

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

1. Gambaran Geografis

Kota Banjarmasin merupakan Ibu Kota dari Provinsi Kalimantan Selatan, Kota Banjarmasin terletak dekat muara sungai barito dan dibelah dua oleh sungai martapura. Sehingga seolah-olah kota Banjarmasin menjadi 2 bagian. Luas wilayah Kota Banjarmasin 98,46 km persegi atau 09,26% dari luas wilayah provinsi kalimantan selatan. Kota Banjarmasin terdiri dari 5 kecamatan dengan 52 kelurahan. (profil kota banjarmasin , 2017)

Ada banyak sekali jenis hotel atau penginapan di kota Banjarmasin, ada yang berbasis syariah ada juga yang tidak, namun penulis disini mengkhususkan meneliti pada *Guest House* Sentosa Syariah mengenai kualitas pelayanannya dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

a. Gambaran Umum *Guest House* Sentosa Syariah

Guest house sentosa syariah berlokasi di kota Banjarmasin, terletak di jl Belitung Darat No. 141 RT. 016 RW 002 Kel. Belitung Selatan, Kec. Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70124. Lokasinya cukup strategis karena

dikelilingi oleh beragam pusat wisata seperti wisata pasar terapung siring hanya menempuh jarak 2,1 km, pasar lama 1,3 km, museum wasaka 4,0 km. Gues House juga menawarkan WI-FI gratis, semua kamar di Guest House dilengkapi dengan tv layar datar, AC, sajadah, Al-Qur'an, penunjuk arah kiblat, dan kamar mandi pribadi, akomodasi ini menyediakan makanan halal setiap pagi

Visi *guest house* sentosa syariah : *guest house* sentosa syariah dengan selalu memberikan pelayanan terbaik, kesempurnann, dan hubungan erat sepanjang masa

Misi *guest house* sentosa syariah : menginap dengan nyaman dengan *guest house* berprinsip syariah dengan pelayanan yang penuh perhatian, tulus, ramah, dan orientasi pada kebutuhan pelanggan, serta didukung oleh manajemen yang solid.

Berikut tata tertib *guest house* sentosa syariah:

1. setiap tamu yang check in wajib memperlihatkan identitas diri dan membayar penginapan sesuai tarif yang dipilih.
2. waktu check in pukul 14.00 WITA (02.00 pm) dan waktu check out pukul 12.00 WITA (12.00 pm)
 - Check In lebih awal
 - Check In sebelum jam 10.00 dikenakan tambahan biaya Rp. 50.000 untuk semua tipe kamar.
 - Terlambat Check out

Check out diatas jam 14.00 – 17.00 dikenakan tambahan biaya Rp. 50.000 untuk semua tipe kamar.

3. setiap tamu *guest house* dilarang membawa pasangan yang bukan muhrim (suami/istri) dan bagi tamu yang berpasangan wajib menunjukkan bukti nikah.
4. Setiap tamu tidak diperbolehkan membawa binatang peliharaan, minuman keras, benda tajam, obat-obatan terlarang (NAFZA).
5. Setiap tamu diharapkan menjaga fasilitas dan property milik *Guest House* Sentosa Syariah. Bila terjadi kerusakan yang disebabkan oleh tamu, maka tamu harus mengganti sesuai harga perolehan barang tersebut.
6. Dilarang merokok didalam kamar *guest house*. Merokok ditempat yang telah disediakan.
7. Tidak diperkenankan membuat kegaduhan, menghidupkan TV terlalu keras, berbicara terlalu keras, teriak-teriak dan sebagainya.
8. Saling menghormati sesama tamu, menghormati adat istiadat masyarakat.
9. Setiap tamu tidak diperkenankan membawa buah/makanan yang berbau tajam kedalam kamar *guest house*.
10. Kami tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang apapun selama tamu menginap di *guest house* kami.
11. Sebelum meninggalkan kamar pastikan seluruh peralatan kelistrikan telah dimatikan dan telah dicabut dari steker/ colokan listrik.
12. Ketika akan meninggalkan kamar dalam waktu yang cukup lama, kunci bisa dititipkan ke petugas resepsionis.

13. Setiap tamu yang check out harap mengembalikan kunci kamar ke petugas resepsionis.

2. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian yang dilakukan penulis dengan cara membagikan angket/kuesioner secara tidak langsung kepada responden melalui link google formulir yang disebarakan kepada tamu melalui aplikasi *WhatsApp*. Berdasarkan pertimbangan penulis, karenanya penulis menggunakan metode pengambilan sample pada penelitian ini adalah *purposive sampling* atau dikenal dengan sampel atau penentu sampel untuk tujuan tertentu. Dalam hal ini, penulis bermaksud untuk menentukan responden dengan syarat mereka adalah tamu yang pernah menginap di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin. Adapun, untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, dalam penelitian ini penulis menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, dalam penelitian ini penulis menentukan untuk menggunakan rumus *slovin*, karena dari apa yang dipahami penulis melihat banyaknya jumlah populasi yang menurut penulis tidak memungkinkan untuk meneliti secara keseluruhan.

3. Hasil Data Observasi

Berikut pembahasan data hasil penelitian melalui metode observasi terkait dengan kualitas pelayanan dengan dimensi *self esteem* (harga diri), *exceed expectation* (memenuhi harapan), *recovery*

(pembenahan), *vision* (pandangan kedepan), *improve* (perbaikan), *care* (perhatian), dan *empower* (pemberdayaan).

a. *self esteem* (harga diri)

Berdasarkan hasil observasi mengenai *self esteem* (harga diri) di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin. Dapat diketahui bahwa *guest house* sentosa syariah mengembangkan prinsip pelayanan yang berbasis syariah dilihat dari segi fasilitas yang disediakan tidak terdapat fasilitas hiburan seperti karaoke, diskotik, kolam renang, dan tempat hiburan lainnya yang mengarah pada kemaksiatan. Kemudian adanya larangan bermain kartu domino, bermain judi, dan sejenisnya disekitar *guest house* sentosa syariah. Selain itu karyawan di *guest house* sentosa syariah bersikap ramah, lemah lembut, dan sopan dalam menjawab pertanyaan yang ditanyakan penulis kepada karyawan di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.

