

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kota Kandangan merupakan ibu kota Kabupaten Hulu Sungai Selatan sekaligus menjadi pusat pemerintahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Luas wilayah kota Kandangan adalah 106,7 km<sup>2</sup>. Ada beberapa jenis hotel dan penginapan yang tersedia di kota Kandangan, tapi penulis khusus meneliti pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan terletak di Jalan Soeprapto, Kandangan Kota, Kandangan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan 71217. Lokasi hotel cukup strategis karena berada dipusat kota berdekatan dengan pusat perbelanjaan. Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan ini terdiri dari 9 kamar atas dan 8 kamar bawah sehingga berjumlah 17 kamar dengan 5 tipe kamar. Adapun disetiap kamar terdapat fasilitas berupa TV layar datar, AC, sajadah dan mukena, penunjuk arah kiblat, lemari, meja rias, kamar mandi pribadi dan juga menawarkan WI-FI gratis.

**Tabel 4. 1 Tipe Kamar**

No	Tipe Kamar	Harga
1	Standar (Single Bed)	Rp. 300.000
2	Deluxe (Single Bed)	Rp. 350.000
3	Superior (Twin Bed)	Rp. 400.000
4	VIP (Twin Bed)	Rp. 450.000
5	Family (Twin Bed)	Rp. 500.000

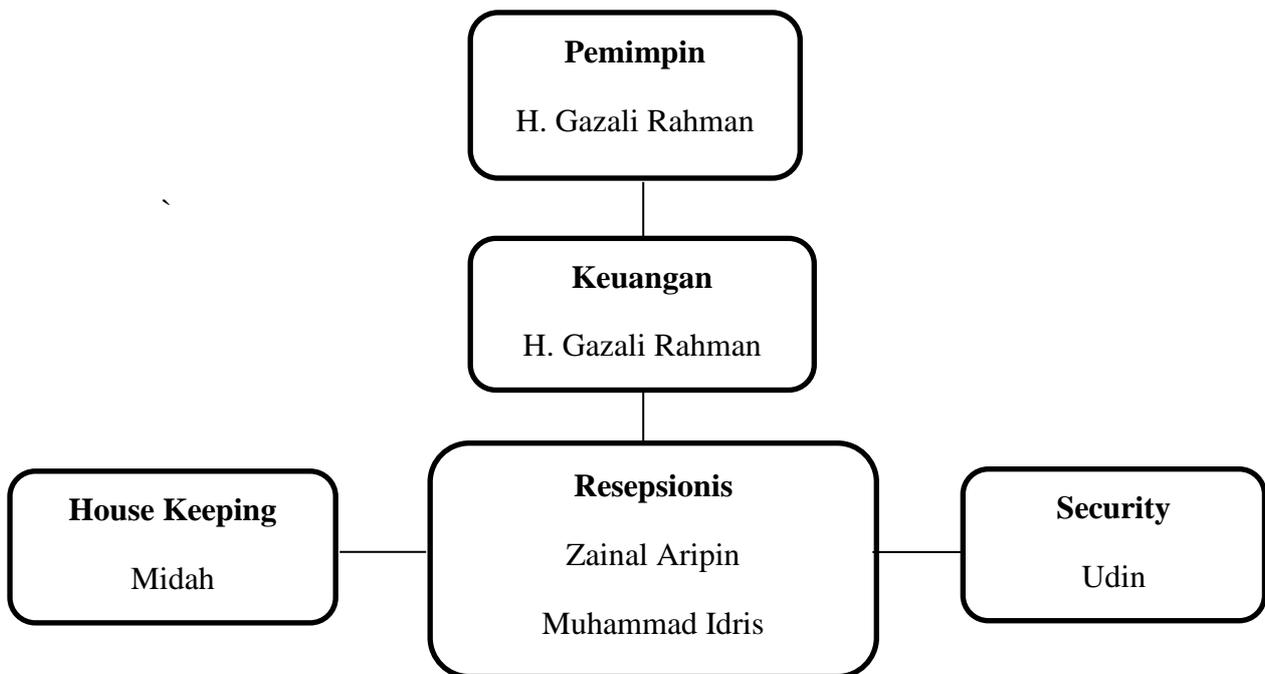
Sumber: Hotel Grand Sandaga Syariah Kandanga, Juli 2023

