

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru)

Yeni Melia¹, Rendi Ardiansyah², Khairul Marlin³, Novriful⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar, Indonesia

¹yenimelia@iainbatusangkar.ac.id, ²rendi@gmail.com, ³khairulmarlin@iainbatusangkar.ac.id,
⁴novriful@iainbatusangkar.ac.id

ABSTRACT: This research aims to explain how facilities and service quality influence customer satisfaction at the New Resty Menara Hotel in Pekanbaru City. The type of research that will be used is a survey with a quantitative approach. The population of this study was all people/guests of the New Resty Menara Hotel in January-November 2022 as many as 15,474 people. The sampling technique used random sampling/probability sampling with the Slovin formula, totaling 99 respondents. Data collection techniques using questionnaires and documentation. Researchers processed the data using statistical tests which were processed using SPSS 26. Based on the research results obtained, the facilities significantly affected customer satisfaction at Hotel New Resty Menara in Pekanbaru City. The Variable of Service Quality significantly affects customer satisfaction at Hotel New Resty Menara in Pekanbaru City. Simultaneously facilities and service quality have a significant and significant effect on customer satisfaction at Hotel New Resty Menara in Pekanbaru City. So it can be concluded that the three hypotheses are accepted or the facilities and service quality simultaneously influence customer satisfaction at the New Resty Menara Hotel in Pekanbaru City.

Keywords: *Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah semua orang/tamu Hotel New Resty Menara pada bulan Januari-November tahun 2022 sebanyak 15.474 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling/probability sampling* dengan rumus *slovin* yang berjumlah 99 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Peneliti mengolah data dengan menggunakan uji statistik yang diolah dengan menggunakan SPSS 26. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru. Secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ketiga hipotesis diterima atau fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru.

Keywords: *Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

To Cite This Artikel

Melia, Yeni. Ardiansyah, Rendi. Marlin, Khairul & Novriful. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jembatan:Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. 20 No. 1, April 2023 DOI: <https://doi.org/10.29259/jmbt.v20i1.20917>

PENDAHULUAN

Perhotelan merupakan industry yang bergerak di bidang jasa yang memadukan produk serta layanan jasa, selain itu pembuatan dan pembangunan hotel di rancang senyaman mungkin bagi para tamu, dimulai dengan bangunan hotel yang menggabungkan interior modern, elegant dan menarik baik itu di kamar, restoran, lounge, bar, ruang makan, dan fasilitas-fasilitas. Dengan hal tersebut pasti membuat sangat nyaman bagi para tamu yang berkunjung dan menginap, kemudian suasana yang sangat beda diciptakan ketika menginap disebuah hotel yang mana para karyawannya selalu menyapa, senyum, sopan dan santun dalam pelayanan dan fasilitas hotel yang bisa digunakan oleh para tamu, semua ini dirancang untuk membuat pengalaman menginap tamu menjadi lebih nyaman. Pada dasarnya industri perhotelan dikenal dengan penjualan jasa perhotelan dan ditunjang dengan keterampilan para pegawai hotel dalam melayani pelanggan.

Salah satu pertimbangan tamu yang memutuskan untuk menginap di suatu hotel adalah kualitas pelayanan staf/karyawan, kemudian juga pelayanan hotel yang dapat digunakan dan dinikmati oleh para tamu, yang memenuhi segala kebutuhan para tamu tersebut. Oleh karena itu, citra kualitas pelayanan oleh tamu mencakup kesan yang berkaitan dengan bukti fisik, keandalan, pemahaman, kepastian, empati, yang diukur dengan instrumen servequal.

Kepuasan pelanggan merupakan kombinasi dari pelayanan dimana pelanggan mengharapkan untuk menerima pelayanan atau hasil yang memenuhi harapan pelanggan (Nurcahyo et al., 2018). Merasakan kepuasan terhadap pelanggan dapat memberikan manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan pelanggan, yang dapat menimbulkan hubungan yang lebih harmonis, dan juga dapat memberikan dasar yang baik untuk pembelian selanjutnya, sehingga timbul perasaan loyalitas pelanggan (Efnita, 2017).

