

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI WISMA UDAYANA BALI**

Nenda Erawati Sirait, I Nyoman Sudiarta, IGPB Sasrawan Mananda  
nenda\_sirait@yahoo.com  
PS S1 Industri Perjalanan Wisata  
Fakultas Pariwisata Universitas Udayana

### **ABSTRAK**

Jurnal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu secara parsial dan simultan pada Wisma Udayana Bali. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuisisioner, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dan jumlah sampelnya adalah 32 tamu yang menginap atau pernah menginap di Wisma Udayana Bali. data yang diperoleh dianalisis dengan teknik analisis regresi berganda, korelasi berganda, analisis determinasi, serta uji-t dengan taraf 5%. Pengolahan data dibantu dengan menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Science) 15 for windos. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu memiliki hubungan yang positif secara parsial dan simultan. Sedangkan secara simultan diperoleh variabel tangible (X1), empathy (X2), reliability (X3), responsiveness (X4) dan assurance (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana Bali.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Karyawan, Kepuasan Tamu

### **ABSTRACT**

*The purpose of this journal is to acknowledge the influence of employees service quality of to partially and simultaneously at Wisma Udayana Bali. Data collection techniques used in this research are observation, interviews, questionnaires, literature, and documentation. The sampling technique used is sampling saturated and total sample are 32 guests who are staying or stayed at Wisma Udayana Bali. The data obtained were analyzed by using multiple regression analysis, correlation, analysis of determination, as well as the t-test with 5% error. Data processing were using SPSS (Statistical Package for Social Science) 15 for windows. This results indicate that the service quality of employees to guest satisfaction has a positive relationship partially and simultaneously. While simultaneously acquired tangible variable (X1), empathy (X2), reliability (X3), responsiveness (X4) and assurance (X5) significant effect on guest satisfaction (Y) at Wisma Udayana Bali.*

*Keywords: Service Quality, Employee, Guest Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pada saat ini jasa atau produk mengalami persaingan dalam satu pasar yang homogeny dan semakin beragam. Persaingan terjadi antara produsen untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan semaksimal mungkin. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan sebaik – baiknya adalah salah satu cara untuk memberikan kepuasan pada konsumen. Pada kenyataannya bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000).

Perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi konsumen agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen tersebut. Untuk dapat mempertahankan eksistensi perusahaan maka perusahaan harus terus membenahi diri dan memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan karena kepuasan konsumen yang bertumpu pada pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Penyedia jasa perlu melakukan identifikasi keinginan konsumen sasaran dalam hal mutu pelayanan agar dapat memberikan layanan yang lebih efektif. Di Bali perkembangan bidang usaha jasa perhotelan cukup pesat dan bentuk usaha yang cukup potensial. Salah satu jasa perhotelan yang memanfaatkan peluang bisnis yang ada adalah Wisma Udayana Bali, jasa perhotelan ini di klasifikasikan berdasarkan bentuk hotel dan ukuran. Sejak didirikan pada tahun 2001 sampai saat ini, Wisma Udayana Bali telah mengalami pasang surut. Wisma ini memiliki 12 kamar dengan dua tipe kamar yaitu standard room dan deluxe room. Wisma Udayana Bali memiliki 26 orang karyawan part time yang mempunyai latar belakang yang sama yaitu mahasiswa aktif di bawah Himpunan Mahasiswa Program Studi D4 di Fakultas Pariwisata universitas Udayana. Dalam operasionalnya Wisma Udayana Bali mengalami beberapa masalah diantaranya : belim tersedianya seragam untuk karyawan, pembagian tanggung jawab pekerjaan yang belum baik, semua karyawan diharuskan memahami dan menjalankan semua tugas pekerjaan setiap department, sehingga

menyebabkan karyawan tidak fokus dalam pekerjaannya, hal ini dapat menyebabkan turunnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Valarie , Zeithhaml, dan Berry (1988) yang berjudul “ *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. Penelitian ini menekankan pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan. Kualitas layanan yg menjadi ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Skala yang mereka gunakan guna mengukur sikap pelanggan menggunakan skala 7 poin yang berkisar dari “*Strongly Agreed*”(7) hingga “*Strongly Disagreed*”(1)”.

