

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN DATA

4.1. Gambaran Umum Hotel Equator

4.1.1. Sejarah Hotel Equator

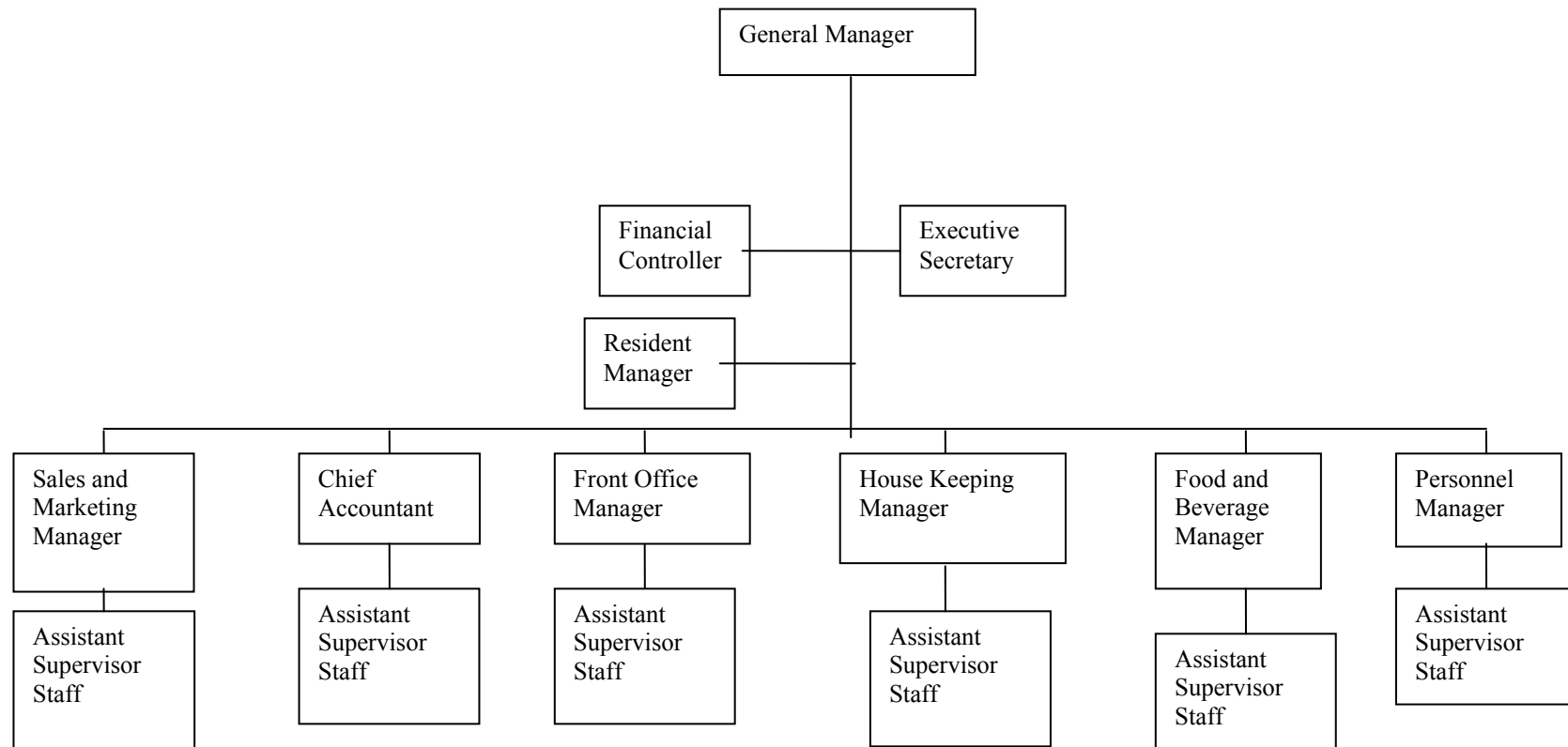
Secara resmi Hotel Equator Surabaya ini berdiri pada tanggal 4 Agustus 1995 dibawah kepemilikan PT. Equator Dayatama Semesta. Pemilik dari Hotel Equator Surabaya sendiri yaitu Bapak Djabah Soekarno dengan *General Managernya* Bapak Kiem Setyawan dimana beliau telah mempunyai banyak pengalaman di dunia perhotelan, sehingga dapat menjalankan bisnis perhotelan yang sekarang ini berkembang dengan pesatnya.