b. *exceed expectation* (memenuhi harapan)

Berdasarkan hasil observasi mengenai *exceed expectation* (memenuhi harapan) dapat diketahui bahwa *guest house* sentosa syariah memahami keinginan pelanggan, dilihat dari segi fasilitas yang disediakan oleh pihak *guest house* sentosa syariah seperti sajadah, mukena, al- Qur'an, lingkungan yang nyaman dan bersih, *wifi* gratis, AC, dan adanya penunjuk arah kiblat.

c. *recovery* (pembenahan)

Berdasarkan hasil observasi mengenai *recovery* (pembenahan) dapat diketahui bahwa *guest house* sentosa syariah mengatasi keluhan pelanggan dan menerima kritik dan saran dari pelanggan, dengan cara menerima pendapat para tamu mengenai *guest house* sentosa syariah yang dituangkan pada ulasan melalui aplikasi *RedDoorz*.

d. *vision* (pandangan kedepan)

Berdasarkan hasil observasi mengenai *vision* (pandangan kedepan), dapat diketahui bahwa *guest houses* sentosa syariah memiliki teknologi yang berkualitas dimana terdapat *wifi* gratis yang disediakan untuk para tamu yang menginap, kemudian adanya aplikasi pemesanan yang tidak mengharuskan pelanggan untuk *check in* secara langsung, dan pada aplikasi *RedDoorz* tersebut juga ditampilkan beberapa fasilitas dan harga yang disediakan oleh pihak *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.

e. *improve* (perbaikan)

Berdasarkan hasil observasi mengenai *improve* (perbaikan), dapat diketahui bahwa adanya perbaikan AC yang dilakukan oleh pihak *guest house* sentosa syariah Banjarmasin demi kenyamanan untuk setiap tamu yang menginap.

f. *care* (perhatian)

Berdasarkan hasil observasi mengenai *care* (perhatian), dapat diketahui bahwa pada guest house sentosa syariah memiliki karyawan yang peduli terhadap keinginan dan kebutuhan tamu dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Dapat dilihat dari segi fasilitas yang menyediakan sarapan halal setiap pagi, bersikap sopan, ramah, lemah lembut, dan menanyakan keinginan dan kebutuhan yang dibutuhkan tamu.

g. *empower* (pemberdayaan).

Berdasarkan hasil observasi mengenai *empower* (pemberdayaan), dapat diketahui bahwa adanya pemberdayaan karyawan seperti memberikan pelatihan kepada karyawan agar tetap *produktif* dan adanya rasa saling percaya antara manajemen dan karyawan, sehingga karyawan bisa ikut serta dalam memberikan kebijakan dalam mengembangkan guest *house* sentosa syariah Banjarmasin.

4. Karakteristik responden

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada responden yang merupakan para tamu yang berkunjung atau pernah berkunjung di Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin. Data hasil kuesioner dapat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden yang dalam penelitian ini

meliputi 4 (empat) kategori, antara lain jenis kelamin, usia, pekerjaan/profesi dan penghasilan perbulan. Adapun karakteristik responden berdasarkan katgori tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini.

a. jenis kelamin

tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
1.	Laki-laki	74	84,09%
2.	Perempuan	14	15,91%
Jumlah		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa tamu *guest house* sentosa syariah Banjarmasin dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 84,09% dan perempuan sebesar 15,91%. Dari data tersebut terlihat bahwa tamu yang menginap atau berkunjung di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin didominasi oleh laki-laki.

b. Usia Responden

tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentasi
1.	Dibawah 20 tahun	-	-

2.	20-29 tahun	33	37,5%
3.	30-39 tahun	30	34,09%
4.	40-49 tahun	22	25%
5.	50 tahun keatas	3	3,41%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menginap adalah tamu dengan kisaran usia 20-29 tahun yaitu sebesar 37,5% sedangkan yang paling sedikit menginap adalah yang berumur dibawah 20 tahun yaitu sebesar 0% atau tidak ada.

c. Pekerjaan/ profesi responden

tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan/profesi

No.	Pekerjaan/profesi	Frekuensi	Persentase
1.	PNS	18	20,45%
2.	Wiraswasta/Pedagang	20	22,73%
3.	Pegawai swasta	34	38,64%
4.	Lain-lain	16	18,18%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung dengan pekerjaan/profesi sebagai PNS sebesar 18 orang atau sebesar 20,45%, pengunjung

dengan pekerjaan/profesi sebagai wiraswasta/pedagang sebanyak 20 orang atau sebesar 22,73%, pengunjung dengan pekerjaan/profesi sebagai pegawai swasta sebanyak 34 orang atau sebesar 38,64% dan pengunjung dengan pekerjaan/profesi lainnya sebanyak 16 orang atau sebesar 18,18%. Dapat disimpulkan bahwa pengunjung pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin didominasi oleh pegawai swasta yaitu sebanyak 34 orang atau sebesar 38,64%.

d. penghasilan/bulan responden

tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan penghasilan/bulan

No.	Penghasilan/bulan	Frekuensi	Persentase
1.	< Rp. 500.000,00	1	1,14%
2.	Rp. 1.000.000,00 s/d Rp. 3.000.000,00	25	28,4%
3.	Rp. 3.000.000,00 s/d Rp. 4.000.000,00	17	19,32%
4.	> Rp. 4.000.000,00	45	51,14%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa responden dengan penghasilan <Rp. 500.000,00 sebanyak 1 orang atau sebesar 1.14%, responden dengan penghasilan Rp. 1.000.000,00 s/d Rp. 3.000.000,00 sebanyak 25 orang atau sebesar 28,4%, responden dengan penghasilan Rp. 3.000.000,00 s/d Rp. 4.000.000,00 sebanyak 17 orang atau sebesar 19,32%, dan responden dengan penghasilan > Rp. 4.000.000,00 sebanyak 45 orang atau sebesar 51,14%. Dapat disimpulkan bahwa tamu Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin didominasi

oleh tamu yang berpenghasilan > Rp. 4.000.000,00 perbulan yaitu sebesar 51,14%.

5. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menginterpreatsikan distribusi jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagi oleh peneliti. Adapun distribusi frekuensi jawaban setiap responden tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

a. Variabel *self esteem* (harga diri) X_1

Variabel *self esteem* terbagi menjadi tiga indikator yang penulis jadikan sebagai pernyataan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada tamu yang pernah menginap atau berkunjung di Guest House sentosa syariah Banjarmasin.

1) indikator pengembangan prinsip pelayanan Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin yang berbasis syariah

Tabel 4.5 pengembangan prinsip pelayanan berbasis syariah

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	45	51,14%
2.	Setuju (S)	34	38,64%
3.	Netral (N)	5	5,68%

4.	Tidak setuju (TS)	1	1,14%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	3	3,4%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dijelaskan bahwa indikator pengembangan prinsip pelayanan yang berbasis syariah ($X_{1.1}$) menunjukkan 45 responden atau 51,14% menyatakan sangat setuju, 34 responden atau 38,64% menyatakan setuju, 5 responden atau 5,68% menyatakan Netral, 1 responden atau 1,14% menyatakan tidak setuju, dan 3 responden atau 3,4% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil menunjukkan bahwa adanya pengembangan prinsip pelayanan yang berbasis syariah yang didapat dari banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju.

2) Indikator sikap karyawan yang ramah, lemah lembut, dan sopan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi kepada konsumen

Tabel 4.6 sikap karyawan yang ramah, lemah lembut, dan sopan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi kepada konsumen

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	42	47,73%
2.	Setuju (S)	43	48,86%
3.	Netral (N)	2	2,27%
4.	Tidak setuju (TS)	1	1,14%

5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dijelaskan bahwa indikator sikap karyawan yang ramah, lemah lembut, dan sopan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi kepada konsumen ($X_{1.2}$) menunjukkan 42 responden atau 47,73% menyatakan sangat setuju, 43 responden atau 48,86% menyatakan setuju, 2 responden atau 2,27% menyatakan Netral, 1 responden atau 1,14% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil menunjukkan bahwa adanya sikap karyawan yang ramah, lemah lembut, dan sopan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi kepada konsumen yang didapat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

3) Indikator sikap karyawan ramah saat menyambut konsumen yang datang

Tabel 4.7 sikap karyawan ramah saat menyambut konsumen yang datang

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	37	42,05%
2.	Setuju (S)	44	50%
3.	Netral (N)	7	7,95%
4.	Tidak setuju (TS)	0	0%

5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dijelaskan bahwa indikator sikap karyawan ramah saat menyambut konsumen yang datang ($X_{1.3}$) menunjukkan 37 responden atau 42,05% menyatakan sangat setuju, 44 responden atau 50% menyatakan setuju, 7 responden atau 7,95% menyatakan Netral, tidak ada responden atau 0% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil menunjukkan bahwa adanya sikap karyawan ramah saat menyambut konsumen yang datang yang didapat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel *self esteem* (harga diri) (X_1), sebagai berikut:

Tabel 4.8 Akumulasi Jawaban Responden Terkait *self esteem* (harga diri)

No.	Item	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	$X_{1,1}$	45	51,14%	34	38,64%	5	5,68%	1	1,14%	3	3,4%	88	100%
2.	$X_{1,2}$	42	47,73%	43	48,86%	2	2,27%	1	1,14%	0	0%	88	100%
3.	$X_{1,3}$	37	42,05%	44	50%	7	7,95%	0	0%	0	0%	88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa item $X_{1,1}$ merupakan indikator pengembangan prinsip pelayanan *guest house* sentosa syariah Banjarmasin yang berbasis syariah, item $X_{1,2}$ merupakan indikator sikap karyawan yang ramah, lemah lembut, dan sopan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi kepada konsumen dan $X_{1,3}$ sikap karyawan ramah saat menyambut konsumen yang datang. Adapun, jumlah dan persentase jawaban responden mengenai *self esteem* (harga diri) kebanyakan responden memilih alternatif jawaban sangat setuju dalam indikator setiap pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar setuju dengan sikap dan pelayanan yang diberikan karyawan terhadap kepuasan yang didapat oleh responden.

b. Variabel *Exceed Expectation* (memenuhi harapan) X_2

variabel *exceed expectation* (memenuhi harapan) terbagi menjadi tiga indikator yang penulis jadikan sebagai pernyataan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada tamu yang pernah menginap di Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin.

1) Indikator standar pelayanan syariah yang baik

Tabel 4.9 Standar pelayanan syariah yang baik

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	26	29,54%
2.	Setuju (S)	42	47,73%
3.	Netral (N)	17	19,32%

4.	Tidak setuju (TS)	2	2,27%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	1	1,14%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dijelaskan bahwa indikator standar pelayanan syariah yang baik ($X_{2,1}$) menunjukkan 26 responden atau 29,54% menyatakan sangat setuju, 42 responden atau 47,73% menyatakan setuju, 17 responden atau 19,32% menyatakan Netral, 2 responden atau 2,27 responden menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau 1,14% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 42 responden.

2) Indikator memahami keinginan tamu

Tabel 4.10 memahami keinginan tamu

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	16	18,18%
2.	Setuju (S)	45	51,14%
3.	Netral (N)	24	27,27%
4.	Tidak setuju (TS)	3	3,41%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dijelaskan bahwa indikator memahami keinginan tamu ($X_{2,2}$) menunjukkan 16 responden atau 18,18% menyatakan sangat setuju, 45 responden atau 51,14% menyatakan setuju, 24 responden atau 27,27% menyatakan Netral, 3 responden atau 3,41% menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 45 responden.

3) Indikator tempat ibadah (masjid/mushola) yang memadai

Tabel 4.11 tempat ibadah (masjid/Mushola) yang memadai

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	37	42,05%
2.	Setuju (S)	36	40,91%
3.	Netral (N)	14	15,9%
4.	Tidak setuju (TS)	1	1,14%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa indikator memahami keinginan tamu ($X_{2,3}$) menunjukkan 37 responden atau 42,04% menyatakan sangat setuju, 36 responden atau 40,91% menyatakan setuju, 14 responden atau 15,91% menyatakan Netral, 1 responden atau 1,14% menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan

bahwa mayoritas responden memilih jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 37 responden.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel *Exeed Expectation* (memenuhi harapan) X_2 , sebagai berikut:

Tabel 4.12 Akumulasi Jawaban Responden Terkait *Exeed Expectation* (memenuhi harapan)

No.	Item	Altermatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	$X_{2,1}$	26	29,54%	42	47,73%	17	19,32%	2	2,27%	1	1,14%	88	100%
2.	$X_{2,2}$	16	18,18%	45	51,14%	24	27,27%	3	3,41%	0	0%	88	100%
3.	$X_{2,3}$	37	42,04%	36	40,9%	14	15,9%	1	1,14%	0	0%	88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, dapat diketahui bahwa item $X_{2,1}$ merupakan indikator standar pelayanan syariah pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin yang baik, item $X_{2,2}$ merupakan indikator memahami keinginan tamu dan $X_{2,3}$ tempat ibadah (masjid/mushola) yang memadai. Adapun, jumlah dan persentase jawaban responden mengenai *Exeed Expectation* (memenuhi harapan) kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam indikator setiap pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar setuju dengan harapan yang terpenuhi terhadap pelayanan yang didapat oleh responden.

c. Variabel *Recovery* (pembenahan) X_3

variabel *Recovery* (pembenahan) terbagi menjadi dua indikator yang penulis jadikan sebagai pernyataan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada tamu yang pernah menginap di Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin.

1) Indikator mengatasi keluhan pelanggan

Tabel 4.13 mengatasi keluhan pelanggan

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	18	20,45%
2.	Setuju (S)	41	46,6%
3.	Netral (N)	27	30,68%
4.	Tidak setuju (TS)	2	2,27%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dijelaskan bahwa indikator standar pelayanan syariah yang baik ($X_{3,1}$) menunjukkan 18 responden atau 20,45% menyatakan sangat setuju, 41 responden atau 46,6% menyatakan setuju, 27 responden atau 30,68% menyatakan Netral, 2 responden atau 2,27 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan

sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 41 responden.

2) Indikator menerima kritik dan saran

Tabel 4.14 menerima kritik dan saran

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	17	19,32%
2.	Setuju (S)	44	50%
3.	Netral (N)	25	28,41%
4.	Tidak setuju (TS)	2	2,27%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dijelaskan bahwa indikator standar pelayanan syariah yang baik ($X_{3,2}$) menunjukkan 18 responden atau 19,32% menyatakan sangat setuju, 44 responden atau 50% menyatakan setuju, 25 responden atau 28,41% menyatakan Netral, 2 responden atau 2,27 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 44 responden.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel *Recovery* (pembenahan) X_3 , sebagai berikut:

Tabel 4.15 Akumulasi Jawaban Responden Terkait *Recovery* (pembenahan)

No.	Item	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	X _{3,1}	18	20,45%	41	46,6%	27	30,68%	2	2,27%	0	0%	88	100%
2.	X _{3,2}	17	19,32%	44	50%	25	28,41%	2	2,27%	0	0%	88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, dapat diketahui bahwa item X_{3,1} merupakan indikator mengatasi keluhan pelanggan pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin, dan item X_{3,2} merupakan indikator menerima kritik dan saran. Adapun, jumlah dan persentase jawaban responden mengenai *Recovery* (pembenahan) kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam indikator setiap pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar setuju dengan pembenahan terhadap pelayanan yang didapat oleh responden.

d. Variabel *Vision* (pandangan kedepan) X₄

variabel *Vision* (pandangan kedepan) terbagi menjadi tiga indikator yang penulis jadikan sebagai pernyataan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada tamu yang pernah menginap di Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin.

1) Indikator kualitas teknologi

Tabel 4.16 kualitas teknologi

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	11	12,5%
2.	Setuju (S)	36	40,91%
3.	Netral (N)	35	39,77%
4.	Tidak setuju (TS)	6	6,82%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dijelaskan bahwa indikator kualitas teknologi pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin ($X_{4,1}$) menunjukkan 11 responden atau 12,5% menyatakan sangat setuju, 36 responden atau 40,91% menyatakan setuju, 35 responden atau 39,77% menyatakan Netral, 6 responden atau 6,82 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 36 responden.

2) Indikator pelayanan sesuai kebutuhan tamu

Tabel 4.17 pelayanan sesuai kebutuhan tamu

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	19	21,59%
2.	Setuju (S)	52	59,1%
3.	Netral (N)	15	17,04%

4.	Tidak setuju (TS)	2	2,27%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dijelaskan bahwa indikator pelayanan sesuai kebutuhan tamu pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin ($X_{4,2}$) menunjukkan 19 responden atau 21,59% menyatakan sangat setuju, 52 responden atau 59,09% menyatakan setuju, 15 responden atau 17,05% menyatakan Netral, 2 responden atau 2,27 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 52 responden.

3) Indikator penyediaan makanan dan minuman yang halal

Tabel 4.18 penyediaan makanan dan minuman yang halal

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	34	38,64%
2.	Setuju (S)	42	47,72%
3.	Netral (N)	12	13,64%
4.	Tidak setuju (TS)	0	0%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dijelaskan bahwa indikator penyediaan makanan dan minuman yang halal pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin ($X_{4,3}$) menunjukkan 34 responden atau 38,64% menyatakan sangat setuju, 42 responden atau 47,72% menyatakan setuju, 12 responden atau 13,64% menyatakan Netral, 0 atau tidak ada responden atau 2,27 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 42 responden.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel *Vision* (pandangan kedepan) X_4 , sebagai berikut:

Tabel 4.19 Akumulasi Jawaban Responden Terkait *Vision* (pandangan kedepan)

No.	Item	Altermatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	$X_{4,1}$	11	12,5%	36	40,91%	35	39,77%	6	6,82%	0	0%	88	100%
2.	$X_{4,2}$	19	21,59%	52	59,09%	15	17,05%	2	2,27%	0	0%	88	100%
3.	$X_{4,3}$	34	38,64%	42	47,72%	12	13,64%	0	0%	0	0%	88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, dapat diketahui bahwa item $X_{4,1}$ merupakan indikator kualitas teknologi pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin, item $X_{4,2}$ merupakan indikator pelayanan sesuai kebutuhan tamu, dan $X_{4,3}$ merupakan indikator penyediaan makanan dan minuman yang halal. Adapun, jumlah dan

persentase jawaban responden mengenai *Vision* (pandangan kedepan) kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam indikator setiap pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar setuju dengan *Vision* (pandangan kedepan) terhadap pelayanan yang didapat oleh responden.

e. Variabel *Improve* (perbaikan) X_5

variabel *Improve* (perbaikan) X_5 terbagi menjadi dua indikator yang penulis jadikan sebagai pernyataan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada tamu yang pernah menginap di Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin.

1) Indikator perbaikan menyesuaikan perubahan

Tabel 4.20 perbaikan menyesuaikan perubahan

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	18	20,45%
2.	Setuju (S)	44	50%
3.	Netral (N)	26	29,55%
4.	Tidak setuju (TS)	0	0%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.20 diatas dijelaskan bahwa indikator perbaikan dilakukan dengan menyesuaikan perubahan pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin ($X_{5,1}$) menunjukkan 18 responden atau 20,45% menyatakan sangat

setuju, 44 responden atau 50% menyatakan setuju, 26 responden atau 29,55% menyatakan Netral, 0 atau tidak ada responden atau 0% responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 44 responden.

2) Indikator penciptaan lingkungan yang aman

Tabel 4.21 penciptaan lingkungan yang aman

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	28	31,82%
2.	Setuju (S)	46	52,27%
3.	Netral (N)	13	14,77%
4.	Tidak setuju (TS)	1	1,14%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dijelaskan bahwa indikator penciptaan lingkungan yang aman pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin ($X_{5,2}$) menunjukkan 28 responden atau 31,82% menyatakan sangat setuju, 46 responden atau 52,27% menyatakan setuju, 13 responden atau 14,77% menyatakan Netral, 1 responden atau 1,14% responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 46 responden.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel *Improve* (perbaikan) X_5 , sebagai berikut:

Tabel 4.22 Akumulasi Jawaban Responden Terkait *Improve* (perbaikan)

No.	Item	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	$X_{5,1}$	18	20,45%	44	50%	26	29,55%	0	0%	0	0%	88	100%
2.	$X_{5,2}$	28	31,82%	46	52,27%	13	14,77%	1	1,14%	0	0%	88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.22 di atas, dapat diketahui bahwa item $X_{5,1}$ merupakan indikator perbaikan menyesuaikan perubahan pada *Guest House* Sentosa Syariah Banjarmasin, dan item $X_{5,2}$ merupakan indikator penciptaan lingkungan yang aman. Adapun, jumlah dan persentase jawaban responden mengenai *Improve* (perbaikan) kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam indikator setiap pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar setuju dengan *Improve* (perbaikan) terhadap pelayanan yang diberikan kepada responden.

f. Variabel *Care* (perhatian) X_6

variabel *Care* (perhatian) X_6 terbagi menjadi tiga indikator yang penulis jadikan sebagai pernyataan dalam kuesioner/angket yang diberikan

kepada tamu yang pernah menginap di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.

1) Indikator pemberian pelayanan yang memuaskan

Tabel 4.23 pemberian pelayanan yang memuaskan

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	26	29,54%
2.	Setuju (S)	52	59,09%
3.	Netral (N)	9	10,23%
4.	Tidak setuju (TS)	1	1,14%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.23 diatas dijelaskan bahwa indikator pemberian pelayanan yang memuaskan pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin ($X_{6,1}$) menunjukkan 26 responden atau 29,54% menyatakan sangat setuju, 52 responden atau 59,09% menyatakan setuju, 9 responden atau 10,23% menyatakan Netral, 1 responden atau 1,14% responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 52 responden.

2) Indikator menjaga kualitas pelayanan berbasis syariah

Tabel 4.24 menjaga kualitas pelayanan berbasis syariah

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	28	31,82%
2.	Setuju (S)	46	52,27%
3.	Netral (N)	11	12,5%
4.	Tidak setuju (TS)	2	2,27%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	1	1,14%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dijelaskan bahwa indikator menjaga kualitas pelayanan berbasis syariah pada *quest house* sentosa syariah Banjarmasin ($X_{6,2}$) menunjukkan 28 responden atau 31,82% menyatakan sangat setuju, 46 responden atau 52,27% menyatakan setuju, 11 responden atau 12,5% menyatakan Netral, 2 responden atau 2,27% responden menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau 1,14% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 46 responden.

3) Indikator penerapan standar pelayanan yang tepat

Tabel 4.25 penerapan standar pelayanan yang tepat

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	18	20,45%
2.	Setuju (S)	50	56,82%
3.	Netral (N)	18	20,45%

4.	Tidak setuju (TS)	2	2,27%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dijelaskan bahwa indikator penerapan standar pelayanan yang tepat pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin ($X_{6,3}$) menunjukkan 18 responden atau 20,45% menyatakan sangat setuju, 50 responden atau 56,82% menyatakan setuju, 18 responden atau 20,45% menyatakan Netral, 2 responden atau 2,27% responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 50 responden.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel *Care* (perhatian) X_6 , sebagai berikut:

Tabel 4.26 Akumulasi Jawaban Responden Terkait *Care* (perhatian)

No.	Item	Altermatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	$X_{6,1}$	26	29,54%	52	59,09%	9	10,23%	1	1,14%	0	0%	88	100%
2.	$X_{6,2}$	28	31,82%	46	52,27%	11	12,5%	2	2,27%	1	1,14%	88	100%
3.	$X_{6,3}$	18	20,45%	50	56,82%	18	20,45%	2	2,27%	0	0%	88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.26 di atas, dapat diketahui bahwa item $X_{6,1}$ merupakan indikator pemberian pelayanan yang memuaskan pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin, item $X_{6,2}$ merupakan indikator menjaga kualitas pelayanan berbasis syariah, dan item $X_{6,3}$ merupakan indikator penerapan standar pelayanan yang tepat. Adapun, jumlah dan persentase jawaban responden mengenai *Care* (perhatian) kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam indikator setiap pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar setuju dengan *Care* (perhatian) terhadap pelayanan yang diterima responden.

g. Variabel *Empower* (pemberdayaan) X_7

variabel *Empower* (pemberdayaan) terdapat satu indikator yang penulis jadikan sebagai pernyataan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada tamu yang pernah menginap di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.

1) Indikator peningkatan pelayanan dari hari ke hari

Tabel 4.27 peningkatan pelayanan dari hari ke hari

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	16	18,18%
2.	Setuju (S)	33	37,5%
3.	Netral (N)	36	40,91%
4.	Tidak setuju (TS)	3	3,41%

5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.27 diatas dijelaskan bahwa indikator peningkatan pelayanan dari hari ke hari pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin ($X_{7,1}$) menunjukkan 16 responden atau 18,18% menyatakan sangat setuju, 33 responden atau 37,5% menyatakan setuju, 36 responden atau 40,91% menyatakan Netral, 3 responden atau 3,41% responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban netral yaitu sebanyak 36 responden.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel *Empower* (pemberdayaan) X_7 , sebagai berikut:

Tabel 4.28 Akumulasi Jawaban Responden Terkait *Empower* (pemberdayaan)

No.	Item	Altermatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	$X_{6,1}$	16	18,18%	33	37,5%	36	40,91%	3	3,41%	0	0%	88	100%

Sumber: data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.28 di atas, dapat diketahui bahwa item $X_{7,1}$ yang merupakan indikator peningkatan pelayanan dari hari ke hari pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin. Adapun, jumlah dan persentase jawaban responden

mengenai *Empower* (pemberdayaan) kebanyakan responden memilih alternatif jawaban netral dalam indikator setiap pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar netral atau ragu-ragu dengan *Empower* (pemberdayaan) terhadap pelayanan yang diterima responden.

h. Variabel Kepuasan Konsumen (Tamu) (Y)

Variabel kepuasan konsumen (tamu) (Y) terbagi menjadi dua indikator yang penulis jadikan sebagai pernyataan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada tamu yang pernah menginap di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.

1) Indikator kesesuaian pelayanan dengan harapan konsumen

Tabel 4.29 kesesuaian pelayanan dengan harapan konsumen

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	17	19,32%
2.	Setuju (S)	46	52,27%
3.	Netral (N)	22	25%
4.	Tidak setuju (TS)	3	3,41%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.29 diatas dijelaskan bahwa indikator kesesuaian pelayanan dengan harapan konsumen pada *guest house* sentosa syariah

Banjarmasin ($Y_{1,1}$) menunjukkan 17 responden atau 19,32% menyatakan sangat setuju, 46 responden atau 52,27% menyatakan setuju, 22 responden atau 25% menyatakan Netral, 3 responden atau 3,41% responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 46 responden.

2) Indikator minat untuk berkunjung kembali

Tabel 4.30 minat untuk berkunjung kembali

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju (SS)	29	32,95%
2.	Setuju (S)	38	43,18%
3.	Netral (N)	19	21,6%
4.	Tidak setuju (TS)	2	2,27%
5.	Sangat tidak setuju (STS)	0	0%
Total		88	100%

Umber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.30 diatas dijelaskan bahwa indikator kesesuaian pelayanan dengan harapan konsumen pada *Guest House Sentosa Syariah* Banjarmasin ($Y_{1,2}$) menunjukkan 29 responden atau 32,95% menyatakan sangat setuju, 38 responden atau 43,18% menyatakan setuju, 19 responden atau 21,6% menyatakan Netral, 2 responden atau 3,41% responden menyatakan tidak setuju, dan 0 atau tidak ada responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dapat

disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 38 responden.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel kepuasan konsumen (tamu) (Y), sebagai berikut:

Tabel 4.31 Akumulasi Jawaban Responden Terkait kepuasan konsumen (tamu) (Y)

No.	Item	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Y _{1,1}	17	19,32%	46	52,27%	22	25%	3	3,41%	0	0%	88	100%
2.	Y _{1,2}	29	32,95%	38	43,18%	19	21,6%	2	2,27%	0	0%	88	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa item Y_{1,1} merupakan indikator kesesuaian pelayanan dengan harapan konsumen pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin, dan item Y_{1,2} merupakan Indikator minat untuk berkunjung kembali. Adapun, jumlah dan persentase jawaban responden mengenai kepuasan konsumen (tamu) kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam indikator setiap pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar setuju dengan kepuasan konsumen (tamu) terhadap pelayanan yang diberikan kepada responden.