Pada umumnya, fasilitas memiliki dua arti yang berbeda. Pertama, fasilitas diartikan sebagai instalasi objek fisik pada bagian dari infrastruktur. Contoh fasilitas infrastruktur antara lain: AC, lift, penerangan, instalasi listrik. Kedua, fasilitas diartikan sebagai hal-hal yang dibutuhkan untuk kehidupan baik berupa benda fisik maupun benda non fisik. Contoh fasilitas objek fisik antara lain fasilitas gymnasium dan sejenisnya. Contoh fasilitas non fisik, seperti layanan makanan atau restoran (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018). Fasilitas yang lengkap akan memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pernyataan ini didukung dengan hasil penelitian (Meftahudin, 2018), semakin lengkap fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan maka pelanggan akan semakin tertarik dan akan langsung memutuskan bahwa perusahaan tersebut merupakan pilihan pertama berdasarkan persepsi mereka terhadap fasilitas yang ditawarkan, bukan hanya fasilitas saja yang penting, tetapi kualitas pelayanan juga harus diperhatikan dalam industry jasa terutama perhotelan. Kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan, dan kualitas pelayanan juga terkait erat dengan perusahaan. Masalah pelayanan sebenarnya tidak terlalu sulit untuk dihadapi, tetapi dapat dengan mudah terancam jika tidak ditanggapi dengan serius (Wasiman, 2017).

Kualitas pelayanan merupakan hal yang utama dari alat ukur untuk mencapai sistem dan *service excellence* di dalam perusahaan. Kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi dua standar yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan jenis kualitas pelayanan yang buruk. Menurut (Kasmir, 2017) kualitas pelayanan adalah perilaku dan tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha atau perusahaan untuk memuaskan pelanggan.

Beberapa peneliti telah menguji secara empiris adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan didasarkan pada keunggulan produk dan pelayanan yang memenuhi harapan dan memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga terjadi kepuasan konsumen (Riyani et al., 2021). Kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan aktual yang mereka inginkan. Kualitas layanan adalah hal terpenting dalam perusahaan, dengan melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan (Ritonga & Pane, 2020).

Melihat perkembangan saat ini dengan semakin bertambah jumlah hotel, terlihat jelas persaingan antar hotel semakin kuat dan persaingan semakin meningkat baik dari segi kualitas pelayanan maupun fasilitas hotel. Terdapat salah satu Hotel yang terletak di Pekanbaru yaitu Hotel New Resty Menara. Hotel New Resty Menara merupakan hotel bintang 3 yang menawarkan penginapan yang sering di kunjungi oleh pengunjung dari kota Pekanbaru maupun luar kota.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap tamu Hotel New Resty Menara mengenai fasilitas Hotel banyaknya keluhan dari pihak tamu seperti karena Hotel tidak memiliki sarana rekreasi dan olahraga seperti kolam renang dan tempat gym, hal tersebut dapat menyebabkan kebosanan bagi pelanggan atau tidak adanya aktivitas lain yang bisa mereka lakukan selama berada di hotel. Adapun lahan parkir yang tidak terlalu luas membuat pelanggan kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya sendiri, apalagi bus wisata ketika datang rombongan seringkali mereka kesulitan untuk parkir hotel karena tempat parkir yang terbatas kalau ada event besar. Selanjutnya keluhan pelanggan di ruangan aula hotel tidak memiliki toilet yang memadai dan tidak ada nya tanda atau plang toilet pria dan wanita yang jelas di sekitar toilet di lantai room meeting. Selain itu masalah lain yang dirasakan oleh pelanggan terkait layanan seperti jaminan dalam menyelesaikan kebersihan kamar dan pelayanan staf hotel yang kurang cepat tanggap terkait pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan menuju lobi. Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan maka tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

TINJAUAN PUSTAKA

Perilaku konsumen adalah aktivitas langsung atau terlihat dalam perolehan dan penggunaan barang atau jasa, termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan aktivitas tersebut. Menurut (Kotler & Keller, 2016) perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan memiliki kebutuhan serta keinginan mereka terpuaskan dengan barang, jasa, ide atau pengalaman.

Menurut (Kotler & Keller, 2016) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Fasilitas merupakan sarana penunjang yang meliputi segala macam barang, peralatan dan perlengkapan yang memiliki peran penting bagi alat kerja (Nawawi & Puspitowati, 2017). Fasilitas adalah segala jenis peralatan yang bersifat

fisik dan disediakan oleh penyedia jasa untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan dan termasuk dalam kategori fasilitas yang dapat berupa alat, perlengkapan, uang dan ruang kerja (Endang & Sugiyanto, 2019).