Dalam usaha dan perkembangannya, Hotel Equator Surabaya dikelola oleh PT. Dinamika Sarana yang merupakan *member of Equator Group* yang ada di Indonesia, sehingga semua hal yang dibutuhkan dan diperlukan oleh Hotel Equator Surabaya ini dapat diatur secara baik dan terencana, supaya semua kegiatan yang terjadi didalamnya sesuai dengan fungsi dan kapasitas kerjanya.

Hotel Equator sebagai "*Family Resort Hotel*" di Surabaya yang berdiri diatas tanah seluas 3.6 ha dengan cuaca yang tropis, sangat cocok untuk keperluan bisnis ataupun liburan sekeluarga dan masing-masing kamar mempunyai ruang tamu dan teras untuk bersantai yang dilengkapi dengan meja dan kursi yang menghadap ke taman yang begitu indah dan sejuk, juga hanya 20 menit menuju bandara udara Juanda, 15 menit menuju pusat kota, 25 menit menuju Pelabuhan Tanjung Perak. Semboyan yang dimiliki adalah "*A Reflection of Perfection*" yang mempunyai arti bahwa setiap tamu yang ingin menikmati fasilitas-fasilitas di hotel ini dengan bentuk *Cottage* yang mewah membuat hati dan pikiran senantiasa serasa nyaman. Lingkungan yang bersih dan hijau serta jauh dari keramaian kota membuat tamu merasa tenang dan dengan banyaknya rerimbunan pohon dan tanaman-tanaman yang hijau menjadikan suasana terasa sejuk dan segar terutama di pagi hari.

4.1.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan pedoman yang diperlukan untuk melakukan pembagian kerja, pembagian tugas, dan tanggung jawab, sehingga kegiatan usaha perusahaan dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan.



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Hotel Equator

Pada bagian ini akan dijelaskan secara ringkas gambaran dari masing-masing anggota organisasi, tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, seperti yang tercantum di bawah ini:

1. General Manager

- Menentukan tujuan dan kebijaksanaan operasional perusahaan secara keseluruhan dan bertanggung jawab langsung kepada pemilik.
- Mengkoordinir, mengawasi serta menilai hasil dari kegiatan operasional perusahaan.
- Memberikan pengarahan pada *top* manajemen lainnya serta sebagai pengambil keputusan dan penentu tindak lanjut yang harus dilaksanakan atas penyimpangan-penyimpangan material yang terjadi.

2. Executive Secretary

- Mencatat dan mengurus hubungan surat-menyurat yang masuk dan keluar.
- Mencatat dan mengingatkan kegiatan-kegiatan yang harus dihadiri oleh *General Manager*.

3. Resident Manager

- Bertanggung jawab atas pelaksanaan pengoperasian kamar hotel setiap harinya.

4. Sales and Marketing Manager

- Menetapkan *marketing and sales operation* dan prosedur serta melaksanakannya atas persetujuan dari *General Manager*.
- Bersama-sama dengan *front office manager* mengawasi apakah semua *reservation* ditangani dengan baik.
- Menetapkan *objective* dan strategi untuk *marketing* misalnya: mengatur jadwal *sales call*, menganalisa segmentasi pasar dan hubungan baik dengan para *customer*.

5. Chief Accountant

- Bertanggung jawab atas kegiatan pembukuan, pembendaharaan, dan pengawasan yang meliputi penyiapan laporan, pencatatan, dan analisa dalam penyusunan laporan keuangan.

6. Front Office Manager

- Bertanggung jawab atas kelancaran operasional dari *front office departement*. Menetapkan kebijakan dan *policy* dari *front office operation* dan melaksanakannya di bawah persetujuan *General Manager*.
- Mengawasi dan memastikan bahwa semua *reservation* ditangani dengan baik.
- Bersama-sama dengan *sales and marketing staff* memastikan bahwa *room night production* sesuai dengan target.
- Mengawasi *service* telepon dan telex yang diberikan, apakah para staff melayani dengan ramah dan bertanggung jawab atas semua pesan-pesan yang diberikan.
- Memastikan agar *front office staff* selalu berpenampilan bersih dan menarik ramah tamah, sopan santun dan memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu yang akan menginap dan yang akan meninggalkan hotel.