#### Ketentuan menginap di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandanga

- a. Hotel ini merupakan hotel yang mengikuti Syari'at ISLAM sehingga apabila penghuni yang merupakan suami isteri harus bisa menunjukkan SURAT NIKAH dan KTP yang sama.
- b. Tarif kamar berlaku untuk 2 orang (kecuali family) kalau ada kelebihan penghuni dengan usiadi atas 12 tahun akan dikenakan cash Rp. 50.000/orang.
- c. Tarif kamar sudah termasuk PPN dan gratis makan pagi berlaku untuk 2 orang.
- d. Merupakan kamar yang bebas asap rokok.
- e. Tarif kamar berlaku sampai dengan pukul 01.00 siang.
- f. Penghuni dilarang keras mabuk-mabukkan, membawa ataupun memakai narkoba dan obat-obatan terlarang di area hotel.

## Struktur Organisasi Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 2 Struktur Organisasi Hotel**



Sumber: Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan, Juli 2023

### **B. Karakteristik Responden**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden yang merupakan tamu yang sedang berkunjung atau pernah menginap di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan. Hasil total kuesioner yang dibagikan adalah kepada 100 responden. Data dari hasil kuesioner dapat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden yang tercantum dalam 4 (empat) kategori, antara lain jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan

penghasilan perbulan. Karakteristik responden tersebut digunakan untuk memberikan gambaran tentang identitas responden dalam penelitian ini.

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4. 3**

#### **Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	<b>52</b>	<b>52 %</b>
Perempuan	<b>48</b>	<b>48 %</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa tamu Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan dengan jenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah sebesar 52 orang dengan persentase 52 % dan perempuan sebesar 48 orang dengan persentase 48 %. Dari data tersebut bisa dilihat bahwa yang menginap atau berkunjung di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan didominasi oleh tamu laki-laki.

### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4. 4**

#### **Jawaban Responden Berdasarkan Usia**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
-------------	---------------	-----------------------

<30 Tahun	63	63 %
31-40 Tahun	19	19 %
41-50 Tahun	14	14 %
50 Tahun Ke Atas	4	4 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber: hasil penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas umur responden dikelompokkan menjadi 4 (empat) kelompok dengan masing-masing jumlah dan persentase yang berbeda-beda. Umur dibawah 30 tahun memperoleh jumlah sebesar 63 orang atau sebesar 63 %. Umur 31-40 tahun memperoleh jumlah sebesar 19 orang atau sebesar 19 %. Umur 41-50 tahun memperoleh jumlah sebesar 14 orang atau sebesar 14 %. sedangkan umur 50 tahun keatas memperoleh jumlah sebesar 4 orang atau sebesar 4 %.

### 3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4. 5**

#### **Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
PNS	<b>19</b>	<b>19 %</b>
Pegawai Swasta	<b>24</b>	<b>24 %</b>
Wiraswasta	<b>17</b>	<b>17 %</b>
Mahasiswa/Pelajar	<b>21</b>	<b>21 %</b>
Lain-lain	<b>19</b>	<b>19 %</b>

<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
--------------	------------	--------------

Sumber: hasil penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pekerjaan terbanyak responden adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 24 orang atau 24 %. Kemudian disusul oleh pekerjaan mahasiswa/pelajar yaitu sebanyak 21 orang atau 21 %. Selanjutnya pekerjaan PNS yaitu sebanyak 19 orang atau 19 %. Sementara pekerjaan lain-lain yaitu sebanyak 19 orang atau 19 %. dan wiraswasta menempati posisi terendah yaitu sebanyak 17 orang atau 17 %.