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Nadiri dan Hussain (2005) dalam jurnalnya yang berjudul “*Perceptions of Service Quality in North Cyprus Hotels*” menggunakan 285 sampel yang terdiri dari turis Eropa yang mengunjungi Hotel Cyprus Utara. Selain menguji keandalan dan validitas dari skala pengukuran kualitas pelayanan yang dirasakan, penelitian ini juga menggunakan dua dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* dan *Intangibles*. Dari hasil penelitian diungkapkan bahwa variabel *tangibles* dan *intangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan para turis Eropa yang mengunjungi hotel Cyprus Utara berharap agar hotel tersebut meningkatkan pelayanannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Culiberg dan Rojsek (2010) yang berjudul “*Identifying Service Quality Dimensions As Antecedents To Customer Satisfaction In Retailing Banking*”. Penelitian ini mengeksplorasi kualitas pelayanan dalam pengaturan bank ritel di Slovenia dan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam studi sebelumnya baik *SERVQUAL* dan *SERVPERF* skala telah digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil dari analisis regresi menunjukkan bahwa keempat dimensi kualitas pelayanan serta berbagai layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Informasi disediakan oleh peneliti dapat digunakan ketika merancang strategi pemasaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam ritel perbankan.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh

perusahaan guna memenuhi kepuasan pelanggan.(Tjiptono 2011). Pelayanan jasa yang diterima pelanggan diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diberikan dipersepsikan memuaskan. Penilaian sebuah kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa indikator, diantaranya penampilan karyawan, perlengkapan kerja yang digunakan, sarana komunikasi, pemahaman karyawan mengenai karakteristik tamu yang menginap secara garis besar, kemudahan sarana prasarana untuk berinteraksi, kecekatan karyawan dalam melayani tamu dan terciptanya hal-hal yang dapat membuat tamu merasa nyaman.

Berdasarkan bahasan diatas maka rumusan masalahnya adalah Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu di Wisma Udayana Bali.

## METODE

Metode yang digunakan adalah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel tergantung dan mempunyai hubungan positif maupun negatif bagi variabel tergantung nantinya. (Kuncoro, 2006). Variabel bebas yang digunakan yaitu ada lima buah variabel bebas :

1. Variabel (x1) adalah *Tangible* (keberwujudan fisik), indikatornya adalah :
  - a) Penampilan karyawan rapi dan meyakinkan.
  - b) Perlengkapan yang digunakan karyawan telah memadai
  - c) Sarana komunikasi yang disediakan dapat digunakan dengan baik
2. Variabel (X2) adalah *Empathy (Empati)*, indikatornya adalah :
  - a) Karyawan mampu memahami kebutuhan dan keinginan masing-masing tamu.
  - b) Karyawan mampu melakukan komunikasi yang baik dengan tamu (informasi yang diberikan oleh karyawan mudah dipahami)
  - c) Kemudahan tamu untuk menghubungi karyawan apabila dibutuhkan.
3. Variabel (X3) adalah *Reliability* (keandalan), indikatornya adalah :
  - a) Karyawan dapat diandalkan dalam mengatasi masalah-masalah yang selama menginap di Wisma Udayana.
  - b) Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.
  - c) Karyawan cepat dalam melayani tamu.
4. Variabel (X4) adalah *Responsiveness* (Daya tanggap), indikatornya adalah:
  - a) Karyawan tanggap melayani tamu.

- b) Karyawan bersedia merespon dan mengatasi komplain tamu.
  - c) Karyawan siap dan bersedia membantu kapanpun dibutuhkan oleh tamu.
5. Variabel (X5) adalah *Assurance* (Keterjaminan), indikatornya adalah :
- a) Karyawan berkompeten (memahami dan mampu melakukan) terhadap pekerjaannya.
  - b) Karyawan dapat menciptakan rasa aman bagi tamu.
  - c) Keramahan, perhatian dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
  - d) Karyawan memiliki pengetahuan dan keahlian atas produk dan jasa secara tepat.
  - e) Karyawan jujur dan dapat dipercaya

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.( Sugiyono). Dalam jurnal ini, variabel bebasnya adalah Kepuasan Pelanggan.

Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini yaitu data yang bukan dalam bentuk angka-angka seperti, sejarah berdirinya Wisma Udayana Bali, gambaran umum Wisma Udayana Bali, struktur organisasi Wisma Udayana Bali, uraian, informasi ataupun keterangan-keterangan dan variabel- variabel yang berhubungan dengan penelitian dari Wisma Udayana Bali. Data kuantitatif data yang berbentuk angka-angka seperti hasil penghitungan nilai respon tamu Wisma Udayana Bali. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumber pertama yang diamati dari tamu Wisma Udayana Bali. Data Sekunder yaitu data yang dikumpulkan bukan dari sumber pertama seperti dokumen-dokumen perusahaan maupun literatur yang ada hubungannya dengan Wisma udayana Bali.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. 1 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi non prilaku yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen dan catatan perusahaan yang memuat data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas di Wisma Udayana dan aspek yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan

- karyawan terhadap kepuasan tamu di Wisma Udayana Bali.
2. Wawancara  
Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan nara sumber untuk mengetahui kedalaman informasi mengenai objek yang diteliti. Narasumber pada penelitian ini adalah Bapak I Gede Darmajaya Sugisna selaku karyawan aktif di Wisma Udayana Bali. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih rinci mengenai Wisma Udayana Bali. Wawancara ditujukan pada informan yang memiliki informasi yang cukup mengenai Wisma Udayana Bali.
  3. Kuisisioner  
Kuisisioner merupakan pengumpulan data dengan cara menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada tamu dari Wisma Udayana Bali. Dalam penelitian ini ada beberapa kategori yang akan diberi penilaian tentang pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen.
  4. Studi Pustaka  
Studi pustaka adalah suatu pembahasan berdasarkan literatur, brosur dan buku-buku referensi yang relevan yang bertujuan untuk memperkuat materi pembahasan dalam penelitian ini. Buku dan literatur dalam penelitian ini dapat dilihat pada daftar pustaka yang telah dilampirkan.
  5. Dokumentasi  
Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan masalah penelitian. Informasi tersebut diperoleh dari literatur, dokumen, dan laporan ilmiah baik dalam bentuk cetak maupun elektronik.

Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Hal ini juga sering dilakukan apabila jumlah populasi relatif kecil atau kurang dari 100 orang. Jumlah sampel yaitu diantaranya 12 sampel menyesuaikan dengan jumlah kamar ditambah dengan 20 sampel yaitu tamu yang pernah menginap di Wisma Udayana Bali. Maka total sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 32 sampel.

Data kuantitatif menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik ( uji normalitas , uji heterokedisitas, uji multikolinearitas).

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.(Ghozali 2005).

Uji validitas kuesioner disini dilakukan dengan menggunakan *Pearson Product Moment Correlation* , yaitu teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel atau lebih bila data kedua variabel atau lebih berbentuk interval atau rasio.

Rumus *Pearson product Moment Correlation*

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Dimana  $r_{xy}$  = Korelasi antara variabel x dan y

$$x = (x_i - \bar{x})$$

$$y = (y_i - \bar{y})$$

Untuk mengetahui tingkat validitas dengan melihat *corrected item total correlation* yang menjadi r hitung, bila r hitung > r Tabel (0,270) maka item tersebut dinyatakan valid. Karena setiap item lebih besar dari r Tabel maka semua dinyatakan valid.

Uji realibilitas alat ukur dapat dikatakan reliabel bila alat ukur tersebut secara konsisten memberikan hasil atau jawaban yang sama terhadap gejala yang sama, walau digunakan berulang kali (Kriyantono, 2010). Uji reliabilitas akan dilakukan dengan pengolahan data yang terkumpul dengan rumus *Cronbach Alpha* melalui program SPSS 15.