7. House Keeping Manager

- Menjaga dan merawat seluruh ruangan hotel termasuk kamar-kamar dan *public area*.
- Memberikan pelayanan kepada tamu yaitu membersihkan dan memenuhi kebutuhan tamu yang berhubungan dengan kelengkapan kamar.
- Memastikan bahwa laundry operation berjalan dengan baik dan efisien.
- Bersama-sama dengan *chief engineer* dan *front office manager* mengadakan program untuk pemeliharaan dan memperbaiki kamar-kamar dan *public area*.

8. Food and Beverage Manager

- Menangani seluruh masakan dan minuman keperluan hotel, serta memberikan pelayanan bila diadakan suatu konferensi, *banquet*, *outside catering* dan lain-lain.

9. Personnel Manager

- Bertanggung jawab atas seluruh susunan kepegawaian di hotel.
- Menetapkan peraturan-peraturan dan melaksanakannya atas persetujuan *General Manager*.

- Mengadakan pertemuan secara berkala dengan seluruh *department head* untuk meninjau kelancaran operasi dan mendiskusikan metode-metode yang dapat meningkatkan produktivitas.
- Memerlihatkan segala masalah dan keluhan karyawan serta menanganinya dengan hati-hati.
- Mengambil tindakan untuk mendisiplin karyawan yang tidak mematuhi peraturan.

10. Finance Manager

- Menerima dan mengetahui laporan posisi keuangan tunai dan bank.
- Memonitor *outstanding* piutang.
- Memonitor *credit policy*.
- Membuat proyeksi bulanan *cash flow*.
- Memberikan semua proyeksi kepada *chief finance executive*.

4.1.3. Produk

Hotel Equator mempunyai dua produk antara lain:

Superior Suite	Rp 390.000,00/malam/net
Deluxe Suite	Rp 444.000,00/malam/net
Equator Suite	Rp 1.100.000,00/malam/net

Tabel 4.1. Jenis dan Jumlah Kamar Hotel Equator

Nama Kamar	Jumlah kamar
Superior Suites	54
Deluxe Suites	54
Equator Suites (two bed rooms)	6
Total	114

Sumber: hasil olahan sendiri

Dengan mendapatkan fasilitas :

- Makan pagi prasmanan untuk 2 dewasa dan 2 anak.
- Minuman selamat datang pada saat *check-in*.
- Akses bebas ke kolam renang.
- Akses bebas menggunakan lapangan tenis (pagi/sore hari).
- Fasilitas ‘*Coffee and tea maker*’ di kamar (*Deluxe Suite*).
- 1 (satu) voucher gratis menginap di *Superior Suite* setiap 10 malam masa tinggal (akumulasi).
- *Souvenir* Hotel Equator Surabaya.
- Perpanjangan waktu *check out* pukul 15.00 WIB (tergantung persediaan kamar).

4.1.4. Fasilitas Kamar

Hotel Equator merupakan hunian di tengah taman yang mempesona. Seluruh kamar-kamarnya berada di lantai dasar. Tiap kamar dilengkapi dengan saluran *IDD*, TV parabola, , dan pengatur AC.

4.1.5. Layanan dan Fasilitas

Selain pusat layanan bisnis, hotel Equator juga memiliki kolam renang terbuka dengan kursi berjemur dan kolam untuk anak-anak, dua lapangan tenis, lintasan lari, layanan *concierge* termasuk penyewaan mobil dan transportasi bandara, *laundry*, layanan pijat, fasilitas kesehatan, kotak penyimpanan barang berharga, dan toko yang menjual obat-obatan.

4.1.6. Lokasi

Hotel Equator yang terletak di Jalan Pakis Argosari No. 47 mempunyai akses yang mudah untuk menuju Hotel tersebut antara lain 20 menit menuju bandara udara Juanda, 15 menit menuju pusat kota, 25 menit menuju Pelabuhan

Tanjung Perak, 10 menit menuju Supermall Pakuwon Indah, dan 5 menit menuju Golden City Mall.

