

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif data adalah merupakan gambaran data yang akan digunakan untuk proses selanjutnya atau untuk menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk memenuhi beberapa asumsi yang telah ditentukan dengan deskripsi data ini, penulis mencoba untuk menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari berdasarkan karakteristik responden antara lain, Nama, Jenis Kelamin, Umur, Status, Pendidikan, Pekerjaan dan Pendapatan responden. Dari sampel yang berjumlah 100 orang konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung, selanjutnya dari pengumpulan data-data kuesioner penelitian, lalu diolah atau diuji dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0.*).

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan pengolahan 100 data kuesioner penelitian diperoleh hasil dari uji frekuensi data diketahui gambaran kondisi karakteristik responden berdasarkan, Jenis Kelamin, Umur, Status, Pendidikan, Pekerjaan Dan Pendapatan responden atau konsumen Hotel Anugerah Express Lampung seperti yang dijelaskan penulis pada tabel-tabel dibawah ini:

1. Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	Laki-laki	52	52.0%
2.	Perempuan	48	48.0%
Total		100	100,0%

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018 dengan SPSS_21.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.1 diatas adalah hasil uji frekuensi data berdasarkan karakteristik dengan Jenis Kelamin responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan Jenis Kelamin Laki-Laki yaitu sebanyak 52 orang konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung.

2. Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	16 Tahun - 20 Tahun	11	11.0%
2.	20 Tahun,- 30 Tahun	37	37.0%
3.	30 Tahun,- 40 Tahun	36	36.0%
4.	40 Tahun,- 50 Tahun	16	16.0%
Total		100	100,0%

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018 dengan SPSS_21.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.2 diatas adalah hasil dari uji frekuensi data berdasarkan karakteristik responden menunjukkan bahwa dari karakteristik berdasarkan Usia responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi oleh responden berusia 20 - 30 tahun sebanyak 37 orang konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung.

3. Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Status

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Status

No.	Status	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	Belum Menikah	31	31.0%
2.	Menikah	69	69.0%
Total		100	100,0%

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018 dengan SPSS_21.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.3 diatas adalah hasil dari uji deskripsi frekuensi data berdasarkan karakteristik responden menunjukkan bahwa

berdasarkan Status responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan Status Menikah yaitu, sebanyak 69 orang konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung.

4. Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	SMA	27	27.0%
2.	Diploma	16	16.0%
3.	S1	44	44.0%
4.	S2	10	10.0%
Total		100	100,0%

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018 dengan SPSS_21.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.4 diatas adalah hasil dari uji deskripsi frekuensi data berdasarkan karakteristik responden menunjukkan bahwa berdasarkan pendidikan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi oleh responden berpendidikan S1 (Sarjana) sebanyak 44 orang konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung.

5. Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	Karyawan Swasta	28	28.0%
2.	PNS	15	15.0%
3.	Wiraswasta	21	21.0%
4.	Ibu Rumah Tangga	5	5.0%
5.	Mahasiswa	15	15.0%
6.	Profesional (dokter, pengacara dll)	2	2.0%
7.	Karyawan BUMN	9	9.0%
8.	Petani/Pedagang	5	5.0%
Total		100	100,0%

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018 dengan SPSS_21.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.5 diatas adalah hasil dari uji deskripsi frekuensi data berdasarkan karakteristik responden menunjukkan bahwa berdasarkan Pekerjaan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan Pekerjaan Karyawan Swasta sebanyak 28 orang konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung.

6. Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No.	Pendapatan (Bulan)	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	< Rp. 2.000.000,-	28	28.0%
2.	Rp. 2.000.000,- s/d Rp. 4. 000.000	43	43.0%
3.	Rp. 4. 000.000,- s/d Rp. 6. 000.000	27	27.0%
4.	Rp. 6. 000.000,- s/d Rp. 8. 000.000	2	2.0%
Total		100	100,0%

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018 dengan SPSS_21.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.6 diatas adalah hasil dari uji deskripsi frekuensi data berdasarkan karakteristik responden menunjukkan bahwa berdasarkan Pendapatan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan Pendapatan Rp. 2.000.000,- s/d Rp. 4. 000.000, sebanyak 43 orang konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Berdasarkan hasil pengujian data-data kuesioner jawaban responden yang telah dilakukan peneliti dengan menggunakan uji frekuensi data Hasil jawaban mengenai kepuasan konsumen atas kualitas layanan berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat harapan konsumen yang disebarkan kepada 100 konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung, yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Harapan