Reliabel instrumen dalam penelitian ini adalah teknik *alpha cronbach* yang menunjukkan bahwa :

- a. Jika *Cronbach's alpha* positif dan *Cronbach's alpha* > 0,6 = reliabel.
- b. Jika *Cronbach's alpha* negatif dan *Cronbach's alpha* < 0,6 = tidak reliabel.

Uji reliabilitas variabel X dilakukan dengan menggunakan metode konsistensi internal yaitu melihat nilai *alpha cronbach* dari tiap-tiap indikator dalam instrumen penelitian. Sebuah indikator dinyatakan reliabel jika r hitung > r tabel dengan pengertian bahwa indikator yang digunakan sesuai untuk mengukur konsep di atasnya. Dilihat dari tabel diatas *Cronbach's Alpha* 0,903 adalah r hitung, bila dibandingkan dengan r tabel N=53 taraf singnifikansi 5% (0,270) maka 0,903 > 0,270 dengan demikian bisa disimpulkan bahwa angket reliable.

Uji reliabilitas variabel Y dilakukan dengan menggunakan metode konsistensi internal yaitu melihat nilai alpha cronbach dari tiap-tiap indikator dalam instrumen penelitian. Sebuah indikator dinyatakan reliabel jika  $r_{hitung} > 0,6$  dengan pengertian bahwa indikator yang digunakan sesuai untuk mengukur konsep di atasnya. Dilihat dari tabel diatas *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 yaitu 0,853 maka dapat diketahui bahwa angket reliable.

Alat uji reliabilitas Cronbach Alpha mempunyai rumus sebagai berikut :

$$R11 = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_1^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

R11 = Reliabilitas kuesioner

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_1^2$  = Jumlah butir varian

$\sigma^2$  = Total varian

#### Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan estimasi persamaan linier dengan menggunakan metode OLS, maka asumsi-asumsi dari OLS harus dipenuhi. Apabila asumsi tidak terpenuhi, maka tidak akan dapat menghasilkan nilai parameter yang BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Asumsi BLUE (Gujarati, 2003:153) yaitu :

- Nilai harapan dari rata-rata kesalahan adalah 0 (nol).
- Variansnya tetap (*homoskedastisitas*).
- Tidak ada autokorelasi dalam gangguan.
- Variabel yang menjelaskan adalah nonstokastik (yaitu tetap dalam penyempelan berulang) atau jika stokastik didistribusikan secara independen dari gangguan *ui*.
- Tidak ada multikolinearitas di antara variabel yang menjelaskan.
- u* didistribusikan secara normal dengan rata-rata dan varians yang diberikan oleh asumsi 1 dan 2.

Untuk mengetahui apakah model tersebut memenuhi asumsi BLUE atau tidak, perlu dilakukan beberapa pengujian yaitu uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan juga uji normalitas untuk memastikan bahwa data terdistribusi secara normal menurut Ghozali (2012:105-170) dijelaskan sebagai berikut.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen

saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang dinilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Adapun teknik pengujiannya adalah dengan melihat nilai VIF (*Varian Inflation Factor*) apabila nilai VIF pada masing-masing variabel tidak lebih dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinier pada model.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah dengan uji *glejser*, yaitu dengan meregresikan nilai *absolute residual* (ABRES) dengan variabel bebas. Apabila tidak satupun variabel bebas (independen) berpengaruh signifikan terhadap *absolute residual* (ABRES) maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model yang dibuat atau model yang dibuat adalah homokedastisitas.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Adapun cara yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan statistik *kolmogorov-smirnov test* yaitu apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05 berarti model residual terdistribusi normal.

Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan skala likert yaitu skala pengukuran yang mengukur sikap responden terhadap jawaban pernyataan atau pertanyaan. Maka setiap hasil dari jawaban diberi skor 5 = Sangat setuju, 4 = Setuju, 3 = Cukup Setuju, 2 = Tidak Setuju, 1 = Sangat tidak setuju. Data disajikan dan diperoleh dari perhitungan SPSS (*Statistic Package for Social Science*), Seluruh data yang diperoleh dari kuesioner akan diolah menggunakan SPSS 15.00.

