

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Deskriptif 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 penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain:

##### **4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden**

###### **1. Jenis Kelamin Responden**

Gambaran umum mengenai, tamu Hotel Nusantara Syariah, berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki	55	56,1%
Perempuan	43	43,9%
Total	98	100%

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa tamu Hotel Nusantara Syariah, paling banyak berjenis kelamin laki - laki yang berjumlah 55 responden atau sebesar 55,1%, artinya sebagian besar tamu Hotel Nusantara Syariah berjenis kelamin laki-laki.

## 2. Status Responden

Gambaran umum mengenai, tamu Hotel Nusantara Syariah, berdasarkan status adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Status**

Status	Jumlah	Persentase
Belum Menikah	34	34,7%
Menikah	64	65,3%
Total	98	100%

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 responden berdasarkan status dapat dilihat bahwa tamu Hotel Nusantara Syariah, paling banyak memiliki status sudah menikah yang berjumlah 64 responden atau sebesar 65,3%, artinya sebagian besar tamu Hotel Nusantara Syariah memiliki status sudah menikah.

## 3. Usia Responden

Gambaran umum mengenai, tamu Hotel Nusantara Syariah, berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
17 Tahun – 20 Tahun	11	11,2%
21 Tahun – 30 Tahun	31	31,6%
31 Tahun – 40 Tahun	30	30,6%
41 Tahun – 50 Tahun	20	20,4%
> 50 Tahun	6	6,1%
Total	98	100%

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa tamu Hotel Nusantara Syariah, paling banyak memiliki usia 21 Tahun – 30 Tahun yang berjumlah 31 responden atau sebesar 31,6%, artinya sebagian besar tamu Hotel Nusantara Syariah memiliki usia 21 Tahun – 30 Tahun.

#### 4. Pekerjaan Responden

Gambaran umum mengenai, tamu Hotel Nusantara Syariah, berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Mahasiswa/ Pelajar	11	11,2%
Pegawai Negeri	17	17,3%
Pegawai Swasta	27	27,6%
Petani / Buruh	6	6,1%
Wiraswasta	24	24,5%
Lain-Lain	13	13,3%
Total	98	100%

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat bahwa tamu Hotel Nusantara Syariah, paling banyak memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yang berjumlah 27 responden atau sebesar 27,6%, artinya sebagian besar tamu Hotel Nusantara Syariah memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban responden

Tabel 4.5

#### Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat *Performance*

No	Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		CS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kerapian penampilan karyawan Hotel Nusantara Syariah	13	13.3	9	9.2	32	32.7	41	41.8	3	3.1
2	Tersedianya fasilitas AC, toilet, dan TV yang baik	1	1.0	16	16.3	27	27.6	49	50.0	5	5.1
3	Hotel Nusantara Syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman	1	1.0	8	8.2	4	4.1	49	50.0	36	36.7
4	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan pelayanan check-in dan check-out tanpa kesalahan	1	1.0	7	7.1	23	23.5	39	39.8	28	28.6
5	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan salam dan senyum saat melayani tamu	0	0,0	5	5.1	11	11.2	49	50.0	33	33.7
6	Karyawan Hotel Nusantara Syariah membersihkan kamar tepat waktu	4	4.1	15	15.3	27	27.6	37	37.8	15	15.3
7	Karyawan Hotel Nusantara Syariah cepat dalam memasukkan data tamu dan cepat dalam memberikan kunci kamar	4	4.1	5	5.1	23	23.5	47	48.0	19	19.4
8	Karyawan Hotel Nusantara tanggap dalam menangani keluhan tamu	2	2.0	6	6.1	12	12.2	56	57.1	22	22.4
9	Karyawan Hotel Nusantara tanggap mengangkat telepon dari tamu	4	4.1	11	11.2	20	20.4	40	40.8	23	23.5
10	Karyawan hotel Nusantara Syariah dapat menjaga privasi tamu, jujur dan dapat dipercaya	5	5.1	12	12.2	31	31.6	39	39.8	11	11.2
11	Security Hotel Nusantara Syariah berjaga selama 24 jam	3	3.1	11	11.2	23	23.5	48	49.0	13	13.3
12	Keamanan di area parkir hotel Nusantara Syariah sangat Baik	8	8.2	20	20.4	20	20.4	46	46.9	4	4.1
13	Karyawan Hotel Nusantara Syariah membantu tamu saat kesulitan	3	3.1	9	9.2	27	27.6	47	48.0	12	12.2
14	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan saran atau solusi saat tamu membutuhkan bantuan	7	7.1	14	14.3	26	26.5	35	35.7	16	16.3
15	Karyawan Hotel Nusantara Syariah Peduli saat ada complain dari tamu	3	3.1	13	13.3	19	19.4	51	52.0	12	12.2