No	Pernyataan	Jawaban									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)											
1	Kebersihan ruangan hotel baik	3	3.0	22	22.0	28	28.0	36	36.0	11	11.0
2	Tata letak ruang rapi	7	7.0	24	24.0	30	30.0	28	28.0	11	11.0
3	Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik	1	1.0	10	10.0	27	27.0	39	39.0	23	23.0
4	Kondisi ruang kamar nyaman	0	0,0	13	13.0	32	32.0	37	37.0	18	18.0
5	TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik	2	2.0	17	17.0	37	37.0	35	35.0	9	9.0
6	Sarana parkir luas	1	1.0	10	10.0	31	31.0	40	40.0	18	18.0
7	Lobi yang bersih dan nyaman	1	1.0	12	12.0	12	12.0	47	47.0	28	28.0
8	Akses Internet cepat	3	3.0	16	16.0	36	36.0	44	44.0	1	1.0
9	Toilet yang disediakan bersih	0	0,0	18	18.0	26	26.0	45	45.0	11	11.0
Kehandalan (<i>Reliability</i>)											
10	Pelayan melayani pelanggan dengan baik	6	6.0	9	9.0	39	39.0	43	43.0	3	3.0
11	Pelayan memberikan pelayanan secara objektif	6	6.0	12	12.0	48	48.0	34	34.0	0	0,0
12	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel.	3	3.0	19	19.0	34	34.0	35	35.0	9	9.0
13	Pelayan mampu dalam melayani kepentingan pelanggan	12	12.0	38	38.0	43	43.0	7	7.0	0	0,0
14	Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan.	4	4.0	4	4.0	43	43.0	46	46.0	3	3.0
15	Karyawan menanggapi komplain pelanggan dengan baik	3	3.0	22	22.0	25	25.0	50	50.0	0	0,0
Daya Tanggap (<i>Responsivennes</i>)											
16	Pelayan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari pelanggan	6	6.0	36	36.0	35	35.0	22	22.0	1	1.0
17	Costumer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik.	6	6.0	18	18.0	54	54.0	22	22.0	0	0,0
18	Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan	2	2.0	11	11.0	29	29.0	48	48.0	10	10.0
19	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik	1	1.0	14	14.0	28	28.0	47	47.0	10	10.0
Jaminan (<i>Assurance</i>)											
20	Karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya	0	0,0	12	12.0	22	22.0	49	49.0	17	17.0
21	Perilaku karyawan hotel menimbulkan rasa aman	0	0,0	7	7.0	31	31.0	51	51.0	11	11.0
22	Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel	3	3.0	7	7.0	29	29.0	51	51.0	10	10.0

Perhatian (<i>Empaty</i>)											
23	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	1	1.0	6	6.0	41	41.0	38	38.0	14	14.0
24	Karyawan mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaan.	0	0,0	8	8.0	43	43.0	38	38.0	11	11.0
25	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan	0	0,0	11	11.0	32	32.0	51	51.0	6	6.0

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018 dengan SPSS_21.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.7 diatas adalah hasil uji frekuensi data jawaban kuesioner responden tentang tingkat Harapan Pelanggan menunjukkan bahwa pernyataan yang paling dominan direspon oleh responden atau konsumen terdapat pada indikator Bukti Fisik dan pada item pernyataan nomor 7 (tujuh), yaitu dengan pernyataan “Lobi yang bersih dan nyaman” dengan responden yang menyatakan Tidak Mengharapkan (TH) memiliki frekuensi sebanyak 1 responden (1,0%), responden yang menyatakan Kurang Mengharapkan (KH) memiliki frekuensi sebanyak 12 responden (12,0%), responden yang menyatakan Cukup Mengharapkan (CH) memiliki frekuensi sebanyak 12 responden (12,0%), dan responden yang menyatakan Sangat Mengharapkan (SH) memiliki frekuensi sebanyak 28 responden (28,0%). Sehingga dapat disimpulkan tingkat Harapan Pelanggan dengan indikator Bukti Fisik mampu meningkatkan kepuasan konsumen Hotel Anugerah Express Lampung.

Tabel 4.8

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja

No	Pernyataan	Jawaban									
		TP (1)		KP (2)		CP (3)		P (4)		SP (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)											
1	Kebersihan ruangan hotel baik	2	2.0	10	10.0	34	34.0	43	43.0	11	11.0
2	Tata letak ruang rapi	0	0,0	5	5.0	28	28.0	52	52.0	15	15.0
3	Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik	3	3.0	8	8.0	29	29.0	38	38.0	22	22.0
4	Kondisi ruang kamar nyaman	1	1.0	13	13.0	26	26.0	37	37.0	23	23.0
5	TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik	6	6.0	13	13.0	22	22.0	35	35.0	24	24.0

