

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISA DATA

4.1. Gambaran Umum Hotel

4.1.1. Sejarah Singkat Hotel

Hotel Asia terletak di tengah kota, dekat dengan Tugu Pahlawan yang merupakan ciri khas kota Surabaya tepatnya di Jalan Tembaan Surabaya 60174. Selain itu lokasi Hotel Asia juga dekat dengan pusat perbelanjaan seperti : Pasar Turi, Siola, dan Tunjungan Plasa, sehingga memudahkan pengunjung hotel untuk berbelanja.

Hotel asia berdiri sekitar tahun 1971 dengan tujuan sebagai suatu alternatif untuk memuaskan konsumen kelas menengah ke bawah yang tidak bisa menjangkau hotel berbintang. Sejak berdiri sampai sekarang Hotel Asia sudah berganti management tiga kali. Hotel Asia merupakan hotel kelas melati 3 dengan jumlah kamar sebanyak 40 kamar.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 26 tahun 1975 tanggal 3 Oktober 1975 serta fasilitas yang dimiliki, maka hotel ini di kategorikan sebagai hotel kelas melati.

Hotel Asia merupakan hotel kelas Melati yang mengincar konsumen/pengunjung kelas menengah ke bawah. Apalagi dengan terjadinya krisis sejak tahun 1997 pangsa pasar Hotel Asia semakin meningkat, ini terlihat dengan semakin meningkatnya pendapatan Hotel Asia dari tahun ke tahun. Pendapatan Hotel Asia

setiap hari Senin sampai dengan Jum'at sebesar 60 %, untuk hari Sabtu mencapai 90 %, dan hari Minggu sebesar 80 %.

Untuk semakin meningkatkan kepuasan konsumen pada tahun 1991 lantai Hotel Asia diperbaiki dan tahun 2002 diadakan renovasi juga pada kamar di lantai 1 dan 2. Perbaikan tersebut meliputi : pergantian cat pada wallpaper, pergantian kasur menjadi busa, pergantian spring bed, kloset dan kursi.

4.1.2. Fasilitas yang Dimiliki Hotel Asia

Bangunan Hotel Asia mempunyai tiga tingkat yang terdiri dari 40 kamar dengan klasifikasi sebagai berikut :

1. Kamar tingkat I merupakan kamar kelas executive sebanyak 15 kamar dengan tarif Rp. 120.000 per kamar.
2. Kamar tingkat II merupakan kamar kelas sedang sebanyak 13 kamar dengan tarif Rp. 100.000 per kamar.
3. Kamar tingkat III merupakan kamar kelas standar sebanyak 12 kamar dengan tarif Rp. 90.000 per kamar.

Fasilitas masing-masing kamar adalah sebagai berikut :

1. Untuk kamar executive :
 - a. AC
 - b. Bath tube
 - c. Shower
 - d. TV/video
 - e. Kulkas
 - f. Telpon

- g. Parabola
 - h. Wastafel
2. Untuk kamar sedang :
- a. AC
 - b. Shower
 - c. TV
 - d. Telpon
 - e. Parabola
 - f. Wastafel
3. Untuk kamar standar :
- a. AC
 - b. TV
 - c. Telpon
 - d. Wastafel

Fasilitas lainnya adalah restaurant Hotel Asia yang menyediakan makanan dan minuman bagi penghuni kamar yang ingin sarapan atau makan di dalam hotel. Selain itu ada juga kantin untuk makanan dan minuman ringan, laundry. Bagi konsumen yang check in maka akan mendapatkan coffee break pada pagi dan malam hari yaitu kalau pagi antara jam 6.30 sampai dengan jam 10.00 WIB dan kalau malam antara jam 18.30 sampai dengan jam 22.00 WIB. Bagi pelanggan tetap juga diberlakukan diskon sebesar 10 %.

