

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL JAYAKARTA DI YOGYAKARTA

SKRIPSI



Disusun Oleh :

SAHAT PARULIAN TUA SIDABUTAR

No. Mhs. : 002100060

Jurusan : Manajemen Pariwisata

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PARIWISATA "API"
YOGYAKARTA

2002

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL JAYAKARTA DI YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun Oleh :

SAHAT PARULIAN TUA SIDABUTAR

No. Mhs : 002100060

Jurusan : Manajemen Pariwisata



Dosen Pembimbing

Pembimbing I

(Tanggal...²¹...Oktober 2002)

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the left.

(Ir. Hatta Sunanto, MS)

Pembimbing II

(Tanggal.....Oktober 2002)

A handwritten signature in black ink, featuring a prominent vertical stroke and several smaller loops.

(Drs. Subarto Hutoyo, BSc)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL
JAYAKARTA DI YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SAHAT PARULIAN TUA SIDABUTAR

No. Mhs : 002100060

Jurusan : Manajemen Pariwisata

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 20 September 2002



Anggota Tim Penguji I

Drs. Eric Santoso, MBA

Anggota Tim Penguji II

Drs. Subarto Hutovo, BSc

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Tanggal 20 September 2002

Ketua STIE Pariwisata API

Drs. Tri Sucipto, MS
NIP. 131577595

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa dan atas karunia-Nya penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada STIE Pariwisata APL. Penulis sepenuhnya menyadari selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini secara khusus penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Alm dan Mamak atas kasih dan perhatiannya selama ini.
2. Bapak Ir. Hatta Sunanto, MS., selaku pembimbing I.
3. Bapak Drs. Subarto Hutoyo, BSc., selaku pembimbing II.
4. Bapak Drs. Eric Santoso, MBA., selaku dosen penguji.
5. Seluruh dosen dan staf STIE Pariwisata APL.
6. Seluruh keluarga besar A. Sidabutar dan M. Br Manullang.
7. Seluruh keluarga besar M Tarigan di Suka
8. Adikku yang tersayang Mediana Tarigan yang telah mencurahkan perhatian dan dukungan selama ini.
9. Teman-teman sekampus, kos-kosan Yadara III 14 D, dan rekan-rekan di dalam organisasi PNBB.
10. Mas Hermanu di Hotel Jayakarta Yogya dan semua pihak yang tidak disebutkan didalam membantu penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Segala bentuk kekurangan skripsi ini, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Akhir kata

dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan skripsi ini pada STIE Pariwisata API, semoga skripsi ini dapat berguna bagi dunia pendidikan dan bagi pihak yang berminat.

Yogyakarta, 19 Oktober 2002

Sahat Parulian Tua Sidabutar

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pemasaran	10
B. Konsep Pemasaran	11
C. Bisnis Jasa	12
D. Pengertian Jasa	12
E. Karakteristik Usaha Jasa	13

F.	Kualitas Pelayanan	14
G.	Hotel	14
H.	Perkembangan Hotel di Indonesia	15
I.	Pemasaran Hotel	16
J.	Kepuasan Konsumen	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		
A.	Sejarah Singkat Hotel Jayakarta Yogya	19
B.	Profil Hotel Jayakarta Yogya	20
C.	Tahapan Pembangunan Hotel Jayakarta Yogya	21
D.	Lay Out Bangunan	22
E.	Badan Hukum, Susunan Organisasi dan Nama Pejabat Hotel Jayakarta Yogya	23
BAB IV METODE PENELITIAN		
A.	Metode Pengambilan Sampel	24
B.	Metode Pengumpulan Data	24
BAB V ANALISIS DATA		
A.	Uji Validitas	35
B.	Uji Reliabilitas	37
C.	Analisis Responden	38
D.	Analisis Chi Square	42
E.	Analisis Diagram Kartesius	62

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	80
B. Saran	80

LAMPIRAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL JAYAKARTA DI YOGYAKARTA

Disusun Oleh :

SAHAT PARULIAN TUA SIDABUTAR

INTISARI

Dalam skripsi ini akan dibahas tentang "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Yogya". Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Jayakarta Yogya atas dasar jenis kelamin, golongan usia, pendidikan, dan pekerjaan. Penelitian ini juga dilakukan untuk menganalisis kinerja hotel Jayakarta dalam memberikan pelayanan pada tamu.

Tingkat kepuasan dianalisis dengan membandingkan antara kesenjangan antara pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan oleh tamu. Apabila pelayanan yang diberikan sama atau melebihi harapan tamu berarti pelayanan tersebut dianggap memuaskan, sedangkan apabila pelayanan yang di terima tamu kurang atau tidak sama dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dianggap tidak memuaskan.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada tamu-tamu Hotel Jayakarta Yogya. Masing-masing koesioner berisi 24 pertanyaan yang di bagi kedalam 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : dimensi fisik (*Tangible*), dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dan dimensi Empati.

Analisis dilakukan dengan menggunakan metode Chi Square dan Analisis Diagram Kartesius. Dengan analisis ini akan dapat diketahui item-item dimensi kualitas pelayanan yang mana saja yang telah dilaksanakan dengan baik dalam arti kata pelayanannya sudah memuaskan tamu dan item-item mana saja yang masih belum dilaksanakan dengan baik atau belum memuaskan para tamu.

SERVICE QUALITY ANALYSIS OF JAYAKARTA HOTEL YOGYAKARTA

By:

SAHAT PARULIAN TUA SIDABUTAR

ABSTRACT

This thesis concerns of service quality analysis of hotels in Yogyakarta. A research was held to analyze service quality served by Jayakarta Hotel Yogyakarta according to sex, age, education, and occupation. The research was also held to analyze the quality of Jayakarta Hotel in serving its guests.

Satisfaction level was analyzed by comparing the service obtained by the guests to the service the guests expected previously. If the service had been given equaled or was more than what the guests expected, it means that the service is satisfyingly. On the other hand, if the service obtained by the guests was less than or did not equal to what the guests expected, it means that the service is not satisfyingly.

The research was held by issuing questionnaires to Jayakarta Hotel Yogya guests. Each questionnaire contains of 24 questions according to 5 service quality dimensions that are: physical dimension (Tangible), trustworthiness dimension (Reliability), awareness dimension (Responsiveness), pledge dimension (Assurance), and Emphatic dimension.

Methodes of Chi Square and Kartesius Diagram Analysis were used to analyze data collected. By those methodes, it would be found which items of service quality dimensions had been well held, or in other words, the service has satisfied the guests. Moreover, it also would be found which items of service quality dimensions had not been well held yet that has not satisfied the guests.

DAFTAR TABEL

HALAMAN

TABEL 1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
TABEL 2	Persentase Responden Berdasarkan Golongan Usia.....	39
TABEL 3	Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
TABEL 4	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
TABEL 5	Persentase Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	41
TABEL 6	Persentase Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	42
TABEL 7	Perhitungan rata-rata penilaian dan kinerja hotel terhadap item penilaian dimensi tangibel.....	63
TABEL 8	Perhitungan rata-rata penilaian dan kinerja hotel terhadap item penilaian dimensi Keandalan.....	67
TABEL 9	Perhitungan rata-rata penilaian dan kinerja hotel terhadap item penilaian dimensi Daya tanggap.....	70
TABEL 10	Perhitungan rata-rata penilaian dan kinerja hotel terhadap item penilaian dimensi Jaminan.....	74
TABEL 11	Perhitungan rata-rata penilaian dan kinerja hotel terhadap item penilaian dimensi Empati.....	77

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

GAMBAR 1	Diagram Kartesius Dimensi Fisik	64
GAMBAR 2	Diagram Kartesius Dimensi Keandalan	68
GAMBAR 3	Diagram Kartesius Dimensi Daya tanggap	71
GAMBAR 4	Diagram Kartesius Dimensi Jaminan	75
GAMBAR 5	Diagram Kartesius Dimensi Empati	78

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun dipasar internasional/global. Untuk dapat memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan yang terbaik kepada tamu, misalnya dengan memberikan produk dengan kualitas yang baik, harga lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya.

Peningkatan taraf hidup masyarakat sekarang ini mendorong pertumbuhan pada sektor jasa. Sektor jasa merupakan kegiatan ekonomi yang menjual jasa atau pelayanan. Kegiatan di sektor jasa diantaranya adalah bidang pariwisata. Obyek, dan daya tarik wisata, wisatawan, angkutan wisata, sarana dan fasilitas serta prasarana. Hal tersebut merupakan komponen pariwisata. Di mana akomodasi hotel merupakan salah satu bagian dari sarana dan fasilitas.

Hotel merupakan jenis penginapan komersial yang dikenal sebagai suatu perusahaan yang menyediakan pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta hiburan bagi siapa saja yang memerlukannya. Kini usaha perhotelan telah tumbuh menjadi suatu industri tersendiri. Hal ini merangsang para pengusaha untuk mendirikan hotel-hotel di kota tujuan wisata, dengan demikian muncul konsekuensi yang harus dihadapi para pengelola hotel yaitu adanya persaingan yang ketat di antara mereka. Hal ini disebabkan banyaknya hotel baru yang

beroperasi, selain itu tidak adanya perubahan struktur permintaan, sehingga masing-masing perusahaan berusaha untuk lebih unggul, dengan demikian perusahaan tetap dapat bertahan dan bisa mengembangkan usahanya. (Yoeti 1996:1)

Sebagai perusahaan yang menjual jasa atau pelayanan, tentunya sangat penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan konsumen. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya. Berdasarkan hal tersebut, maka kunci untuk memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu yang akan atau menginap di hotel (Sulastiyono, 1999 ; 33). Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 1996 ; 59). Dengan kata lain terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang di harapkan (*expected service*) dan jasa yang di disiapkan (*perceived service*). Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh konsumen, oleh karena itu berbagai tanggapan dari pelanggan perlu diterima sebagai masukan yang berharga bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan dan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan hubungan ini memungkinkan perusahaan dapat memaiami dengan seksama harapan serta kebutuhan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat

meningkatkan kepuasan konsumen, dimana perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Akomodasi hotel di Yogyakarta yang diangkat penulis sebagai obyek penelitian merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Akomodasi adalah wahana untuk menyediakan jasa penginapan, yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya (Sulastiyono, 1999). Dalam skripsi ini penulis akan menganalisis kualitas pelayanan pada jasa akomodasi hotel Jayakarta Yogya.