6	Sarana dan keamanan parkir sangat baik (halaman parkir luas, dan dijaga satpam yang profesional)	9	9.0	11	11.0	24	24.0	41	41.0	15	15.0
7	Lobi yang bersih dan nyaman (ruang ber AC, dan kursi yang nyaman, dll)	3	3.0	17	17.0	25	25.0	44	44.0	11	11.0
8	Akses Internet cepat	12	12.0	11	11.0	26	26.0	39	39.0	12	12.0
9	Toilet yang disediakan bersih	7	7.0	18	18.0	14	14.0	44	44.0	17	17.0
<ul style="list-style-type: none"> • Kehandalan (Reliability) 											
10	Pelayan melayani pelanggan dengan baik	11	11.0	17	17.0	19	19.0	42	42.0	11	11.0
11	Pelayan memberikan pelayanan secara objektif	6	6.0	8	8.0	15	15.0	52	52.0	19	19.0
12	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel.	4	4.0	15	15.0	20	20.0	53	53.0	8	8.0
13	Pelayan mampu dalam melayani kepentingan pelanggan	3	3.0	13	13.0	25	25.0	47	47.0	12	12.0
14	Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan.	8	8.0	13	13.0	21	21.0	47	47.0	11	11.0
15	Karyawan menanggapi komplain pelanggan dengan baik	7	7.0	5	5.0	25	25.0	51	51.0	12	12.0
<ul style="list-style-type: none"> • Daya Tanggap (Responsiveness) 											
16	Pelayan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari pelanggan	1	1.0	12	12.0	35	35.0	41	41.0	11	11.0
17	Customer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik.	3	3.0	8	8.0	19	19.0	59	59.0	11	11.0
18	Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan	4	4.0	8	8.0	11	11.0	45	45.0	32	32.0
19	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik	4	4.0	7	7.0	23	23.0	41	41.0	25	25.0
<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan (Assurance) 											
20	Karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya	2	2.0	9	9.0	24	24.0	40	40.0	25	25.0
21	Perilaku karyawan hotel menimbulkan rasa aman	0	0,0	6	6.0	30	30.0	34	34.0	30	30.0
22	Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel	0	0,0	11	11.0	26	26.0	46	46.0	17	17.0
<ul style="list-style-type: none"> • Perhatian (Empaty) 											
23	Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan	2	2.0	6	6.0	30	30.0	34	34.0	28	28.0
24	Karyawan mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaan.	4	4.0	8	8.0	31	31.0	34	34.0	23	23.0
25	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan	3	3.0	4	4.0	25	25.0	33	33.0	35	35.0

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018 dengan SPSS_21.

Berdasarkan data pada tabel 4.8 diatas adalah hasil uji frekuensi data jawaban kuesioner responden tentang tingkat Kinerja Karyawan,

menunjukkan bahwa pernyataan yang paling dominan direspon oleh responden atau konsumen terdapat pada indikator Keandalan (*Reliability*) dan pada item pernyataan nomor 25 (dua lima), yaitu dengan pernyataan “Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan” dengan responden yang menyatakan Tidak Puas (TP) memiliki frekuensi sebanyak 3 orang (3,0%), responden yang menyatakan Kurang Puas (KP) memiliki frekuensi sebanyak 4 orang (4,0%), responden yang menyatakan Cukup Puas (CP) memiliki frekuensi sebanyak 25 orang (25,0%), responden yang menyatakan Puas (P) memiliki frekuensi sebanyak 33 orang (33,0%), dan responden yang menyatakan Puas (SP) memiliki frekuensi sebanyak 35 orang (35,0%). Data tersebut didapatkan dari hasil keseluruhan jawaban responden yang mengisi kuesioner tentang Tingkat Kinerja Karyawan dengan diwakili oleh sampel sebanyak 100 orang konsumen. Sehingga dapat disimpulkan dari Tingkat Kinerja Karyawan pada kualitas pelayanan dengan indikator Perhatian (*Empaty*) karyawan mampu meningkatkan kepuasan konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu alat ukur yang digunakan, dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu keadaan yang diukur oleh peneliti tersebut. Dalam melakukan uji validitas peneliti menggunakan 30 responden dikarenakan untuk meminimalkan hasil pengujian kevaliditasan suatu alat ukur yang digunakan layak atau tidak nya untuk di dipergunakan dan sebarkan kepada sampel yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil pengujian data 30 kuesioner responden dengan tingkat kinerja dan tingkat harapan kualitas pelayanan konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan Pelanggan

Item Pernyataan	Sig.	Alpha	r hitung	r table	Kondisi	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,003	0,05	0,491	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 2	0,007	0,05	0,441	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 3	0,007	0,05	0,444	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 4	0,000	0,05	0,870	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 5	0,001	0,05	0,557	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 6	0,001	0,05	0,537	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 7	0,000	0,05	0,697	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 8	0,000	0,05	0,615	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 9	0,000	0,05	0,809	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 10	0,000	0,05	0,685	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 11	0,004	0,05	0,685	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 12	0,000	0,05	0,472	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 13	0,000	0,05	0,863	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 14	0,002	0,05	0,472	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 15	0,003	0,05	0,609	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 16	0,000	0,05	0,870	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 17	0,000	0,05	0,513	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 18	0,000	0,05	0,484	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 19	0,000	0,05	0,661	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 20	0,001	0,05	0,669	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 21	0,000	0,05	0,863	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 22	0,000	0,05	0,685	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 23	0,000	0,05	0,537	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 24	0,004	0,05	0,615	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 25	0,000	0,05	0,809	0,361	r hitung > r table	Valid

