



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Menara Lexus Medan

### *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at the Lexus Tower Hotel Medan*

Eli Annum Lubis<sup>1\*</sup>, Rukimini<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan  
Corresponding Author\*: [eliannum6@gmail.com](mailto:eliannum6@gmail.com)

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Menara Lexus Medan yang beralamat di Jl. Sisingamangaraja No.227, Sudirejo II, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan dimulai dari bulan Januari 2020 sampai dengan Juni 2021. yang menjadi populasi adalah pelanggan yang menginap di Hotel Menara Lexus Medan sebanyak 2.380. Penulis menetapkan sampel sebanyak 30 orang konsumen pengguna kamar Hotel Menara Lexus Medan. Hasil uji t ditemukan sebesar 7,857. nilai thitung (7,857) > ttabel (1,70329) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya ada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Menara Lexus Medan. Hasil uji determiniasi (uji R) diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,688 atau sama dengan 68,8%, dan dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Menara Lexus Medan yaitu sebesar 68,8%, sedangkan sisanya 31,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar peneleitian ini.

**Kata Kunci:** Pengaruh; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

#### Abstract

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Lexus Tower Hotel Medan. This study uses quantitative research methods. The location of this research was carried out at the Lexus Tower Hotel Medan which is located at Jl. Sisingamangaraja No. 227, Sudirejo II, Kec. Medan City, Medan City, North Sumatra. This research was carried out starting from January 2020 to June 2021. The population was 2,380 customers who stayed at the Lexus Tower Hotel Medan. The author sets a sample of 30 consumers who use the Lexus Tower Hotel Medan. The results of the t test were found to be 7.857. the value of tcount (7.857) > ttable (1.70329) and a significance value of  $0.000 < 0.05$ , then  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected, meaning that there is an effect of Service Quality on Customer Satisfaction at the Lexus Tower Hotel Medan. The results of the determination test (R test) are known that the R Square value is 0.688 or equal to 68.8%, and it can be concluded that the effect of Service Quality on Customer Satisfaction at the Lexus Tower Hotel Medan is 68.8%, while the remaining 31.2% influenced by other variables outside this research.*

**Keywords:** Influence; Service quality; Customer satisfaction.

## **PENDAHULUAN**

Dalam perusahaan jasa, sistem pelayanan sangat penting karena pelayanan merupakan hal yang pokok dalam membangun kepercayaan pelanggan, jika sistem pelayanan dapat diatur dan diterapkan dengan baik dip perusahaan, maka itu akan memberikan nilai positif kepada perusahaan. Perubahan kondisi masyarakat tersebut menyebabkan semakin ketatnya persaingan disegala bidang. Persaingan yang semakin ketat tidak dapat dihindarkan oleh setiap perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Dapat diyakinkan bahwa kunci utama

Perusahaan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasarannya. Pada hakekatnya tujuan dari pemasaran adalah untuk mengetahui dan memahami sifat konsumen dengan baik sehingga produk yang ditawarkan dapat laku terjual. Perilaku konsumen merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang atau jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan staff / karyawan hotel dalam melayani pelanggannya.

Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan. Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Saat ini seringkali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, launching untuk produk baru suatu perusahaan dan tak jarang pula hotel digunakan sebagai sarana untuk berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas. Para pengusaha perhotelan diharapkan tanggap dan memiliki respon yang cepat terhadap perubahan- perubahan ini.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para tamu puas terhadap layanan yang diberikan. Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama. Layanan yang baik akan menyelamatkan makanan yang tak enak.

Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan

pelanggan. Pelanggan yang puas akan memberikan dampak positif terhadap penjualan yang nantinya berdampak pada laba yang diperoleh oleh perusahaan.

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui. Hal ini karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian pelanggan dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Pelanggan yang marah atau tidak puas akan menimbulkan masalah karena dapat berpindah

ke hotel lain dan menyebarkan berita negatif tentang pelayanan buruk hotel. Untuk itu Apabila pelayanan jasa yang diberikan berkualitas maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan yang kemudian menambah kepercayaan pelanggan dalam menggunakan jasa hotel.