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner cukup representatif. Pengujian validitas dapat digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

Sebagai contoh, peneliti mengambil untuk variabel p1 (puas dengan jenis kamar yang ditawarkan) :

1. $H_0: \rho = 0$ (tidak ada hubungan antara p1 dengan skor total produk)
2. $H_1: \rho \neq 0$ (ada hubungan antara p1 dengan skor total produk)
3. Dengan α (*taraf signifikansi*) sebesar $5\% = 0.05$
4. Kesimpulan: dengan menggunakan α (*taraf signifikan*) sebesar 5% , sedang nilai probabilitas sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$), ada hubungan yang signifikan antara p1 dengan skor total prod atau dengan kata lain atribut puas dengan jenis kamar yang ditawarkan (p1) valid. Secara rinci dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2. Uji Validitas

No.	Atribut	Koefisien Korelasi	Probabilitas (Sign)	Kesimpulan
	Produk			
1	Jenis kamar yang ditawarkan	0.986	0.000	Valid
2	Fasilitas kamar yang ditawarkan	0.968	0.000	Valid
3	Interior kamar yang ditawarkan	0.992	0.000	Valid
4	Suasana atau atmosfir kamar yang ditawarkan	0.992	0.000	Valid
	Pelayanan			
1	Penampilan karyawan	0.927	0.000	Valid
2	Pelayanan yang diberikan	0.867	0.000	Valid
3	Keramahan dan kemampuan berkomunikasi karyawan	0.882	0.000	Valid
4	Wawasan karyawan	0.895	0.000	Valid
5	Kepedulian dan perhatian karyawan	0.937	0.000	Valid
	Harga			
1	Harga cukup kompetitif	0.956	0.000	Valid
2	Harga sebanding dengan fasilitas indoor	0.938	0.000	Valid
3	Harga sebanding dengan fasilitas outdoor	0.915	0.000	Valid
4	Harga sebanding dengan pelayanan	0.887	0.000	Valid
5	Pembayaran melalui voucher sangat membantu	0.919	0.000	Valid
	Lokasi			
1	Letaknya strategis	0.906	0.000	Valid
2	Mempunyai daya pikat yang menarik	0.882	0.000	Valid
3	Memiliki akses yang mudah	0.941	0.000	Valid
4	Suasana lingkungan tenang dan nyaman	0.962	0.000	Valid

Sumber: lampiran 2, diolah

Terlihat bahwa semua probabilitas (sign) pada atribut produk, pelayanan, harga, dan lokasi lebih kecil dari 0.05 sehingga keputusan adalah semua item yang menyusun kuesioner dinyatakan valid.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari angka *alpha* (α) apabila lebih besar dari 0.6 maka dinyatakan reliabilitas.

Tabel 4.3. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Produk	0.9888	0.6	Reliabel
Pelayanan	0.9426	0.6	Reliabel
Harga	0.9548	0.6	Reliabel
Lokasi	0.9413	0.6	Reliabel

Sumber : lampiran 3, diolah

Hasil pengujian reliabilitas kuesioner diatas menunjukkan bahwa kuesioner dinyatakan reliabel karena nilai *alpha* lebih besar dari nilai kritis.

4.3. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini kuesioner yang disebarakan sebanyak 140 buah, namun kuesioner yang dapat digunakan untuk analisis sebanyak 120 kuesioner.

Variabel-variabel dalam identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan, bertempat tinggal di Surabaya, pekerjaan, jenis kamar yang sering digunakan, pengeluaran untuk jasa dan fasilitas, mengetahui hotel Equator dari siapa, yang menyarankan menginap, keperluan menginap, lama menginap, hari menginap, dan alasan menginap. Distribusi frekuensi dari masing-masing variabel identitas responden dibahas secara rinci sebagai berikut.

Tabel 4.4. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase (%)
Pria	55.8
Wanita	44.2
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.4 di atas, ternyata tamu Hotel Equator sebagian besar adalah laki-laki yaitu sebesar 55.8 %, selanjutnya tamu perempuan sebesar 44.2 %.

Tabel 4.5. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Usia

Usia	Persentase (%)
20 – 30 tahun	32.5
31 – 40 tahun	32.5
41 – 50 tahun	34.2
> 50 tahun	0.8
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.5, ternyata tamu Hotel Equator sebagian besar berusia antara 41-50 tahun yaitu sebesar 34.2 %, selanjutnya tamu dengan usia 20-30 tahun dan 31-40 tahun sebesar 32.5 %, dan tamu dengan usia di atas 50 tahun sebesar 0.8 %.