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden diatas pernyataan yang paling besar dan mendekati sangat setuju pada jawaban sangat setuju, terdapat pada pernyataan 3 yaitu Hotel Nusantara Syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman sebanyak 36 responden atau 36,7%, untuk pernyataan yang paling kecil dan mendekati sangat setuju terdapat pada pernyataan 1 yaitu Kerapian penampilan karyawan Hotel Nusantara Syariah sebanyak 3 responden atau 3,1%

**Tabel 4.6**

**Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat *Importance***

No	Pernyataan	Jawaban									
		STP		TP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kerapian penampilan karyawan Hotel Nusantara Syariah	0	0,0	4	4.1	21	21.4	43	43.9	30	30.6
2	Tersedianya fasilitas AC, toilet, dan TV yang baik	0	0,0	0	0,0	22	22.4	54	55.1	22	22.4
3	Hotel Nusantara Syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman	2	2.0	4	4.1	12	12.2	48	49.0	32	32.7
4	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan pelayanan check-in dan check-out tanpa kesalahan	0	0,0	1	1.0	9	9.2	42	42.9	46	46.9
5	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan salam dan senyum saat melayani tamu	0	0,0	5	5.1	14	14.3	51	52.0	28	28.6
6	Karyawan Hotel Nusantara Syariah membersihkan kamar tepat waktu	0	0,0	3	3.1	3	3.1	49	50.0	43	43.9
7	Karyawan Hotel Nusantara Syariah cepat dalam memasukkan data tamu dan cepat dalam memberikan kunci kamar	0	0,0	0	0,0	10	10.2	42	42.9	45	45.9
8	Karyawan Hotel Nusantara tanggap dalam menangani keluhan tamu	0	0,0	3	3.1	9	9.2	49	50.0	37	37.8
9	Karyawan Hotel Nusantara tanggap mengangkat telepon dari tamu	0	0,0	1	1.0	19	19.4	54	55.1	24	24.5
10	Karyawan hotel Nusantara Syariah dapat menjaga privasi tamu, jujur dan dapat dipercaya	2	2.0	4	4.1	17	17.3	42	42.9	33	33.7
11	Security Hotel Nusantara Syariah berjaga selama 24 jam	0	0,0	1	1.0	10	10.2	49	50.0	38	38.8
12	Keamanan di area parkir hotel Nusantara Syariah sangat Baik	1	1.0	6	6.1	17	17.3	45	45.9	29	29.6
13	Karyawan Hotel Nusantara Syariah membantu tamu saat kesulitan	3	3.1	5	5.1	23	23.5	34	34.7	33	33.7
14	Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan saran atau solusi saat tamu membutuhkan bantuan	2	2.0	7	7.1	39	39.8	36	36.7	14	14.3
15	Karyawan Hotel Nusantara Syariah Peduli saat ada complain dari tamu	2	2.0	5	5.1	27	27.6	55	56.1	9	9.2

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden diatas pernyataan yang paling besar dan mendekati sangat setuju pada jawaban sangat setuju, terdapat pada pernyataan 4 yaitu Karyawan Hotel Nusantara Syariah memberikan pelayanan check-in dan check-out tanpa kesalahan, sebanyak 46 responden atau 46,9%, untuk pernyataan yang paling kecil dan mendekati sangat setuju terdapat pada pernyataan 15 yaitu Karyawan Hotel Nusantara Syariah Peduli saat ada complain dari tamu, sebanyak 9 responden atau 9,2%

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini. uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan terhadap 30 responden dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $Sig < 0.05$ . maka valid dan apabila  $Sig > 0.05$  maka tidak valid.