Fasilitas adalah komponen independen dari produk yang dapat dengan mudah ditingkatkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model pelayanan. Ini bisa menjadi faktor dalam menghasilkan kepuasan pelanggan ketika semakin banyak fasilitas yang disediakan dan konsumen benar-benar membutuhkannya (Akbarezky & Santoso, 2019). Selanjutnya (Lupiyoadi, 2014) memberikan definisi jasa sebagai berikut “Jasa adalah setiap kegiatan ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.

Menurut (Tjiptono & Diana, 2019) kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Jika evaluasi yang dihasilkan positif dan fasilitas membantu proses atau lancarnya proses memenuhi kebutuhan tersebut, maka fasilitas ini akan berdampak pada kepuasan pelanggan selama menginap. Atas dasar itu, dapat dikatakan bahwa fasilitas memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan proses penerapan strategi yang menghubungkan seluruh manajer dan karyawan untuk mewujudkan visi secara bertahap dan terstruktur (Yunaida, 2018). Pelayanan adalah langkah yang dapat terhubung dari satu sisi ke sisi lain, awalnya tanpa kepemilikan dan tidak berwujud (Sutrisno et al., 2017). Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan tergantung pada kesesuaian dan keinginan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Bagi perusahaan yang menyediakan jasa, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi ukuran kepuasan pelanggan. Jika persepsi kualitas pelayanan tidak sesuai dengan yang diinginkan, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa, bahkan menimbulkan dampak buruk lainnya bagi perusahaan.

Menurut (Tjiptono & Diana, 2019) menunjukkan bahwa indeks kepuasan kualitas pelayanan dan dimensi kualitas pelayanan, yaitu berwujud, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan, yang diukur pada skala apa pun, berdampak pada kepuasan pelanggan. Pengaruh antara kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan diperkuat oleh jurnal (Farid Tiza & Susanti, 2019) yang menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Syahfitri & Kusnanto, 2021) menyatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kombinasi dari pelayanan dimana pelanggan mengharapkan untuk menerima pelayanan atau hasil yang memenuhi harapan pelanggan (Nurcahyo et al., 2017). Orang akan merasa bahwa apa yang ditawarkan oleh penawaran pelayanan memiliki banyak potensi untuk mempertahankan pelanggan dalam langganannya jangka panjang (Nurcahyo et al., 2017)

PENELITIAN RELEVAN

Untuk menghindari anggapan kesamaan diperlukan bahan perbandingan dan referensi maka kajian dalam penelitian ini mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian Feni Maryati dan Nur Elfi Husda (2020).

Penelitian (Maryati & Husda, 2020), berjudul “*Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel di Kota Batam*”,

penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan menganalisis apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dapat dilihat dari hasil uji t bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji-f, untuk variabel dependen kepuasan pelanggan, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Holiday Inn Batam secara bersamaan.

2. Hasil Penelitian Sartika Moha dan Sjendry Loindong (2016)

Penelitian (Moha et al., n.d.), berjudul "*Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado*", penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel yuta di Kota Manado. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa : Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara parsial Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Hasil Penelitian Siti Syahsudarmi (2018)

Penelitian (Syahsudarni, 2018), berjudul "*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru*", penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah fasilitas dan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi Bengkalis di Pekanbaru. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi Bengkalis di Pekanbaru. Sedangkan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi fasilitas.

4. Hasil Penelitian Fitri Fadillah dan Intisari Haryanti (2021)

Penelitian (Fadillah & Haryanti, n.d.), berjudul "*Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima*" Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. Populasinya adalah seluruh pelanggan yang sudah menggunakan jasa PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) dengan sampel 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