#### 4. Karakteristik Berdasarkan penghasilan/bulan

**Tabel 4. 6**

##### **Jawaban Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan**

<b>Penghasilan/bulan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
< Rp. 1.000.000	24	25 %
Rp. 1.000.000 s/d Rp. 3.000.000	24	25 %
Rp. 3.000.000 s/d Rp. 4.000.000	13	14,6 %
> Rp. 4.000.000	34	35,4 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber: hasil penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan penghasilan <Rp. 1.000.000 adalah sebanyak 24 orang atau sebesar 25 %. Penghasilan responden Rp. 1.000.000 s/d Rp. 3.000.000 adalah

sebanyak 24 orang atau sebesar 25 %. penghasilan responden Rp. 3.000.000 s/d Rp. 4.000.000 adalah sebanyak 13 orang atau sebesar 14,6 %. Sedangkan penghasilan responden >Rp. 4.000.000 adalah sebanyak 34 orang atau sebesar 35,4 %.

### C. Deskripsi Variabel Penelitian

Data dalam penelitian ini menunjukkan hasil dari rekapitulasi tanggapan-tanggapan responden terhadap pernyataan dari tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan kepuasan pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang terdiri dari item-item pernyataan skala likert, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berikut adalah tanggapan-tanggapan yang diberikan responden terhadap setiap item variabel penelitian:

a. Variabel tangibles (bukti fisik) X<sup>1</sup>

- 1) Indikator tempat melakukan pelayanan nyaman dan menarik untuk tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 7**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	0	0

3	Netral (N)	8	8 %
4	Setuju (S)	42	42 %
5	Sangat Setuju (SS)	50	50 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap tempat melakukan pelayanan nyaman dan menarik untuk tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan dalam memberikan tanggapan yang menyatakan netral berjumlah sebanyak 8 orang atau 8%, yang menyatakan setuju berjumlah 42 orang atau 42% sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 50 orang atau 50%. Berdasarkan data dari pernyataan tersebut yang diberikannya kepada responden mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 50 orang. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan tempat melakukan pelayanan nyaman dan menarik untuk tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

2) Indikator area parkir luas, nyaman dan gratis untuk tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 8**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	0	0

3	Netral (N)	10	10 %
4	Setuju (S)	36	36 %
5	Sangat Setuju (SS)	54	54 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap area parkir luas, nyaman dan gratis untuk tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan netral berjumlah 10 orang atau 10%, yang menyatakan setuju berjumlah 36 orang atau 36%, sedangkan pernyataan sangat setuju berjumlah 54 orang atau 54%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan area parkir luas, nyaman dan gratis untuk tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

- 3) Karyawan berpenampilan rapi dan bersih untuk laki-lakinya, sedangkan karyawan wanitanya berpakaian rapi, bersih dan menutup aurat di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 9**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	9	9 %
4	Setuju	35	35 %
5	Sangat Setuju	56	56 %

Total	100	100 %
-------	-----	-------

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap karyawan berpenampilan rapi dan bersih untuk laki-lakinya, sedangkan karyawan wanitanya berpakaian rapi, bersih dan menutup aurat di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan netral berjumlah 9 orang atau 9%, yang menyatakan setuju berjumlah 35 orang atau 35%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 56 orang atau 56%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan karyawan berpenampilan rapi dan bersih untuk laki-lakinya, sedangkan karyawan wanitanya berpakaian rapi, bersih dan menutup aurat di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

- 4) Kebersihan hotel selalu aman dan terjaga di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 10**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	1 %
3	Netral	10	10 %
4	Setuju	40	40 %
5	Sangat Setuju	49	49 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap kebersihan hotel selalu aman dan terjaga di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan tidak setuju 1 orang atau 1%, yang menyatakan netral 10 orang atau 10%, pada pernyataan setuju berjumlah 40 orang atau 40%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 49 orang atau 49%. Hal ini bahwa tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan kebersihan hotel selalu aman dan terjaga di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

- 5) Lokasi Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan terletak diwilayah yang strategis

**Tabel 4. 11**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	7	7 %
4	Setuju	30	30 %
5	Sangat Setuju	63	63 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap lokasi Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan terletak diwilayah yang strategis dan memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 7 orang atau 7%, yang menyatakan setuju berjumlah 30 orang atau 30%, sedangkan yang menyatakan

sangat setuju berjumlah 63 orang atau 63%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan lokasi Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan terletak di wilayah yang strategis.