**Tabel 4.7**

### Hasil Uji Validitas Kuisisioner

Variabel	Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
<i>Performance</i>	Pernyataan 1	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 2	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 3	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 4	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 5	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 6	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 7	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 8	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 9	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 10	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 11	0,003	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 12	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 13	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 14	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 15	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid

<i>Importance</i>	Pernyataan 1	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 2	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 3	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 4	0,017	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 5	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 6	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 7	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 8	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 9	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 10	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 11	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 12	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 13	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 14	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
	Pernyataan 15	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan dengan variabel kualitas pelayanan berdasarkan *performance* dan *importance*, memperoleh nilai Sig < Alpha, dengan demikian seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan berdasarkan *performance* dan *importance*, dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel kualitas pelayanan berdasarkan *performance* dan *importance*, menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Simpulan
<i>Performance</i>	0,910	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
<i>Importance</i>	0,951	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.8 diatas nilai *cronbach's alpha*, variabel kualitas pelayanan berdasarkan *performance* dan *importance* pada rentan 0,8000 – 1,0000, dengan demikian seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan berdasarkan *performance* dan *importance*, memiliki reabilitas sangat tinggi

### 4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur kualitas pelayanan Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung dengan alat analisis data yaitu *metode importance performance analysis* (IPA) dan adalah sebagai berikut:

#### 4.3.1 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung. Dengan menggunakan analisis tingkat *importance* dan *performance*. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data maka diperoleh data *importance performance analysis* (IPA), sebagai berikut:

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

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

**Tabel 4.9**  
**Penilaian Tingkat Kesesuaian *Performance* Dan *Importance***  
**Pada Kualitas Pelayanan Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung**

<b>Dimensi</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Skor <i>Performance</i></b>	<b>Skor <i>Importance</i></b>	<b>Tingkat Kesesuaian</b>	<b>Total Tingkat Kesesuaian</b>
<i>Tangibles</i>	Pernyataan 1	306	393	77,86%	88,30%
	Pernyataan 2	335	392	85,45%	
	Pernyataan 3	405	398	101,75%	
<i>Reability</i>	Pernyataan 4	380	427	88,99%	90,10%
	Pernyataan 5	404	396	102,02%	
	Pernyataan 6	338	426	79,34%	
<i>Responsiviness</i>	Pernyataan 7	366	428	85,51%	89,80%
	Pernyataan 8	384	414	92,75%	
	Pernyataan 9	361	395	91,39%	
<i>Assurance</i>	Pernyataan 10	333	394	84,51%	82,80%
	Pernyataan 11	351	418	83,97%	
	Pernyataan 12	312	389	80,20%	
<i>Emphaty</i>	Pernyataan 13	350	383	91,38%	95%
	Pernyataan 14	333	347	95,96%	
	Pernyataan 15	350	358	97,76%	
<b>Total</b>		<b>5308</b>	<b>5958</b>	<b>89,20%</b>	

Sumber: Data Diolah, 2022

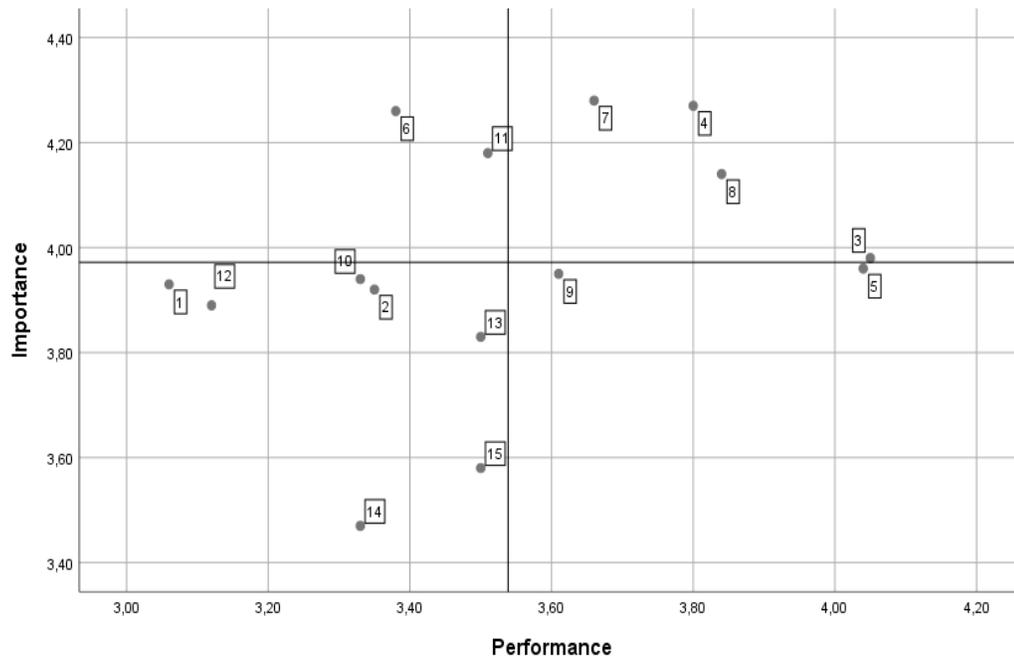
Berdasarkan tabel 4.9 penilaian tingkat kesesuaian *performance* dan *importance* pada Kualitas Pelayanan Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung, memiliki nilai total tingkat kesesuaian pada seluruh item pernyataan sebesar 89,20%