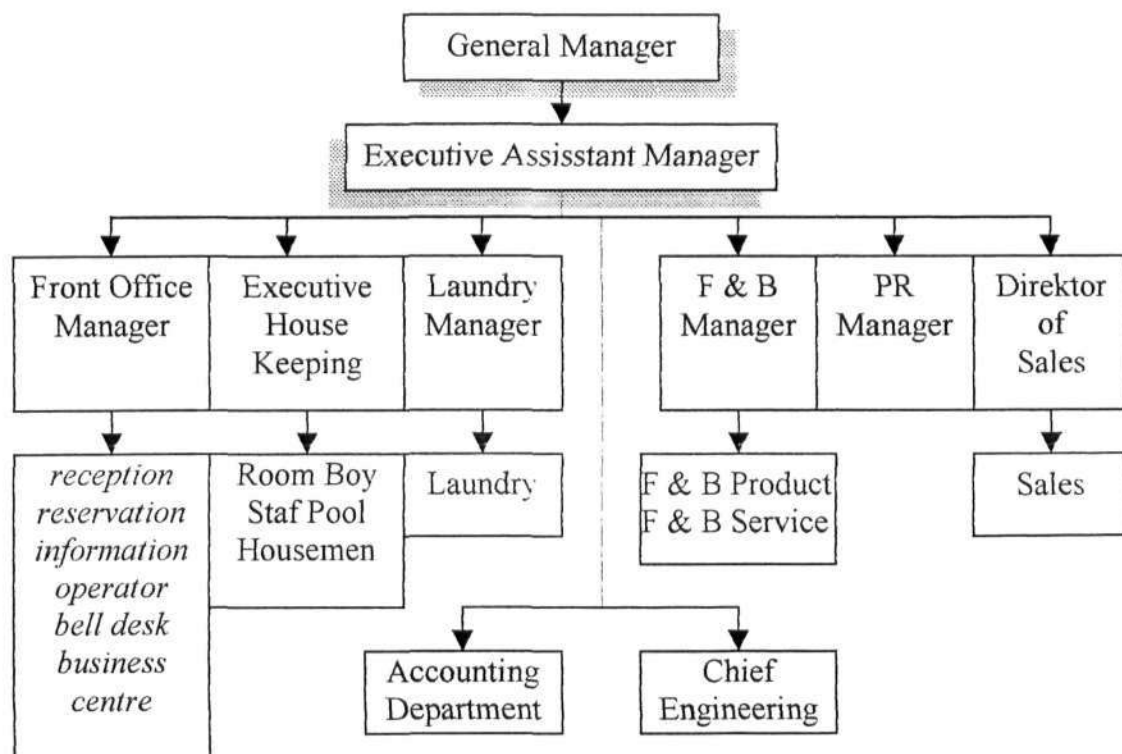
4.1.3. Struktur Organisasi

Peranan organisasi bagi suatu perusahaan sangatlah penting, karena tanpa adanya organisasi yang baik maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan lancar. Struktur organisasi mutlak diperlukan bagi setiap organisasi apapun bentuknya. Hal ini untuk melihat fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari bagian yang ada dalam organisasi. Dengan adanya struktur organisasi, koordinasi dapat dilakukan dengan mudah dan membuat bagian-bagian dari fungsi yang ada tidak bekerja secara seenaknya. Sehingga tercipta suatu sistem kerja yang baik dan terarah, sesuai dengan tujuan perusahaan.

Struktur organisasi Hotel Asia adalah sebagai berikut :

Gambar 1

Struktur Organisasi Hotel Asia Surabaya



Sumber : Hotel Asia Surabaya

4.1.3.1. General Manager

Manager merupakan pimpinan tertinggi yang ada di Hotel Asia dipimpin oleh seorang General Manager yang bertanggung jawab penuh atas seluruh Operasional Hotel.

4.1.3.2. Executive Assistant Manager

Executive Assistant Manager adalah seorang yang selalu berada di tempat dan melaksanakan manajemen harian secara rutin sesuai dengan pengarahan dari General Manager, karenanya Executive Assistant Manager adalah orang pertama yang bertanggung jawab adalah hal timbul kasus darurat, kasus pengaduan dan tempatnya bertanya. Executive Assistant Manager juga mempunyai tanggung jawab akan operasional house keeping, engineering, front office dan bertanggung jawab terhadap segala acara (*cultural evening amusement recreational*).

4.1.3.3. Front Office Manager

Bertanggung jawab atas penjualan seluruh kamar yang ada di hotel tersebut. *Section-section* yang ada di Front Office Departemen antara lain : *reception, reservation, information, operator, bell desk/concierge, business centre, Front Office Departement* dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*.

4.1.3.4. Executive House Keeping

Bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan dan kenyamanan seluruh ruangan hotel. House

keeping Departement dikepalai oleh seorang Executive House Keeping dan terdiri dari beberapa Section, yaitu :

- Room Boy
- Staf Pool/ Attedent
- Housemen/ Publik Area

4.1.3.5. Laundry Manager

Bertanggung jawab atas pencucian pakaian dan linen, baik milik Hotel Asia maupun Guest In House. Jabatan di Laundry adalah Laundry Manager.

4.1.3.6. Food and Beverage Manager

Bertanggung jawab atas pengolahan dan pelayanan makanan dan minuman baik bagi tamu yang menginap maupun tamu luar yang tidak menginap di Hotel, F & B Departement dipimpin oleh seorang F & B Manager, ada dua bagian utama dalam F & B Departement, yaitu :

- a. F & B Product.
- b. F & B Service.