6. Pengujian Hipotesis

a. Uji Validitas dan Realibilitas

1) Uji Validitas

Menurut Umar (umar, 2011, hal. 166) uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Dalam penelitian ini, uji validitas dnegan bantuan program SPSS 18 *for window* . Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlsk skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Menentukan besarnya nilai r_{tabel} , untuk $df=n-2$, dalam penelitian ini $df=88-2=86$ dengan tingkat signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,176$. Jika r_{hitung} bernilai $> r_{tabel}$ maka item pertanyaan dikatakan valid. Sebaliknya, jika r_{hitung} bernilai $< r_{tabel}$, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.32 hasil uji validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Self Esteem (harga diri)	X1.1	0,393	0,176	Valid
	X1.2	0,642	0,176	Valid
	X1.3	0,634	0,176	Valid
Exeed Expectation	X2.1	0,764	0,176	Valid
	X2.2	0,741	0,176	Valid

(memenuhi harapan)	X2.3	0,605	0,176	Valid
Recovery (pembenahan)	X3.1	0,825	0,176	Valid
	X3.2	0,714	0,176	Valid
Vision (pandangan kedepan)	X4.1	0,744	0,176	Valid
	X4.2	0,830	0,176	Valid
	X4.3	0,648	0,176	Valid
Improve (perbaikan)	X5.1	0,722	0,176	Valid
	X5.2	0,649	0,176	Valid
Care (perhatian)	X6.1	0,779	0,176	Valid
	X6.2	0,752	0,176	Valid
	X6.3	0,796	0,176	Valid
Empower (pemberdayaan)	X7	0,704	0,176	Valid
Kepuasan Konsumen	Y1.1	0,928	0,176	Valid
	Y1.2	0,936	0,176	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.32 di atas dapat diimpulkan bahwa butir item pertanyaan variabel dinyatakan seluruhnya valid, karena nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,176.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012, hal. 137). Dengan bantuan program SPSS Versi 18 uji penelitian ini akan dihitung dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*.

Rumus *Cronbach Alpha* dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan rumus ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$ (Siregar, 2010, hal. 175).

Tabel 4.33 Hasil Uji reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> (α)	Reliabilitas
Kualitas pelayanan (X)	0,934	Reliabel
Kepuasan Tamu (Y)	0,848	Reliabel

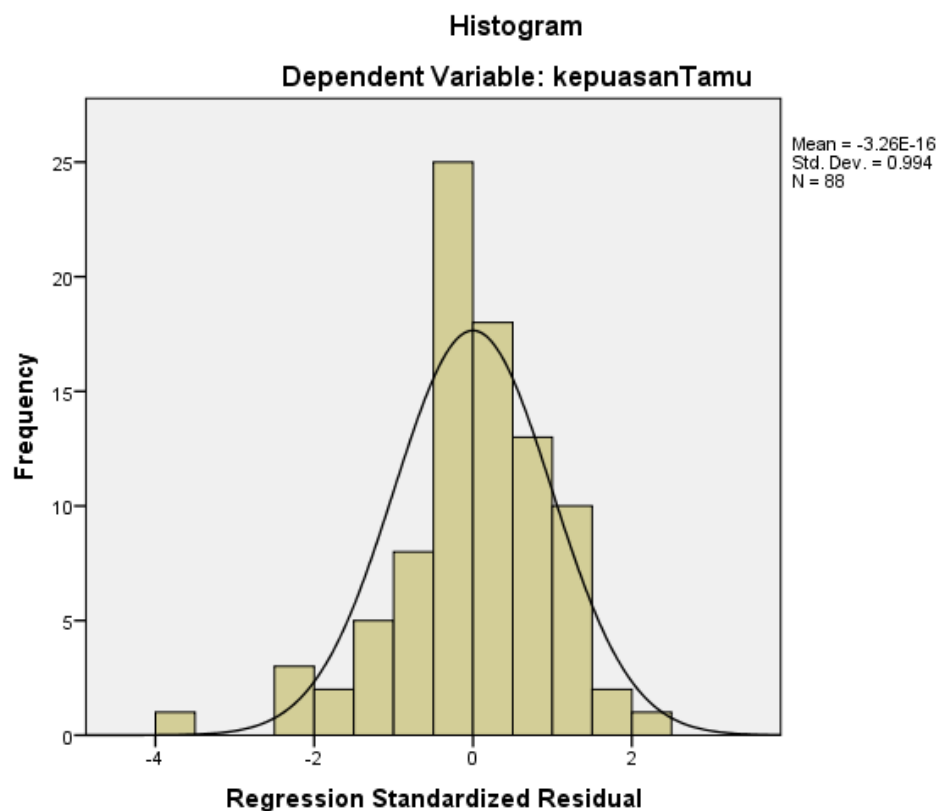
Sumber: data diolah, 2020

Pada tabel 4.33 di atas dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Hal ini dikarenakan instrumen memiliki nilai *cronbach alpha* $> 0,6$ yaitu, Kualitas pelayanan (X) sebesar 0,943 dan Kepuasan tamu (Y) sebesar 0,848.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

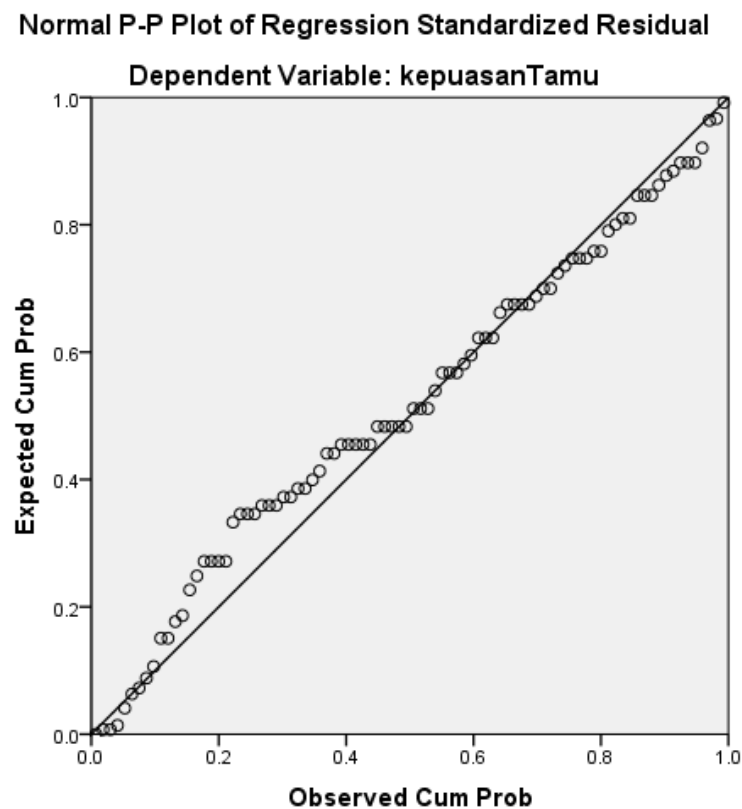
Menurut Umar, uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.1 hasil Uji Normalitas

Sumber: data dioleh,2020

Berdasarkan gambar 4.1 terlihat bahwa perbandingan antara data observasi dengan distribusi berada pada alur distribusi normal atau mendekati distribusi normal. Selain itu, metode yang paling handal adalah dengan melihat *normal probability plot* seperti gambar berikut :



Gambar 4.2 Normal Probability Plot

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan pada gambar 4.2 terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas (umar, 2011).

2). Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Pada penelitian ini uji Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan *Tolerance* pada model regresi. Jika nilai VIF melebihi nilai 10 dan tolerance dibawah 0,1 maka variabel tersebut memiliki multikolinieritas yang tinggi (Gozali, 2005, hal. 92).

Tabel 4.34 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,008	,873		,010	,992		
Self Esteem	-,038	,077	-,042	-,491	,625	,590	1,695
Exeed Expectation	,112	,081	,150	1,388	,169	,364	2,747
Recovery	,154	,112	,148	1,379	,172	,372	2,687

Vision	,040	,096	,050	,414	,680	,288	3,466
Improve	,008	,125	,007	,063	,950	,376	2,662
Care	,392	,090	,509	4,334	,000	,311	3,218
Empower	,149	,159	,083	,941	,350	,550	1,818

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Berdasarkan tabel 4.34 di atas menunjukkan bahwa nilai VIF 7 variabel independen yaitu *self esteem*, *exceed expectation*, *recovery*, *vision*, *improve*, *care*, dan *empower* di bawah nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

7. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dengan signifikansi 95% ($\alpha=0,05$). Jika t hitung > t tabel maka H_0 ditolak dan sebaliknya jika t hitung < t tabel maka H_0 diterima.

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.34 berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,008	,873		,010	,992
	<i>Self Esteem</i>	-,038	,077	-,042	-,491	,625
	<i>Exeed Expectation</i>	,112	,081	,150	1,388	,169
	<i>Recovery</i>	,154	,112	,148	1,379	,172
	<i>Vision</i>	,040	,096	,050	,414	,680
	<i>Improve</i>	,008	,125	,007	,063	,950
	<i>Care</i>	,392	,090	,509	4,334	,000
	<i>Empower</i>	,149	,159	,083	,941	,350

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Berdasarkan tabel 4.34 dapat diketahui bahwa :

1. Variabel *Self Esteem* (X1) nilai t hitung sebesar -0,491 sedangkan t tabel sebesar 1,662 dengan signifikansi sebesar 0,625. karena $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($-0,491 < 1,662$) atau $\text{sig } t$ ($0,625 > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_a di tolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel *self esteem* (X1) terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.
2. *Exeed Expectation* (X2) nilai t hitung sebesar 1,3888 sedangkan t tabel sebesar 1,662 dengan signifikansi sebesar 0,169. karena $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($1,388 < 1,662$) atau $\text{sig } t$ ($0,169 > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_a di tolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel *Exeed Expectation* (X2) terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.

3. *Recovery* (X3) nilai t hitung sebesar 1,379 sedangkan t tabel sebesar 1,662 dengan signifikansi sebesar 0,172. karena t hitung $< t$ tabel ($1,379 < 1,662$) atau $\text{sig } t$ ($0,172 > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_a di tolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel *Recovery* (X3) terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.
4. *Vision* (X4) nilai t hitung sebesar 0,414 sedangkan t tabel sebesar 1,662 dengan signifikansi sebesar 0,680. karena t hitung $< t$ tabel ($0,414 < 1,662$) atau $\text{sig } t$ ($0,680 > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_a di tolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel *vision* (X4) terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.
5. *Improve* (X5) nilai t hitung sebesar 0,063 sedangkan t tabel sebesar 1,662 dengan signifikansi sebesar 0,950. karena t hitung $< t$ tabel ($0,063 < 1,662$) atau $\text{sig } t$ ($0,950 > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_a di tolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel *Improve* (X5) terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.
6. *Care* (X6) nilai t hitung sebesar 4,334 sedangkan t tabel sebesar 1,662 dengan signifikansi sebesar 0,000. karena t hitung $> t$ tabel ($4,334 > 1,662$) atau $\text{sig } t$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a di terima, artinya terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel *care* (X6) terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.
7. *Empower* (X7) nilai t hitung sebesar 0,941 sedangkan t tabel sebesar 1,662 dengan signifikansi sebesar 0,350. karena t hitung $< t$ tabel ($0,941 < 1,662$) atau $\text{sig } t$ ($0,350 > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_a di tolak, artinya

tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel *empower* (X7) terhadap kepuasan tamu pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.

b. Uji Regresi Secara Simultan (Uji f)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apabila semua variabel bebas *self esteem*, *exceed expectation*, *recovery*, *vision*, *improve*, *care*, dan *empower* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan tamu (Y) di *Guest House* Sentosa Syariah Banjarmasin. Hasil output perhitungan regresi sebagai berikut:

1. jika tingkat signifikansi lebih besar dari 5% dan F hitung < F tabel, dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.
2. Jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 5% dan F hitung > F tabel, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel. 4. 35 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120,155	7	17,165	21,950	,000 ^a
	Residual	62,561	80	,782		
	Total	182,716	87			

a. Predictors: (Constant), *self esteem*, *exceed expectation*, *recovery*, *vision*, *improve*, *care*, *empower*

b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Hasil pengujian signifikansi simultan nilai regresi sebesar 0,000. Tingkat signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 dan $F_{hitung} = 21,950 > F_{tabel} = 2,12$, maka dapat disimpulkan bahwa *self esteem*, *exceed expectation*, *recovery*, *vision*, *improve*, *care*, dan *empower* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu di terima.