Tabel 4.6. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Status Perkawinan

Status Perkawinan	Persentase (%)
Belum Menikah	35
Menikah	65
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.6 di atas, sebagian besar tamu Hotel Equator berstatus menikah yaitu sebesar 65 %, dan tamu Hotel Equator yang berstatus belum menikah sebesar 35 %.

Tabel 4.7. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Persentase (%)
SMU	7.5
D3	19.2
S1	50.8
S2	19.2
S3	3.3
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.7 diatas, dapat dilihat bahwa tamu Hotel Equator sebagian besar pendidikan terakhir S1 yaitu sebesar 50.8 %, selanjutnya D3 dan S2 sebesar 19.2 %, SMU yaitu sebesar 7.5 %, dan terakhir S3 sebesar 3.3 %.

Tabel 4.8. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Bertempat Tinggal di Surabaya

Bertempat Tinggal di Surabaya	Persentase (%)
Ya	31.7
Tidak	68.3
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.8 diatas, sebagian tamu Hotel Equator tidak bertempat tinggal di Surabaya sebesar 68.3 %, sedangkan yang bertempat tinggal di Surabaya sebesar 31.7 %.

Tabel 4.9. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Persentase (%)
Mahasiswa	10
Wiraswasta	30.8
Pegawai Negeri	3.3
Pegawai Swasta	54.2
Lainnya	1.7
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.9 diatas bahwa tamu Hotel Equator sebagian besar didominasi oleh pegawai swasta yaitu sebesar 54.2 %, wiraswasta sebesar 30.8 %, mahasiswa sebesar 10 %, pegawai negeri 3.3 %, dan lainnya sebesar 1.7 %.

Tabel 4.10. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Jenis Kamar

Jenis Kamar	Persentase (%)
Deluxe Suite	54.2
Superior Suite	41.7
Equator Suite	4.2
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.10 diatas, bahwa sebagian tamu Hotel Equator menempati jenis kamar deluxe suite yaitu sebesar 54.2 %, superior suite sebesar 41.7 %, dan equator suite sebesar 4.2 %.

Tabel 4.11. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Rata-rata Pengeluaran Jasa

Rata-rata Pengeluaran Jasa	Persentase (%)
≤ Rp 500.000	25.8
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	60
> Rp 1.000.000	14.2
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.11 diatas, bahwa sebagian besar tamu Hotel Equator mempunyai rata-rata pengeluaran jasa 500.000 sampai 1.000.000 yaitu sebesar 60 %, ≤ 500.000 sebesar 25.8 %, dan lebih dari 1.000.000 yaitu sebesar 14.2 %.

Tabel 4.12 Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan mengetahui Hotel Equator

Informasi	Persentase (%)
Keluarga	10.8
Teman	22.5
Media Cetak	11.7
Media Elektronik	-
Papan Reklame	-
Agen Travel	42.5
Perusahaan	12.5
Lainnya	-
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.12 diatas, ternyata tamu hotel Equator sebagian besar mendapat informasi hotel ini dari agen travel sebesar 42.5 %, dari teman sebesar 22.5 %, selanjutnya dari perusahaan sebesar 12.5 %, dari media cetak sebesar 11.7 %, dan terakhir dari keluarga sebesar 10.8 %.

Tabel 4.13. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Siapa Yang Menyarankan Menginap

Siapa Yang Menyarankan Menginap	Persentase (%)
Inisiatif sendiri	65.8
Anggota Keluarga	7.5
Teman atau Relasi Bisnis	10.8
Ditunjuk oleh perusahaan	15.8
Lainnya	-
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.13 diatas, ternyata sebagian besar yang menyarankan responden untuk menginap di Hotel Equator adalah inisiatif sendiri sebesar 65.8 %, ditunjuk oleh perusahaan sebesar 15.8 %, teman atau relasi bisnis sebesar 10.8 %, dan anggota keluarga sebesar 7.5 %.

Tabel 4.14. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Keperluan Menginap

Keperluan Menginap	Persentase (%)
Pekerjaan atau Bisnis	49.2
Urusan Keluarga	22.5
Perjalanan Wisata	5
Sekedar Melepas Lelah	22.5
Lainnya	0.8
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.14 diatas, bahwa tamu Hotel Equator sebagian besar mempunyai keperluan menginap di hotel tersebut untuk pekerjaan atau bisnis yaitu sebesar 49.2 %, selanjutnya dengan keperluan urusan keluarga dan sekedar melepas lelah sebesar 22.5 %, dengan keperluan perjalanan wisata sebesar 5 %, dan lainnya sebesar 0.8 %.