4.1.3.7. Publik Relation Manager

Berkewajiban menjaga hubungan yang harmonis antara pihak manajemen hotel dan tamu dalam operasinya dipimpin oleh seorang Publik Relation manager.

4.1.3.8. Direktor of Sales

Berkewajiban memperkenalkan atau mempromosikan produk hotel kepada pihak lain. Departement ini dikelola oleh seorang Direktor of Sales.

4.1.3.9. Accounting Departement

Melaksanakan tugas atau hal-hal yang berhubungan dengan keuangan baik pemasukan maupun pengeluaran dan dipimpin oleh Central Teller.

4.1.3.10. Chief Engineering

Bertanggung jawab atas perbaikan atau kerusakan barang atau fasilitas hotel, baik yang mekanik maupun yang bukan mekanik serta pemasangan peralatan yang dibutuhkan di dalam lingkungan Hotel Asia. Dikepalai oleh seorang Chief Engineering.

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1. Uji Validitas Data

Dari hasil jawaban responden dianalisis validitas jawaban kuesioner sehingga diperoleh sebagai berikut :

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Data

No. Butir Soal	Koefisien Korelasi	Keterangan
1.	0,570	Valid
2.	0,402	Valid
3.	0,629	Valid

No. Butir Soal	Koefisien Korelasi	Keterangan
4.	0,567	Valid
5.	0,628	Valid
6.	0,650	Valid
7.	0,793	Valid
8.	0,343	Valid
9.	0,759	Valid
10.	0,590	Valid
11.	0,703	Valid
12.	0,762	Valid
13.	0,867	Valid
14.	0,659	Valid
15.	0,525	Valid
16.	0,370	Valid
17.	0,683	Valid
18.	0,370	Valid
19.	0,798	Valid
20.	0,379	Valid
21.	0,658	Valid
22.	0,715	Valid
23.	0,650	Valid
24.	0,448	Valid
25.	0,700	Valid
26.	0,529	Valid
27.	0,646	Valid
28.	0,496	Valid
29.	0,664	Valid
30.	0,725	Valid

Sumber : Hasil Perhitungan SPSS

Dari hasil perhitungan validitas diketahui bahwa semua item pertanyaan valid. Untuk hasil lengkap perhitungan uji validitas dapat dilihat pada lampiran 2.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas variabel seperti pada lampiran 3 dan 4 maka diperoleh reliabilitas variabel sebesar = 0,606. Berarti semua variabel bebas (X) reliabel.

4.3. Data

Dengan menggunakan alat kuesioner dalam penelitian ini, bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari konsumen mengenai pengaruh kualitas layanan (*tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, dan understanding*) terhadap loyalitas konsumen Hotel Asia Surabaya.

Angket kuesioner disebarkan secara random kepada pengunjung selama satu minggu yaitu mulai hari senin sampai dengan minggu dan diperoleh disebarkan kuesioner kepada 80 orang konsumen Hotel Asia Surabaya. Dari kuesioner yang dikembalikan responden sebanyak 50 kuesioner, diperoleh yang memenuhi kriteria sampel sebanyak 42 kuesioner.

42 responden yang memenuhi kriteria sampel terdiri dari 35 pria dan 7 orang wanita. Jawaban responden tersebut ditabulasikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2
Tabulasi Jawaban Responden

Kriteria	Pria	Wanita
Jumlah responden	35	7
Usia :		
< 17 tahun	-	-
17 – 60 tahun	35	7
> 60 tahun	-	-
Penghasilan per bulan :		
< 1 juta	-	-
1 juta – 2 juta	32	5
2 juta – 3 juta	3	2
> 3 juta	-	-
Pendidikan terakhir :		
SMU		
D3	-	-
S1	35	7
S2	-	-
Lain-lain	-	-
Selama 3 bulan terakhir menginap di Hotel Asia Surabaya sebanyak :		
2 kali	-	-
3 kali	-	-
4 kali	10	-
≥ 5 kali	25	7
Pernah menginap di hotel lain atau tidak		
Pernah	-	-
Tidak pernah	35	7

Kriteria	Pria	Wanita
Dimasa mendatang apakah tetap menggunakan Hotel Asia Surabaya		
Tetap	35	7
Belum tentu	-	-
Pengeluaran dalam 1 bulan untuk menginap di Hotel Asia Surabaya		
< Rp. 500.000	1	-
Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000	34	7
> Rp. 1.000.000	-	-

Sumber : Data diolah

Selanjutnya jawaban kuesioner dari hasil pengumpulan data tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan Hotel Asia Surabaya dapat dijabarkan sebagai berikut :

Dari 42 responden terdiri dari 35 orang pria dan 7 orang wanita yang menginap Hotel Asia sebagian besar adalah orang yang berumur antara 17 – 60 tahun sebanyak 35 orang responden pria dan 7 orang responden wanita. Mereka yang menginap di Hotel Asia sebagai besar berpenghasilan antara Rp. 1.000.000-Rp.2.000.000 sebanyak 32 orang responden pria dan sebanyak 5 orang responden wanita sedangkan yang berpenghasilan lebih dari Rp. 2.000.000 untuk pria sebanyak 3 orang responden pria dan sebanyak 2 orang responden wanita.

Semua konsumen yang menjadi responden berpendidikan S1 yaitu sebanyak 35 orang responden pria dan 7 orang responden wanita. Sebagian besar konsumen menyatakan bahwa mereka pernah menginap di Hotel Asia lebih dari 5 kali selama tiga bulan

terakhir ini yaitu sebanyak 25 orang responden pria dan sebanyak 7 orang responden wanita. Sedangkan konsumen yang menjawab menginap 4 kali sebanyak 9 orang responden pria. Dan konsumen yang menjawab menginap 3 kali sebanyak 1 orang responden pria. Konsumen juga menyatakan bahwa mengatakan bahwa mereka belum pernah menggunakan hotel lain yaitu sebanyak 35 orang responden pria dan sebanyak 7 orang responden wanita. Responden juga mengatakan untuk selanjutnya mereka akan menggunakan Hotel Asia Surabaya jika memerlukannya lagi yaitu sebanyak 35 orang responden pria dan sebanyak 7 orang responden wanita.

4.4. Analisis Data dan Interpretasi

4.4.1. Analisis Data

Dari jawaban responden terhadap kuesioner tentang kualitas layanan dan loyalitas konsumen yang telah disebarkan (lampiran 5 dan 6), lalu dihitung dengan alat statistik SPSS Release 8.0, sehingga diperoleh mean dan standart diviasi sebagai berikut :

Tabel 3

Mean dan Standart Deviasi Kualitas Layanan dan Loyalitas Konsumen
Hotel Asia Surabaya

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Konsumen	4.67	.57	42
Kualitas layanan	121.05	3.12	42

Sumber : Hasil Perhitungan SPSS Release 8.0. for Windows

Sumber : Hasil Perhitungan SPSS Release 8.0. for Windows

Dari tabel 3 di atas diperoleh mean dari kualitas layanan ($\bar{X}$) sebesar 121,05. Jika semua responden menjawab sangat puas terhadap kualitas layanan dari Hotel Asia Surabaya maka didapat rata-rata skor total sebanyak 150. Jadi rata-rata skor total responden yang sebesar 121,05 sudah mencapai 80,67 % dari kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan. Sedangkan mean dari loyalitas konsumen diperoleh sebesar 4,67 yang berarti bahwa rata-rata kunjungan konsumen ke Hotel Asia Surabaya lebih dari 4 kali dalam 3 bulan terakhir.

Untuk standart deviasi dari kualitas layanan jika dihitung dengan menggunakan alat hitung SPSS Release 8.0 diperoleh besarnya standart deviasi sebesar 3,12 yang berarti bahwa rata-rata penyebaran frekwensi dari mean jawaban responden terhadap kualitas layanan diperoleh sebesar 3,12. Sedangkan standart deviasi untuk loyalitas konsumen diperoleh sebesar 0,57 yang berarti bahwa rata-rata penyebaran frekwensi dari mean jawaban responden terhadap loyalitas konsumen diperoleh sebesar 0,57. Semakin besar nilai standart deviasi berarti semakin besar rata-rata penyebaran frekwensi dari meannya. Untuk hasil lengkap dari perhitungan SPSS dari mean dan standart deviasi dapat dilihat pada lampiran 7.

Untuk selanjutnya data tersebut di atas akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier. Alat bantu analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan Program SPSS Release 8.0 For Windows, sehingga diperoleh koefisien regresi

sebagai berikut :

Tabel 4
Hasil Perhitungan Coefisient Regresi Dengan Menggunakan
Program SPSS 8.0 for Windows

Model	R Square
1	.717

a Predictors: (Constant), Kualitas layanan

Sumber : Hasil perhitungan SPSS

Dari hasil perhitungan tersebut di atas diperoleh koefisien regresi (R Square) sebesar 0,717. Selanjutnya hasil tersebut bisa dilihat maknanya pada tabel berikut :

Tabel 5
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Regresi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiono, 1999 : 183

Berdasarkan tabel tersebut di atas koefisien korelasi yaitu R Square sebesar 0,717 berarti bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap loyalitas konsumen.