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018 dengan SPSS_21.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.9 diatas adalah hasil uji validitas yang dilakukan pada data kuesioner tentang tingkat Harapan Pelanggan, dengan lima indikator kualitas pelayanan dan menampilkan sebanyak 25 item pernyataan pada kuesioner penelitian yang bersangkutan dengan kepuasan konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung. Dari hasil pengujian yang dilakukan peneliti diperoleh bahwa dari keseluruhan nilai Sigifikan lebih kecil dari Alpha (0,05). Dan dari keseluruhan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (0.361), dimana nilai r_{hitung} paling tinggi terdapat pada item

pernyataan nomor 4 (empat) dan nomor 16 (enam belas) yaitu sebesar 0,870 dan yang paling rendah sebesar 0,441 terdapat pada item pernyataan nomor 10 (sepuluh). Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 25 item pernyataan pada kuesioner yang berkaitan dengan tingkat Harapan Pelanggan terhadap pelayanan, dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam pengumpulan data dari responden atau konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Karyawan

Item Pernyataan	Sig	Alpha	r hitung	r table	Kondisi	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,000	0,05	0,612	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 2	0,000	0,05	0,806	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 3	0,000	0,05	0,694	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 4	0,000	0,05	0,670	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 5	0,000	0,05	0,731	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 6	0,001	0,05	0,534	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 7	0,003	0,05	0,482	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 8	0,000	0,05	0,586	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 9	0,000	0,05	0,731	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 10	0,003	0,05	0,482	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 11	0,000	0,05	0,806	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 12	0,011	0,05	0,415	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 13	0,000	0,05	0,731	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 14	0,001	0,05	0,534	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 15	0,007	0,05	0,445	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 16	0,000	0,05	0,670	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 17	0,000	0,05	0,575	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 18	0,000	0,05	0,742	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 19	0,000	0,05	0,721	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 20	0,006	0,05	0,456	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 21	0,000	0,05	0,806	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 22	0,002	0,05	0,500	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 23	0,001	0,05	0,548	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 24	0,002	0,05	0,518	0,361	r hitung > r table	Valid
Pernyataan 25	0,003	0,05	0,487	0,361	r hitung > r table	Valid

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018 dengan SPSS_21.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.10 diatas adalah hasil uji validitas yang dilakukan pada data kuesioner tentang tingkat Kinerja Karyawan, dengan lima indikator kualias pelayanan dan menampilkan sebanyak 25 item pernyataan pada kuesioner penelitian yang bersangkutan dengan kepuasan konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung. Dari hasil pengujian yang dilakukan peneliti diperoleh bahwa dari keseluruhan nilai Sigifikan lebih kecil dari Alpha (0,05). Dan dari keseluruhan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (0.361), dimana nilai r_{hitung} paling tinggi terdapat pada item pernyataan nomor 2, 11, 21. yaitu sebesar 0,806, dan yang paling rendah sebesar 0,0415 terdapat pada item pernyataan nomor 12 (dua belas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 25 item pernyataan pada kuesioner yang berkaitan dengan tingkat Kinerja Karyawan terhadap kualias pelyanan, dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam pengumpulan data dari responden atau konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukan kepada suatu pengertian bahwa instrument dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data selanjutnya, karena instrument tersebut sudah baik maka pengujian reliabilitas digunakan rumus *alpha cronbach*. Dalam penelitian ini dengan menginteprestasikan besarnya hasil nilai *Alpha cronbach* dengan nilai *Interprestasi Koefisien*, seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11

Daftar Interprestasi Koefisien Nilai R

Koefisien r	Reliabilitas
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 (2014, p,184)

Berdasarkan hasil pengelolaan data dari pengumpulan data kuesioner yang diseberkan kepada 30 responden yang telah diuji diperoleh nilai koefisien seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.12

Hasil Uji Reliabilitas

Faktor	Nilai Cronbach's Alpha	N of Items	Kesimpulan
Harapan Pelanggan	0,932	25	Sangat Tinggi
Kinerja Karyawan	0,922	25	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018 dengan SPSS_21.

Berdasarkan data pada tabel 4.12 diatas adalah hasil uji reliabilitas pada masing-masing dari data keseluruh 25 item pernyataan-pernyataan pada kuesioner penelitian ini, berstatus reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* pada Harapan Pelanggan adalah sebesar 0,932, dan nilai *Cronbach's Alpha* untuk Kinerja Karyawan adalah sebesar 0,922. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data-data yang diperoleh dari seluruh instrument pernyataan-pernyataan pada kuesioner penelitian ini telah memenuhi syarat realibilitas instrument dan layak untuk dipergunakan dalam pengumpulan data dari responden atau konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung.

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Metode *Imporyance Performance Analysis* (IPA)

Untuk mengukur nilai tingkat kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Anugerah Express Lampung, yang dilakukan peneliti dengan menggunakan, 2 (dua) alat analis data yaitu dengan metode *Imporyance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Customer Satifaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil dari pengujian yang dilakukan peneliti pada analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Anugerah Express Lampung dapat diketahui sejauh mana tingkat kinerja atau pelaksanaan variabel yang dibahas dapat memenuhi kebutuhan atau harapan dari konsumen. Variabel yang dibahas adalah

indikator dari kualitas pelayanan antara lain, yaitu; Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empaty*). Langkah untuk mencari nilai rata-rata setiap atribut yaitu didapatkan dari nilai/jawaban responden dari setiap indikator dikalikan dengan nilai dari skala untuk masing-masing atribut yaitu atribut Harapan yaitu; TH (1), KH (2), CH (3), H (4), SH (5) dan untuk atribut Kinerja yaitu; TP (1), KP (2), CP (3), P (4), SP (5). Kemudian hasil perkalian jawaban responden dengan skor dari tiap skala dijumlahkan dan kemudian dibagi dengan banyaknya sampel dalam penelitian sehingga didapatkan nilai rata-rata untuk variabel harapan.