Tabel 4.15. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Lama Menginap

Lama Menginap	Persentase (%)
1 hari	40
2 hari	45.8
3 hari	10
4 hari	2.5
Lainnya	1.7
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.15, diketahui lama menginap tamu Hotel Equator dalam 1 kali sebagian besar adalah 2 hari yaitu 45.8 %, lama menginap 1 hari sebesar 40 %, lama menginap 3 hari sebesar 10 %, lama menginap 4 hari sebesar 2.5 %, dan lainnya sebesar 1.7 %.

Tabel 4.16. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Hari Menginap

Hari Menginap	Persentase (%)
Hari Biasa	55
Hari Libur	29.2
Akhir Pekan	15.8
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

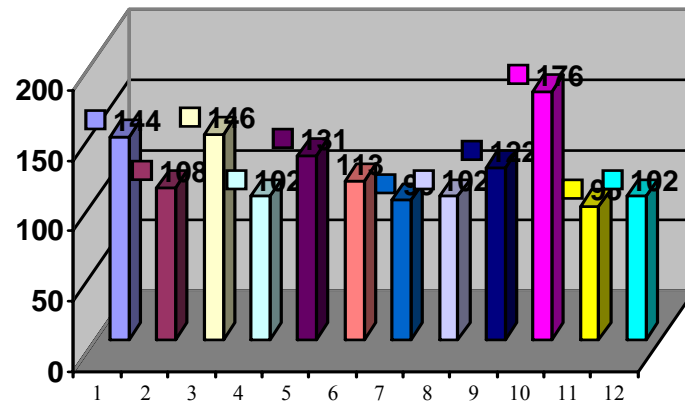
Dari tabel 4.16 tersebut, bahwa sebagian besar tamu Hotel Equator menginap pada hari biasa yaitu 55 %, pada hari libur sebesar 29.2 %, dan di akhir pekan sebesar 15.8 %.

Tabel 4.17. Deskriptif Identitas Tamu Berdasarkan Alasan Menginap

Alasan Menginap	Persentase (%)
Dekat dengan pusat kota	11.7
Ditunjuk oleh perusahaan	22.5
Dekat dengan pusat perbelanjaan dan hiburan	65.8
Total	100.0

Sumber : lampiran 4, diolah

Dari tabel 4.17 tersebut, bahwa sebagian besar alasan tamu Hotel Equator yaitu dekat dengan pusat perbelanjaan dan hiburan adalah 65.8%, ditunjuk oleh perusahaan adalah 22.5%, dan dekat dengan pusat kota adalah 11.7%.



Gambar 4.2. Urutan Fasilitas yang Sering Digunakan oleh Responden

Sumber : survei, diolah

Keterangan :

1. Swimming Pool
2. Tennis
3. Café
4. Bar
5. Business Centre
6. Laundry
7. Ballroom
8. Drug Store
9. Safety Box
10. Daily News Paper
11. Doctor On Call
12. The Gaslight

Data deskripsi yang telah diperoleh, dianalisa lebih lanjut *cross tab* atau tabulasi silang untuk mendapatkan gambaran obyek penelitian yang lebih akurat. Berikut ini hasil tabulasi silang dari data deskriptif responden:

Tabel 4.18. Hasil Cross Tab Antara Jenis Kelamin Dan Usia

Jenis Kelamin	Usia			
	20-30 tahun	31-40 tahun	41-50 tahun	> 50 tahun
Pria	13	24	29	1
Wanita	26	15	12	

Sumber: lampiran 4, diolah

Dilihat dari hasil tabel 4.18. diatas, hubungan antara jenis kelamin dan usia dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah pria dan berusia 41-50 tahun.

Tabel 4.19. Hasil Cross Tab Antara Tempat Tinggal Dan Pekerjaan

Tempat Tinggal	Pekerjaan				
	Mahasiswa	Wiraswasta	Pegawai Negeri	Pegawai Swasta	Lain-lain
Ya	6	7	1	24	
Tidak	6	30	3	41	2

Sumber: lampiran 4, diolah

Dilihat dari hasil tabel 4.19. diatas, hubungan antara tempat tinggal dan pekerjaan dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah tidak bertempat tinggal di Surabaya dan pegawai swasta.