B. Rumusan Masalah

Dari gambaran yang disebutkan dalam latar belakang masalah, maka diambil suatu perumusan masalah yaitu : apakah ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh akomodasi hotel Jayakarta di Yogyakarta atas dasar jenis kelamin, golongan usia, pendidikan dan pekerjaan.

C. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak terlalu luas, maka penulis akan menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Konsumen yang diteliti adalah wisatawan nusantara atau domestik yang menggunakan jasa akomodasi hotel Jayakarta di Yogyakarta pada periode antara tanggal 1 Mei – 1 Juni 2002.

2. Kualitas pelayanan merupakan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Dalam mengukur kualitas pelayanan yang akan diteliti meliputi :

a. Tampilan fisik (*tangible*) , meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan karyawan.

Dimensi "Tangible" terdiri dari 6 item yaitu :

- 1) Peralatan hotel dengan teknologi terbaru (mutakhir)
- 2) Kebersihan dan kerapian penampilan staf hotel
- 3) Antusiasme staf hotel dalam bekerja.
- 4) Penataan interior dan eksterior hotel yang baik.
- 5) Kebersihan dan kerapian interior dan eksterior hotel.
- 6) Kelengkapan fasilitas

b. Keandalan (*Reliability*), meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Dimensi "Reliability" terdiri dari 3 item yaitu :

- 1) Pelaksanaan/pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) Jika tamu hotel menghadapi masalah, pihak hotel akan selalu siap untuk memberikan bantuan atau layanan.
- 3) Pihak hotel memberikan pelayanan pada tamu hotel sejak awal kedatangan.

- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) meliputi kemauan untuk melayani konsumen dan memberikan pelayanan yang dijanjikan.

Dimensi "*responsiveness*" terdiri dari 6 item :

- 1) Staf hotel yang selalu siap membantu permintaan tamu hotel
- 2) Pengawasan atau kontrol terhadap kepuasan tamu hotel
- 3) Penyampaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu.
- 4) Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan-keluhan tamu hotel.
- 5) Kemampuan untuk memenuhi jasa yang dibutuhkan oleh tamu hotel.
- 6) Penginformasian mengenai jasa yang tersedia dengan baik.

- d. Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, kesiapan, dan kemampuan karyawan untuk dapat di percaya.

Dimensi "*assurance*" terdiri dari 4 item yaitu :

- 1) Staf hotel yang dapat di percaya.
- 2) Perilaku yang sopan terhadap tamu hotel.
- 3) Pengetahuan staf hotel yang mampu menjawab pertanyaan tamu hotel.
- 4) Rasa aman waktu menginap di hotel

- e. Empati (*empati*) meliputi perhatian secara individu dari perusahaan.

Dimensi "*empati*" terdiri sdari 5 item yaitu :

- 1) Perilaku/ perhatian secara individu kepada para tamu hotel
- 2) Antisipasi terhadap kebutuhan tamu hotel

- 3) Staf hotel yang menghormati tamu
- 4) Pelayanan kebutuhan tamu secara individual.
- 5) Tanggungjawab terhadap kenyamanan dan keamanan tamu hotel.

3. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang digunakan meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, tingkat pendapatan, status perkawinan, lama menginap. Karakteristik responden itu dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Jenis kelamin

- 1) Pria
- 2) Wanita

b. Golongan usia (Kotler, 1994 ; 189)

- 1) 16 – 25 tahun : Tahap bujangan dan pasangan tanpa anak.
- 2) 26 – 35 tahun : Pasangan muda dengan anak tertua berusia kuraang dari 3 tahun.
- 3) 36 – 45 tahun : Keluarga dengan anak termuda berusia diatas 6 tahun
- 4) 46 – 55 tahun : Keluarga dengan anak termuda berusia diatas 6 tahun.
- 5) > 55 tahun : Keluarga dengan anak tertua yang sudah mampu berdiri sendiri

c. Tingkat pendidikan.

- a. SD dan SMP
- b. SMU
- c. S1
- d. \geq S2

d. Pekerjaan

1. Pelajar dan mahasiswa
2. Pegawai
3. wiraswasta
4. dll

e. Tingkat pendapatan

- 1) $<$ Rp. 2.000.000,00
- 2) Rp. 2.000.000,00 – Rp.3.999.999,00
- 3) Rp. 4.000.000,00 – Rp.5.999.999,00
- 4) Rp. 6.000.000,00 – Rp.7.999.999,00
- 5) \geq Rp. 8.000.000,00

f. Status perkawinan

- 1) Belum kawin
- 2) Kawin
 - a. Tanpa anak
 - b. Dengan anak
 1. satu orang anak
 2. dua orang anak
 3. lebih dari dua orang anak

- g. Lama menginap
 - 1. < 1 minggu
 - 2. > 1 minggu
- 4. Jumlah sampel yang diambil untuk keperluan analisis data adalah sebanyak 36 orang responden.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap 5 dimensi kualitas pelayan yang diberikan akomodasi hotel Jayakarta Yogyakarta atas dasar jenis kelamin, golongan usia, pendidikan dan pekerjaan.

E. Manfaat Penelitian

- 1. Bagi peneliti
 - Untuk menerapkan dan menguji teori yang sudah diterima dan menambah pengetahuan penulis di bidang usaha hotel khususnya tentang masalah yang diteliti.
- 2. Bagi perusahaan
 - Memberi masukan bagi perusahaan sebagai titik tolak untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai langkah awal untuk mengambil strategi perusahaan di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian pemasaran

Dengan meningkatnya persaingan dan semakin kompleksnya pasar, serta semakin kritisnya tamu, maka kegiatan pemasaran saat ini dirasakan menjadi sangat penting bagi usaha perhotelan. Akibatnya, segala kegiatan-kegiatan hotel perlu dilakukan secara profesional dan agresif karena keberhasilan usaha di bidang hotel tergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan-tujuan tamu. Ada beberapa definisi pemasaran:

1) Sulastiono(1999)

Mendefinisikan pemasaran sebagai suatu kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tahapannya (langkah-langkah yang telah ditetapkan) secara berkesinambungan dan melalui kegiatan ini pihak hotel membuat rencana, riset pasar, pelaksanaan pengawasan, serta mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang secara keseluruhan dilandasi oleh usaha-usaha untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan, keinginan dan tujuan-tujuan tamu.

2) Kotler (1996)

Pemasaran adalah suatu proses sosial/ manajerial dimana individu dan kelompok mendapat kebutuhan dan keinginan mereka dengan

menciptakan, memamerkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.

3) Stanton (1985)

Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dan kegiatan-kegiatan usaha (bisnis) yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan keinginan baik pada konsumen saat ini maupun konsumen potensial.

Berdasarkan defenisi diatas dapat dipahami bahwa inti dari pemasaran adalah, kebutuhan, keinginan dan permintaan, produk, nilai, biaya dan kepuasan, serta transaksi dan harapan.

B. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran dapat didefenisikan secara sederhana sebagai suatu usaha untuk mempertemukan produk yang dihasilkan oleh hotel dengan calon tamu yang akan mengkonsumsi produk tersebut. Oleh sebab itu, agar produk yang dihasilkan oleh hotel di beli tamu, maka produk tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, serta sesuai dengan keinginannya. Dalam usaha jasa pelayanan, terjadi hubungan antara proses produksi dengan tamu. William Stanton (1995) mendefinisikan konsep pemasaran sebagai falsafah bisnis dimana pemuasan keinginan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi keberadaan perusahaan. Sedangkan Kotler (1996)

berpendapat bahwa kunci untuk mencapai tujuan organisasi terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan efisien dibanding saingannya. Konsep pemasaran bersandar pada 4 (empat) pilar utama yaitu : pasar sasaran, kebutuhan, pelanggan, pemasaran yang terkoordinir serta keuntungan.

C. Bisnis Jasa

Praktek pemasaran pada awalnya dilakukan untuk menjual produk fisik /berwujud, namun seiring dengan perkembangan perdagangan praktek pemasaran untuk produk jasa/tidak berwujud mulai berkembang dan kian profesional. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan jasa pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menggambarkan kepemilikan. Hal ini menyebabkan pihak konsumen merasa lebih banyak resiko dan lebih berhati-hati dalam pembeliannya. Perusahaan yang memberikan pelayanan berkualitas tinggi akan unggul dalam persaingan. Oleh sebab itu perusahaan jasa harus mampu mendefinisikan kebutuhan konsumen secara tepat dan kemudian merancang produknya secara hati-hati.

D. Pengertian Jasa

Dalam kaitannya dengan pemasaran Kotler (1994 : 548) memberi pengertian jasa sebagai berikut. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak bersifat fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan

sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak. Dari definisi diatas terdapat sesuatu hal yang sama yaitu bahwa jasa tidak berbentuk (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Bila kita menilai suatu jasa misalnya jasa akomodasi hotel maka kita akan memperoleh sebuah pelayanan kamar dimana tidak ada barang berwujud yang akan kita miliki.

E. Karakteristik Usaha Jasa

Suatu usaha yang menghasilkan jasa pelayanan mengandung dua elemen yang dapat dipergunakan untuk mengklasifikasi perbedaan jenis usaha pelayanan, yaitu : *pertama*, intensitas tenaga kerja. Dikatakan intensitas tenaga kerja tinggi bila secara relatif nilai bangunan perusahaan dengan perlengkapannya adalah lebih kecil dibanding dengan biaya tenaga kerja, dan dikatakan intensitas tenaga kerja rendah bila biaya tenaga kerja adalah lebih rendah dibandingkan dengan nilai bangunan dan perlengkapan perusahaan. *Kedua*, interaksi pelayanan yang didasarkan pada pesanan konsumen atau tamu. Elemen ini juga terdiri dari dua unsur, yaitu : derajat atau ukuran dimana konsumen berinteraksi dengan proses pelayanan, dan derajat atau ukuran dimana pelayanan yang diberikan didasarkan pada pesanan atau keinginan konsumen.

F. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (1996) adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh tamu didasarkan oleh pengetahuan dan pengalamannya. Untuk mendapatkan gambaran tentang arti kualitas pelayanan maka perlu diketahui apa itu kualitas. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks yang terdiri dari lima dimensi yaitu : *Reliabilitas, Responsif, Tangible, Empati, dan Jaminan*. Dengan kata lain ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *preceived service*. Selanjutnya baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

G. Hotel

Pengertian hotel menurut Hotel Proprietors Act, 1956 adalah: suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Sedang menurut Menparpostel No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 Bab I, pasal 1, ayat(b) menyebutkan bahwa: Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang

mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

H. Perkembangan Hotel di Indonesia

Perkembangan hotel modern (dibangun dan dikelola dengan konsep-konsep manajemen hotel moderen) di Indonesia diawali dengan dibukanya Hotel Indonesia di Jakarta pada tahun 1962. Untuk mengetahui secara pasti kapan sebenarnya usaha hotel di Indonesia mulai dikelola secara komersial adalah sulit, tetapi yang jelas bahwa sejak penjajahan Belanda sudah terdapat usaha akomodasi yang dikelola secara komersial, walaupun pada waktu itu belum dikelola secara modern. Sebagai contoh : Hotel Mij De Boer di Medan Sumatera Utara didirikan oleh Aeint Herman De Boer orang Belanda pada tahun 1898. Pada saat itu hotel tersebut merupakan hotel yang paling megah di Medan yang diperuntukkan bagi penguasa perkebunan dan para pejabat pemerintah Belanda yang datang ke Sumatera Utara. Kemudian pada tanggal 14 Desember 1957, dalam rangka nasionalisasi perusahaan-perusahaan asing hotel diatas diambil alih oleh pemerintah Republik Indonesia dan diganti namanya menjadi Hotel Dharma Bakti dan sekarang namanya diganti lagi menjadi Hotel Dharma Deli. Di Yogyakarta juga terdapat sebuah hotel lama yaitu Grand Hotel de Djokja berlokasi di Jalan Malioboro, didirikan pada tahun 1908 dan beroperasi pada tahun 1911. Setelah mengalami beberapa

renovasi, saat ini hotel tersebut berganti nama menjadi Hotel Garuda. Dengan adanya usaha-usaha renovasi bangunan hotel pada waktu itu, hal ini menunjukkan suatu keinginan untuk memperbaiki fasilitas hotel yang lebih baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengelolaan akomodasi secara komersial di Indonesia sudah dimulai sejak zaman Belanda.

I. Pemasaran Hotel

Keberhasilan pemasaran hotel tergantung dari dua faktor, yaitu :

1) Faktor yang dapat dikendalikan

Bauran pemasaran dapat diubah dengan berbagai cara, misalnya hotel dapat merubah atau majalah ke media televisi, atau dari radio ke kupon promosi. Sedangkan waktu dan uang merupakan faktor yang sifatnya terbatas.

2) Faktor yang tidak dapat dikendalikan

Faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan adalah kejadian-kejadian yang diluar jangkauan manajer pemasaran. Faktor ini kadang-kadang disebut faktor external, yang paling sedikit terdapat enam faktor external seperti :

- a. Kompetisi
- b. Regulasi
- c. Legalisasi
- d. Lingkungan Ekonomi

e. Teknologi dan

f. Lingkungan sosial-budaya .

J. Kepuasan Konsumen

Konsep kepuasan konsumen pada dasarnya masih bersifat abstrak. Dimana kepuasan konsumen secara individual sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan konsumen. Definisi kepuasan menurut Kotler (1997) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Jadi tingkat kepuasan dapat menjadi fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain (Swastha, 1994) :

1) Kinerja dan keandalan produk

Melalui tingkat kualitasnya, angka kinerja dan keandalan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen.

2) Citra merek

Citra merek (Brand image) yang positif oleh pembeli terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang telah dijadikan sebagai keunggulan bersaing bagi perusahaan.

3) Hubungan harga - nilai

Pembeli akan menganggap sesuatu hubungan harga-nilai itu merupakan hal positif, apabila mereka percaya bahwa nilai yang ditawarkan oleh suatu merek sebanding atau lebih tinggi daripada harga.

4) Tingkat kinerja karyawan

Kesadaran akan tanggung jawab terhadap konsumen dan pelatihan untuk membantu karyawan untuk memenuhi tanggung jawab tersebut merupakan hal penting dalam pencapaian kepuasan konsumen.

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Hotel Jayakarta Yogya

Hotel Jayakarta Yogya merupakan salah satu milik PT. Juwara Warga Hotel Corporation, salah satu hotel yang berafiliasi dengan PT. Pudjiadi & Sons Estate yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Sedangkan pengelolaannya berada di bawah The Jayakarta Hotels & Resort Group atau JIMC (Jayakarta Inti Management Corporation). Pada awalnya Hotel Jayakarta Yogya bernama Yogya Palace Hotel, namun sejak Juli 1995 diubah menjadi Hotel Jayakarta Yogya.

Adapun hotel-hotel di bawah Jayakarta Hotel & Resort adalah :

- | | |
|---|--|
| 1. Hotel Jayakarta Anyer, | Hotel berbintang 3, terdiri dari 106 kamar |
| 2. Hotel Jayakarta Cisarua, | Hotel berbintang 2, terdiri dari 90 kamar |
| 3. Hotel Jayakarta Bandung, | Hotel berbintang 4, terdiri dari 175 kamar |
| 4. Hotel Jayakarta Lombok, | Hotel berbintang 4, terdiri dari 175 kamar |
| 5. Hotel Jayakarta Jakarta, | Hotel berbintang 4, terdiri dari 450 kamar |
| 6. Hotel Jayakarta Bali, | Hotel berbintang 4, terdiri dari 360 kamar |
| 7. Bali Resident, | Hotel berbintang 4, terdiri dari 300 kamar |
| 8. Hotel Jayakarta Yogya, | Hotel berbintang 4, terdiri dari 129 kamar |
| 9. Radisson Hotel di Dallas, Texas U.S.A. | Hotel berbintang 4, terdiri dari 300 kamar |

10. Ramada Hotel di Texas, U.S.A. Hotel Berbintang 4, terdiri dari 200 kamar

B. Profil Hotel Jayakarta Yogya

Hotel Jayakarta Yogya adalah hotel berbintang 4 yang bernuansa alam pedesaan, terletak di jalan utama Ring Road arah ke Solo, berjarak 2 Km dari Airport Adisucipto dan berjarak 7 Km ke Malioboro.

Di depan hotel terdapat supermarket terbesar di Yogyakarta. Hotel yang menghadap ke utara dengan pemandangan gunung Merapi ini mempunyai taman alami yang sangat luas dengan aneka macam buah-buahan dan tanaman hias. Juga berdampingan dengan areal persawahan milik penduduk sekitar dengan dibatasi satu sungai yang mengalir setiap saat, dan dapat dimanfaatkan sebagai ajang rekreasi mancing ikan atau berarung jeram di Arena Kid Rafting bersama keluarga.

Inilah strong point Jayakarta Yogya yang tidak dimiliki oleh hotel-hotel lainnya. Juga terdapat fasilitas kolam renang yang sangat artistik, terdiri dari kolam renang dewasa, anak-anak dan Children Play Ground di sekitarnya. Hotel juga menyediakan 1 kolam ikan yang dapat dinikmati oleh tamu, baik tamu inhouse maupun tamu lainnya.

Selain fasilitas-fasilitas olah raga dan rekreasi yang dinikmati tamu, seperti : kolam renang, badminton, mini golf, basket, volly, tennis, tennis meja, Joging Track, Fitness Center, Spa, Outbond games berupa : tarik tambang, limborog, dan

sebagainya, hotel juga menyediakan fasilitas penjemputan dan pengantaran tamu dari Airport, stasiun kereta api, serta ke Malioboro.

C. Tahapan Pembangunan Hotel Jayakarta

- Tahap I : Hotel Jayakarta dibuka bulan Juni 1992 dengan fasilitas :
- 23 kamar tamu yang terdiri dari 13 kamar standard dan 10 kamar superior, sebuah Coffe Shop yang menampung 100 tempat duduk. Sebuah Restaurant yang berbentuk pendopo yang menampung 70 tempat duduk, sebuah ruang rapat yang bernama Rama Shinta yang dapat menampung 75 tempat duduk dan fasilitas penunjang lainnya yang tersedia seperti room service dan laundry service.
- Tahap II : Telah dioperasikan gedung berlantai 5 dengan Elevator/Lift dan kamar 108 dimulai pada bulan Desember 1993, yang terdiri dari Suite Room sebanyak 2 kamar, Yunion Suite 10 kamar, Executive 2 kamar, Deluxe 94 kamar. Sehingga jumlah seluruh kamar menjadi 131 kamar.

Lantai dasar sebelah utara untuk Executive Office, Ruang Sidang komisi yang menampung 40 kursi.

Lantai sebelah selatan untuk Fitness dan apabila diperlukan dapat digunakan untuk ruang meeting, juga terdapat ruang sauna.

D. Lay Out Bangunan

Dibedakan menjadi 3 blok yaitu :

Blok I terdiri dari 4 lantai :

- Lantai I : Ruang serba guna Jatayu Room kemudian dijadikan ruang meeting dengan kapasitas 200 tempat duduk.
- Lantai II : Ruang Rama Shinta mempunyai kapasitas 200 tempat duduk
- Lantai III : Kamar tamu : Type Standard 6 kamar dan Type Superior 5 kamar.
- Lantai IV : Kamar tamu : dengan Type Superior 5 kamar, dan Ruang meeting Subali Room.

Blok II terdiri dari 3 lantai :

- Lantai I : Coffe Shop, Pendopo Bar, Dapur, Rest Room untuk tamu.
- Lantai II : Lobby, Shopping Arcade dan Office untuk FO Manager.
- Lantai III : Kamar tamu Type Standard 5 kamar.

Blok III terdiri dari 5 lantai :

Ground Floor : Untuk Office dan untuk sidang komisi, sebelah utara dan selatan untuk Fitness center/Mandi Sauna.

- Lantai I : Kamar tamu Type Yunion Suite 2 kamar, dan Type Deluxe 20 kamar.
- Lantai II : Kamar tamu Type Yunion Suite 2 kamar, dan Type Deluxe 20 kamar
- Lantai III : Kamar tamu Type Yunion Suite 2 kamar, dan Type Deluxe 16 kamar, Type Suite 2 kamar dan Executive 2 kamar

- Lantai IV : Kamar tamu Type Yunion Suite 2 kamar, dan Type Deluxe 20 kamar
 Lantai V : Kamar tamu Type Yunion Suite 2 kamar, dan Type Deluxe 20 kamar

E. Badan Hukum, Susunan Organisasi Dan Nama Pejabat Dari Hotel Jayakarta Yogya

1. Badan Hukum

Bentuk badan hukumnya adalah Perseroan terbatas yaitu : PT. JUWARA WARGA HOTEL CORPORATION, yang didirikan dengan keputusan dari Menteri Kehakiman RI No YA 5/22/22 tanggal 13 Januari 1973 dan tambahan Berita Acara Negara No 151 tahun 1973.