- 6) Adanya mushola dan perlengkapan shalat di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 12**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	10	10 %
4	Setuju	39	39 %
5	Sangat Setuju	51	51 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap adanya mushola dan perlengkapan shalat di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 10 orang atau 10%, yang menyatakan setuju berjumlah 39 orang atau 39%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 51 orang atau 51%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan adanya mushola dan perlengkapan shalat di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

b. Variabel reliability (kehandalan)  $X^2$

- 1) Karyawan cermat dan tanggap dalam melayani tamu/pelanggan di  
Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 13**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	8	8 %
4	Setuju	45	45 %
5	Sangat Setuju	47	47 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap karyawan cermat dan tanggap dalam melayani tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 8 orang atau 8%, yang menyatakan setuju berjumlah 45 orang atau 45%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 47 orang atau 47%. Berdasarkan data yang diperoleh maka disimpulkan bahwa tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan karyawan cermat dan tanggap dalam melayani tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

- 2) Karyawan bertingkah laku sopan dalam melayani tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 14**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	5	5 %
4	Setuju	43	43 %
5	Sangat Setuju	52	52 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap karyawan bertingkah laku sopan dalam melayani tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 5 orang atau 5%, yang menyatakan setuju berjumlah 43 orang atau 43%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 52 orang atau 52%. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan karyawan bertingkah laku sopan dalam melayani tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

- 3) Prosedur hotel yang mudah dalam segala transaksi di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 15**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	14	14 %
4	Setuju	47	47 %
5	Sangat Setuju	39	39 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap prosedur hotel yang mudah dalam segala transaksi di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral 14 orang atau 14%, yang menyatakan setuju berjumlah 47 orang atau 47, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 39 orang atau 39%. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan setuju dengan pernyataan prosedur hotel yang mudah dalam segala transaksi di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

- 4) Pelayanan hotel sesuai dengan prosedur yang ditetapkan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 16**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	8	8 %
4	Setuju	41	41 %
5	Sangat Setuju	51	51 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap pelayanan hotel sesuai dengan prosedur yang ditetapkan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 8 orang atau 8%, yang menyatakan setuju berjumlah 41 orang atau 41%, sedangkan sangat setuju berjumlah 51 orang atau 51%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan pelayanan hotel sesuai dengan prosedur yang ditetapkan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

c. Variabel responsiveness (daya tanggap) X<sup>3</sup>

- 1) Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan tanggap di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 17**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
----	--------------------	--------	----------------

1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	10	10 %
4	Setuju	39	39 %
5	Sangat Setuju	51	51 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap karyawan melakukan pelayanan cepat, tepat, cermat dan tanggap di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 10 orang atau 10%, pernyataan setuju berjumlah 39 orang atau 39%, sedangkan pernyataan sangat setuju berjumlah 51 orang atau 51%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju dengan pernyataan karyawan melakukan pelayanan cepat, tepat, cermat, dan tanggap di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

- 2) Kesiediaan karyawan dalam membantu tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 18**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	12	12 %
4	Setuju	44	44 %

5	Sangat Setuju	44	44 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap kesediaan karyawan dalam membantu tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan berupa netral berjumlah 12 orang 12%, pernyataan setuju berjumlah 44 orang atau 44%, sedangkan pada pernyataan sangat setuju berjumlah 44 orang atau 44%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan lumayan sangat setuju dengan pernyataan kesediaan karyawan dalam membantu tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

- 3) Kesiapan karyawan dalam merespon semua keluhan pelanggan dan menanggapi permintaan tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 19**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	13	13 %
4	Setuju	42	42 %
5	Sangat Setuju	45	45 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap kesiapan karyawan dalam merespon semua keluhan pelanggan dan menanggapi permintaan tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 13 orang atau 13%, pernyataan setuju berjumlah 42 orang atau 42%, sedangkan untuk pernyataan sangat setuju berjumlah 45 orang atau 45%. Berdasarkan data pernyataan di atas yang diberikan kepada tamu/pelanggan, mayoritas menjawab sangat setuju pada pernyataan kesiapan karyawan dalam merespon semua keluhan pelanggan dan menanggapi permintaan tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

4) Karyawan profesional dalam bekerja di Hotel Grand Sandaga  
Syariah Kandangan

**Tabel 4. 20**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	12	12 %
4	Setuju	40	40 %
5	Sangat Setuju	48	48 %
	Total	100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap karyawan profesional dalam bekerja di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 12 orang atau 12%, yang menyatakan setuju berjumlah 40 orang atau 40%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 48 orang atau 48%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju dengan pernyataan karyawan profesional dalam bekerja di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

d. Variabel assurance (jaminan) X<sup>4</sup>

- 1) Hotel dapat membangun rasa kepercayaan dan keyakinan kepada tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 21**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	11	11 %
4	Setuju	40	40 %
5	Sangat Setuju	49	49 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap hotel dapat membangun rasa kepercayaan dan keyakinan kepada tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 11 orang atau 11%, yang menyatakan setuju

berjumlah 40 orang atau 40%, sedangkan sangat setuju 49 orang atau 49%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju terhadap pernyataan hotel dapat membangun rasa kepercayaan dan keyakinan kepada tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

- 2) Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang secara konsisten bersikap sopan

**Tabel 4. 22**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	9	9 %
4	Setuju	45	45 %
5	Sangat Setuju	46	46 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang secara konsisten bersikap sopan yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral 9 orang atau 9%, yang menyatakan setuju berjumlah 45 orang atau 45%, sedangkan sangat setuju berjumlah 46 orang atau 46%. Dari data yang diperoleh mayoritas responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang secara konsisten bersikap sopan.

- 3) Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

**Tabel 4. 23**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	11	11 %
4	Setuju	48	48 %
5	Sangat Setuju	41	41 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 11 orang atau 11%, yang menyatakan setuju berjumlah 48 orang atau 48%, sedangkan pernyataan sangat setuju berjumlah 41 orang atau 41%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan setuju pada pernyataan karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

- 4) Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan mampu menciptakan rasa aman untuk pengunjung saat menginap

**Tabel 4. 24**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	1 %
3	Netral	10	10 %
4	Setuju	35	35 %
5	Sangat Setuju	54	54 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan mampu menciptakan rasa aman untuk pengunjung saat menginap yang memberikan tanggapan pada pernyataan tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, yang menyatakan netral berjumlah 10 orang atau 10%, pernyataan setuju berjumlah 35 orang atau 35%, sedangkan pada pernyataan sangat setuju berjumlah 54 orang atau 54%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan mampu menciptakan rasa aman untuk pengunjung saat menginap.

e. Variabel empathy (empati) X<sup>5</sup>

- 1) Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memperlakukan tamu/pelanggan secara penuh perhatian

**Tabel 4. 25**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
----	--------------------	--------	----------------

1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	1 %
3	Netral	9	9 %
4	Setuju	42	42 %
5	Sangat Setuju	48	48 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memperlakukan tamu/pelanggan secara penuh perhatian yang memberikan tanggapan pada pernyataan tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1%, pernyataan netral berjumlah 9 orang atau 9%, yang menyatakan setuju berjumlah 42 orang atau 42%, sedangkan pernyataan sangat setuju berjumlah 48 orang atau 48%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju dengan pernyataan karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memperlakukan tamu/pelanggan secara penuh perhatian.

- 2) Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memberikan pelayanan yang sama atau adil tanpa memandang status sosial

**Tabel 4. 26**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	9	9 %

4	Setuju	38	38 %
5	Sangat Setuju	53	53 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan memberikan pelayanan yang sama atau adil tanpa memandang status sosial yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 9 orang atau 9%, yang menyatakan setuju berjumlah 38 orang atau 38%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 53 orang atau 53%. Dari data di atas mayoritas tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan sangat setuju pada pernyataan karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan memberikan pelayanan yang sama atau adil tanpa memandang status sosial.

- 3) Karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan memberikan perhatian individual kepada tamu/pelanggan

**Tabel 4. 27**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	2	2 %
3	Netral	11	11 %
4	Setuju	49	49 %
5	Sangat Setuju	38	38 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memberikan perhatian individual kepada tamu/pelanggan yang memberikan tanggapan pada pernyataan tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2%, yang menyatakan netral berjumlah 11 orang atau 11%, pernyataan setuju berjumlah 49 orang atau 49%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 38 orang atau 38%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan setuju pada pernyataan karyawan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan memberikan perhatian individual kepada tamu/pelanggan.

f. Variabel kepuasan pelanggan (tamu) (Y)

1) Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 28**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	12	12 %
4	Setuju	44	44 %
5	Sangat Setuju	44	44 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang membartikan tanggapan pada pernyataan netral 12 orang atau 12%, yang menyatakan setuju berjumlah 44 orang atau 44%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 44 orang atau 44%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tamu/pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan lumayan sangat setuju dengan pernyataan kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

- 2) Tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan berminat untuk berkunjung kembali

**Tabel 4. 29**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	14	14 %
4	Setuju	44	44 %
5	Sangat Setuju	42	42 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan berminat untuk berkunjung kembali yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral

berjumlah 14 orang atau 14%, yang menyatakan setuju berjumlah 44 orang, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 42 orang atau 42%. Dari data di atas mayoritas tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan setuju pada pernyataan tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan berminat untuk berkunjung kembali.

- 3) Tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan bersedia merekomendasikan hotel kepada kerabat dan teman sejawat

**Tabel 4. 30**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	11	11 %
4	Setuju	44	44 %
5	Sangat Setuju	45	45 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan bersedia merekomendasikan hotel kepada kerabat dan teman sejawat yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 11 orang atau 11%, pernyataan setuju berjumlah 44 orang atau 44%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 45 orang atau 45%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pelanggan Hotel

Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan bersedia merekomendasikan hotel kepada kerabat dan teman sejawat.

- 4) Saya puas dengan pelayanan pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

**Tabel 4. 31**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	8	8 %
4	Setuju	45	45 %
5	Sangat Setuju	47	47 %
Total		100	100 %

Sumber: hasil penelitian 2023 (Data diolah)

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terhadap saya puas dengan pelayanan pada hotel Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang memberikan tanggapan pada pernyataan netral berjumlah 8 orang atau 8%, yang menyatakan setuju berjumlah 45 orang atau 45%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 47 orang atau 47%. Dari data di atas mayoritas tamu/pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan sangat setuju pada pernyataan saya puas dengan pelayanan pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

## D. Pengujian Validitas dan Reabilitas

### 1. Uji Validitas

Dasar dalam pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. Variabel valid, jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel
- b. Variabel tidak valid, jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel

Suatu kuesioner dinyatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dibandingkan  $r$  tabel dengan taraf signifikan 5%. (Rasid, 2018, hlm. 60)

**Tabel 4. 32**

#### Hasil Uji Validitas Tangibles (Bukti Fisik)(X1)

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1.1	0,726	0,195	Valid
X1.2	0,688	0,195	Valid
X1.3	0,739	0,195	Valid
X1.4	0,773	0,195	Valid
X1.5	0,661	0,195	Valid
X1.6	0,755	0,195	Valid

Sumber: Data Primer (Data diolah 2023)

Dari hasil uji validitas di atas pada variabel Tangibles (Bukti Fisik)(X1) dapat dilihat bahwa  $r$  hitung yaitu (0,726), (0,688), (0,739), (0,773), (0,661), (0,755) berada di atas  $r$  tabel yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

semua pernyataan atau item pada variabel tangibles (bukti fisik) (X1) adalah valid.