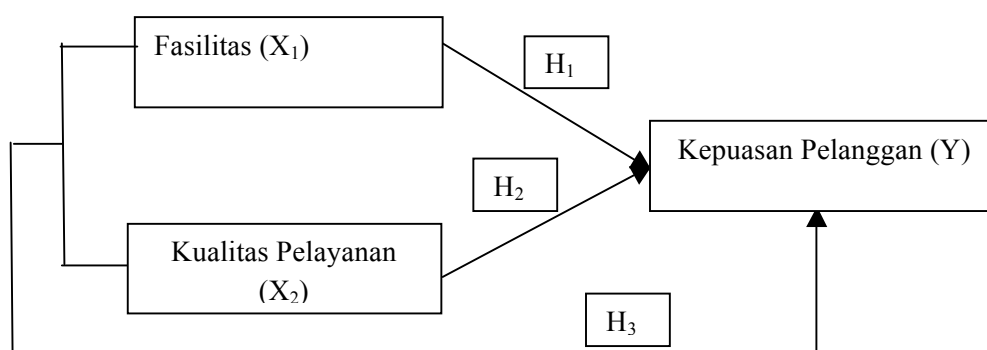
5. Hasil penelitian Arbi Ramadhan Komarudin dan Nurvita Trianasari (2021)

Penelitian (Komarudin & Trianasari, n.d.), berjudul "*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampak Loyalitas Pelanggan di Cafe Halaman Bandung*", pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dampak loyalitas pelanggan pada Cafe Halaman Bandung. Penelitian ini dilakukan di Cafe Halaman Bandung dengan menggunakan fasilitas dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas, Kepuasan

Pelanggan sebagai variabel mediasi dan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini merupakan semua pengunjung cafe halaman Bandung. Teknik pengambilan sampel yaitu probability sampling dengan teknik random sampling dan rumus slovin untuk pengambilan data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, analisis jalur, dan uji hipotesis dengan Uji t dan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada penelitian ini klasifikasi nilai presentase dari keempat variabel Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan termasuk kedalam kategori baik. Variabel Fasilitas dan Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Dan Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Cafe Halaman Bandung memiliki pengaruh sebesar 118,8%.

Kerangka Berpikir

Berdasarkan teori pada kajian teori sebagaimana telah diuraikan pada sebelumnya, dapat disusun suatu kerangka pemikiran untuk menganalisis pengaruh fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Resty Menara di Kota Pekanbaru.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁: Terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru

H₂ : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru

H₃ : Terdapat pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru

Hipotesis penelitian antara variabel independen (X_1 , X_2) terhadap variabel dependen (Y) diuji dengan tingkat signifikansi $<0,05$. Jika secara statistik signifikan, maka interaksi antara variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Namun jika sebaliknya maka hasil pengujian tidak bisa mendukung hipotesis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh tamu Hotel Resty Menara. Jumlah responden yang datang langsung ke Hotel New Resty Menara dalam hitungan periode bulan Januari – November 2022 adalah sebanyak 15.474 responden.

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus solvin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

N = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Persentase tingkat kesalahan (10% atau 0,1)

Berdasarkan rumus di atas, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{15.474}{1 + (15.474 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{15.474}{1 + 154,74}$$

$$n = \frac{15.474}{155,74}$$

$$n = 99$$

Jumlah responden yang datang langsung ke Hotel New Resty Menara dalam hitungan selama periode tahun 2022 dengan jumlah sampel 99 orang dengan Teknik pengambilan sampel acak. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu pengunjung atau tamu yang menginap di Hotel Resty Menara. Penelitian melakukan penyebaran kuesioner dengan cara mendatangi satu persatu calon responden. Penyebaran dilakukan dalam lingkungan Hotel New Resty Menara.

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber
Fasilitas	1. Fasilitas Restoran beserta pendukungnya. 2. Tersedia Ballroom untuk acara tertentu 3. Tersedia area parkir kendaraan untuk pengunjung 4. Fasilitas kamar tidur dengan perlengkapan yang lengkap. 5. Tersedia fasilitas olahraga dan hiburan di hotel.	(Annishia & Prastiyo, 2019)

Kualitas Pelayanan	1. Jaminan 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Bukti Langsung 5. Empati	(Prianggoro & Sitio, 2019)
Kepuasan Pelanggan	1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan dan jasa 3. Emosi 4. Harga 5. Biaya	(Prianggoro & Sitio, 2019)

Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil dari olahan SPSS uji validitas dan reliabel ditemukan bahwa seluruh instrument atau indikator dalam penelitian dinyatakan valid dan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 2. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	99
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}

Sumber: Data olahan SPSS 26, 2022

Tabel 2 diatas menunjukkan nilai Asymp berdasarkan uji normalitas *Kolmogorov Smirnov*. Sig.(2-tailed) 0,200. Hasil ini membuktikan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari nilai tingkat kepercayaan $\alpha=0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data residual model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Multikolinearitas