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat diketahui bahwa pengunjung hotel Menara Lexus selama 6 bulan terakhir tidak bisa diprediksi karena kedatangan para pengunjung hotel yang selalu berubah setiap bulannya. Jumlah pengunjung tertinggi terjadi pada Januari 2020 yaitu sebanyak 2.539 orang sedangkan jumlah pengunjung terendah terjadi pada bulan September 2019 yaitu sebanyak 1.631 orang. Adapun beberapa faktor ketidakpastian para pelanggan untuk menginap pada Hotel Menara Lexus diantaranya pelayanan yang diberikan Menara Lexus Medan terhadap tamu dianggap masih kurang baik dan belum sesuai dengan yang diharapkan para pelanggan karena pekerja di hotel tidak setiap waktu ada saat para tamu membutuhkan. Sedangkan untuk persediaan fasilitas Menara Lexus Medan tidak sesuai dengan standart hotel berbintang antara lain masalah tempat parkir mobil yang kecil, tidak adanya tempat merokok khusus bagi para tamu yang merokok.

Berdasarkan hal tersebut diatas sehingga penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian pada Hotel Menara Lexus Medan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Menara Lexus Medan".

### **Rumusan Masalah**

Menurut Sugiyono (2016:35) "Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data". Maka berdasarkan batasan masalah yang telah ditentukan diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Desain Penelitian**

Berdasarkan jenis datanya, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif karena data yang digunakan berbentuk angka. Menurut sugiyono (2016 : 8) penelitian kuantitatif

dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan.

### Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1) Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang di selidiki (Supardi, dkk., 2012). Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas perusahaan yang erat kaitannya dengan lingkungan kerja non fisik dengan efektivitas kerja pegawai di Kantor Departemen Agama Kabupaten Labuhanbatu Rantau Prapat.

2) Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2016:142), "Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabannya". Kuisisioner diberikan langsung kepada responden dengan tujuan agar lebih efektif dan efisien menjangkau jumlah sampel dan mudah memberi penjelasan berkenaan dengan pengisian kuisisioner tersebut. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan Skala Likert 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan dan lima alternatif yang ada, yaitu:

**Tabel. 1.Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Bobot</b>
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2016).

3) Wawancara (*interview*),

yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung dengan pegawai untuk memperoleh informasi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan lingkungan kerja non fisik dan efektivitas kerja.

4) Study dokumentasi,

yaitu mengumpulkan data dan informasi dan buku-buku tulisan ilmiah, internet dan literatur lainnya yang berhubungan dengan judul penelitian.

## **Uji Instrumen Penelitian**

### **Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2016:121) Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat valid atau tidaknya suatu instrument. Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu data, dapat dilihat melalui tabel validitas dan reabilitas. Data dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $r$  tabel, mengetahui sejauh mana data dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama atau dapat dikatakan untuk menunjukkan adanya penyesuaian antara sesuatu yang diukur dengan jenis alat pengukur yang dipakai.

### **Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2016:130), "Uji Reabilitas merupakan uji yang berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan.

Dalam pandangan positivistic (kuantitatif), suatu data di nyatakan realibel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda". Untuk menguji kendala kuesioner yang digunakan maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien Cronch Alpha.

Koefisien *Cronch Alpha* menafsirkan korelasi antar sekala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala.

Indikator dapat diterima apabila koefisien alpha di atas 0,70. Menurut Ghozali (2011: 47), suatu konstruk atau variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai Cronch Alpha > 0,70. Adapun rumus *Cronch Alpha* yaitu:

## **Teknik Analisis Data**

Teknik Analisis data yang digunakan/dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah:

### **1. Analisis Deskriptif**

Metode analisis deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menganalisa suatu objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif

gambaran dari suatu keadaan yang sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta- fakta serta sidat-sifat juga hubungan antara fenomena yang diselidiki sehingga memberikan gambaran yang jelas.

### **2. Metode Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana merupakan metode untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel yang lainnya. Variabel penyebab disebut dengan bermacam istilah: variabel bebas, variabel atau variabel independen. Sedangkan variabel akibat dikenal dengan istilah: variabel terikat, variabel Y atau variabel dependen.

Dalam penelitian ini, metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh strategi pengembangan terhadap kinerja karyawan. Agar hasil penelitian yang diperoleh lebih terarah, maka penulis menggunakan program SPSS (*Statistical Packages For The Social Science*) versi 21.00.

### **3. Uji Hipotesis (Uji t)**

Menurut Sugiyono (2016:184) Uji hipotesis adalah uji yang digunakan untuk menyatakan signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Tujuan uji hipotesis adalah untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau

tidak. Uji t dilakukan untuk membuktikan hipotesis dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , dengan kriteria sebagai berikut:

1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< \alpha 0,05$ , maka dikatakan pengaruhnya signifikan.
2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> \alpha 0,05$ , maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan.