2. Susunan Organisasi

- | | |
|-------------------|-------------------------------------|
| Direktur Utama | : Bpk. Lukman Pudjiadi, MBA |
| Direktur Operasi | : Ny. Ramini Y. Prayitno, Dra |
| Direktur Keuangan | : Bpk. Taufik Mansur, Drs |
| Komisaris Utama | : Bpk. Soekarjo Hardjosoewirjo, SH. |
| Wakil Komisaris | : Bpk. Syukur Pudjiadi |
| Komisaris | : Ny. Durgi Widjaya |
| Komisaris | : Ny. Lenawati Pudjiadi |
| Komisaris | : Bpk. Kristian Pudjiadi |
- General Manager Hotel Jayakarta Yogya : Bpk. Achmad Badruddin.

METODE PENELITIAN

A. Metode Pengambilan Sampel

Metode yang dipakai adalah *Purposive sampling* (pengambilan elemen-elemen yang dimaksud dalam sample dilakukan dengan sengaja, dengan catatan bahwa sampel tersebut representatif atau mewakili populasi).

B. Metode Pengumpulan Data

1. Data primer

- a. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap obyek dan lingkungan penelitian untuk melengkapi data.
- b. Pengumpulan data dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner.

2. Data sekunder

Data yang diperoleh dengan melakukan studi pustaka, yaitu mencari sumber buku atau literature yang berhubungan dengan obyek penelitian dan dapat dijadikan landasan teori.

3. Metode Pengujian Instrumen

Untuk menguji apakah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan cukup valid dan reliable maka digunakan analisis validitas dan reliabilitas

a. Pengujian validitas koesioner

Validitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Dengan menggunakan *Metode Pearson Product Moment* akan diketahui tingkat validitas masing-masing item (Sutrisno, 1991) dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{rt} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r_{rt} = Korelasi antar skor masing-masing item dengan skor total

N = Jumlah responden

X = Nilai faktor total independen (kepentingan dan kinerja)

Y = Nilai faktor dependen atau kepuasan pelanggan

Untuk selanjutnya pengujian validitas koesioner akan dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 10 for windows oleh Singgih Santoso (2000).

Jika hasil pemrosesan komputer menunjukkan bahwa :

- 1) r hasil positif, serta r hasil > r tabel maka butir atau variabel tersebut valid.
- 2) r hasil tidak positif, serta r hasil < r tabel maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Jika r hasil > r tabel tapi bertanda negatif, maka butir tersebut tetap ditolak.

b. Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Reliabilitas adalah tingkat kestabilan dari alat pengukur terhadap suatu gejala. Suatu angket atau koesioner dikatakan valid (andal), jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Item-item yang akan diukur tingkat reliabilitasnya hanya item-item yang sebelumnya telah dinyatakan valid. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas item digunakan rumus *korelasi product moment* yaitu di mana seluruh instrumen yang digunakan dibagi menjadi dua/teknik belah dua yaitu dengan menggolongkan item-item yang bernomor ganjil dan yang bernomor genap (Sutrisno,1994 ; 14).

Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{N\sum_{xy} - \sum x.\sum y}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi product moment dengan taraf signifikan 5%

X = Nilai-nilai item yang bernomor ganjil.

Y = Nilai-nilai item yang bernomor genap

N = Jumlah responden

Setelah koefisien korelasi ditemukan maka dimasukkan ke dalam rumus korelasi Spearman Brown sebagai berikut :

$$r_{bb} = \frac{2(r+t)}{1+rtt}$$

Keterangan :

Rbb = Koefisien Spearman Brown

Untuk selanjutnya pengujian reliabilitas koesioner akan dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 10 for windows oleh Singgih Santoso (2000). Jika hasil pemrosesan komputer menunjukkan bahwa :

- 1) r hasil positif, serta r hasil > r tabel maka butir atau variabel tersebut reliabel.
- 2) r hasil tidak positif, serta r hasil < r tabel maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

4. Metode Analisis Data

Untuk mengkuantitatifkan jawaban dari kuesioner yang bersifat kualitatif akan digunakan 5 skala nilai, yang mana untuk setiap pertanyaan yang diajukan, tamu hotel akan memberi jawaban dari :

- a. Sangat puas hingga sangat tidak puas

Lima skala nilai kepuasan tamu hotel

Pendapat responden	Skala nilai
Sangat puas	5
Puas	4
Biasa-biasa	3
Tidak puas	2
Sangat tidak puas	1

- b. Sangat penting hingga sangat tidak penting

Lima skala nilai kepentingan tamu hotel

Pendapat responden	Skala nilai
Sangat penting	5
Penting	4
Biasa-biasa	3
Tidak penting	2
Sangat tidak penting	1

Alat penelitian data yang digunakan adalah Analisis Profil Responden, Chi-Square, dan analisis Diagram Kartesius di mana variabel yang diwakilkan oleh huruf X merupakan tingkat penilaian kinerja (kualitas pelayanan) sedang Y merupakan tingkat penilaian kepentingan tamu hotel. Bagaimana tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan yang

diberikan oleh akomodasi hotel di Yogyakarta akan dijawab dengan menggunakan Diagram Kartesius. Sedangkan apakah ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh akomodasi hotel Jayakarta di Yogyakarta atas dasar jenis kelamin, golongan usia, pendidikan dan pekerjaan ini dijawab dengan menggunakan analisis Chi-Square.

a. Analisis profil responden

Untuk mengetahui profil tamu hotel Jayakarta di Yogyakarta yang diteliti adalah dengan cara melihat ukuran persentase jawaban responden yang akan menunjukkan karakteristik tamu hotel.

b. Analisis Chi-Square

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dilihat dari segi jenis kelamin, golongan usia, pekerjaan dan pendidikan. Rumus yang digunakan adalah (Atmaja, 1992) :

$$X^2 = \sum \frac{(fo - ft)}{ft}$$

Keterangan :

X^2 = Nilai Chi-Square

fo = Nilai observasi

ft = Nilai yang diharapkan

Untuk menguji apakah ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel atau tidak, diuji sebagai berikut :

Dari segi jenis kelamin.

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang diberikan hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin

Dari segi golongan usia

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar usia

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar usia.

Dari segi pendidikan.

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas pendidikan

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas pendidikan.

Dari segi pekerjaan.

Ho = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

Ha = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

Kriteria pengujian

Kriteria pengujian hotel :

Angka kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05$)

Derajat kepercayaan = $(r-1)(k-1)$

Kriteria pengujian:

Ho diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel

Ho ditolak jika χ^2 hitung $>$ χ^2 tabel

c. Analisis Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas 4 bagan yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dimana X merupakan penilaian kerja atau kepuasan tamu hotel dan Y adalah penilaian kepentingan yang mempengaruhi kepuasan tamu hotel. Seluruh ada 24 item atau atribut.

Gambar diagram kartesius.

Penilaian kepentingan (\bar{Y})

P

Prioritas utama A	Pertahankan prestasi B
Prioritas rendah C	Berlebihan D
Q Penilaian Kinerja (\bar{X})	

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor penilaian kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor penilaian kepentingan. Rumus yang digunakan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata penilaian kinerja masing-masing item

\bar{Y} = Skor rata-rata penilaian kepentingan responden

n = Jumlah responden

Rumus selanjutnya :

$$Q = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{k}$$

$$P = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{k}$$

Di mana :

K = Banyaknya atribut/item yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

P = Skor rata-rata dari skor penilaian kepentingan responden masing-masing item.

Q = Skor rata-rata dari skor rata-rata penilaian kinerja masing-masing item.

Keterangan :

Kuadran A (Prioritas utama)

Menunjukkan item/atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan tamu, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan tamu sehingga mengecewakan atau tidak puas.

Kuadran B (Pertahankan posisi)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi tamu, pelaksanaanya oleh perusahaan biasa-biasa saja.

Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi tamu kurang penting akan tetapi pelaksanaanya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

ANALISIS DATA

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kesahihan butir-butir pertanyaan dalam angket. Suatu angket dikatakan valid (sah), jika pertanyaan dalam angket tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Seperti bila akan diukur kepuasan tamu, maka jika tamu tersebut diajukan serangkaian pertanyaan, maka pertanyaan tersebut harus dapat secara tepat mengungkapkan tingkat kepuasan. Uji Validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 10. for Windows oleh Santoso (2000). Setelah pengujian dilakukan, maka r hasil, disini diambil dari *Corrected Item Total Correlation*, dibandingkan dengan r tabel (dari tabel r) untuk tiap-tiap butir pertanyaan. Dengan derajat kebebasan (df) = 34 dan tingkat signifikansi 5%, maka di peroleh r tabel = 0,349. Jika hasil pemrosesan komputer menunjukkan bahwa :

- 1) r hasil positif, serta r hasil $>$ r tabel maka butir atau variabel tersebut valid.
- 2) r hasil tidak positif, serta r hasil $<$ r tabel maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Jika r hasil $>$ r tabel tapi bertanda negatif, maka butir tersebut tetap ditolak.

Hasil pengukuran validitas untuk dimensi fisik (*tangible*) adalah sebagai berikut (lihat pada lampiran) :

Butir 1, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.5749$

Butir 2, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.4347$

Butir 3, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.6674$

Butir 4, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.6072$

Butir 5, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.6222$

Butir 6, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.7465$

Hasil pengukuran validitas untuk dimensi keandalan (*Reability*) adalah sebagai berikut (lihat pada lampiran) :

Butir 1, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.6903$

Butir 2, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.6412$

Butir 3, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.6374$

Hasil pengukuran validitas untuk dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah sebagai berikut (lihat pada lampiran) :

Butir 1, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.7400$

Butir 2, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.5306$

Butir 3, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.7374$

Butir 4, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.7355$

Butir 5, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.7455$

Butir 6, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.8331$

Hasil pengukuran validitas untuk dimensi Jaminan (Assurance) adalah sebagai berikut (lihat pada lampiran) :

Butir 1, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.7378$

Butir 2, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.7625$

Butir 3, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.5629$

Butir 4, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.6602$

Hasil pengukuran validitas untuk dimensi Jaminan (Assurance) adalah sebagai berikut (lihat pada lampiran) :

Butir 1, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.7392$

Butir 2, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.8486$

Butir 3, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.6336$

Butir 4, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.6972$

Butir 5, pemrosesan komputer menghasilkan nilai $r = 0.6997$

Dari 24 pertanyaan tersebut dapat dilihat bahwa masing-masing butir pertanyaan memiliki nilai r hasil $> r$ tabel. Ini berarti bahwa terdapat korelasi yang berarti dan bahwa alat pengukur ini adalah valid.

B. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji tingkat kestabilan dari alat pengukur terhadap suatu gejala. Suatu angket atau koesioner dikatakan reliabel (andal), jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, artinya jika pertanyaan yang sama diajukan beberapa waktu kemudian, ia seharusnya tetap

konsisten pada jawaban yang sama. Item atau butir yang akan diukur keandalannya hanya item yang sebelumnya sudah dinyatakan valid. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 10. for Windows oleh Santoso (2000). Setelah pengujian dilakukan, maka r hasil, disini diambil dari nilai $Alpha$, dibandingkan dengan r tabel (dari tabel r) untuk tiap-tiap butir pertanyaan. Dengan derajat kebebasan (df) = 34 dan tingkat signifikansi 5%, maka diperoleh r tabel = 0.349. Jika hasil pemrosesan komputer menunjukkan bahwa :

- 1) r hasil positif, serta r hasil $>$ r tabel maka butir atau variabel tersebut realibel.
- 2) r hasil tidak positif, serta r hasil $<$ r tabel maka butir atau variabel tersebut tidak realibel.

Pengukuran reliabilitas untuk dimensi Fisik menghasilkan r Alpha = 0.8313

Pengukuran reliabilitas untuk dimensi Keandalan menghasilkan r Alpha = 0.08028

Pengukuran reliabilitas untuk dimensi Daya tanggap menghasilkan r Alpha = 0.8916

Pengukuran reliabilitas untuk dimensi Jaminan menghasilkan r Alpha = 0.8397

Pengukuran reliabilitas untuk dimensi Empati menghasilkan r Alpha = 0.8831

Dari kelima dimensi diatas dapat dilihat bahwa masing-masing dimensi mempunyai r Alpha $>$ r tabel, artinya kelima dimensi diatas adalah realibel (andal).

C. Analisis Profil Responden

Analisis Profil Responden dilakukan untuk mengetahui profil tamu-tamu hotel Jayakarta Yogya dengan cara melihata ukuran persentase jawaban responden yang akan menunjukkan karakteristik tamu hotel.

Tabel 1

Persentase responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	21	58.33
Wanita	15	41.67
Total	36	100

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa karakteristik tamu hotel Jayakarta Yogya terdiri dari 58.33% pria dan 41.67% wanita. Ini berarti bahwa sebagian besar tamu yang menginap adalah pria.

Tabel 2

Persentase responden berdasarkan golongan usia

umur	Jumlah	Persentase (%)
16 – 25	4	11.1
26 – 35	19	52.8
36 – 45	5	13.9
45 – 54	7	19.4
> 55	1	2.8
Total	36	100

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa karakteristik tamu hotel berdasarkan golongan usia menunjukkan bahwa tamu yang menginap sebagian besar adalah usia antara 26 – 35 tahun sebanyak 52.8 %, diikuti dengan usia antara 46 – 54 tahun sebanyak 19.4 %,

usia 36 – 45 tahun sebanyak 13,9 %, usia 16 – 25 tahun sebanyak 11,1 % dan sisanya 2,8 % usia 55 tahun ke atas.

Tabel 3

Persentase responden berdasarkan Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD & SMP	-	-
SMU	5	13,9
S1	25	69,4
≥ S2	6	16,7
Total	36	100

Dari tabel 3 terlihat bahwa karakteristik tamu yang menginap di hotel Jayakarta Yogya adalah sebagian besar (69,4 %) berpendidikan S1, 16,7 % berpendidikan S2, dan sisanya 13,9 % adalah SMU.

Tabel 4

Persentase responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar & Mahasiswa	3	8,3
Pegawai	16	44,4
Wiraswasta	15	41,7
Lain-lain	2	5,6
Total	36	100

Dari tabel 4 terlihat bahwa karakteristik tamu hotel Jayakarta Yogya berdasarkan pekerjaan sebagian besar pegawai (44.4 %), wiraswasta (41.7 %) sisanya adalah pelajar dan mahasiswa sebanyak 8.3 %, dan lain-lain sebanyak 5.6 %.

Tabel 5

Persentase responden berdasarkan status perkawinan

Status perkawinan	Jumlah	Persentase (%)
Belum kawin	10	27.8
Kawin tanpa anak	12	33.3
Kawin dengan 1 orang anak	4	11.1
Kawin dengan 2 orang anak	4	11.1
Kawin dengan lebih dari 2 orang anak	6	16.7
Total	36	100

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa karakteristik tamu hotel Jayakarta Yogya berdasarkan status perkawinan, sebagian besar sudah kawin tanpa anak (33.3%), belum kawin (27.8%), kawin dengan anak lebih dari 2 orang (16.7%), kawin dengan anak 1 orang (11.1%), kawin dengan anak 2 orang (11.1%).

Tabel 6

Persentase responden berdasarkan lama menginap

Lama menginap	Jumlah	Persentase (%)
\leq 1 minggu	22	61.1
$>$ 1 minggu	14	38.9
Total	36	100

Dari tabel 6 terlihat bahwa sebagian besar tamu hotel Jayakarta Yogya menginap selama 1 minggu kurang yaitu 61.1 % dan 38.9 % lainnya menginap selama lebih dari 1 minggu.

D. Uji Chi Square

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Jayakarta Yogya ditinjau dari perbedaan jenis kelamin, golongan usia, pekerjaan, dan pendidikan.

1. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik jenis kelamin

- a. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik jenis kelamin terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik (*Tangible*).

- 1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

Ha = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (2-1) (3 - 1) = 2$$

3) Kriteria pengujian

Ho diterima jika : $\chi^2 \text{ hitung} < 5.991$

Ho ditolak jika : $\chi^2 \text{ hitung} > 5.991$

4) Kesimpulan

Oleh karena $5.698 < 5.991$ maka Ho diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

b. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik jenis kelamin terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan (Reability).

1) Menentukan hipotesis

Ho = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

Ha = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

- 2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (2-1) (3-1) = 2$$

- 3) Kriteria pengujian

Ho diterima jika : χ^2 hitung $<$ 5.991

Ho ditolak jika : χ^2 hitung $>$ 5.991

- 4) Kesimpulan

Oleh karena $4,237 < 5,991$ maka Ho diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

- c. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik jenis kelamin terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya tanggap (Responsiveness).

- 1) Menentukan hipotesis

Ho = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

Ha = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

- 2) Level significance 0,05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (2-1) (4-1) = 3$$

3) Kriteria pengujian

Ho diterima jika : X^2 hitung < 7.815

Ho ditolak jika : X^2 hitung > 7.815

4) Kesimpulan

Oleh karena $2.265 < 7.815$ maka Ho diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

d. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik jenis kelamin terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan (Assurance).

1) Menentukan hipotesis

Ho = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

Ha = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (2-1)(3-1) = 2$$

3) Kriteria pengujian

Ho diterima jika : X^2 hitung < 5.991

Ho ditolak jika : X^2 hitung > 5.991

4) Kesimpulan

Oleh karena $3.048 < 5.991$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

e. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik jenis kelamin terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati.

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

2) Level significance 0.05

Degree of freedoms (df) = $(2-1)(3-1) = 2$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika : X^2 hitung < 5.991

H_0 ditolak jika : X^2 hitung > 5.991

4) Kesimpulan

Oleh karena $1.832 < 5.991$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar jenis kelamin.

2. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik golongan usia

a. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik golongan usia terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik (*Tangible*).

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (5-1)(3-1) = 8$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika : $X^2 \text{ hitung} < 15.507$

H_0 ditolak jika : $X^2 \text{ hitung} > 15.507$

4) Kesimpulan

Oleh karena $4.514 < 15.507$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

- b. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik golongan usia terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan (Reability).

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (5-1)(3-1) = 8$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $\chi^2 \text{ hitung} < 15.507$

H_0 ditolak jika $\chi^2 \text{ hitung} > 15.507$

4) Kesimpulan

Oleh karena $4.769 < 15.507$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

- c. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik golongan usia terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya tanggap (Responsiveness).

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (5 - 1) (4 - 1) = 12$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika : $X^2 \text{ hitung} < 21.026$

H_0 ditolak jika : $X^2 \text{ hitung} > 21.026$

4) Kesimpulan

Oleh karena $15.062 < 21.026$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

d. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik golongan usia terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan (Assurance).

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (5-1)(3-1) = 8$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika : X^2 hitung < 15.507

H_0 ditolak jika : X^2 hitung > 15.507

4) Kesimpulan

Oleh karena $9.055 < 15.507$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

e. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik golongan usia terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati.

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar golongan usia.

2) Level significance 0.05

Degree of freedoms (df) = $(5-1)(3-1) = 8$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika : χ^2 hitung < 15.507

H_0 ditolak jika : χ^2 hitung > 15.507

4) Kesimpulan

Oleh karena $3.065 < 15.507$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas golongan usia.

3. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik pekerjaan

a. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik pekerjaan terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik (*Tangible*).

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (4-1)(3-1) = 6$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $\chi^2 \text{ hitung} < 12.592$

H_0 ditolak jika $\chi^2 \text{ hitung} > 12.592$

4) Kesimpulan

Oleh karena $6.539 < 12.592$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

b. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik pekerjaan terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan (*Reability*).

1) Menentukan hipotesis

H_0 - Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

H_a - Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (4-1)(3-1) = 6$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $: X^2 \text{ hitung} < 12.592$

H_0 ditolak jika $: X^2 \text{ hitung} > 12.592$

4) Kesimpulan

Oleh karena $4.135 < 12.592$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas pekerjaan.

c. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik pekerjaan terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*).

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (4 - 1) (4 - 1) = 9$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika : χ^2 hitung < 16.919

H_0 ditolak jika : χ^2 hitung > 16.919

4) Kesimpulan

Oleh karena $25.537 > 16.919$ maka H_0 ditolak, artinya ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

d. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik golongan usia terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan (*Assurance*).

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (4 - 1)(3 - 1) = 6$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $X^2 \text{ hitung} < 12.592$

H_0 ditolak jika $X^2 \text{ hitung} > 12.592$

4) Kesimpulan

Oleh karena $4.564 < 12.592$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan

dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

e. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik pekerjaan terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati.

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pekerjaan.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (4-1)(3-1) = 6$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $\chi^2 \text{ hitung} < 12.592$

H_0 ditolak jika $\chi^2 \text{ hitung} > 12.592$

4) Kesimpulan

Oleh karena $10.956 < 12.592$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas pekerjaan.

4. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik pendidikan.

- a. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik pendidikan terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik (*Tangible*).

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (3-1)(3-1) = 4$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $:X^2 \text{ hitung} < 9.488$

H_0 ditolak jika $:X^2 \text{ hitung} > 9.488$

4) Kesimpulan

Oleh karena $0.352 < 9.488$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

b. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik pendidikan terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan (*Reability*).

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas pendidikan.

2) Level significance 0.05

Degree of freedoms (df) = (3-1) (3 -1) = 4

3) Kriteria pengujian

Ho diterima jika : X^2 hitung < 9.488

Ho ditolak jika : X^2 hitung > 9.488

4) Kesimpulan

Oleh karena $3.548 < 9.488$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas pendidikan.

c. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik pendidikan terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*).

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (3 - 1)(4 - 1) = 6$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika : χ^2 hitung < 12.592

H_0 ditolak jika : χ^2 hitung > 12.592

4) Kesimpulan

Oleh karena $8.505 > 12.592$ maka H_0 ditolak, artinya ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

d. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik pendidikan terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan (*Assurance*).

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

2) Level significance 0.05

$$\text{Degree of freedoms (df)} = (3 - 1)(3 - 1) = 4$$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $\chi^2 \text{ hitung} < 9.488$

H_0 ditolak jika $\chi^2 \text{ hitung} > 9.488$

4) Kesimpulan

Oleh karena $4.335 < 9.488$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Jaminan yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

e. Pengujian hipotesis berdasar karakteristik pendidikan terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati.

1) Menentukan hipotesis

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas dasar pendidikan.

2) Level significance 0.05

Degree of freedoms (df) = (3-1) (3 -1) = 4

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika : χ^2 hitung < 9.488

H_0 ditolak jika : χ^2 hitung > 9.488

4) Kesimpulan

Oleh karena $0.410 < 9.488$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan tamu hotel terhadap kualitas pelayanan dimensi Empati yang diberikan oleh hotel Jayakarta atas pendidikan.

E. Analisis Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas 4 bagan yang dibatasi oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dimana X merupakan penilaian kinerja atau kepuasan tamu hotel dan Y adalah penilaian yang mempengaruhi kepentingan tamu hotel. Seluruh pertanyaan yang akan dianalisa ada 24 item.

1. Analisis Diagram Kartesius terhadap kualitas pelayanan dimensi Fisik (*Tangible*)

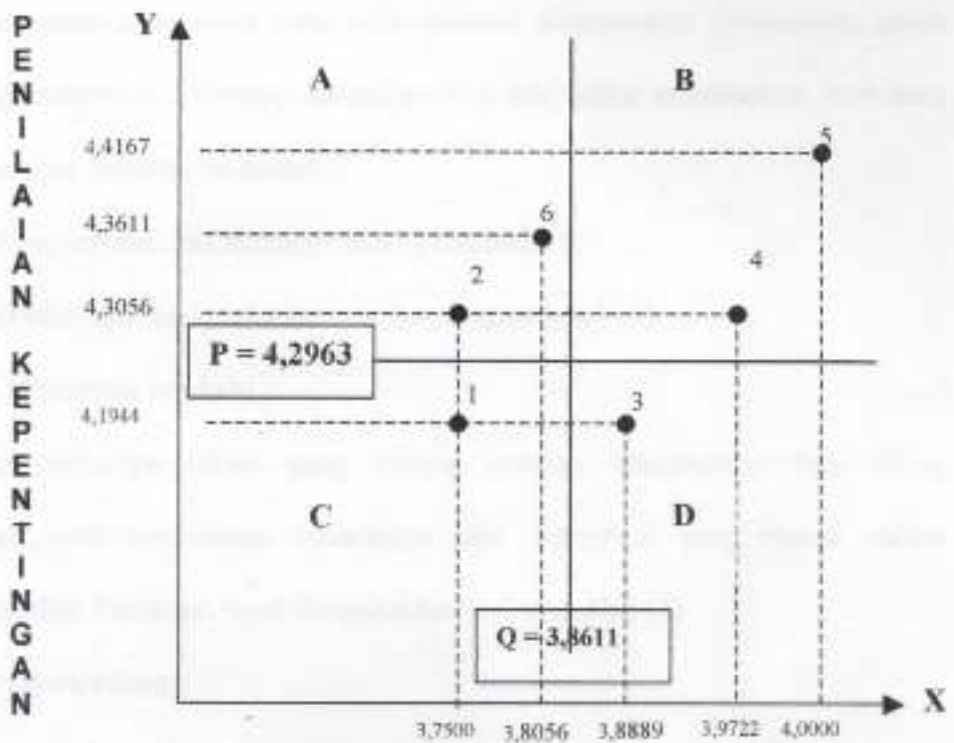
Skor pada penilaian kepentingan dan penilaian kinerja yang ada pada setiap kuadran pada Diagram Kartesius dimensi Fisik merupakan skor rata-rata dari tiap responden, sedangkan titik P dan titik Q adalah titik tengah dari penilaian kepentingan dan penilaian kinerja. Titik P merupakan skor rata-rata penilaian kepentingan dari keseluruhan skor rata-rata per responden untuk dimensi Fisik yang diperoleh dengan cara membagi total skor penilaian kepentingan per responden dimensi Fisik terhadap 6 item yang terdapat pada dimensi fisik. Titik Q merupakan skor rata-rata penilaian kinerja dari keseluruhan skor rata-rata per responden untuk dimensi Fisik yang diperoleh dengan cara membagi total skor penilaian kinerja (kepuasan) per responden dimensi Fisik terhadap 6 item yang terdapat pada dimensi fisik.

Tabel 7

Perhitungan rata-rata penilaian kinerja dan kepentingan tamu hotel terhadap item-item dari kualitas pelayanan dimensi Tangible

No	Item penilaian kinerja	Sangat tidak puas	Tidak puas	Biasa-biasa	Puas	Sangat puas	Rata-rata
1	Peralatan dan teknologi terbaru			13	19	4	3.7500
2	Kebersihan dan kerapian staf			12	21	3	3.7500
3	Antusiasme staf dalam bekerja			9	21	6	3.8889
4	Penataan Interior dan eksterior			6	25	5	3.9722
5	Kerapian dan kebersihan interior dan eksterior			9	18	9	4.0000
6	Kelengkapan fasilitas		1	13	14	8	3.8056
Rata-rata (Q) = 3.8611							
No	Item penilaian kepentingan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Biasa-biasa	Penting	Sangat penting	Rata-rata
1	Peralatan dan teknologi terbaru		1	5	16	14	4.1944
2	Kebersihan dan kerapian staf			2	18	15	4.3056
3	Antusiasme staf dalam bekerja			5	19	12	4.1944
4	Penataan Interior dan eksterior			4	17	15	4.3056
5	Kerapian dan kebersihan interior dan eksterior			2	17	17	4.4167
6	Kelengkapan fasilitas			4	15	17	4.3611
Rata-rata (P) = 4.2963							

Gambar 1
Diagram Kartesius Untuk Dimensi Fisik



PENILAIAN KINERJA

Keterangan gambar :

Kuadran A (Prioritas utama)

Menunjukkan item/atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan tamu, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan tamu sehingga mengecewakan atau tidak puas. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah:

1. Kebersihan dan penampilan staf hotel (2)

2. Kelengkapan fasilitas (6)

Kuadran B (Pertahankan posisi)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah:

1. Penataan interior dan eksterior hotel yang baik (4)

2. Kebersihan dan kerapian eksterior dan interior hotel (5)

Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi tamu, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah: Peralatan hotel dengan teknologi mutakhir (1)

Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi tamu kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah: Antusiasme staf hotel dalam bekerja (3)

2. Analisis Diagram Kartesius terhadap kualitas pelayanan dimensi Keandalan (*Reliability*)

Titik P adalah titik tengah penilaian kepentingan dan titik Q adalah titik tengah penilaian kepuasan. Titik P merupakan skor rata-rata penilaian kepentingan dari keseluruhan skor rata-rata per responden untuk dimensi keandalan yang diperoleh dengan cara membagi total skor penilaian kepentingan per responden dimensi keandalan terhadap 3 item yang terdapat pada dimensi Keandalan. Titik Q merupakan skor rata-rata penilaian kinerja dari keseluruhan skor rata-rata per responden untuk dimensi Keandalan yang diperoleh dengan cara membagi total skor penilaian kinerja (kepuasan) per responden dimensi Keandalan terhadap 3 item yang terdapat pada dimensi Keandalan.

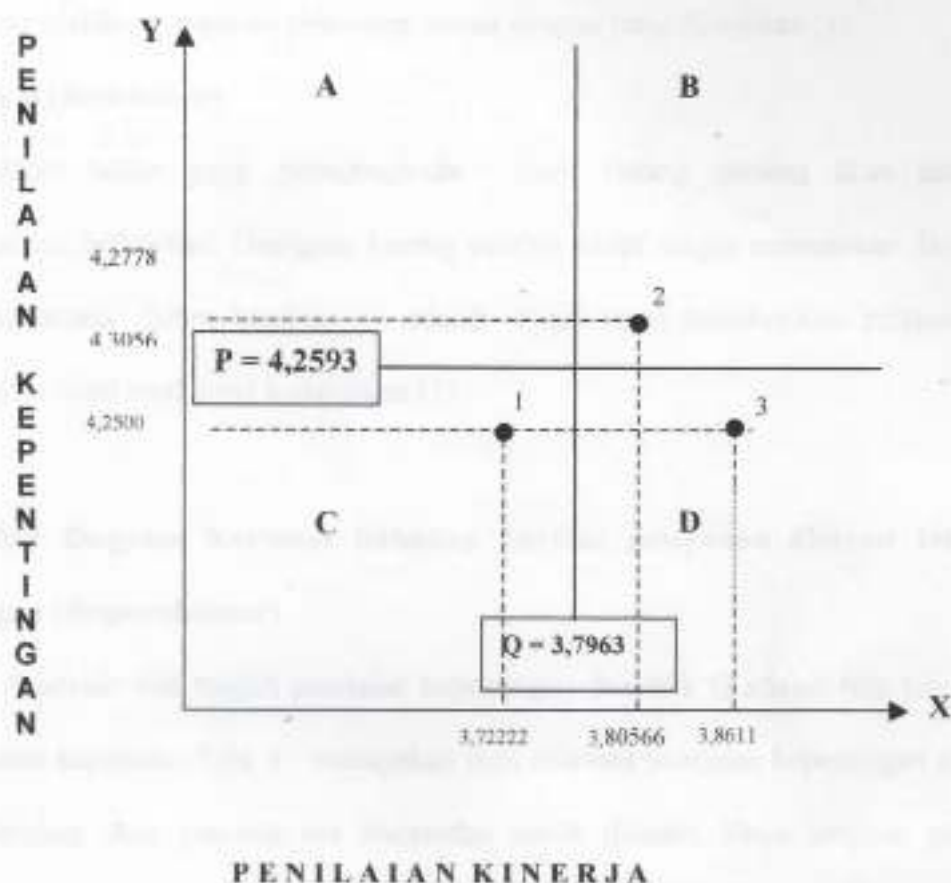
Tabel 8

Perhitungan rata-rata penilaian kinerja dan kepentingan tamu hotel terhadap item-item dari kualitas pelayanan dimensi Reliability

No	Item penilaian kinerja	Sangat tidak puas	Tidak puas	Biasa-biasa	Puas	Sangat puas	Rata-rata
1	Pemberian pelayanan sesuai janji		1	11	21	3	3.7222
2	Kesiapan dalam memberi bantuan			13	17	6	3.8056
3	Pelayanan saat awal kedatangan			13	15	8	3.8611
Rata-rata (Q) = 3.7963							
No	Item penilaian kepentingan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Biasa-biasa	Penting	Sangat penting	Rata-rata
1	Pemberian pelayanan sesuai janji			3	21	12	4.2500
2	Kesiapan dalam memberi bantuan			5	14	17	4.2778
3	Pelayanan saat awal kedatangan			3	21	12	4.2500
Rata-rata (P) = 4.2593							

Gambar 2

Diagram Kartesius Untuk Dimensi Keandalan



Keterangan gambar :

Kuadran B (Pertahankan posisi)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah: Kesiapan pihak hotel dalam memberikan bantuan atau layanan jika tamu menghadapi masalah (2).

Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi tamu, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah: Pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (1)

Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi tamu kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah: Pihak hotel memberikan pelayanan kepada tamu hotel sejak awal kedatangan (3)

3. Analisis Diagram Kartesius terhadap kualitas pelayanan dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*)

Titik P adalah titik tengah penilaian kepentingan dan titik Q adalah titik tengah penilaian kepuasan. Titik P merupakan skor rata-rata penilaian kepentingan dari keseluruhan skor rata-rata per responden untuk dimensi Daya tanggap yang diperoleh dengan cara membagi total skor penilaian kepentingan per responden dimensi Daya tanggap terhadap 6 item yang terdapat pada dimensi Daya tanggap. Titik Q merupakan skor rata-rata penilaian kinerja dari keseluruhan skor rata-rata per responden untuk dimensi Daya tanggap yang diperoleh dengan cara membagi total skor penilaian kinerja (kepuasan) per responden dimensi Daya tanggap terhadap 6 item yang terdapat pada dimensi Daya tanggap.

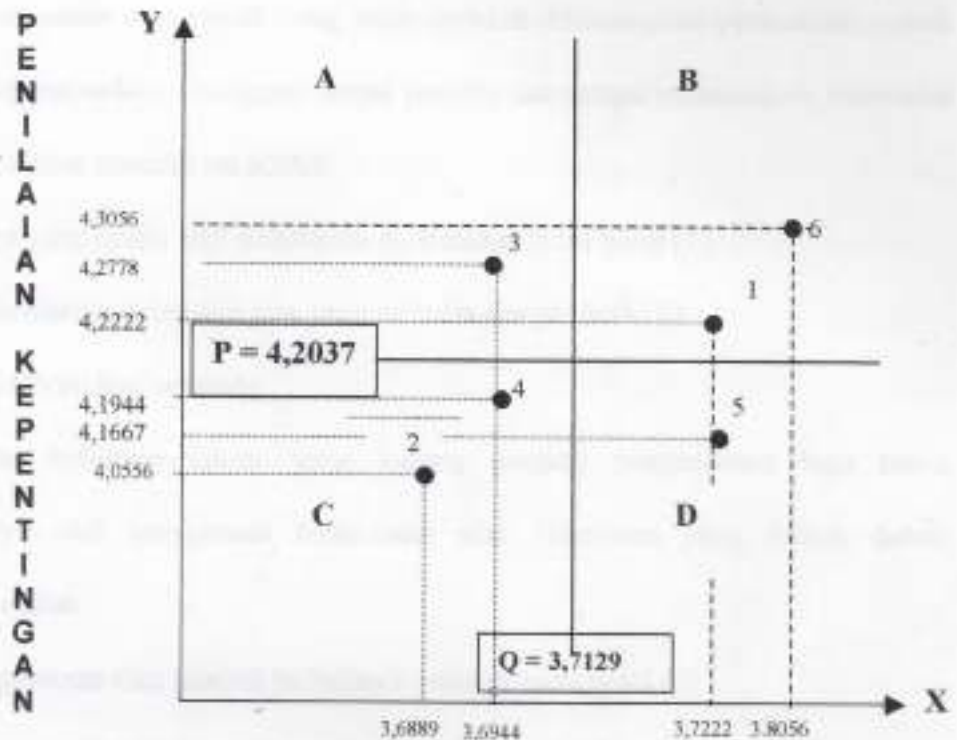
Tabel 9

Perhitungan rata-rata penilaian kinerja dan kepentingan tamu hotel terhadap item-item dari kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap

No	Item penilaian kinerja	Sangat tidak puas	Tidak puas	Biasa-biasa	Puas	Sangat puas	Rata-rata
1	Kesiapan staf dalam membantu			13	21	2	3.7222
2	Pengawasan atas kepuasan tamu			17	16	3	3.6389
3	Pelayanan yang cepat dan tepat		1	14	17	4	3.6944
4	Daya tanggap terhadap keluhan			15	17	4	3.6944
5	Pemenuhan jasa yang dibutuhkan			15	16	5	3.7222
6	Penginformasian mengenai jasa			13	17	6	3.8056
Rata-rata (Q) = 3.7129							
No	Item penilaian kepentingan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Biasa-biasa	Penting	Sangat penting	Rata-rata
1	Kesiapan staf dalam membantu			4	20	12	4.2222
2	Pengawasan atas kepuasan tamu			6	19	10	4.0556
3	Pelayanan yang cepat dan tepat			2	21	13	4.2778
4	Daya tanggap terhadap keluhan			7	15	14	4.1944
5	Pemenuhan jasa yang dibutuhkan			4	23	9	4.1667
6	Penginformasian mengenai jasa			3	19	14	4.3056
Rata-rata (P) = 4.2037							

Gambar 3

Diagram Kartesius Untuk Dimensi Daya Tanggap



PENILAIAN KINERJA

Keterangan gambar :

Kuadran A (Prioritas utama)

Menunjukkan item/atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan tamu, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan tamu sehingga mengecewakan atau tidak puas. Item-

item yang masuk dalam kuadran ini adalah: penyampaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu (3)

Kuadran B (Pertahankan posisi)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah:

1. Staf hotel yang selalu siap membantu permintaan tamu hotel (1).
2. Penginformasian mengenai jasa yang tersedia dengan baik (6)

Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi tamu, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah:

1. Pengawasan atau kontrol terhadap kepuasan tamu hotel (2)
2. Kemampuan untuk cepat tanggap atas keluhan-keluhan tamu (4)

Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi tamu kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah: kemampuan untuk memenuhi jasa yang dibutuhkan tamu hotel (5).

4. Analisis Diagram Kartesius terhadap kualitas pelayanan Jaminan (*Assurance*)

Titik P adalah titik tengah penilaian kepentingan dan titik Q adalah titik tengah penilaian kepuasan. Titik P merupakan skor rata-rata penilaian kepentingan dari keseluruhan skor rata-rata per responden untuk dimensi Jaminan yang diperoleh dengan cara membagi total skor penilaian kepentingan per responden dimensi Jaminan terhadap 4 item yang terdapat pada dimensi Jaminan. Titik Q merupakan skor rata-rata penilaian kinerja dari keseluruhan skor rata-rata per responden untuk dimensi Jaminan yang diperoleh dengan cara membagi total skor penilaian kinerja (kepuasan) per responden dimensi Jaminan terhadap 4 item yang terdapat pada dimensi Jaminan.

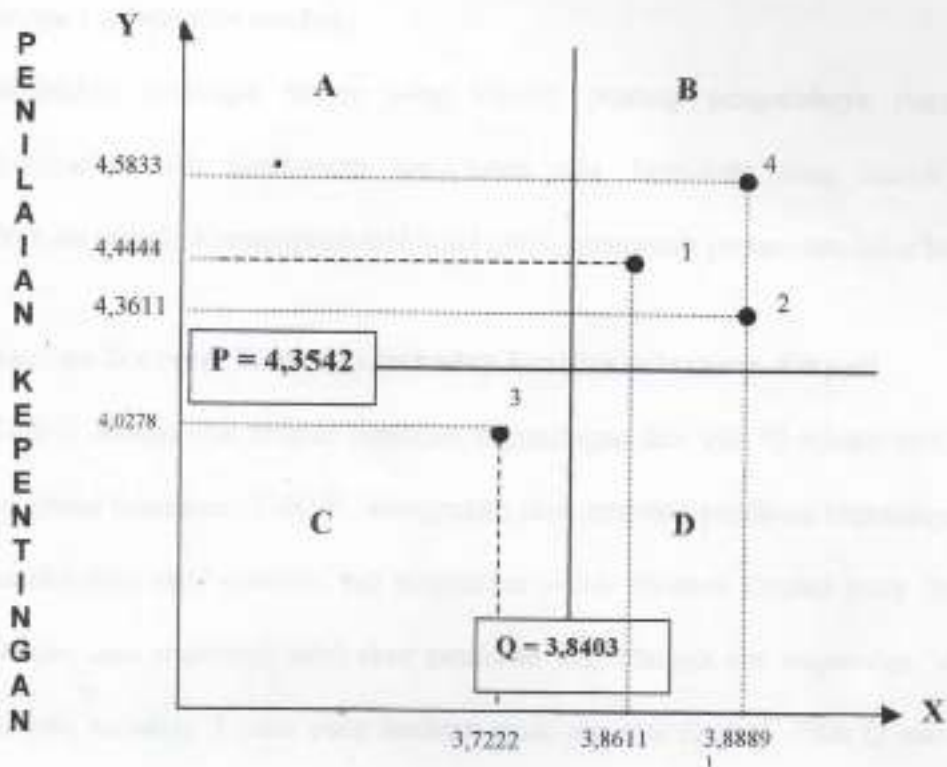
Tabel 10

Perhitungan rata-rata penilaian kinerja dan kepentingan tamu hotel terhadap item-item dari kualitas pelayanan dimensi Jaminan