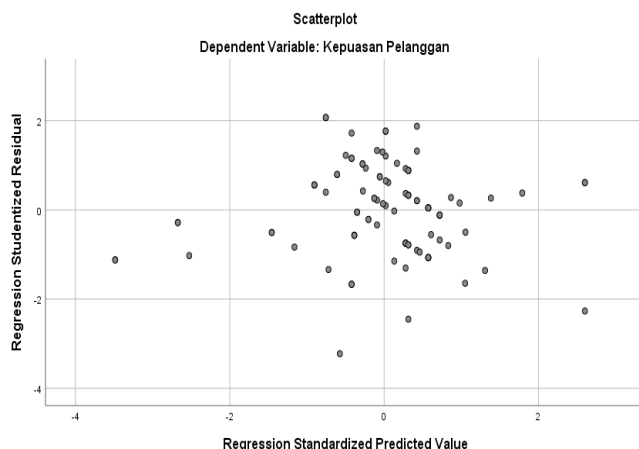
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fasilitas	,649	1,542
	Kualitas Pelayanan	,649	1,542

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data olahan SPSS 26, 2022

Hasil uji multikolinearitas pada Tabel 3 di atas menunjukkan nilai tolerance 0,649 untuk variabel fasilitas dan 0,649 untuk variabel kualitas pelayanan. Nilai VIF variabel fasilitas dan kualitas pelayanan sebesar 1,542. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa nilai toleransi untuk

kedua variabel $> 0,10$ dan $VIF < 10$. Berdasarkan evaluasi dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas kepuasan pelanggan antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan.



Gambar 2. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Berdasarkan *scatterplot* pada Gambar 2, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan terdapat titik-titik yang tersebar pada grafik di bawah dan di atas sumbu di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, serta tidak terdapat pola yang beraturan. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas pada model regresi. Berdasarkan Gambar 2 terlihat dari scatter plot di atas bahwa model regresi layak untuk memprediksi kualitas fasilitas dan pelayanan berdasarkan variabel independen yaitu kepuasan pelanggan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel New Resty Menara Pekanbaru. Hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 26 ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Deskripsi Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a		
Model		Unstandardized Coefficients
		B
1	(Constant)	3,852
	Fasilitas	,291
	Kualitas Pelayanan	,512
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan		

Sumber: Data olahan SPSS 26, 2022

Hasil analisis linear berganda tersebut jika dijadikan kedalam persamaan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 3,852 + 0,291 X_1 + 0,512 X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut dijelaskan sebagai berikut :

- a atau nilai konstanta sebesar 3,852 variabel dependen Kepuasan Pelanggan akan sama nilainya dengan konstanta sebesar 3,852 artinya apabila variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dianggap konstan atau nol maka kepuasan pelanggan pada Hotel New Resty Menara meningkat sebesar 3,852 apabila nilai X_1 dan X_2 bernilai sama dengan nol.
- Nilai koefisien regresi variabel fasilitas (X_1) bernilai positif yaitu 0,291 artinya jika variabel fasilitas naik (meningkat) 1 satuan maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan sebesar 0,291 satuan dengan asumsi variabel dependen lainnya tetap (konstan). Hal ini berarti bahwa X_1 berpengaruh pada Y
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) bernilai positif yaitu sebesar 0,512 artinya jika variabel kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka kepuasan pelanggan mengalami peningkatan sebesar 0,512 satuan dengan asumsi variabel independennya konstan. Hal ini berarti bahwa X_2 berpengaruh pada Y.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk menguji dan mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen (fasilitas dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru.

Tabel 5. Deskripsi Hasil Uji T

Coefficients ^a				
Nomor	Variabel	t	Sig.	A
1	Fasilitas	3,699	0,000	0,05
2	Kualitas Pelayanan	6,008	0,000	0,05
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber: Data Olahan SPSS 26, 2022

Pengaruh masing-masing variabel yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari tingkat signifikan (Probabilitas) dan juga dapat dilihat t_{hitung} jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, jika pada tingkat signifikannya adalah $< 0,05$ maka dapat dikatakan variabel tersebut berpengaruh, hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru

Diketahui bahwa untuk menunjukkan t_{tabel} adalah $df = n - 2$ yaitu $99 - 2 = 97$, jadi nilai t_{tabel} di angka 1,66071. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru dengan hasil pengujian (Uji T) antara variabel fasilitas dengan kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $3,699 > t_{tabel}$ 1,66071 dengan nilai signifikan (probabilitas) sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa fasilitas berpengaruh

terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru

Diketahui bahwa untuk menunjukkan t_{tabel} adalah $df=n-2$ yaitu $99-2=97$, jadi nilai t_{tabel} di angka 1,66071. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru dengan hasil pengujian (Uji T) antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $6,008 > t_{tabel}$ 1,66071 dengan nilai signifikan (probabilitas) sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru.