#### 4. Uji Koefisien Determinan (*R Square*)

Uji determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Adapun persamaannya adalah:

$$D = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan:

D = Koefisien Determinansi

$r^2$  = Koefisien Korelasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan Hasil Penelitian

#### Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berikut penafsiran dan evaluasi dan jawaban yang ada. Pertanyaan variabel ini menyangkut masalah Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Menara Lexus Medan.

**Tabel 2.**

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 1. Hotel Menara Lexus Dapat Diandalkan Dan Dipercaya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	9	30.0	30.0	30.0
Valid 4	12	40.0	40.0	70.0
5	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil olahan data kuesioner (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel diatas, jawaban responden atas pernyataan 1 (Hotel Menara Lexus dapat diandalkan dan dipercaya) variabel Kualitas Pelayanan diketahui ada sebanyak 9 orang atau sebesar 30% responden yang menyatakan kurang setuju, sebanyak 12 orang atau sebesar 40% responden yang menyatakan setuju, dan sebanyak 9 orang atau 30% responden yang menyatakan sangat setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju dibandingkan alternatif jawaban lain yaitu ada sebanyak 12 orang atau sebesar 40%.

### Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Hasil Uji Validitas

Menurut Ghozali (2012:45) Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung} > 0,3$  tabel maka alat ukur yang digunakan dinyatakan valid dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < 0,3$   $r_{tabel}$  maka alat ukur yang digunakan tidak valid.

## 2. Uji Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah metode pengujian yang digunakan untuk menetapkan apakah instrument dapat digunakan lebih dan satu kali, paling baik oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Apabila nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6 maka instrument tersebut dikatakan reliabel (Ghozali, 2012:41).

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa seluruh instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, yang ditunjukkan dengan nilai dan masing-masing instrument memiliki nilai lebih besar dan 0,6.

### Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan penjelasan mengenai nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), nilai standar deviasi data yang digunakan dalam penelitian.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Deskriptif Statistik**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	30	33	47	38.50	4.329
Kepuasan Pelanggan	30	32	50	40.23	4.125
Valid N (listwise)	30				

Sumber: Hasil penelitian dengan SPSS, Tahun 2020. Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki sampel (N) sebanyak 30, dengan nilai minimum (terkecil) 33, nilai maksimum (terbesar) 47, *mean* (nilai rata-rata) 38,50, *Standar Deviation* (Simpangan baku) variabel ini adalah 4,329.
2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki sampel (N) sebanyak 30, dengan nilai minimum (terkecil) 32, nilai maksimum (terbesar) 50, *mean* (nilai rata-rata) 40,23, *Standar Deviation* (simpangan baku) variabel ini adalah 4,125.

### Analisis Kuantitatif

Dalam penelitian ini metode analisis kuantitatif menggunakan rumus Analisis Korelasi *Product Moment*. Analisis *Korelasi Product Moment* adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dilihat pada rumus sebagai berikut:

Sebelum melakukan perhitungan analisis *product moment* Dalam pembahasan ini penulis akan menguraikan secara rinci data-data angket setelah disebarkan dan diisi oleh responden, untuk itu penulis akan mengolah dan mentabulasikan data tiap-tiap aspek pernyataan.

Penyajian data identitas responden bertujuan untuk mengenal keadaan responden yang diteliti, sehingga lebih memudahkan pemahaman permasalahan yang diperoleh dalam penelitian.

### Analisis Product Moment

Adapun data-data diperoleh melalui tabel tersebut selanjutnya digunakan dalam menghitung korelasi, untuk mencari hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Pelanggan digunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\sum X &= 1155 \\ \sum Y &= 1207 \\ \sum X^2 &= 45011 \\ \sum Y^2 &= 49055 \\ \sum X.Y &= 46899\end{aligned}$$

Untuk mengetahui apakah hubungan variabel X dengan Y signifikan atau tidak, dapat diketahui melalui perhitungan berikut ini dengan menggunakan rumus kolerasi *product moment* yaitu:

### Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian menggunakan regresi linier sederhana dimaksudkan untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan maka dilakukan analisis regresi linier sederhana. Hasil perhitungan menggunakan alat bantu program SPSS Versi 21.0 diperoleh hasil perhitungan koefisien regresi dan nilai konstanta seperti tabel berikut:

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Sederhana**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.809	3.896		2.518	.018
Kualitas Pelayanan	.790	.101	.829	7.857	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Sumber: Hasil penelitian dengan SPSS, Tahun 2020.

Berdasarkan Tabel di atas tersebut, maka dapat dibuat persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 9,809 + 0,790 X.$$

Melalui persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini, maka dapat diuraikan penjelasan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 9,809. Artinya Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 9,809 dengan asumsi bila variabel Manajemen Risiko mempunyai nilai koefisien tetap (nol).

2. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan sebesar 0,790 dapat diartikan bahwa jika Kualitas Pelayanan bertambah atau naik sebesar 1 satuan, maka nilai Kepuasan Pelanggan naik sebesar 0,790 atau sebesar 79%. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan yang positif memberikan arti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan koefisien kolerasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Dari hasil perhitungan di atas dapat diperoleh nilai uji t sebesar 7,857. Nilai  $t_{hitung}$  selanjutnya dibandingkan dengan Nilai  $t_{tabel}$  dengan signifikan 5% ( $\alpha=0,05$ ) yang dapat dilihat pada urutan 27 pada  $t_{tabel}$  sebesar 1,70329. Berdasarkan kriteria pengambilan



keputusan diatas maka  $t_{hitung} 7,857 > t_{tabel} 1,70329$ , artinya ada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Menara Lexus Medan.

### Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Hasil perhitungan Koefisien Determinasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 <sup>a</sup>	.688	.677	2.345

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Sumber: Hasil Penelitian dengan SPSS. Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel diatas dapat dilihat nilai *R Square* sebesar 0,688 atau sama dengan 68,8%, dan dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Menara Lexus Medan yaitu sebesar 68,8%, sedangkan sisanya 31,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar peneleitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan teori-teori yang disajikan peneliti pada bagian-bagian sebelumnya, maka pada bab ini peneliti menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Menara Lexus Medan.

Hasil uji regresi linear sederhana  $Y = 9,809 + 0,790X$ , dapat diartikan bahwa jika Kualitas Pelayanan bertambah atau naik sebesar 1 satuan, maka nilai Kepuasan Pelanggan naik sebesar 0,790 atau sebesar 79%.

Hasil uji t ditemukan sebesar 7,857. nilai  $t_{hitung} (7,857) > t_{tabel} (1,70329)$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya artinya ada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Menara Lexus Medan.

Hasil uji determiniasi (uji R) diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,688 atau sama dengan 68,8%, dan dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Menara Lexus Medan yaitu sebesar 68,8%, sedangkan sisanya 31,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar peneleitian ini.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran berdasarkan dan hasil penelitian sebagai berikut:

Sebaiknya pihak Hotel Menara Lexus memperhatikan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan lebih meningkat.

Sebaiknya pihak manajemen hotel selalu memberikan pelatihan-pelatihan kepada para karyawan dalam melakukan pekerjaan demi meningkatkan kepuasan pelanggan hotel Menara Lexus Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sukmawati, Ida., dan Massie, James D.D. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.729-742, ISSN 2303-11.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora* Vol. 11 No. 1, Tahun 2011. Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Andi: Jogjakarta
- Emmywati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudaha dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. Volume I No.03, Oktober 2016. ISSN : 2502-3780.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 17*. Edisi 6. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Khasanah, Imroatul., dan Pertiwi, Octarina Rina. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Aset*, Februari 2010, hal. 117-124, Vol. 12 No. 2, ISSN 1693-928X.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Normasari, Selvy., Kumadji, Srikandi., dan Kusumawati, Andriani. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember 2013*.
- Panjaitan, Januar Effendi., dan Yuliati, Ali Lili. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Philip Kotler dan Gerry Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Khairruddin Tampubolon, & Koto, F. R. (2019). Analisis Perbandingan Efisiensi Kerja Mesin Bensin Pada Mobil Tahun 2000 Sampai Tahun 2005 Dan Mobil Tahun 2018 Serta Pengaruh Terhadap Konsumsi Bahan Bakar Dan Cara Perawatannya Sebagai Rekomendasi Bagi Konsumen. *Jmemme: Journal Of Mechanical Engineering, Manufactures, Materials And Energy*, 3(2), 76-83. From [Http://ojs.uma.ac.id/index.php/jmemme/article/view/2773](http://ojs.uma.ac.id/index.php/jmemme/article/view/2773).
- Prasetyo, Ari. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. [journal.unnes.ac.id](http://journal.unnes.ac.id).
- Saleh, A. Muwafik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.