valid
Butir 21	0,012	0,05	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,008	0,05	Valid
Butir 25	0,001	0,05	Valid

*Sumber: Data diolah tahun 2018*

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan konsumen berdasarkan kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai sig <0,05 (alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan konsumen Hotel Novotel Lampung berdasarkan kinerja dinyatakan valid.

**Tabel 4.12. Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Kolerasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Interprestasi</b>
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,0199	Sangat Rendah

*Sumber : Sugiyono (2008:83)*

Berdasarkan tabel 4.10 ketentuan reliable di atas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut:

#### **4.2.2 Uji Reliabilitas**



NO	Pernyataan	Harapan					N	Total	Rata-Rata
		TH	KH	CH	H	SH			
		1	2	3	4	5			
<b>Tangibles/Bukti Fisik</b>									
1	TAN 1	0	8	16	68	8	100	376	3,76
2	TAN 2	0	1	25	61	13	100	386	3,86
3	TAN 3	2	2	28	45	23	100	385	3,85
4	TAN 4	0	5	48	28	24	100	371	3,71
5	TAN 5	0	4	24	59	13	100	381	3,81
6	TAN 6	0	1	25	47	27	100	400	4,00
7	TAN 7	0	1	30	49	20	100	388	3,88
8	TAN 8	0	2	24	54	20	100	392	3,92
9	TAN 9	0	9	20	47	24	100	386	3,86
<b>Reliability / Keandalan</b>									
10	REL 1	0	5	36	50	9	100	363	3,63
11	REL 2	0	13	33	45	9	100	350	3,50
12	REL 3	0	9	45	34	12	100	349	3,49
13	REL 4	3	11	21	43	22	100	370	3,70
14	REL 5	0	8	24	43	25	100	385	3,85
15	REL 6	0	3	33	47	17	100	378	3,78
<b>Responsiveness/Tanggap</b>									
16	RES 1	1	6	25	55	13	100	373	3,73
17	RES 2	0	3	21	56	20	100	393	3,93
18	RES 3	0	6	26	51	17	100	379	3,79
19	RES 4	2	14	27	42	15	100	354	3,54
<b>Assurance/Jaminan</b>									
20	ASS 1	1	23	23	34	19	100	347	3,47
21	ASS 2	0	10	23	44	23	100	380	3,80
22	ASS 3	1	14	35	32	18	100	352	3,52
<b>Empaty/Perhatian</b>									

NO	Pernyataan	Harapan					N	Total	Rata-Rata
		TH	KH	CH	H	SH			
		1	2	3	4	5			
23	EMP 1	0	4	19	50	27	100	400	4,00
24	EMP 2	0	0	26	51	23	100	397	3,97
25	EMP 3	0	1	34	48	17	100	381	3,81
<b>Total Rata-Rata</b>									<b>94,16</b>

*Sumber: Data primer tahun 2018*

Berdasarkan tabel 4.14 hasil analisis dari 100 pelanggan, nilai rata-rata tertinggi atribut harapan pada indikator berwujud (*tangible*) sebesar 4,00 hal ini disebabkan karena pelanggan merasa bahwa indikator berwujud (*tangible*) merupakan indikator yang sangat penting, karena sarana parkir yang luas hal yang penting dan diharapkan bagi pelanggan terlebih lagi apabila kamar full booking, room event dan wedding dalam waktu bersamaan yang dapat menyebabkan kenaikan jumlah kendaraan yang parkir di sarana parkir hotel dan juga pada indikator empathy / perhatian sebesar 4,00 hal ini disebabkan karena indikator karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dapat memberikan rasa senang dan merasa special yang dirasakan oleh pelanggan .