Uji Simultan (Uji F)

Pengaruh masing-masing variabel pada uji F adalah fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dari tingkat signifikan (probabilitas) dan juga dapat dilihat f_{hitung} . Dasar pengambilan keputusan dalam uji F :

1. Jika tingkat nilai signifikannya $< 0,05$ atau jika $f_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
2. Jika tingkat nilai signifikannya $> 0,05$ atau $f_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima, artinya tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 6. Deskripsi Hasil Uji F

ANOVA ^a			
Model		F	Sig.
1	Regression	58,677	,000 ^b
	Residual		
	Total		
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan			
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas			

Sumber: Data olahan SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dibuktikan bahwa nilai signifikan untuk pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, dan nilai f_{hitung} sebesar $58,677 > f_{tabel}$ 3,09, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (fasilitas dan kualitas pelayanan) dengan signifikan memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru). Sehingga model regresi yang diperoleh layak digunakan untuk melakukan prediksi. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat besarnya hubungan yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas akan diikuti oleh variabel terikat pada porsi yang sama. Nilai koefisien determinasi adalah antara (R^2) sampai 1 (dalam presentase dari mulai 0 sampai dengan 100%), jika mendekati angka satu maka kemampuan variabel independen dikatakan hampir memberikan seluruh informasi yang diinginkan untuk memprediksi variabel independen. Untuk menentukan koefisien determinasi dapat dilihat nilai R Square data yang telah di uji.

Tabel 7. Uji Koofisien Determinasi

Model Summary	
Model	R Square
1	,550
Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas	

Sumber: Data olahan SPSS 26, 2022

Dari tabel 7 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,550, artinya presentase fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 55%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS 26, diketahui bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru. Fasilitas mempunyai andil besar dalam kepuasan pelanggan di Hotel New Resty Menara. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori dari (Maryati & Husda, 2020) yang menyatakan bahwa fasilitas yang bagus yang diberikan oleh hotel besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di hotel. Setelah dilihat dari hasil perolehan tentang pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan maka hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian sebelumnya oleh (Moha et al., n.d.) bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena fasilitas mendukung salah satu faktor bahwa pelanggan merasa puas di Hotel.

Hipotesis penelitian pertama yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru diterima. Terbuktinya hipotesis tersebut dapat memberikan informasi bahwa fasilitas perlu diperhatikan bagi hotel bahwa semakin lengkap fasilitas yang diberikan kepada pelanggan maka akan semakin puas pelanggan dan menginap kembali ke hotel tersebut dan sebaliknya, semakin kurang fasilitas yang didapatkan pelanggan maka semakin sedikit pelanggan yang akan datang kembali.

Dari hasil menunjukkan bahwa Fasilitas di Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru sudah cukup bagus terutama di bagian room meeting dan kamar hotel. Adapun fasilitas pendukung lainnya di Hotel New Resty Menara: Memiliki 60 kamar dengan type (*Resty Suite, Deluxe, Standart, Superior*), *Electric Room Key* di seluruh kamar, Memiliki Mushola, memiliki *Coffe & Tea Making Facility*. Hotel New Resty Menara disarankan agar memperhatikan fasilitas pendukung lainnya. Yang perlu diperhatikan Hotel dalam hal fasilitas adalah fasilitas pendukung seperti toilet di room meeting, tempat hiburan atau tempat sarana olahraga seperti gym.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS 26, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru. Kualitas pelayanan juga mempunyai andil besar dalam kepuasan pelanggan di Hotel New Resty Menara dimana hotel termasuk industri jasa. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti kualitas

pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan menurut (Fadillah & Haryanti, n.d.) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Setelah dilihat dari hasil perolehan tentang pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian sebelumnya oleh (Komarudin & Trianasari, n.d.) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena kualitas pelayanan adalah salah satu faktor utama bahwa pelanggan merasa puas di Hotel.