#### Tabel 1

Skala Sikap Penilaian			
NO	Kategori	Skor	
		Jawaban	Kategori
1	4,21 ≤ x ≤ 5,00	5	Sangat Setuju
		4	Setuju
2	3,41 ≤ x ≤ 4,20	4	Setuju
		3	Cukup setuju
3	2,61 ≤ x ≤ 3,40	3	Cukup setuju
		2	Tidak Setuju
4	1,81 ≤ x ≤ 2,60	2	Tidak Setuju
		1	Sangat Tidak Setuju
5	1 ≤ x ≤ 1,80	1	Sangat Tidak Setuju
		0	Tidak Setuju

Sumber: Kumayadi & Endar (2000)

Analisis data regresi linear berganda. bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Tamu (*Guest Satisfaction*)

X<sub>1</sub> : *Tangible* (Keberwujudan Fisik)

X<sub>2</sub> : *Empathy* (*Empati*)

X<sub>3</sub> : *Reliability* (Keandalan)

X<sub>4</sub> : *Responsiveness* (Daya tanggap)

X<sub>5</sub> : *Assurance* (Keterjaminan)

Analisis korelasi yaitu alat analisis yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang kuat antara variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus (Sugiyono (2009)

$$R_{Y.X_1X_2} = \frac{\sqrt{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}}{1 - r^2_{x_1x_2}}$$

Dimana :

R<sub>YX<sub>1</sub>X<sub>2</sub></sub>= Kolerasi antara variabel x<sub>1</sub> dan x<sub>2</sub>... secara bersamaan

r<sub>yx<sub>1</sub></sub> = kolerasi product momen antara x<sub>1</sub> dengan y

r<sub>yx<sub>2</sub></sub> = kolerasi product momen antara x<sub>2</sub> dengan y

r<sub>yx<sub>1</sub>x<sub>2</sub></sub> = kolerasi product momen antara x<sub>1</sub> dengan x<sub>2</sub>

Analisis determinasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas yang meliputi kepercayaan (X<sub>1</sub>) dan kepuasan mendapatkan informasi (X<sub>2</sub>) terhadap variabel terikat Kepuasan Tamu (Y) dinyatakan dalam bentuk persentase dengan rumus:

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D : Koefisien Determinasi

R : Koefisien Korelasi

### Uji F statistik

Hipotesa yang digunakan adalah :

H<sub>0</sub> : β<sub>1...n</sub> = 0, semua variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel tidak bebas.

H<sub>1</sub> : β<sub>1...n</sub> ≠ 0, semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel tidak bebas.

Kriteria Uji :

Jika F hitung > F tabel, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima.

Jika F hitung < F tabel, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak

### Uji t statistik

Pengujian ini dilakukan dengan hipotesis (Gujarati, 2003) :

H<sub>0</sub> : β = 0, artinya tidak ada pengaruh yang nyata dari setiap variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

H<sub>1</sub> : β ≠ 0, artinya ada pengaruh yang nyata dari setiap variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

Dengan kriteria penerimaan hipotesa pada uji t-statistik sebagai berikut :

a) Jika t-hitung > t-tabel, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima

b) Jika t-hitung < t-tabel, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak.

Suatu nilai estimasi dikatakan signifikan secara statistik, apabila nilai uji t-statistik berada dalam daerah kritis.

### HASIL

Wisma Udayana Bali berlokasi di Jl. Raya Puputan II Blog B3 Renon, Denpasar. Awalnya Wisma Udayana dikelola oleh Universitas Udayana. Tamu yang menginap di wisma adalah mahasiswa asing yang belajar di Universitas Udayana. Namun, seiring berjalannya waktu Wisma Udayana sempat terbengkalai pengelolaannya hingga di tahun 2013 diambil alih oleh Fakultas Pariwisata Universitas Udayana. Hingga saat ini Wisma Udayana dikelola oleh Dosen dan 16 Mahasiswa D4 Fakultas Pariwisata yang terdiri dari 13 orang angkatan 2013 dan 3 orang dari angkatan 2014. Wisma Udayana memiliki 12 kamar yang terdiri dari 5 Delux Room dan 7 Standar Room. Daftar karyawan yang bekerja di Wisma Udayana Bali adalah manager 1 orang, supervisor 1 orang dan staff 15 orang.