Tabel 4.13
Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Harapan

No.	Pernyataan	Harapan					Jumlah Sampel	Total	Rata-Rata
		TH	KH	CH	H	SH			
		1	2	3	4	5			
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)									
1	TAN 1	3	22	28	36	11	100	330	3,30
2	TAN 2	7	24	30	28	11	100	312	3,12
3	TAN 3	1	10	27	39	23	100	373	3,73
4	TAN 4	0	13	32	37	18	100	360	3,60
5	TAN 5	2	17	37	35	9	100	332	3,32
6	TAN 6	1	10	31	40	18	100	364	3,64
7	TAN 7	1	12	12	47	28	100	389	3,89
8	TAN 8	3	16	36	44	1	100	324	3,24
9	TAN 9	0	18	26	45	11	100	349	3,49
Kehandalan (<i>Reliability</i>)									
10	REL 1	6	9	39	43	3	100	328	3,28
11	REL 2	6	12	48	34	0	100	310	3,10
12	REL 3	3	19	34	35	9	100	328	3,28
13	REL 4	12	38	43	7	0	100	245	2,45
14	REL 5	4	4	43	46	3	100	340	3,40
15	REL 6	3	22	25	50	0	100	322	3,22
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)									
16	RES 1	6	36	35	22	1	100	276	2,76
17	RES 2	6	18	54	22	0	100	292	2,92
18	RES 3	2	11	29	48	10	100	353	3,53
19	RES 4	1	14	28	47	10	100	351	3,51

Jaminan (Assurance)									
20	ASS 1	0	12	22	49	17	100	371	3,71
21	ASS 2	0	7	31	51	11	100	366	3,66
22	ASS 3	3	7	29	51	10	100	358	3,58
Perhatian (Empaty)									
23	EMP 1	1	6	41	38	14	100	358	3,58
24	EMP 2	0	8	43	38	11	100	352	3,52
25	EMP 3	0	11	32	51	6	100	352	3,52

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.13 diatas adalah hasil analisis dari 100 data jawaban kuesioner responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari perhitungan diperoleh hasil menunjukkan nilai tertinggi atribut Harapan adalah pada indikator Bukti Fisik (*Tangible*) terdapat pada item pernyataan pada nomor empat (TAN 7) yaitu sebesar 3,89. Hal ini disebabkan karena konsumen merasa bahwa indikator Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan hal yang sangat penting, karena Lobi yang bersih dan nyaman yang diberikannya merupakan harapan yang diinginkan konsumen Hotel Anugerah Express Lampung, untuk memberi rasa kepuasan konsumennya.

Tabel 4.13
Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kinerja

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Sampel	Total	Rata-Rata
		TP	KP	CP	P	SP			
		1	2	3	4	5			
• Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)									
1	TAN 1	2	10	34	43	11	100	226	2,26
2	TAN 2	0	5	28	52	15	100	377	3,77
3	TAN 3	3	8	29	38	22	100	368	3,68
4	TAN 4	1	13	26	37	23	100	368	3,68
5	TAN 5	6	13	22	35	24	100	358	3,58
6	TAN 6	9	11	24	41	15	100	342	3,42
7	TAN 7	3	17	25	44	11	100	343	3,43
8	TAN 8	12	11	26	39	12	100	328	3,28
9	TAN 9	7	18	14	44	17	100	346	3,46

• Kehandalan (<i>Reliability</i>)									
10	REL 1	11	17	19	42	11	100	325	3,25
11	REL 2	6	8	15	52	19	100	370	3,70
12	REL 3	4	15	20	53	8	100	346	3,46
13	REL 4	3	13	25	47	12	100	352	3,52
14	REL 5	8	13	21	47	11	100	340	3,40
15	REL 6	7	5	25	51	12	100	356	3,56
• Daya Tanggap (<i>Responsivennes</i>)									
16	RES 1	1	12	35	41	11	100	349	3,49
17	RES 2	3	8	19	59	11	100	367	3,67
18	RES 3	4	8	11	45	32	100	393	3,93
19	RES 4	4	7	23	41	25	100	376	3,76
• Jaminan (<i>Assurance</i>)									
20	ASS 1	2	9	24	40	25	100	377	3,77
21	ASS 2	0	6	30	34	30	100	388	3,88
22	ASS 3	0	11	26	46	17	100	369	3,69
• Perhatian (<i>Empaty</i>)									
23	EMP 1	2	6	30	34	28	100	380	3,80
24	EMP 2	4	8	31	34	23	100	364	3,64
25	EMP 3	3	4	25	33	35	100	393	3,93

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.13 diatas adalah hasil analisis dari 100 data jawaban kuesioner responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari perhitungan diperoleh hasil menunjukkan nilai tertinggi atribut Kinerja dengan indikator daya tanggap (*responsivness*) terdapat pada item pernyataan pada nomor 22 (RES 3) yaitu sebesar 3,93 dan indikator perhatian (*Empaty*) terdapat pada item pernyataan pada nomor 25 (EMP 3) yaitu sebesar 3,93. Hal ini disebabkan karena konsumen merasa bahwa indikator daya tanggap (*responsivness*) dan perhatian (*Empaty*) merupakan hal yang sangat penting, karena daya tanggap dari seorang karyawan yang cepat dan perhatian merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Hotel Anugerah Express Lampung, untuk memberi rasa kepuasan konsumennya.

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

Tabel 4.15
Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan

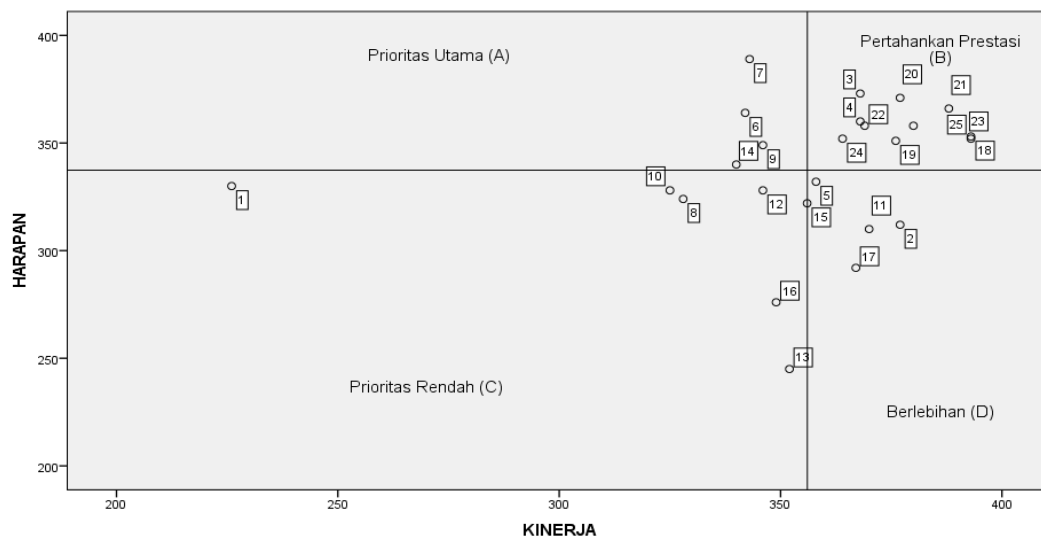
NO	Pernyataan	Rata-Rata Nilai Harapn	Rata-Rata Nilai Kinerja
1	TAN 1	3,30	2,26
2	TAN 2	3,12	3,77
3	TAN 3	3,73	3,68
4	TAN 4	3,60	3,68
5	TAN 5	3,32	3,58
6	TAN 6	3,64	3,42
7	TAN 7	3,89	3,43
8	TAN 8	3,24	3,28
9	TAN 9	3,49	3,46
10	REL 1	3,28	3,25
11	REL 2	3,10	3,70
12	REL 3	3,28	3,46
13	REL 4	2,45	3,52
14	REL 5	3,40	3,40
15	REL 6	3,22	3,56
16	RES 1	2,76	3,49
17	RES 2	2,92	3,67
18	RES 3	3,53	3,93
19	RES 4	3,51	3,76
20	ASS 1	3,71	3,77
21	ASS 2	3,66	3,88
22	ASS 3	3,58	3,69
23	EMP 1	3,58	3,80
24	EMP 2	3,52	3,64
25	EMP 3	3,52	3,93
Rata-Rata		3,37	3,56

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018.

Berdasarkan dari data pada tabel 4.15 diatas adalah penempatan posisi masing-masing data disetiap item pernyataan dapat dilihat pada diagram kartesius. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dengan garis

tengah pembagi dengan nilai rata-rata Tingkat Kinerja (X) yaitu sebesar 3,37 dan nilai rata-rata Tingkat Harapan (Y) yaitu sebesar 3,56. Berdasarkan hasil pengujian kartesius yang dilakukan peneliti menunjukkan hasil seperti pada gambar digram dibawah ini:

Gambar 4.1
Hais Uji Diagram Kartesius



Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018.

Dalam gambar 4.2 dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen terbagi menjadi 4 kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

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 terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Anugerah Express Lampung, masih belum memuaskan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Sarana dan keamanan parkir sangat baik (halaman parkir luas, dan dijaga satpam yang profesional) (6).

2. Lobi yang bersih dan nyaman (ruang ber AC, dan kursi yang nyaman, dll), (7).
3. Toilet yang disediakan bersih (9).
4. Pelayan tepat waktu dalam melayani pelanggan. (14).

2. Kuadran B

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini harus bisa dipertahankan oleh Hotel Anugerah Express Lampung, karena tingkat kepuasan konsumen atau kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen dan harus dapat dipertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Sarana ruang hotel (kursi, lantai) dalam kondisi baik (3).
2. Kondisi ruang kamar nyaman (4).
3. Karyawan hotel bersikap ramah dan sopan (18).
4. Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik (19).
5. Karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya (20).
6. Perilaku karyawan hotel menimbulkan rasa aman (21).
7. Prosedur hotel memudahkan pelanggan untuk menggunakan hotel (22).
8. Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan (23).
9. Karyawan mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaan (24).
10. Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan (25).

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh konsumen, tetapi tingkat pelayanan yang diterima baik. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Kebersihan ruangan hotel baik (1).
2. Akses Internet cepat (8).
3. Pelayan melayani pelanggan dengan baik (10).
4. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP hotel (12).
5. Pelayan mampu dalam melayani kepentingan pelanggan (13).
6. Pelayan merespon kebutuhan dan keluhan layanan dari pelanggan (16).

4. Kuadran D

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai tidak penting oleh Hotel Anugerah Express Lampung, tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan sehingga dianggap berlebihan oleh konsumen. Atribut yang masuk dalam kudran ini adalah sebagai berikut:

1. Tata letak ruang rapi (2).
2. TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik (5).
3. Pelayan memberikan pelayanan secara objektif (11).
4. Karyawan menanggapi komplain pelanggan dengan baik (15).
5. Costumer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik (17).

4.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS)

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan tiap konsumen:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana :

n = jumlah konsumen

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut X ke-I

Besarnya jumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden atau konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung. Dari setiap komponen butir pernyataan akan diberi skor dengan skala 1-5 dimana:

Tabel 4.16
Penilaian Atribut

Tingkat Harapan		Tingkat Kinerja	
Pilihan Jawaban	Skor	Pilihan Jawaban	Skor
Tidak Mengharapkan (TH)	1	Tidak Puas (TP)	1
Kurang Mengharapkan (KH)	2	Kurang Puas (KP)	2
Cukup Mengharapkan (CH)	3	Cukup Puas (CP)	3
Mengharapkan (H)	4	Puas (P)	4
Sangat Mengharapkan (SH)	5	Sangat Puas (SP)	5

Tabel 4.17
Skor Mean Importance Score (MIS) Harapan

No.	Pernyataan	Harapan					Jumlah Sampel	Total	Rata-Rata
		TH	KH	CH	H	SH			
		1	2	3	4	5			
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)									
1	TAN 1	3	22	28	36	11	100	330	3,30
2	TAN 2	7	24	30	28	11	100	312	3,12
3	TAN 3	1	10	27	39	23	100	373	3,73
4	TAN 4	0	13	32	37	18	100	360	3,60
5	TAN 5	2	17	37	35	9	100	332	3,32
6	TAN 6	1	10	31	40	18	100	364	3,64
7	TAN 7	1	12	12	47	28	100	389	3,89
8	TAN 8	3	16	36	44	1	100	324	3,24
9	TAN 9	0	18	26	45	11	100	349	3,49
MIS								3,48	
Kehandalan (<i>Reliability</i>)									
10	REL 1	6	9	39	43	3	100	328	3,28
11	REL 2	6	12	48	34	0	100	310	3,10
12	REL 3	3	19	34	35	9	100	328	3,28
13	REL 4	12	38	43	7	0	100	245	2,45

14	REL 5	4	4	43	46	3	100	340	3,40
15	REL 6	3	22	25	50	0	100	322	3,22
MIS									3,12
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)									
16	RES 1	6	36	35	22	1	100	276	2,76
17	RES 2	6	18	54	22	0	100	292	2,92
18	RES 3	2	11	29	48	10	100	353	3,53
19	RES 4	1	14	28	47	10	100	351	3,51
MIS									3,18
Jaminan (<i>Assurance</i>)									
20	ASS 1	0	12	22	49	17	100	371	3,71
21	ASS 2	0	7	31	51	11	100	366	3,66
22	ASS 3	3	7	29	51	10	100	358	3,58
MIS									3,65
Perhatian (<i>Empaty</i>)									
23	EMP 1	1	6	41	38	14	100	358	3,58
24	EMP 2	0	8	43	38	11	100	352	3,52
25	EMP 3	0	11	32	51	6	100	352	3,52
MIS									3,54

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018.

Tabel 4.18

Skor Mean Importance Score (MIS) Kinerja

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Sampel	Total	Rata-Rata
		TP	KP	CP	P	SP			
		1	2	3	4	5			
• Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)									
1	TAN 1	2	10	34	43	11	100	226	2,26
2	TAN 2	0	5	28	52	15	100	377	3,77
3	TAN 3	3	8	29	38	22	100	368	3,68
4	TAN 4	1	13	26	37	23	100	368	3,68
5	TAN 5	6	13	22	35	24	100	358	3,58
6	TAN 6	9	11	24	41	15	100	342	3,42
7	TAN 7	3	17	25	44	11	100	343	3,43
8	TAN 8	12	11	26	39	12	100	328	3,28
9	TAN 9	7	18	14	44	17	100	346	3,46

MIS									3,40
• Kehandalan (Reliability)									
10	REL 1	11	17	19	42	11	100	325	3,25
11	REL 2	6	8	15	52	19	100	370	3,70
12	REL 3	4	15	20	53	8	100	346	3,46
13	REL 4	3	13	25	47	12	100	352	3,52
14	REL 5	8	13	21	47	11	100	340	3,40
15	REL 6	7	5	25	51	12	100	356	3,56
MIS									3,48
• Daya Tanggap (Responsiveness)									
16	RES 1	1	12	35	41	11	100	349	3,49
17	RES 2	3	8	19	59	11	100	367	3,67
18	RES 3	4	8	11	45	32	100	393	3,93
19	RES 4	4	7	23	41	25	100	376	3,76
MIS									3,71
• Jaminan (Assurance)									
20	ASS 1	2	9	24	40	25	100	377	3,77
21	ASS 2	0	6	30	34	30	100	388	3,88
22	ASS 3	0	11	26	46	17	100	369	3,69
MIS									3,78
• Perhatian (Empaty)									
23	EMP 1	2	6	30	34	28	100	380	3,80
24	EMP 2	4	8	31	34	23	100	364	3,64
25	EMP 3	3	4	25	33	35	100	393	3,93
MIS									3,79

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018.

1. Membuat Weight Factors (WF) :

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke p

Tabel 4.19
Skor Weight Factor (WF)

Indikator	Harapan	Rata-Rata	Weight Factor	Kinerja	Rata-Rata
<i>Tangibles/Bukti Fisik</i>					
TAN 1	330	3,30		226	2,26
TAN 2	312	3,12		377	3,77
TAN 3	373	3,73		368	3,68
TAN 4	360	3,60		368	3,68
TAN 5	332	3,32		358	3,58
TAN 6	364	3,64		342	3,42
TAN 7	389	3,89		343	3,43
TAN 8	324	3,24		328	3,28
TAN 9	349	3,49		346	3,46
Total		31,33	0,37	3056	3,40
<i>Reliability / Kehandalan</i>					
REL 1	328	3,28		325	3,25
REL 2	310	3,1		370	3,7
REL 3	328	3,28		346	3,46
REL 4	245	2,45		352	3,52
REL 5	340	3,4		340	3,4
REL 6	322	3,22		356	3,56
Total	2444	18,73	0,22	2089	3,48
<i>Responsiveness/Tanggap</i>					
RES 1	276	2,76		349	3,49
RES 2	292	2,92		367	3,67
RES 3	353	3,53		393	3,93
RES 4	351	3,51		376	3,76
Total	1606	17,16	0,15	1603	3,71
<i>Assurance/Jaminan</i>					
ASS 1	371	3,71		377	3,77
ASS 2	366	3,66		388	3,88
ASS 3	358	3,58		369	3,69
Total	1195	10,95	0,13	1134	3,78

Empaty (Perhatian)					
EMP 1	358	3,58		380	3,8
EMP 2	352	3,52		364	3,64
EMP 3	352	3,52		393	3,93
Jumlah	1201	10,62	0,13	1137	3,79
Total		84			

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018.

2. Membuat *Weight Score* (WSi).

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Tabel 4.20

Perhitungan *Weight Score* (WSi)

No	Atribut	MIS	WFi	MSSi	WS
1	Tangible	3,48	0,37	3,40	1,26
2.	Reliability	3,12	0,22	3,48	0,77
3.	Responsivness	3,18	0,15	3,71	0,56
4.	Assurance	3,65	0,13	3,78	0,49
5.	Empathy	3,54	0,13	3,79	0,49
Total		99.3	Weight Average		3,56

Sumber : Hasil data diatas diolah tahun 2018.

3. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke p

HS = (*Highest Scale*)

Skala maksimum yang digunakan (skala 5)

$$CSI = \frac{3,56}{5} \times 100\% = 0,712 \text{ atau } 71,2 \%$$

Tabel 4.21**Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 - 1,00	Sangat Puas
0,66 - 0,80	Puas
0,51 - 0,65	Cukup Puas
0,35 - 0,50	Kurang puas
0,00 - 0,34	Tidak Puas

Sumber: (Suhadi, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan prodi Akuntansi dapat diketahui bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 0,712 atau 71,2%, jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0,712 berada pada range 0,66 - 0,80. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan konsumen atas layanan Hotel Anugerah Express Lampung untuk atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria puas.

4.4 Pembahasan

Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan yaitu mengenai kemampuan karyawan, sedangkan untuk atribut yang harus tetap dipertahankan adalah kemampuan karyawan memberikan pelayanan kepada konsumen untuk menciptakan rasa kepuasan konsumen saat berkunjung menggunakan pelayanan yang ditawarkan oleh Hotel Anugerah Express Lampung tersebut. Sedangkan untuk atribut yang berlebihan yaitu Tata letak ruang rapi, TV dalam ruang kamar dengan kondisi baik, Pelayan memberikan pelayanan secara objektif, dan Customer Service menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik.

Nilai kepuasan konsumen dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Hotel Anugerah Express Lampung adalah 0,712 atau 71,2%. Jika didasarkan

pada indeks kepuasan konsumen maka 71,2%. berada pada range 0,66 - 0,80. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indkes kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan Hotel Anugerah Express Lampung untuk atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria puas.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.