**Table 4.10**  
**Perhitungan Rata - Rata Dari Penilaian *Performance* Dan Penilaian**  
***Importance* Pada Pada Kualitas Pelayanan Hotel Nusantara Syariah**  
**Bandar Lampung**

<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-Rata Skor <i>Performance</i></b>	<b>Rata- Rata Skor <i>Importance</i></b>
Pernyataan 1	3,06	3,93
Pernyataan 2	3,35	3,92
Pernyataan 3	4,05	3,98
Pernyataan 4	3,80	4,27
Pernyataan 5	4,04	3,96
Pernyataan 6	3,38	4,26
Pernyataan 7	3,66	4,28
Pernyataan 8	3,84	4,14
Pernyataan 9	3,61	3,95
Pernyataan 10	3,33	3,94
Pernyataan 11	3,51	4,18
Pernyataan 12	3,12	3,89
Pernyataan 13	3,50	3,83
Pernyataan 14	3,33	3,47
Pernyataan 15	3,50	3,58
Total	53,08	59,58
Rata -Rata	3,53	3,97

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan Table 4.9 mengenai perhitungan rata-rata dari penilaian *performance* dan penilaian *importance* pada pada kualitas pelayanan Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung, dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai *performance* dan *importance*, diperoleh nilai rata-rata pada tingkatan *performance* sebesar 3,53 dan tingkat *importance* sebesar 3,97.



**Gambar 4.1 Diagram Kartesius**

Berdasarkan gambar 4.1 Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata pada tingkatan *performance* sebesar 3,53 dan tingkatan *importance* sebesar 3,97. Dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi harapan Tamu Hotel terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Kuadran A**

Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu dalam membersihkan kamar (P6)
- b. Keamanan 24 Jam (P11)

## 2. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Ruang tunggu yang nyaman (P3)
- b. Pelayanan *check-in* dan *check-out* tanpa kesalahan (P4)
- c. Cepat dalam memasukkan data tamu dan cepat dalam memberikan kunci kamar (P7)
- d. Tanggap dalam menangani keluhan tamu (P8)

## 3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Kerapian penampilan karyawan (P1)
- b. Tersedianya fasilitas AC, toilet, dan TV yang baik (P2)
- c. Menjaga privasi tamu, jujur dan dapat dipercaya (P10)
- d. Membantu tamu saat kesulitan (P13)
- e. Memberikan saran atau solusi saat tamu membutuhkan bantuan (P14)
- f. Peduli saat ada complain dari tamu (P15)

## 4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan variabel yang kurang penting, tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan oleh konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan salam dan senyum saat melayani tamu (P5)
- b. Tanggap mengangkat telepon dari tamu (P9)

## **4.4 Pembahasan**

### **4.4.1 Pembahasan Kuadran A**

Atribut yang terdapat pada kuadran A adalah atribut yang menjadi prioritas Tamu Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung, dimana atribut yang dianggap penting oleh Tamu Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung, namun kinerjanya masih kurang baik. Atribut – atribut tersebut antara lain:

- a. Ketepatan waktu dalam membersihkan kamar merupakan atribut yang dianggap penting bagi Tamu Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung dengan ketepatan waktu pembersihan kamar hotel akan membuat nyaman tamu hotel untuk langsung beristirahat (P6)
- b. Merupakan atribut yang dianggap penting bagi Tamu Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung dengan kemanan 24 Jam, tamu akan merasa tenang saat berada di Hotel (P11)

Karena atribut pada kuadran A dianggap sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan Tamu Hotel, namun dari Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung belum melaksanakannya sesuai harapan, sebaiknya dari pihak Nusantara Syariah Bandar Lampung secepatnya melakukan perbaikan pada atribut atribut pada kuadran A, sehingga Tamu Hotel dapat merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan.

### **4.4.2 Pembahasan Kuadran B**

Atribut yang terdapat pada kuadran B adalah atribut- atribut yang dianggap penting oleh Tamu Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung dan pelaksanaan kinerjanya sudah sesuai dengan yang diharapkan. Atribut-atribut tersebut antara lain:

- a. Ruang tunggu yang nyaman telah disediakan oleh Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung yang berguna mengurangi kejenuhan dan kebosanan Tamu Hotel(P3)

- b. Karyawan Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung sudah melakukan pelayanan *check-in* dan *check-out* tanpa kesalahan sehingga dapat dengan cepat mengkonfirmasi kamar yang kosong atau kamar yang sudah terisi (P4)
- c. Karyawan Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung cepat dalam memasukkan data tamu dan cepat dalam memberikan kunci kamar sehingga membuat Tamu Hotel dapat dengan segera beristirahat dengan tenang dan nyaman (P7)
- d. Karyawan Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung selalu tanggap dalam menangani keluhan sehingga dengan cepat mengevaluasi keluhan yang ada (P8)

Karena atribut pada kuadran B dianggap sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan Tamu Hotel dan dalam pelaksanaannya pihak Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung sudah memenuhi harapan dari Tamu Hotel, sebaiknya atribut - atribut di kuadran ini harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan karena merupakan unggulan dari pelayanan yang diberikan, sehingga Tamu Hotel dapat merasakan kepuasan dengan layanan yang diberikan

#### **4.4.3 Pembahasan Kuadran C**

Atribut yang terdapat pada kuadran C adalah atribut yang dianggap oleh Tamu Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung, tidak terlalu penting dan dirasa kurang memuaskan, Atribut – atribut tersebut antara lain:

- a. Kerapian penampilan karyawan merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena penampilan terkait dengan kepribadian seseorang, namun dalam penerapannya karyawan pun masih kurang maksimal terkadang karyawan lupa dalam menggunakan tanda pengenal (P1)

- b. Tersedianya fasilitas AC, toilet, dan TV yang baik merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena merupakan bagian dari fasilitas yang ditawarkan oleh pihak Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung kepada calon Tamu, namun dalam penerapan masih kurang maksimal dimana masih terdapat AC yang tidak dingin (P2)
- c. Menjaga privasi tamu, jujur dan dapat dipercaya merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena merupakan bagian dari standar operasional pekerjaan yang dilakukan (P10)
- d. Membantu tamu saat kesulitan merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena sebagai penyedia layanan jasa sangat penting dengan cepat membantu kesulitan dari Tamu Hotel, dalam penerapan masih terdapat karyawan yang enggan membantu dengan cepat kesulitan dari Tamu Hotel (P13)
- e. Keamanan di Area parkir Hotel Nusantara Syariah merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena merupakan bagian dari pelayanan yang ditawarkan oleh pihak Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung kepada calon Tamu (P12)
- f. Memberikan saran atau solusi saat tamu membutuhkan bantuan merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena, karyawan masih kurang inisiatif dalam memberikan solusi kepada Tamu Hotel yang sedang mengalami kesulitan (P14)
- g. Peduli saat ada Complain dari tamu (merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena karyawan tidak segera menangani keluhan dari Tamu Hotel (P15)

Karena atribut pada kuadran C dianggap kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan Tamu Hotel dan dalam pelaksanaannya pihak Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung kurang memuaskan, sebaiknya atribut

- atribut di kuadran ini tetap dipertimbangkan karena tidak menutup kemungkinan pada waktu yang akan datang menjadi perhatian yang penting oleh Tamu Hotel.

#### **4.4.4 Pembahasan Kuadran D**

Atribut yang terdapat pada kuadran D adalah atribut yang dianggap oleh Tamu Hotel tidak terlalu penting dan dalam pelaksanaannya berlebihan. Atribut – atribut tersebut antara lain:

- a. Memberikan salam dan senyum saat melayani tamu dianggap tidak terlalu penting, karena hampir setiap Hotel menerapkan hal tersebut (P5)
- b. Tanggap mengangkat telepon dari tamu, dinilai tidak terlalu penting karena sudah menjadi sebuah kewajiban dalam pelayanan (P9)

Karena atribut pada kuadran D dianggap kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan Tamu Hotel dan dalam pelaksanaannya pihak Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung sudah baik, namun dilakukan secara berlebihan, sebaiknya atribut - atribut di kuadran ini tetap dipertahankan, sehingga tidak menimbulkan hal-hal baru yang dinilai tidak memuaskan di waktu yang akan datang