Tabel 4.20. Hasil Cross Tab Antara Informasi Dan Menyarankan Untuk Menginap

Informasi	Menyarankan Untuk Menginap			
	Inisiatif sendiri	Anggota Keluarga	Teman / Relasi Bisnis	Ditunjuk Perusahaan
Keluarga	5	6		2
Teman	19		7	1
Media cetak	9	2	2	1
Agen travel	46	1	2	2
Perusahaan			2	13

Sumber: lampiran 4, diolah

Dilihat dari hasil tabel 4.20. diatas, hubungan antara informasi dan menyarankan untuk menginap, dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah mengetahui Hotel Equator dari agen travel dan atas inisiatif sendiri.

Tabel 4.21. Hasil Cross Tab Antara Menyarankan Untuk Menginap Dan Keperluan Menginap

Menyarankan untuk menginap	Keperluan Menginap				
	Pekerjaan / Bisnis	Urusan Keluarga	Perjalanan Wisata	Sekedar Melepas Lelah	Lain-lain
Inisiatif sendiri	34	19	5	21	
Anggota keluarga	1	6	1		1
Teman / Relasi bisnis	5	2		6	
Ditunjuk perusahaan	19				

Sumber: lampiran 4, diolah

Dilihat dari hasil tabel 4.21. diatas, hubungan antara menyarankan untuk menginap dan keperluan menginap, dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah atas inisiatif sendiri dan pekerjaan atau bisnis.

Tabel 4.22. Hasil Cross Tab Antara Keperluan Menginap dan Lama Menginap

Keperluan Menginap	Lama Menginap				
	1 hari	2 hari	3 hari	4 hari	Lain-lain
Pekerjaan/Bisnis	25	23	8	1	2
Urusan Keluarga	7	18	1	1	
Perjalanan wisata	2	4			
Sekedar melepas lelah	14	9	3	1	
Lain-lain		1			

Sumber: lampiran 4, diolah

Dilihat dari hasil tabel 4.22. diatas, hubungan antara keperluan menginap dan lama menginap, dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah pekerjaan atau bisnis dan 1 hari.

Tabel 4.23. Hasil Cross Tab Antara Lama Menginap dan Hari Menginap

Lama Menginap	Hari Menginap		
	Hari Biasa	Hari Libur	Akhir pekan (Sabtu / Minggu)
1 hari	31	11	6
2 hari	24	20	11
3 hari	8	3	1
4 hari	1	1	1
Lain-lain	2		

Sumber: lampiran 4, diolah

Dilihat dari hasil tabel 4.23. diatas, hubungan antara lama menginap dan hari menginap, dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah 2 hari dan hari biasa.

Tabel 4.24. Hasil Cross Tab Antara Alasan Menginap dan Jenis Kelamin

Alasan Menginap	Jenis Kelamin	
	Pria	Wanita
Dekat dengan pusat kota	9	5
Ditunjuk oleh perusahaan	12	15
Dekat dengan pusat perbelanjaan dan hiburan	46	33

Sumber: lampiran 4, diolah

Dilihat dari hasil tabel 4.24. diatas, hubungan antara alasan menginap dan jenis kelamin, dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah dekat dengan pusat perbelanjaan atau hiburan dan pria.

4.3.1. Kesimpulan Hasil Cross Tab

Dari hasil tabel-tabel *cross tab* diatas, dapat disimpulkan bahwa tamu Hotel Equator pada umumnya laki-laki yang berusia 41 sampai 50 tahun berstatus menikah yang bertempat tinggal di luar kota dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta. Jenis kamar yang disewa oleh tamu adalah deluxe suite dengan keperluan menginap untuk pekerjaan atau bisnis. Rata-rata pengeluaran untuk menginap sebesar Rp 500.000 sampai Rp 1.000.000 dengan lama menginap selama 1 hari atas inisiatif sendiri. Alasan menginap di Hotel Equator karena dekat dengan pusat perbelanjaan atau hiburan.

4.4. Uji Asumsi

4.4.1. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.25. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel Independen	VIF	Standar	Kesimpulan
1	Produk	3.412	10.0	Tidak Multikolinear
2	Pelayanan	3.386	10.0	Tidak Multikolinear
3	Harga	1.005	10.0	Tidak Multikolinear
4	Lokasi	1.014	10.0	Tidak Multikolinear

Sumber: lampiran 6, diolah

Hasil uji multikolinearitas diatas dapat disimpulkan bahwa dengan standar nilai VIF < 10 (Santoso, 2001, p.203), maka tidak ada satu pun variabel independen yang terjadi multikolinearitas. Sehingga asumsi tidak terjadi multikolinearitas telah terpenuhi.