Hipotesis penelitian pertama yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru diterima. Terbuktinya hipotesis tersebut dapat memberikan informasi bahwa fasilitas perlu diperhatikan bagi hotel bahwa semakin lengkap fasilitas yang diberikan kepada pelanggan maka akan semakin puas pelanggan dan menginap kembali ke hotel tersebut dan sebaliknya, semakin kurang fasilitas yang didapatkan pelanggan maka semakin sedikit pelanggan yang akan datang kembali.

Hipotesis penelitian kedua yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru diterima. Terbuktinya hipotesis tersebut dapat memberikan informasi bahwa kualitas Pelayanan perlu diperhatikan bagi hotel bahwa baik kualitas pelayanan yang didapatkan pelanggan maka akan semakin puas pelanggan selama menginap di Hotel New Resty menara.

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji f dapat diketahui bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Maka dapat disimpulkan fasilitas (X_1) dan kualitas Pelayanan (X_2) Berpengaruh Secara Simultan Terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru.

Penelitian ini diperkuat dengan penelitian (Maryati & Husda, 2020) Pada Holiday Hotel di Batam yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh secara simultan menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Mengingat pentingnya kebutuhan pelanggan maka diperlukan fasilitas yang mendukung dan kualitas pelayanan yang baik supaya pelanggan merasa puas dan kembali menginap di Hotel New Resty Menara.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai penilaian pertama untuk penelitian selanjutnya, selain itu juga menambah jumlah item dari setiap variabel yang disajikan kepada responden untuk kepuasan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesimpulan yang lebih baik dan lebih banyak referensi untuk pengembangan ilmu strategi pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

Akbarezky, R., & Santoso, E. B. (2019). Pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen mie setan malang. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 5(2017), 270–273.

- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier the Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19–28.
- Aryani Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(0), 1–14. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4225>
- Efnita, T. (2017). Effect Of Variation Of Products, The Service Quality, Price And Location On Customer Satisfaction Wedding Organizer. In *Jurnal AdBispreneur* (Vol. 2, Issue 2).
- Endang, E., & Sugiyanto, S. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Manajemen*, 4(3), 1031. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.269>
- Fadillah, F., & Haryanti, I. (n.d.). *Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima*. 3(2), 125–139.
- Farid Tiza, M., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*, 1–8.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada.
- Komarudin, A. R., & Trianasari, N. (n.d.). *The Influence Of Facility And Service Quality Towards Customer Satisfaction And Its Impact On Customer Loyalty In Café Halaman Bandung*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Edisi 15). London: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=d93gc4cAAAAJ&citation_for_view=d93gc4cAAAAJ:UebtZRa9Y70C
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). *Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada holiday hotel di kota batam*. VIII(1), 20–27.
- Meftahudin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantin UNSIQ Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Unsiq). 281–288.
- Moha, S., Loindong, S., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (n.d.). *The Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction And Facilities*. 4(1), 575–584.
- Nawawi, M. T., & Puspitowati, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 320–334. <https://doi.org/10.24912/je.v20i2.163>
- Nurcahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, 8(1), 23. <https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>
- Nurcahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2018). *The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta*. 8(May 2017), 23–29. <https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>
- Prianggoro, N. F., & Sitio, A. (2019). Effect Of Service Quality And Promotion On Purchase Decisions And Their Implications On Customer Satisfaction. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 6(6), 51–62. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3251747>
- Ritonga, H. M., & Pane, D. P. (2020). *Pengaruh Kualitasn Pelayanan Dan Emisional Terhadap*

- Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan.* 12(2), 30–44.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan , Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota Quality Analysis Of Service , Trust And Cooperation Image On Satisfaction And Loyalty Of Members Cahyono , 3 Nurul Qomariah Program Studi Magister Manaj.* 7(2), 157–174.
- Syahfitri, M. N., & Kusnanto, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 216–237. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i1.567>
- Syabsudarni, S. (2018). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layana Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru.* 6(1), 47–60.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan.* Andi Offset.
- Wasiman. (2017). *Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Property Di Kota Batam.* 122–129.
- Yunaida, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(1), 61–72. <https://doi.org/10.33059/jmk.v7i1.758>

Melia, Yeni.,Ardiansyah, Rendi., Marlin, Khairul & Novriful. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru.*