Berdasarkan perhitungan maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis nyata tidaknya model regresi linier dengan

mengambil Hipotesa :

H_0 : Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

H_1 : Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kriteria penolakan :

Ditolak H_0 , jika :

$$F_0 > F_{\alpha, 1, n-2}$$

Dengan menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 5 %, maka dari tabel distribusi F didapat F tabel untuk $F_{0,05, 1, 40} = 4,04$. Sedangkan F hitung dengan menggunakan Program SPSS Release 8.0 diperoleh :

Tabel 6
Hasil Uji F Dengan Menggunakan
Program SPSS 8.0 for Windows

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.557	1	9.557	101.231	.000
	Residual	3.776	40	9.441E-02		
	Total	13.333	41			

a Predictors: (Constant), Kualitas layanan

b Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Sumber : Hasil perhitungan SPSS

Karena F hitung $>$ F tabel yaitu $101,231 > 4,04$ maka H_0 ditolak. Artinya terdapat hubungan secara linier antara kualitas layanan dengan loyalitas konsumen.

Selanjutnya untuk pengujian keberartian koefisien regresi

dapat dianalisis dengan menggunakan t test.

Tabel 7
Hasil Uji t Dengan Menggunakan
Program SPSS 8.0 for Windows

		t	Sig.
Model			
	(Constant)	-7.556	.000
	Kualitas layanan	10.061	.000

a Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Sumber : Hasil perhitungan SPSS

Dari tabel 7 di atas diperoleh nilai t hitung untuk konstanta sebesar -7,556, dengan mengambil hipotesis :

H_0 : Koefisien regresi tidak signifikan

H_1 : Koefisien regresi signifikan

Dan dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5 %, maka nilai t tabel atau $t_{0.025, 40} = 2,021$, sehingga dikarenakan $-7,556 < 2,021$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak atau dengan kata lain konstanta tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen jika nilai kualitas layanan dianggap tetap.

Untuk t hitung kualitas layanan sebesar 10,061, dengan mengambil hipotesis :

H_0 : Koefisien regresi tidak signifikan

H_1 : Koefisien regresi signifikan

Dan dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5 %, maka nilai t tabel atau $t_{0.025, 40} = 2,021$, sehingga dikarenakan $10,061 > 2,021$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dengan kata lain kualitas

layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Hasil lebih lengkap dari koefisien regresi, uji F dan uji t test dengan menggunakan program SPSS Release 8.0 for Windows dapat dilihat pada lampiran 7.

4.4.2. Interpretasi Data dan Hasil Analisis

Dari hasil analisis data diperoleh bahwa koefisien regresi (R) sebesar 0,717 yang berarti bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen Hotel Asia Surabaya. Dan dari hasil uji F dan uji t diperoleh bahwa kualitas layanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Dari hal tersebut di dapat bahwa kualitas layanan yang diberikan Hotel Asia Surabaya dapat membuat konsumen menjadi loyal terhadap Hotel Asia Surabaya. Hal ini terbukti dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa Sebagian besar konsumen menyatakan bahwa mereka pernah menginap di Hotel Asia 5 kali atau lebih selama tiga bulan terakhir ini yaitu sebanyak 21 orang responden pria dan 7 orang responden wanita. Sedangkan konsumen yang menjawab menginap 4 kali sebanyak 13 orang responden pria. Dan konsumen yang menjawab menginap 3 kali sebanyak 1 orang responden pria. Dari hal itu dapat diinterpretasikan bahwa dari kualitas layanan yang diberikan pihak Hotel Asia Surabaya akhirnya membuat konsumen menjadi

loyal terhadap Hotel Asia Surabaya. Responden juga menyatakan bahwa mereka belum pernah menggunakan hotel lain yaitu sebanyak 35 orang responden pria dan sebanyak 7 orang responden wanita. Responden juga mengatakan untuk selanjutnya mereka akan menggunakan Hotel Asia Surabaya jika memerlukannya lagi yaitu sebanyak 35 orang responden pria dan sebanyak 7 orang responden wanita.

Dari hasil jawaban responden untuk kualitas layanan, terlihat sebagian besar pengunjung menjawab bahwa kualitas layanan yang diberikan pihak Hotel Asia Surabaya baik, sehingga sebagian besar responden loyal terhadap Hotel Asia Surabaya, bahkan untuk selanjutnyapun mereka akan tetap menggunakan Hotel Asia Surabaya, dari hal itu terbukti bahwa responden sebagian besar loyal terhadap Hotel Asia Surabaya.