**Tabel 4. 33**

**Hasil Uji Validitas Reliability (Kehandalan)(X2)**

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X2.1	0,832	0,195	Valid
X2.2	0,837	0,195	Valid
X2.3	0,813	0,195	Valid
X2.4	0,816	0,195	Valid

Sumber: Data Primer (Data diolah 2023)

Dari hasil uji validitas di atas pada variabel Reliability (kehandalan)(X2) dapat dilihat bahwa r hitung yaitu (0,832), (0,837), (0,813), (0,816) berada di atas r tabel yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan atau item pada variabel reliability (kehandalan)(X2) adalah valid.

**Tabel 4. 34**

**Hasil Uji Validitas Responsiveness (Daya Tanggap)(X3)**

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X3.1	0,806	0,195	Valid
X3.2	0,848	0,195	Valid
X3.3	0,875	0,195	Valid
X3.4	0,826	0,195	Valid

Sumber: Data Primer (Data diolah 2023)

Dari hasil uji validitas di atas pada variabel Responsiveness (Daya Tanggap)(X3) dapat dilihat bahwa  $r$  hitung yaitu (0,806), (0,848), (0,875), (0,826) berada di atas  $r$  tabel yaitu 0,195. Sehingga dapat di simpulkan bahwa semua pernyataan atau item pada variabel responsiveness (daya tanggap)(X3) adalah valid.

**Tabel 4. 35**

**Hasil Uji Validitas Assurance (Jaminan)(X4)**

Item	Rhitung	rtabel	Keterangan
X4.1	0,903	0,195	Valid
X4.2	0,857	0,195	Valid
X4.3	0,815	0,195	Valid
X4.4	0,853	0,195	Valid

Sumber: Data Primer (Data diolah 2023)

Dari hasil uji validitas di atas pada variabel Assurance (Jaminan)(X4) dapat dilihat bahwa  $r$  hitung yaitu (0,903), (0,857), (0,815), (0,853) berada di atas  $r$  tabel yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan atau item pada variabel assurance (jaminan)(X4) adalah valid.

**Tabel 4. 36**

**Hasil Uji Validitas Empathy (Empati)(X5)**

Item	Rhitung	rtabel	Keterangan
X5.1	0,928	0,195	Valid

X5.2	0,848	0,195	Valid
X5.3	0,861	0,195	Valid

Sumber: Data Primer (Data diolah 2023)

Dari hasil uji validitas di atas pada variabel Empathy (Empati)(X5) dapat dilihat bahwa r hitung yaitu (0,928), (0,848), (0,861) berada di atas r tabel yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan atau item pada variabel empathy (empati)(X5) adalah valid.

**Tabel 4. 37**

**Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)**

Item	Rhitung	rtabel	Keterangan
Y1.1	0,843	0,195	Valid
Y1.2	0,874	0,195	Valid
Y1.3	0,810	0,195	Valid
Y1.4	0,886	0,195	Valid

Sumber: Data Primer (Data diolah 2023)

Dari hasil uji validitas di atas pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dilihat bahwa r hitung yaitu (0,843), (0,874), (0,810), (0,886) berada di atas r tabel yaitu 0,195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan atau item pada variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen adalah menggunakan rumus Alpha Cronbach untuk menguji reliabilitas instrumen, karena instrumen penelitian menggunakan bentuk angket, dengan ketentuan Alpha Cronbach positif dan memiliki nilai  $> 0,06$  maka dinyatakan reliabel.

**Tabel 4. 38**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangibles (X1)	6	0,819	Reliabel
Reliability (X2)	4	0,841	Reliabel
Responsiveness (X3)	4	0,860	Reliabel
Assurance (X4)	4	0,879	Reliabel
Empathy (X5)	3	0,852	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	4	0,875	Reliabel

Sumber: Data Primer (Data diolah 2023)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan atau item pada variabel X1, X2, X3, X4, X5, dan Y adalah reliabel.

## E. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji normalitas Data

Uji normalitas data adalah uji distribusi yang akan di analisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga bisa digunakan dalam analisis parametrik. Metode yang digunakan dalam uji normalitas data ini adalah kolmogorov-smirnov. Dengan tingkat kepercayaan atau nilai signifikan 5% jika nilai probabilitas (Exact)  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal, namun jika nilai probabilitas (Exact)  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Exact test dalam melakukan pengujian kolmogorov-smirnov. Metode Exact adalah salah satu cara yang digunakan sebagai solusi atas permasalahan data yang tidak normal ketika menggunakan pendekatan asymptotic.

