

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN DAN FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL LE-DETADU DI KOTA KUPANG**

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan di Hotel Le-Detadu adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada dihotel, meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist, bell boy, room service, security, cleaning service*, dan lain-lain.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Le- Detadu di Kota kupang. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey, data diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada 74 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Hotel Le-Detadu Kota Kupang, sampel yang diambil ditetapkan. Metode sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang pernah menginap di hotel Le-Detadu Kota Kupang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data linear berganda, dan untuk menguji hipotesis digunakan uji t (secara parsial), Uji f (simultan) dan uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi). Data yang dikumpulkan akan diolah dengan analisis regresi linear berganda  $Y=a b_1X_1+b_2X_2+e$  serta melakukan

pengujian hipotesis dengan menggunakan uji f (simultan). Data yang digunakan akan diolah dengan analisis linear berganda  $Y = a + b_1 X_1$  diperoleh  $X_1 = 0,557$  nilai t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan nilai t tabel untuk kesalahan 5% maka diperoleh t hitung < t tabel sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Selanjutnya data diperoleh  $X_2 = 0,017$  nilai t hitung > t tabel sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Kualitas jasa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Le-Detadu Kota Kupang, sedangkan fasilitas hotel tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Le-Detadu di Kota Kupang.

Berdasarkan hasil uji f analisis regresi linear berganda maka dapat diketahui signifikan untuk variabel kualitas jasa pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Le-Detadu di Kota Kupang, sedangkan fasilitas hotel tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Le-Detadu di Kota Kupang adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai f hitung lebih besar f tabel ( $15,260 > 35,5$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) untuk variabel kualitas jasa pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ), sedangkan fasilitas hotel tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

### **Pengaruh Variabel Kualitas Jasa Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )**

Hasil penelitian pada variabel kualitas jasa pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada Hotel Le-

Detadu Kota Kupang. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t$  hitung 5.126 dengan taraf signifikan 0,000 sehingga variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat pada Hotel Le-Detadu Kota Kupang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainal Pragogi, H. Agustian Burda (2020) Dengan judul penelitian pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen Hotel Borobudur Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasana konsumen.

#### **Pengaruh Variabel Fasilitas Hotel ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Hasil penelitian pada variabel fasilitas hotel ( $X_2$ ) menunjukkan bahwa fasilitas hotel tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada hotel Le-Detadu Kota Kupang. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian yang dimiliki nilai  $t$  hitung sebesar 0,164 sehingga variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan pada hotel Le-Detadu Kota Kupang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainal Pragogi, H. Agustian Burda (2020) Dengan judul penelitian pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen Hotel Borobudur Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasana konsumen.

**Kata kunci: kualitas jasa pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan**