

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1.1 Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu pengujian. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini di lihat dari Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Bintang Empat Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) (Studi Kasus di Swiss-Belhotel Lampung).

##### 1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini untuk membuktikan pertanyaan yang diajukan, telah dilakukan penelitian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Swiss-Belhotel Lampung berjumlah 75 responden. Untuk mengetahui data jenis kelamin, usia responden dan pendidikan responden dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Persentase Responden
Laki-laki	36%
Perempuan	39%

*Sumber: data diolah, 2022*

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 39 responden (39%) dan karakteristik responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 36 responden (36%). Dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden Swiss-Belhotel Lampung didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 responden (39%).

##### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**

### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Depkes RI

Usia Responden	Persentase
Masa remaja akhir 17-25 tahun	6%
Masa dewasa awal 26-35 tahun	27%
Masa dewasa akhir 36-45 tahun	30%
Masa lansia awal 45-55 tahun	7%
Masa lansia akhir 56-65 tahun	5%
Masa manula > 65 tahun	0%

Sumber: data diolah, 2022

Dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia responden Swiss-Belhotel Lampung didominasi oleh umur 36-45 tahun sebanyak 30 responden (30%).

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Responden	Persentase Reponden
SMA	6%
D3	20%
S1	31%
S2	18%

Sumber: data diolah, 2022

Dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan responden Swiss-Belhotel Lampung didominasi oleh pendidikan S1 sebanyak 31 responden (31%).

#### 1.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban responden mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan tingkat harapan dan tingkat kinerja berdasarkan penyebaran kusioner kepada 75 responden dapat di jelaskan pada Tabel 4.4 dan Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.4

#### Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Mean
		SS	S	CS	KS	STS	

		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
		F	F	F	F	F	
1.	P1	20	33	16	5	1	<b>3,88</b>
2.	P2	29	20	18	8	0	<b>3,93</b>
3.	P3	21	28	20	6	0	<b>3,85</b>
4.	P4	17	29	20	7	2	<b>3,69</b>
5.	P5	21	22	24	8	0	<b>3,75</b>
6.	P6	25	35	13	2	0	<b>4,11</b>
7.	P7	27	27	15	6	0	<b>4,00</b>
8.	P8	20	25	21	8	1	<b>3,73</b>
9	P9	19	31	22	3	0	<b>3,88</b>
10	P10	17	23	19	16	0	<b>3,55</b>
11	P11	20	27	19	9	0	<b>3,77</b>
12	P12	15	25	25	9	1	<b>3,59</b>
13	P13	20	33	16	5	1	<b>3,88</b>
14	P14	29	20	18	8	0	<b>3,93</b>
15	P15	21	28	20	6	0	<b>3,85</b>
<b>Rata-Rata Mean</b>							<b>3,82</b>

Sumber: Hasil data diolah tahun 2022

Pada Tabel 4.4 hasil rata-rata nilai dari atribut harapan didapatkan nilai rata-rata sebesar 3.82.

**Tabel 4.5**

**Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Mean
		SS	S	CS	KS	STS	
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
		F	F	F	F	F	
1.	P1	25	36	13	1	0	<b>4,13</b>
2.	P2	28	26	16	5	0	<b>4,03</b>
3.	P3	20	24	22	8	1	<b>3,72</b>
4.	P4	17	26	28	4	0	<b>3,75</b>
5.	P5	19	32	23	1	0	<b>3,95</b>
6.	P6	18	25	19	13	0	<b>3,64</b>

7.	P7	19	24	20	11	1	<b>3,65</b>
8.	P8	20	28	18	9	0	<b>3,79</b>
9	P9	11	33	26	5	0	<b>3,67</b>
10	P10	12	29	27	7	0	<b>3,61</b>
11	P 11	11	32	27	5	0	<b>3,65</b>
12	P 12	15	32	25	3	0	<b>3,79</b>
13	P 13	16	30	24	5	0	<b>3,76</b>
14	P 14	13	31	27	4	0	<b>3,71</b>
15	P15	20	24	22	8	1	<b>3,72</b>
<b>Rata-Rata Mean</b>							<b>3,77</b>

Sumber: Hasil data diolah tahun 2022

Pada Tabel 4.5 hasil rata-rata nilai dari atribut kinerja didapatkan nilai rata-rata sebesar 3.77.

## 1.2 Hasil Persyaratan Instrumen

### 1.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang di berikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang di uji coba kepada responden. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya di lakukan dengan menggunakan program SPSS 20.

**Tabel 4.6**

#### Hasil Uji Validitas Kuesioner Berdasarkan Tingkat Harapan

<b>Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Konsidi</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,000	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 4	0,019	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 5	0,002	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 6	0,000	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 7	0,002	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 8	0,018	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 9	0,018	0,050	Sig < Alpha	Valid

Butir 10	0,001	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,001	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,000	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,000	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,000	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 15	0,000	0,050	Sig < Alpha	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2022

Berdasarkan Tabel 4.6 hasil uji validitas yang di ajukan ke-30 responden berdasarkan tingkat harapan dengan demikian semua item pernyataan pada tingkat harapan dinyatakan valid karena nilai Sig<Alpha.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Berdasarkan Tingkat Kinerja**

<b>Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,021	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 2	0,002	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 3	0,001	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 4	0,042	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 5	0,002	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 6	0,016	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 7	0,009	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 8	0,002	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 9	0,000	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,027	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,001	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,004	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,005	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,006	0,050	Sig < Alpha	Valid
Butir 15	0,001	0,050	Sig < Alpha	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2022

Berdasarkan Tabel 4.7 hasil uji validitas yang di ajukan ke 30 responden tingkat kinerja dengan demikian semua item pernyataan pada tingkat kinerja dinyatakan valid karena nilai Sig<Alpha.

### 1.2.2 Hasil Uji Reabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrument menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 20.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien <i>alphacronbach's</i>	Koefisien r	Simpulan
Tingkat Harapan	0,897	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Tingkat Kinerja	0,780	0,6000- 0,7999	Tinggi

Sumber: Data diolah pada tahun 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.8 nilai *cronbach' alpha* variabel tingkat harapan sebesar 0,897 dengan tingkat reliable sangat tinggi dan untuk variabel tingkat kinerja memiliki nilai *cronbach's alpha* yaitu 0,780 yang artinya tingkat reliable tinggi.

### 1.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur nilai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Swiss-Belhotel Lampung menggunakan dua alat analisis data yaitu Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satifaction Index* sebagai berikut:

#### 1.3.1 IPA

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian di lihat dari kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Swiss-Belhotel Lampung dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data maka diperoleh data *Importance Performance Analysis* dan analisis *Customer Satisfaction Index* sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor penilaian kinerja

Yi : Skor penilaian kepentingan

**Tabel 4.9**  
**Hasil Rata-Rata Nilai Dari Atribut Harapan**

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		SS	S	CS	KS	STS		
		5	4	3	2	1		
<b>Tangibles/ Bukti Fisik</b>								
1	Tan 1	20	33	16	5	1	<b>388</b>	<b>3,88</b>
2	Tan 2	29	20	18	8	0	<b>393</b>	<b>3,93</b>
3	Tan 3	21	28	20	6	0	<b>385</b>	<b>3,85</b>
<b>Reliability / Keandalan</b>								
4	Rea 1	17	29	20	7	2	<b>369</b>	<b>3,69</b>
5	Rea 2	21	22	24	8	0	<b>375</b>	<b>3,75</b>
6	Rea 3	25	35	13	2	0	<b>411</b>	<b>4,11</b>
<b>Responsiveness / Tanggap</b>								
7	Res 1	27	27	15	6	0	<b>400</b>	<b>4,00</b>
8	Res 2	20	25	21	8	1	<b>373</b>	<b>3,73</b>
9	Res 3	19	31	22	3	0	<b>388</b>	<b>3,88</b>
<b>Assurance / Jaminan</b>								
10	Ass 1	17	23	19	16	0	<b>355</b>	<b>3,55</b>
11	Ass 2	20	27	19	9	0	<b>377</b>	<b>3,77</b>

12	Ass 3	15	25	25	9	1	<b>359</b>	<b>3,59</b>
<b>Empathy / Perhatian</b>								
13	Emp 1	20	33	16	5	1	<b>388</b>	<b>3,88</b>
14	Emp 2	29	20	18	8	0	<b>393</b>	<b>3,93</b>
15	Emp 3	21	28	20	6	0	<b>385</b>	<b>3,85</b>
Total Rata-rata								<b>3,82</b>

Sumber: Data diolah pada tahun 2022

**Tabel 4.10**  
**Hasil Rata-Rata Nilai Dari Atribut Kinerja**

No	Pernyataan	Kinera					Total	Rata-rata
		SS	S	CS	KS	STS		
		5	4	3	2	1		
<b>Tangibles/ Bukti Fisik</b>								
1	Tan 1	25	36	13	1	0	<b>413</b>	<b>4,13</b>
2	Tan 2	28	26	16	5	0	<b>403</b>	<b>4,03</b>
3	Tan 3	20	24	22	8	1	<b>372</b>	<b>3,72</b>
<b>Reability / Kehandalan</b>								
4	Rea 1	17	26	28	4	0	<b>375</b>	<b>3,75</b>
5	Rea 2	19	32	23	1	0	<b>395</b>	<b>3,95</b>
6	Rea 3	18	25	19	13	0	<b>364</b>	<b>3,64</b>
<b>Responsiveness / Tanggap</b>								
7	Res 1	19	24	20	11	1	<b>365</b>	<b>3,65</b>
8	Res 2	20	28	18	9	0	<b>379</b>	<b>3,79</b>
9	Res 3	11	33	26	5	0	<b>367</b>	<b>3,67</b>
<b>Assurance / Keyakinan</b>								
10	Ass 1	12	29	27	7	0	<b>361</b>	<b>3,61</b>
11	Ass 2	11	32	27	5	0	<b>365</b>	<b>3,65</b>
12	Ass 3	15	32	25	3	0	<b>379</b>	<b>3,79</b>
<b>Empathy / Perhatian</b>								
13	Emp 1	23	42	29	6	0	<b>376</b>	<b>3,76</b>
14	Emp 2	13	31	27	4	0	<b>371</b>	<b>3,71</b>



15	Emp 3	20	24	22	8	1	<b>372</b>	<b>3,72</b>
Total Rata-rata								<b>3,77</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2022

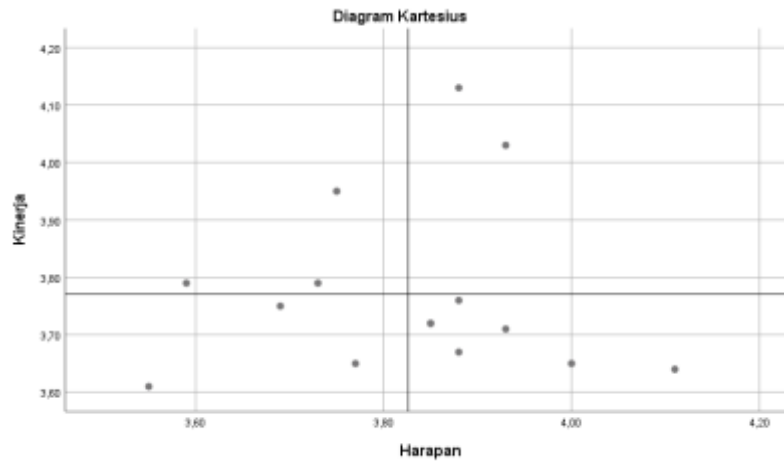
**Tabel 4.11**  
**Hasil Rata-Rata Keseluruhan**

No	Indikator	Harapan	Rata-rata	Kinerja	Rata-rata
1	Tan 1	3,88		4,13	
2	Tan 2	3,93		4,03	
3	Tan 3	3,85		3,72	
		<b>11,66</b>	<b>3,88</b>	<b>11,88</b>	<b>3,96</b>
4	Rea 1	3,69		3,75	
5	Rea 2	3,75		3,95	
6	Rea 3	4,11		3,64	
		<b>11,55</b>	<b>3,85</b>	<b>11,34</b>	<b>3,78</b>
7	Res 1	4,00		3,65	
8	Res 2	3,73		3,79	
9	Res 3	3,88		3,67	
		<b>11,61</b>	<b>3,87</b>	<b>11,11</b>	<b>3,70</b>
10	Ass 1	3,55		3,61	
11	Ass 2	3,77		3,65	
12	Ass 3	3,59		3,79	
		<b>10,91</b>	<b>3,63</b>	<b>11,05</b>	<b>3,68</b>
13	Emp 1	3,88		3,76	
14	Emp 2	3,93		3,71	
15	Emp 3	3,85		3,72	
		<b>11,66</b>	<b>3,88</b>	<b>11,19</b>	<b>3,73</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2022

Berdasarkan Tabel 4.11 hasil rata-rata nilai keseluruhan dari atribut harapan nilai terkecil pada dimensi *assurance* sebesar 3,63 dan nilai terbesar pada dimensi *tangible* dan *empathy* 3,88. Sedangkan pada atribut kinerja nilai terkecil pada dimensi *assurance* sebesar 3,68 dan nilai terbesar pada dimensi *tangible* sebesar 3,96.

Dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan pada atribut harapan didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,82 dan atribut kinerja didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,77. Sehingga diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 4.1 sebagai berikut.



**Gambar 4.1**  
**Diagram**  
**Kartesius**

Interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Keamanan sangat terjaga (10)
- Pengetahuan dan keterampilan karyawan yang sangat baik (11)
- Pelayanan karyawan sangat sopan (12)

### 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini telah berhasil dilaksanakan perusahaan dan wajib dipertahankan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Fasilitas tempat parkir sangat luas (1)
- Kebersihan kamar dan seluruh ruangan sangat terjaga (2)

### 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini dianggap kurang penting bagi pelanggan.

Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tepat (4)
- Memberikan pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan (5)
- Karyawan selalu bersedia menolong konsumen (8)

### 4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini dapat memuaskan konsumen tetapi dalam pelaksanaan terlalu berlebihan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Penampilan karyawan sangat rapih (3)
- Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan (6)
- Karyawan sangat cepat dan tanggap menangani komplain dari konsumen (7)
- Karyawan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen (13)
- Karyawan selalu memahami kebutuhan konsumen (14)
- Terdapat layanan 24 jam non stop (15)

### 1.3.2 CSI

#### 1. *Mean Importance Score*

*Mean Importance Score* (MIS) merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus:

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

Keterangan:

n : Jumlah responden

Y<sub>i</sub> : Harapan atribut ke-i

**Tabel 4.12**  
**Hasil Skor rata-rata *Mean Importance Score* (MIS)**  
**Atribut Harapan**

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		SS	S	CS	KS	STS		
		5	4	3	2	1		
<b><i>Tangibles/ Bukti Fisik</i></b>								
1	Tan 1	20	33	16	5	1	<b>388</b>	<b>3,88</b>
2	Tan 2	29	20	18	8	0	<b>393</b>	<b>3,93</b>
3	Tan 3	21	28	20	6	1	<b>385</b>	<b>3,85</b>
<b><i>Reliability / Keandalan</i></b>								
4	Rea 1	17	29	20	7	2	<b>369</b>	<b>3,69</b>
5	Rea 2	21	22	24	8	0	<b>375</b>	<b>3,75</b>

6	Rea 3	25	35	13	2	0	411	4,11
<b>Responsiveness / Tanggap</b>								
7	Res 1	27	27	15	6	0	400	4,00
8	Res 2	20	25	21	8	1	373	3,73
9	Res 3	19	31	22	3	0	388	3,88
<b>Assurance / Keyakinan</b>								
10	Ass 1	17	23	19	16	0	355	3,55
11	Ass 2	20	27	19	9	0	377	3,77
12	Ass 3	15	25	25	9	1	359	3,59
<b>Empathy / Perhatian</b>								
13	Emp 1	20	33	16	5	1	388	3,88
14	Emp 2	29	20	18	8	0	393	3,93
15	Emp 3	21	28	20	6	0	385	3,85
Total Rata-rata								3,82

Sumber : Data diolah pada tahun 2022

## 2. Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS)

Mean Satisfaction Score (MSS) merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus:

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

Keterangan:

n : Jumlah responden

Xi : Nilai kinerja atribut ke-i

**Tabel 4.13**  
**Hasil Skor Rata-Rata Mean Satisfaction Score (MSS)**  
**Atribut Kinerja**

No	Pernyataan	Kinera					Total	Rata-rata
		SS	S	CS	KS	STS		

		5	4	3	2	1		
<b>Tangibles/ Bukti Fisik</b>								
1	Tan 1	25	36	13	1	0	413	4,13
2	Tan 2	28	26	16	5	0	403	4,03
3	Tan 3	20	24	22	8	1	372	3,72
<b>Reliability / Keandalan</b>								
4	Rea 1	17	26	28	4	0	375	3,75
5	Rea 2	19	32	23	1	0	395	3,95
6	Rea 3	18	25	19	13	0	364	3,64
<b>Responsiveness / Tanggap</b>								
7	Res 1	19	24	20	11	1	365	3,65
8	Res 2	20	28	18	9	0	379	3,79
9	Res 3	11	33	26	5	0	367	3,67
<b>Assurance / Keyakinan</b>								
10	Ass 1	12	29	27	7	0	361	3,61
11	Ass 2	11	32	27	5	0	365	3,65
12	Ass 3	15	32	25	3	0	379	3,79
<b>Empathy / Perhatian</b>								
13	Emp 1	16	30	24	5	0	376	3,76
14	Emp 2	13	31	27	4	0	371	3,71
15	Emp 3	20	24	22	8	1	372	3,72
Total Rata-rata								3,77

Sumber : Data diolah pada tahun 2022

### 3. Weight Factor

Menentukan *Weight Factor* (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan

rumus:

$$\sum_{i=1}^n \text{MIS } i = \text{MIS}_1 + \text{MIS}_2 + \text{MIS}_3 + \dots \text{ Rumus ke (1)}$$

$$\text{WF} = \frac{\text{MIS}}{\sum_i \text{MIS}_i} \text{ Rumus ke (2)}$$

$$\sum_i \text{MIS}_i$$

Keterangan:

P : Jumlah atribut kepentingan

i : Atribut pelayanan ke-i

**Tabel 4.14**  
**Hasil Weight Factor (WF)**

No	Indikator	Harapan	Rata-rata	Weight factor	Kinerja	Rata-rata
1	Tan 1	3,88			4,13	
2	Tan 2	3,93			4,03	
3	Tan 3	3,85			3,72	
		<b>11,66</b>	<b>3,88</b>	<b>0,20</b>	<b>11,88</b>	<b>3,96</b>
4	Rea 1	3,69			3,75	
5	Rea 2	3,75			3,95	
6	Rea 3	4,11			3,64	
		<b>11,55</b>	<b>3,85</b>	<b>0,20</b>	<b>11,34</b>	<b>3,78</b>
7	Res 1	4,00			3,65	
8	Res 2	3,73			3,79	
9	Res 3	3,88			3,67	
		<b>11,61</b>	<b>3,87</b>	<b>0,20</b>	<b>11,11</b>	<b>3,70</b>
10	Ass 1	3,55			3,61	
11	Ass 2	3,77			3,65	
12	Ass 3	3,59			3,79	
		<b>10,91</b>	<b>3,63</b>	<b>0,20</b>	<b>11,05</b>	<b>3,68</b>
13	Emp 1	3,88			3,76	
14	Emp 2	3,93			3,71	
15	Emp 3	3,85			3,72	
		<b>11,66</b>	<b>3,88</b>	<b>0,20</b>	<b>11,19</b>	<b>3,73</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2022

#### 4. Weight Score (WSI)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan responden sebagai *Mean Satisfaction Score* (MSS) dengan menggunakan rumus:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Keterangan:

i : Atribut pelayanan

**Tabel 4.15**  
**Weight Score (WSi)**

No	Atribut	MIS	Wfi	MSSi	Wsi
1	<i>Tangibles</i> / Bukti Fisik	3,88	0,20	3,96	0,79
2	<i>Reability</i> / Keandalan	3,85	0,20	3,78	0,75
3	<i>Responsiveness</i> / Tanggap	3,87	0,20	3,70	0,74
4	<i>Assurance</i> / Jaminan	3,63	0,20	3,68	0,73
5	<i>Empathy</i> / Perhatian	3,88	0,20	3,73	0,74
<b>Total</b>		<b>19,11</b>	<b>Weight Average</b>		<b>3,75</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2022

### 5. Customer Satisfaction Index (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol sampai satu atau nol sampai seratus dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$$

**HS**

Dimana:

P : Atribut kepentingan

HS : (*Highest Scale*)

Skala maksimum yang digunakan (skala 5)

$$csi = \frac{3,75}{5} \times 100 \% = 0,75$$

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terdapat hasil 0,76.

**Tabel 4.16**  
**Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Konsumen**  
**Swiss-Belhotel Lampung**

No	Nilai Indeks	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
<b>2</b>	<b>66% - 80,99%</b>	<b>Puas</b>
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber : Data diolah pada tahun 2022

Berdasarkan Tabel 4.16 kriteria nilai indeks kepuasan konsumen pada Swiss-Belhotel Lampung diketahui nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 75% atau 0,75. Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0,75 berada pada *range* 66% - 80,99%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Swiss-Belhotel Lampung atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria puas.

#### **1.4 Pembahasan**

Dari hasil rata-rata atribut harapan didapatkan nilai atribut *tangible* 3,88, *reability* 3,85, *responsiveness* 3,87, *assurance* 3,63, *empathy* 3,88. Sedangkan hasil rata-rata atribut kinerja didapatkan nilai atribut *tangible* 3,96, *reability* 3,78, *responsiveness* 3,70, *assurance* 3,70 dan *empathy* 3,73.

Hasil IPA menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan oleh Swiss-Belhotel Lampung yaitu keamanan sangat terjaga, pengetahuan dan keterampilan karyawan yang sangat baik, pelayanan karyawan yang sopan.

Hasil IPA menunjukkan atribut yang harus dipertahankan oleh Swiss-Belhotel Lampung yaitu fasilitas tempat parkir luas, kebersihan kamar dan seluruh ruangan sangat terjaga.

Hasil IPA menunjukkan atribut yang kurang penting oleh Swiss-Belhotel Lampung yaitu dan kurang memuaskan konsumen Swiss-Belhotel Lampung yaitu pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tepat, memberikan pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, karyawan selalu bersedia menolong konsumen.

Hasil IPA menunjukkan atribut yang memuaskan tetapi dalam pelaksanaannya terlalu berlebihan oleh Swiss-Belhotel Lampung yaitu penampilan karyawan sangat rapih, pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, karyawan sangat cepat dan tanggap menangani keluhan dari konsumen, karyawan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, karyawan selalu memahami kebutuhan konsumen, terdapat layanan 24 jam non stop.

Berdasarkan hasil kepuasan konsumen pada Swiss-Belhotel Lampung menggunakan model *Customer Satisfaction Index* pada pelayanan di Swiss-Belhotel Lampung secara umum



indeks kepuasan pelanggan atas perusahaan Swiss-Belhotel Lampung untuk atribut-atribut yang di uji dengan nilai sebesar 75% atau 0,75 adalah pada kriteria puas, artinya kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan konsumen Swiss-Belhotel Lampung.