4.4.2. Uji Distribusi Normal

Hasil pengujian distribusi normal dapat dilihat pada lampiran 6, bahwa angka *probability value* adalah sebesar 0.233 lebih besar dari 0.05 maka terima H_0 yang berarti residual berdistribusi normal. Sehingga asumsi terjadi normalitas telah terpenuhi.

4.5. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan terlebih dulu mencari pola hubungannya.

Tabel 4.26. Nilai Konstanta, Koefisien Regresi dan t-hitung pada Kunjungan Konsumen

	Regresi	Partial	t hitung	t tabel	Sign.	Nilai Kritis	H ₀
Konstanta	-2.286						
Produk	0.313	0.187	2.037	1.98	0.044	0.05	Tolak
Pelayanan	0.889	0.434	5.161	1.98	0.000	0.05	Tolak
Harga	0.159	0.168	1.825	1.98	0.071	0.05	Terima
Lokasi	0.193	0.268	2.987	1.98	0.003	0.05	Tolak
R	0.775						
R square	0.600						
Adjusted R square	0.587						
F hitung	43.204						
F tabel	2.46						

Sumber : lampiran 6, diolah

Pada tabel 4.26, angka R sebesar 0.775 berarti korelasi atau hubungan antara nilai kunjungan konsumen dengan 4 variabel independen kuat karena nilai korelasi terletak diantara 0.60 sampai 0.799. Angka *R Square* sebesar 0.600 berarti 60 % variasi nilai kunjungan konsumen dapat dijelaskan oleh 4 variabel independen, sedangkan 40 % sisanya dikarenakan faktor-faktor lain.

Dengan nilai F_{hitung} sebesar 43.204 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2.46, maka menolak H₀ yang artinya ada pengaruh variabel produk, pelayanan, harga, dan lokasi secara bersama-sama terhadap kunjungan konsumen.

Dengan nilai t hitung yang nilai *signifikannya* lebih kecil dari nilai kritis maka menolak H₀ yang artinya ada pengaruh variabel produk, pelayanan, dan lokasi secara parsial terhadap kunjungan konsumen.

Berdasarkan tabel 4.26. diatas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -2.286 + 0.313 X_1 + 0.889 X_2 + 0.159 X_3 + 0.193 X_4$$

dimana :

Y = kunjungan konsumen

X₁ = produk

X₂ = pelayanan

X₃ = harga

X₄ = lokasi

Melalui persamaan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa:

1. Besarnya a = -2.286, berarti nilai Y (kunjungan konsumen) sebesar -2.286 kalau X₁, X₂, X₃, X₄ = 0

Pada persamaan regresi linier tersebut menunjukkan nilai a (konstanta) adalah negatif sebesar 2.286. Nilai tersebut mempunyai arti jika tidak ada variabel produk, pelayanan, harga, dan lokasi maka terjadi penurunan sebesar 2.286 kali terhadap kunjungan konsumen di Hotel Equator Surabaya.

2. Besarnya koefisien regresi produk (b₁) sebesar 0.313. Dalam hal ini, jika ada variabel produk pada Hotel Equator Surabaya akan mempengaruhi kenaikan sebesar 0.313 kali terhadap kunjungan konsumen.
3. Besarnya koefisien regresi pelayanan (b₂) sebesar 0.889. Dalam hal ini, jika ada variabel pelayanan pada Hotel Equator Surabaya akan mempengaruhi kenaikan sebesar 0.889 kali terhadap kunjungan konsumen.
4. Besarnya koefisien regresi harga (b₃) sebesar 0.159. Dalam hal ini, jika ada variabel harga pada Hotel Equator Surabaya akan mempengaruhi kenaikan sebesar 0.159 kali terhadap kunjungan konsumen.
5. Besarnya koefisien regresi lokasi (b₄) sebesar 0.193. Dalam hal ini, jika ada variabel lokasi pada Hotel Equator Surabaya akan mempengaruhi kenaikan sebesar 0.193 kali terhadap kunjungan konsumen.