**Tabel 4. 39**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,03536330
Most Extreme Differences	Absolute	,139
	Positive	,077
	Negative	-,139
Test Statistic		,139
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>

Exact Sig. (2-tailed)	,038
Point Probability	,000
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	

Sumber: Data Primer (Data diolah 2023)

Berdasarkan data tabel di atas hasil dari normalitas kolmogorov smirnov bisa diketahui bahwa nilai signifikansi berdasarkan uji Exact sig sebesar 0,038 yang berarti dalam penelitian ini dikatakan berdistribusi normal karena nilai signifikansi nya lebih dari 0,05.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel di bawah dasar pengambilan uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser. Pada uji glejser ini dasar pengambilan nilai signifikannya adalah 5% atau 0,05. Pada uji ini nilai signifikannya adalah lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sebagaimana tampak pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 40**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1,887	,686		2,750	,007
	Tangibles	,019	,045	,074	,419	,676
	Realiability	-,002	,058	-,006	-,036	,972
	Responsiveness	,006	,062	,019	,096	,924
	Assurance	,023	,068	,074	,342	,733
	Empathy	-,163	,078	-,409	- 2,099	,039
a. Dependent Variable: Abs_Res						

Sumber: data SPSS 25 For Windows

## F. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis ini merupakan analisis statistik yang digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*). Regresi linier sederhana bertujuan untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*). Rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat

a dan b = Nilai konstanta

X = Variabel bebas

**Tabel 4. 41**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,870	1,002		-,869	,387
	Kualitas Pelayanan	,198	,011	,879	18,282	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data SPSS 25 For Windows

Berdasarkan hasil output dari SPSS di atas dapat dibuat persamaan sebagai

berikut:

$$Y = -0,870 + 0,198 X$$

Dari perhitungan diatas memperoleh nilai konstanta (a) sebesar -0,870, nilai tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan tetap bernilai -0,870. Artinya kualitas pelayanan tidak ada maka pelanggan tidak akan puas. Sedangkan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,198 (positif) artinya setiap kenaikan satu variabel kualitas pelayanan (X) maka nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,198 yang dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik maka pelanggan hotel tidak akan puas dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka pelanggan hotel akan merasa puas.

#### 1. Uji t (Parsial)

Uji t atau uji parsial merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen (X) yang

digunakan dalam penelitian secara individual terhadap variabel dependen (Y).

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai probabilitas  $> 0,05$ .

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai probabilitas  $< 0,05$ .

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= a/2;n-k-1 \\ &= 0,05/2;100-5-1 \\ &= 0,05/2;94 \\ &= 0,025;94 \\ &= 1,98552 \end{aligned}$$

**Tabel 4. 42**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,870	1,002		-,869	,387
	Kualitas Pelayanan	,198	,011	,879	18,282	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data SPSS 25 For Windows

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0.000. Ketentuan dalam pengambilan keputusan hipotesis yang diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikan. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil dari penelitian ini adalah diperoleh nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 18,282 > t_{tabel} 1,98552$ , yang artinya bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4. 43**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,879 <sup>a</sup>	,773	,771	1,099
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber: Data SPSS 25 For Widows

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (Adjusted R square) yang diperoleh adalah sebesar 0,771. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai kontribusi sebesar 77,1% terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan sisanya 22,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **G. Analisis Data**

#### 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

Hasil perhitungan dari regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan. Salah satu cara untuk membuktikan bahwa pelanggan merasa puas adalah dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan membuat pelanggan merasa puas. Jika pelanggan merasa puas dengan

pelayanan yang diterima maka pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan akan merekomendasikan kepada keluarga, teman, dan banyak orang.

## 2. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan

Berdasarkan hasil uji Hasil dari penelitian ini adalah diperoleh nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 18,282 > t_{tabel} 1,98552$ , yang artinya bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.