**Tabel 4.15 Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kinerja**

NO	Pernyataan	Kinerja					N	Total	Rata-Rata
		TP	KP	CP	P	SP			
		1	2	3	4	5			
<b>Tangibles/Bukti Fisik</b>									
1	TAN 1	0	0	18	70	12	100	394	3,94
2	TAN 2	0	1	17	57	25	100	406	4,06
3	TAN 3	0	0	14	59	27	100	413	4,13
4	TAN 4	1	17	34	32	16	100	345	3,45
5	TAN 5	2	0	24	56	18	100	388	3,88
6	TAN 6	1	12	25	48	14	100	362	3,62

NO	Pernyataan	Kinerja					N	Total	Rata-Rata
		TP	KP	CP	P	SP			
		1	2	3	4	5			
7	TAN 7	1	12	30	49	8	100	351	3,51
8	TAN 8	3	18	37	31	11	100	329	3,29
9	TAN 9	2	18	32	43	5	100	331	3,31
<b>Reliability / Kehandalan</b>									
10	REL 1	1	7	30	54	8	100	361	3,61
11	REL 2	2	9	35	51	3	100	344	3,44
12	REL 3	3	20	31	39	7	100	327	3,27
13	REL 4	1	25	39	31	4	100	312	3,12
14	REL 5	1	24	38	35	2	100	313	3,13
15	REL 6	3	21	29	34	13	100	333	3,33
<b>Responsiveness/Tanggap</b>									
16	RES 1	0	4	27	51	18	100	383	3,83
17	RES 2	0	24	27	34	15	100	340	3,40
18	RES 3	0	18	33	38	11	100	342	3,42
19	RES 4	8	26	25	28	13	100	312	3,12
<b>Assurance/Jaminan</b>									
20	ASS 1	0	7	22	56	15	100	379	3,79
21	ASS 2	1	9	35	39	16	100	360	3,60
22	ASS 3	1	14	44	28	13	100	338	3,38
<b>Empaty/Perhatian</b>									
23	EMP 1	0	6	44	34	16	100	360	3,60
24	EMP 2	0	18	40	33	9	100	333	3,33
25	EMP 3	4	8	40	39	9	100	341	3,41
<b>Total Rata-Rata</b>							<b>87,97</b>		

Sumber: Data primer tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.15 hasil analisis dari 100 pelanggan, nilai rata-rata tertinggi atribut kinerja pada indikator bukti fisik (*tangibles*) sebesar



4,13 hal ini disebabkan karena pelanggan merasa bahwa indikator bukti fisik (*tangibles*) yaitu sarana ruang hotel (kursi,lantai) dalam kondisi baik merupakan indikator terbaik yang dilakukan Hotel Novotel Lampung, karena dari pihak hotel sendiri mengutamakan dan menjaga fasilitas sarana ruang hotel untuk selalu bersih dan baik untuk mempertahankan review terbaik tentang sarana hotel seperti di trip advisor review.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing variabel, langkah selanjutnya adalah memplotkan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius. Berikut ini merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja secara keseluruhan yang dapat dilihat pada tabel 4.15.

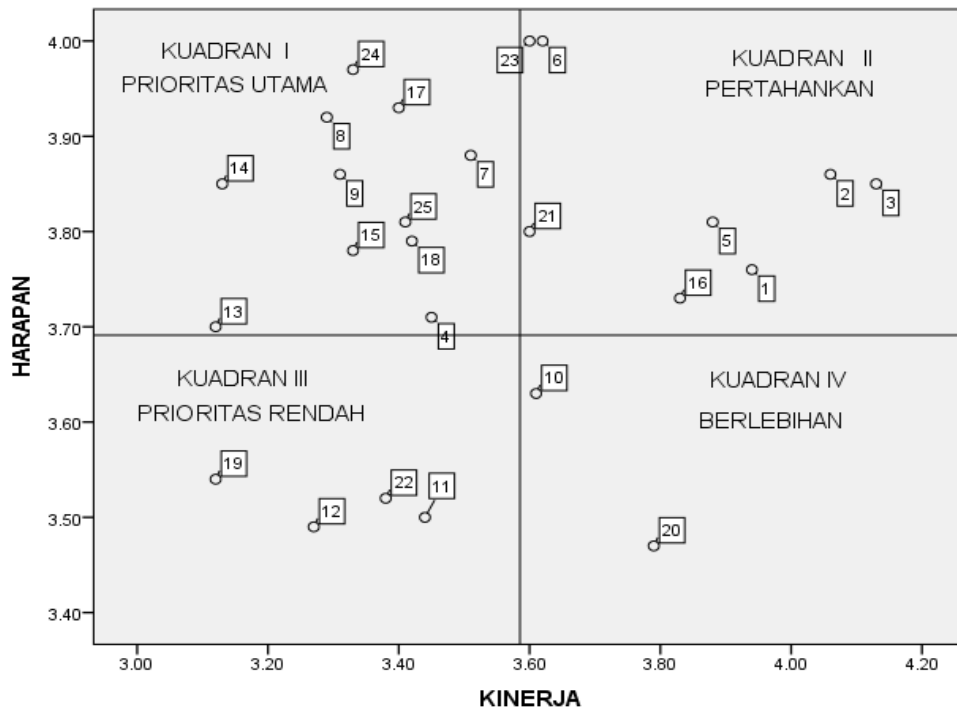
**Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Secara Keseluruhan**

Pertanyaan	Rata-Rata	
	Harapan	Kinerja
TAN 1	3,76	3,94
TAN 2	3,86	4,06
TAN 3	3,85	4,13
TAN 4	3,71	3,45
TAN 5	3,81	3,88
TAN 6	4,00	3,62
TAN 7	3,88	3,51
TAN 8	3,92	3,29
TAN 9	3,86	3,31
REL 1	3,63	3,61
REL 2	3,50	3,44
REL 3	3,49	3,27
REL 4	3,70	3,12
REL 5	3,85	3,13
REL 6	3,78	3,33

RES 1	3,73	3,83
RES 2	3,93	3,40
RES 3	3,79	3,42
RES 4	3,54	3,12
ASS 1	3,47	3,79
ASS 2	3,80	3,60
ASS 3	3,52	3,38
EMP 1	4,00	3,60
EMP 2	3,97	3,33
EMP 3	3,81	3,41
	<b>3,77</b>	<b>3,52</b>

Sumber: Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.16 maka akan dibuat penempatan posisi masing-masing nilai tersebut pada diagram katesius. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 3,77 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 3,52



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

### **Hasil *Importance Performance Analysis***

*Sumber: Data diolah tahun 2018*

Berdasarkan diagram kartesius pada Gambar 1 diatas dapat diketahui posisi masing-masing variabel yang terdapat dalam kuadran I, II, III, dan IV.

#### 1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa faktor yang terdapat dalam kuadran ini merupakan faktor yang dianggap penting oleh pelanggan Hotel Novotel Lampung, akan tetapi pelayanan yang diberikan Hotel Novotel Lampung masih belum memuaskan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran I adalah:

1. Dukungan karyawan terhadap permintaan pelanggan(24)
2. Pelayanan tepat waktu (14)
3. Akses internet (8)
4. Respons customer service (17)
5. Sarana toilet (9)
6. Handling complain (15)
7. Waktu kerja layanan (25)
8. Kondisi lobi (7)
9. Keramahan dan kesopanan karyawan (18)
10. Kondisi ruang kamar (4)
11. Pelayan melayani kepentingan pelanggan (13)

#### 2. Kuadran II ( Pertahankan )

Kuadran II adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa faktor yang terdapat dalam kuadran ini merupakan faktor yang dianggap penting oleh pelanggan Hotel

Novotel Lampung dan pelayanan yang diberikan Hotel Novotel Lampung sudah memuaskan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran II adalah:

1. Sarana ruang hotel (3)
2. Tata letak ruang (2)
3. Sarana parkir (6)
4. Perhatian karyawan (23)
5. Kondisi TV (5)
6. Kebersihan ruangan (1)
7. Respon pelayan (16)
8. Perilaku karyawan menimbulkan rasa aman (21)

### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Dengan demikian dapat diartikan bahwa faktor yang terdapat dalam kuadran ini merupakan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan Hotel Novotel Lampung dan pelayanan yang diberikan Hotel Novotel Lampung tidak terlalu istimewa. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran III adalah:

1. Pelayanan sesuai dengan SOP hotel (12)
2. Pelayanan pelanggan (19)
3. Prosedur hotel mudah digunakan (22)
4. Pelayanan secara objektif (11)

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran I adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa faktor yang terdapat dalam

kuadran ini merupakan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan Hotel Novotel Lampung dan pelayanan yang diberikan Hotel Novotel Lampung terlalu berlebihan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran IV adalah:

1. Pelayan melayani pelanggan (10)
2. Kompetensi karyawan dibidangnya (20)

#### 4.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Berikut adalah hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dapat dilihat pada tabel 4.17 ;

**Tabel 4.17 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

No.	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Berwujud ( <i>tangible</i> )	3,85	3,69	0,04	0,15
2	Keandalan ( <i>reliability</i> )	3,65	3,31	0,03	0,13
3	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	3,74	3,44	0,04	0,13
4	Jaminan dan Kepastian ( <i>assurance</i> )	3,60	3,60	0,03	0,13
5	Empati ( <i>empathy</i> )	3,92	3,44	0,04	0,14
	Jumlah WS				3,520

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.17 maka nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 CSI &= \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \\
 &= \frac{3,520}{5} \times 100\% = 70,41\%
 \end{aligned}$$

Angka *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 70,41% menunjukkan bahwa pelanggan Hotel Novotel Lampung merasa puas karena nilai CSI berada diantara 66,00 – 80,99.

#### **4.4 Pembahasan**

##### **4.4.1 Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Dalam upaya mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan Hotel Novotel Lampung , maka perlu diketahui hal-hal atau atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan Hotel Novotel Lampung tersebut. Melalui instrument kuesioner/angket dengan 25 butir pernyataan maka data mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan Hotel Novotel Lampung akan diperoleh. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) :

##### **Kuadran I**

Kuadran I (Prioritas Utama). Atribut-atribut yang berada pada kuadran I menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang penanganannya perlu mendapat perhatian khusus atau diprioritaskan oleh Hotel Novotel Lampung, karena keberadaan faktor-faktor ini dinilai sangat penting bagi konsumen tetapi pihak hotel belum dapat melaksanakannya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga tingkat kepuasannya masih belum memuaskan. Atribut atribut yang menunjukkan pelayanan yang harus diprioritaskan yaitu dalam hal kinerja karyawan supaya dapat mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaannya karena pelanggan pun menginginkan pelayanan yang tepat waktu dalam melayani mereka, kemudian dalam hal karyawan pada bagian *customer service* dapat menjawab pertanyaan dan menghadapi komplain dengan baik, ramah, sopan dan memprioritaskan kepentingan pelanggan, untuk atribut *tangibles* yang perlu di prioritaskan yakni akses speed internet ditingkatkan tidak hanya untuk tamu yang dapat memberikan additional payment untuk wifi, kemudian refill tissue toilet ketika ramai event untuk segera ditingkatkan agar tidak terjadi komplain toilet yang terlihat kotor,

untuk kondisi ruang kamar yang terjadi banyak komplain kurang nyaman karena sedang adanya proyek penambahan ruangan baru & penambahan lift menyebabkan suara berisik dari proyek tersebut yang sangat mengganggu sekali dan di lobbi pun sedang perbaikan plafon / atap atau langit-langit jadi seperti terlihat banyak debu dan kotor.

## Kuadran II

Kuadran II (Pertahankan ). Atribut-atribut yang berada pada kuadran II menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang menunjukkan kualitas yang harus dipertahankan dalam kinerja karyawan yakni sikap karyawan yang dapat memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dan merespons kebutuhan dan keluhan dari pelanggan dengan cepat dan cekat seperti dengan adanya “*service one*” servis yang sedang diterapkan tim Food and Beverage yakni memudahkan tamu untuk menyelesaikan kebutuhan selama event dalam waktu kurang dari 3 menit dengan hanya menekan tombol 1 dalam telepon extension serta perilaku karyawan yang menimbulkan rasa aman. Untuk atribut *tangibles* yang perlu di pertahankan yakni sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi yang baik, tata letak ruangan yang rapi dan bersih, sarana parkir yang sangat luas dan memadai, kondisi TV dalam ruangan kamar dengan kondisi yang baik yakni LED 42”, serta kebersihan ruangan hotel yang baik .