No.	Item penilaian kinerja	Sangat tidak puas	Tidak puas	Biasa -biasa	Puas	Sangat puas	Rata-rata
1	Staf hotel yang dapat dipercaya		1	9	20	6	3.8611
2	Perilaku yang sopan pada tamu			11	18	7	3.8889
3	Pengetahuan staf			14	18	4	3.7222
4	Rasa aman waktu menginap			13	14	9	3.8889
Rata-rata (Q) = 3.8403							
No	Item penilaian kepentingan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Biasa -biasa	Penting	Sangat penting	Rata-rata
1	Staf hotel yang dapat dipercaya			3	14	19	4.4444
2	Perilaku yang sopan pada tamu			5	13	18	4.3611
3	Pengetahuan staf			10	15	11	4.0278
4	Rasa aman waktu menginap			2	11	23	4.5833
Rata-rata (P) = 4.3542							

Gambar 4

Diagram Kartesius Untuk Dimensi Jaminan



PENILAIAN KINERJA

Keterangan gambar :

Kuadran B (Pertahankan posisi)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah:

1. Staf hotel yang dapat dipercaya (1)
2. Perilaku yang sopan terhadap tamu (2)
3. Rasa aman waktu menginap (4)

Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi tamu, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah: Kemampuan staf hotel untuk menjawab pertanyaan tamu hotel (3)

5. Analisis Diagram Kartesius terhadap kualitas pelayanan Empati

Titik P adalah titik tengah penilaian kepentingan dan titik Q adalah titik tengah penilaian kepuasan. Titik P merupakan skor rata-rata penilaian kepentingan dari keseluruhan skor rata-rata per responden untuk dimensi Empati yang diperoleh dengan cara membagi total skor penilaian kepentingan per responden dimensi Empati terhadap 5 item yang terdapat pada dimensi Empati. Titik Q merupakan skor rata-rata penilaian kinerja dari keseluruhan skor rata-rata per responden untuk dimensi Empati yang diperoleh dengan cara membagi total skor penilaian kinerja (kepuasan) per responden dimensi Empati terhadap 5 item yang terdapat pada dimensi Empati.

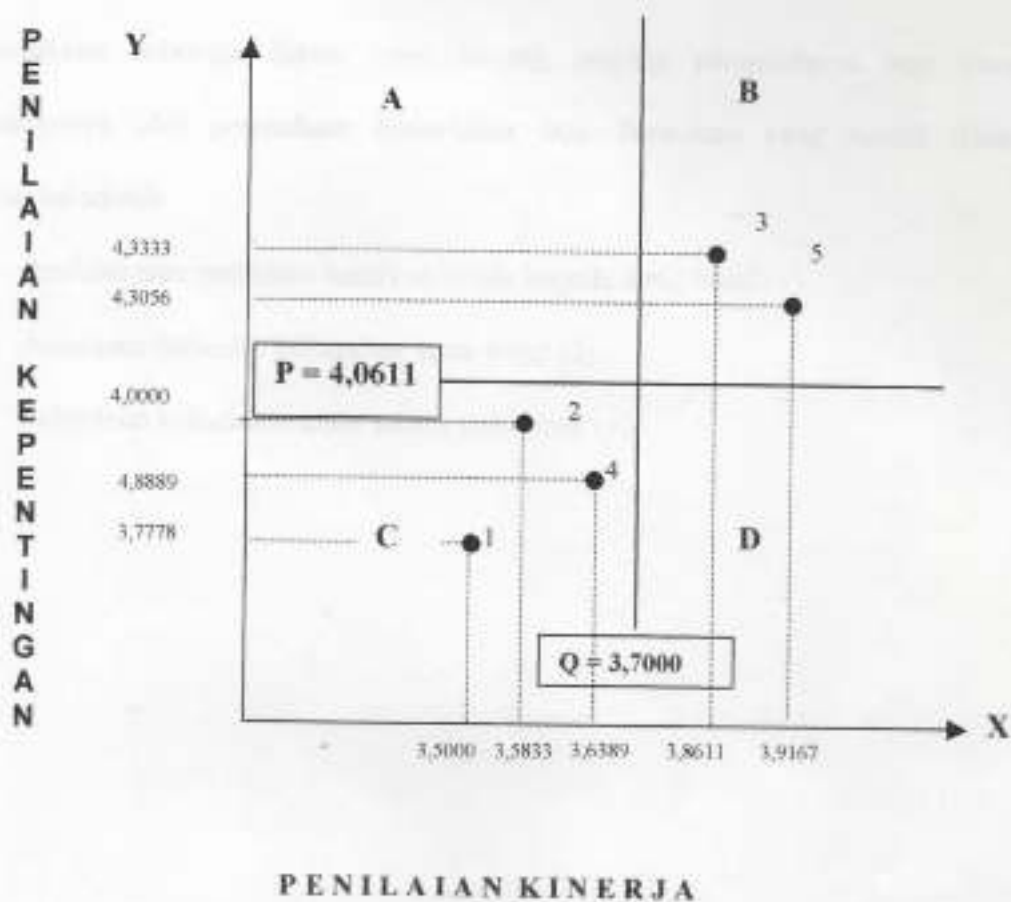
Tabel 11

Perhitungan rata-rata penilaian kinerja dan kepentingan tamu hotel terhadap item-item dari kualitas pelayanan dimensi Empati

No	Item penilaian kinerja	Sangat tidak puas	Tidak puas	Biasa-biasa	Puas	Sangat puas	Rata-rata
1	Perhatian secara individu pada		1	19	13	3	3.5000
2	Antisipasi terhadap kebutuhan			19	12	5	3.5833
3	Staf hotel yang menghormati tamu			12	15	9	3.8611
4	Pelayanan secara individual			16	17	3	3.6389
5	Tanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan tamu			11	15	10	3.9167
Rata-rata (Q) = 3.7000							
No	Item penilaian kepentingan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Biasa-biasa	Penting	Sangat penting	Rata-rata
1	Perhatian secara individu pada		4	8	16	8	3.7778
2	Antisipasi terhadap kebutuhan		2	6	18	10	4.0000
3	Staf hotel yang menghormati tamu			4	16	16	4.3333
4	Pelayanan secara individual			13	14	9	3.8889
5	Tanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan tamu			16	13	17	4.3056
Rata-rata (P) = 4.0611							

Gambar 5

Diagram Kartesius Untuk Dimensi Empati



Keterangan gambar :

Kuadran B (Pertahankan posisi)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah:

1. Staf hotel yang menghormati tamu (3)
2. Tanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan tamu (5)

Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi tamu, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Item-item yang masuk dalam kuadran ini adalah:

1. Perilaku atau perhatian secara individu kepada tamu hotel (1)
2. Antisipasi terhadap kebutuhan tamu hotel (2)
3. Pelayanan kebutuhan tamu secara individual (4)

KESIMPULAN DAN SARAN**A. Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian dan analisis data, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik jenis kelamin terhadap dimensi Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan dimensi Empati adalah baik dan memuaskan.
2. Hasil pengujian kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik Golongan Usia terhadap dimensi Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan dimensi Empati adalah baik dan memuaskan.
3. Hasil pengujian kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik Pekerjaan terhadap dimensi Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan dimensi Empati adalah baik dan memuaskan.
4. Hasil pengujian kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik Pendidikan terhadap dimensi Fisik, Keandalan, , Jaminan, dan dimensi Empati adalah memuaskan, sementara berdasar dimensi Daya tanggap adalah tidak baik atau tidak memuaskan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis memberikan saran supaya item-item yang dianggap sangat penting oleh tamu, namun pelayanan dianggap belum memuaskan agar diperbaiki atau lebih ditingkatkan.

Hal ini dapat dilihat pada Diagram Kartesis pada kuadran A, dan item-item yang telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh tamu atau item-item yang berada di kuadran B tetap dipertahankan prestasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, S., 1991, "Analisis butir untuk instrumen", cetakan ke lima, edisi pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Kotler, P., 1991, "Manajemen pemasaran", jilid pertama, edisi ke enam, Erlangga, Jakarta.
- _____, 1997, "Marketing management : analisa, perencanaan, implementasi dan pengendalian", jilid pertama, edisi keenam, Erlangga, Jakarta.
- Setia Atmaja, L., 1992, "Matematika Bisnis", jilid kedua, Atma Jaya, Yogyakarta.
- Stanton, WJ., 1986, "Prinsip Pemasaran", jilid kedua, edisi ketujuh, Erlangga, Jakarta.
- Sulastiyono, A., 1999, "Manajemen penyelenggaraan hotel", cetakan pertama, edisi pertama, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F., 1996, "Manajemen jasa", cetakan pertama, edisi pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Yoeti, O., 1996, "Hotel customer service", Petra, Jakarta.

KUESIONER

Yogyakarta, 15 Mei 2001

Yang terhormat : Tamu Hotel Jayakarta Yogyakarta

Bapak/Ibu yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa S1 Jurusan manajemen pariwisata STIE "API" Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya. Oleh karena itu, Saya mengharapkan kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner ini dengan jujur dan benar.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan tamu hotel. Penelitian ini akan berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Jayakarta Yogyakarta.

Semua jawaban hanya akan digunakan untuk tujuan akademis dan dijaga kerahasiaannya. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Anda.

Berformat saya,

Sahat Sidabutar

PROFIL RESPONDEN

- Jenis kelamin : Pria Wanita
- Umur : _____
- Pekerjaan : Pelajar & mahasiswa Pegawai Wiraswasta Lain - lain
- Pendidikan : SD & SMP SMU S1 \geq S2
- Tingkat pendapatan Per bulan :
- < Rp. 2.000.000,00
 - Rp. 2.000.000,00 – Rp. 3.999.999,00
 - Rp. 4.000.000,00 – Rp. 5.999.999,00
 - Rp. 6.000.000,00 – Rp. 7.999.999,00
 - \geq Rp. 8.000.000,00
- Status perkawinan :
- Bujangan
 - Kawin tanpa anak
 - Kawin dengan anak 1 orang
 - Kawin dengan anak 2 orang
 - Kawin dengan anak > 2 orang
- Lama mengisap : < 1 minggu > 1 minggu

B19	B20	B21	B22	B23	B24	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
3	2	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2
5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4
5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
5	4	4	4	3	5	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
5	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
5	2	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4