## Kuadran III

Kuadran III (Prioritas Rendah). Atribut-atribut yang berada pada kuadran III menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang kualitas pelayanan dengan prioritas rendah dalam kinerja karyawan yakni pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP hotel, karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik, prosedur hotel sejauh ini memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel dan pelayan memberikan pelayanan secara objectif.

#### Kuadran IV

Kuadran IV (Berlebihan). Atribut-atribut yang berada pada kuadran IV menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya yaitu atribut pelayan atau karyawan melayani pelanggan dengan baik sehingga terkesan berlebihan dan karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dalam bidangnya.

Hasil yang diperoleh berdasarkan dari perhitungan statistik menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Perhitungan tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengukur apakah kenyataan / kinerja di Hotel Novotel Lampung sudah sesuai dengan harapan konsumen. Hasil analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut waktu pelayanan konsumen berada pada prioritas utama yaitu kuadran A. Atribut tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen dan manajemen perlahan harus mulai melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga konsumen puas. Atribut *tangibles* pada penunjang pelayanan hotel menjadi sorotan oleh konsumen, salah satunya adalah pengadaan dan pelayanan koneksi internet oleh pihak Novotel itu sendiri.

#### 4.4.2 Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pengukuran terhadap *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui besarnya indeks kepuasan yang dihasilkan oleh suatu produk. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh pihak Hotel Novotel Lampung. Nilai kepuasan pelanggan dengan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kualitas pelayanan Hotel Novotel Lampung adalah 70.41%. Jika didasarkan pada indeks kepuasan pelanggan maka nilai 70.41% berada pada *range* 66 – 81, sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Novotel Lampung untuk atribut-atribut yang diuji adalah



pada kriteria puas yang berarti tamu selama berkunjung ke Hotel Novotel Lampung yang mereka rasakan kinerja sudah sesuai dengan yang mereka inginkan, kebutuhan mereka terpenuhi, dari sisi fasilitas dan layanannya, dan sangat tidak menutup kemungkinan akan menjadi *repeater guest* untuk kedepannya. Akan tetapi pihak Hotel Novotel Lampung harus terus berusaha mempertahankan serta meningkatkan kinerjanya sehingga konsumen dapat merasa sangat puas dan nilai indeks kepuasan konsumen dapat mendekati 100 %. Karena kurang lebih 30% pengunjung masih belum dapat merasa dicukupi kebutuhannya oleh Novotel Lampung.

Menurut Astriani (2008) berpendapat bahwa nilai CSI dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil *Importance Performance Analysis*, perbaikan atribut yang diperoleh melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diharapkan dapat meningkatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut dapat diartikan bahwa kinerja Hotel Novotel Lampung sudah memenuhi harapan konsumen, sehingga konsumen puas terhadap kinerja Hotel Novotel Lampung. Pihak hotel sebaiknya terus meningkatkan kinerja agar dapat memenuhi harapan konsumen agar bisa terus mempertahankan konsistensi kepuasan konsumen. Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler dan Keller (2009, p.139) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Menurut Thamrin dan Tantri (2013, p.45). Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan. Terkait semua yang telah dimiliki hotel Novotel Lampung baik sarana dan pelayanan dari karyawan hotel untuk pelanggan, dua hal tersebut harus berjalan beriringan dan

seimbang karena pelanggan bukan hanya menginginkan sekedar fasilitas yang baik namun pelayanan juga harus tetap diprioritaskan untuk penilaian kepuasan pelanggan yang maksimal .