Berdasarkan struktur organisasi di Wisma Udayana Bali, berikut akan dijelaskan mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing komponennya.

**5.1. Manager**

- a. Mengawasi dan bertanggung jawab atas seluruh tugas yang dikerjakan oleh setiap staff.
- b. Membuat daftar karyawan dan jam kerja karyawan.
- c. Bertanggung jawab atas keberhasilan pencapaian target pencapaian wisma secara menyeluruh.
- d. Mengambil keputusan tentang hal yang berhubungan dengan administrasi dan kepegawaian.
- e. Mengambil keputusan dengan segera dalam kondisi perusahaan yang memungkinkan.

**5.2. Supervisor**

- a. Bertugas untuk membantu manager dalam pelaksanaan operasional wisma.
- b. Mengawasi dan bertanggung jawab atas seluruh tugas staff.

**5.3. Staff**

- a. Menjual kamar wisma
  - b. Melayani pemesanan kamar
  - c. Memantau perkembangan situasi kamar secara akurat
  - d. Melayani semua *out going* dan *income*
  - e. Melayani fasilitas komunikasi
  - f. Memberikan informasi atas permintaan tamu
  - g. Melayani dan menampung complaint tamu
  - h. Menangani bagian-bagian *reception, cashier, kitchen, house keeping, dan gardener.*
  - i. Menangani seluruh laporan keuangan
- Mengarahkan dan mengawasi yang berhubungan dengan penjagaan

**Uji Instrumen**

Uji validitas dan uji realibilitas dihitung menggunakan SPSS 15,00.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

N o	Variabe l	Item Pernyat aan	Koefisie n Korelasi	Ket
1	<i>Tangible</i>	X <sub>1.1</sub>	0,864	Valid
		X <sub>1.2</sub>	0,786	Valid
		X <sub>1.3</sub>	0,637	Valid
2	<i>Empathy</i>	X <sub>2.1</sub>	0,797	Valid
		X <sub>2.2</sub>	0,851	Valid
		X <sub>2.3</sub>	0,874	Valid
3	<i>Reliabilit y</i>	X <sub>3.1</sub>	0,863	Valid
		X <sub>3.2</sub>	0,910	Valid
		X <sub>3.3</sub>	0,782	Valid
4	<i>Responsi veness</i>	X <sub>4.1</sub>	0,688	Valid
		X <sub>4.2</sub>	0,764	Valid
		X <sub>4.3</sub>	0,681	Valid
5	<i>Assuranc e</i>	X <sub>5.1</sub>	0,739	Valid
		X <sub>5.2</sub>	0,856	Valid

N o	Variabe l	Item Pernyat aan	Koefisie n Korelasi	Ket
6	<i>Kepuasa n</i>	X <sub>5.3</sub>	0,605	Valid
		X <sub>5.4</sub>	0,843	Valid
		X <sub>5.5</sub>	0,884	Valid
		Y <sub>1</sub>	0,871	Valid
		Y <sub>2</sub>	0,766	Valid
		Y <sub>3</sub>	0,770	Valid
		Y <sub>4</sub>	0,804	Valid

Hasil dari uji validitas diketahui bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuisioner dinatakan valid dengan nilai korelasi setiap item pertanyaan lebih besar dari 0,30.

Tabel 3 hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	<i>Alpha</i>	
		<i>Cronbac h</i>	Ket
1	<i>Tangible (X<sub>1</sub>)</i>	0,744	Reliabe l
2	<i>Empathy(X<sub>2</sub>)</i>	0,823	Reliabe l
3	<i>Reliability(X<sub>3</sub>)</i>	0,825	Reliabe l
4	<i>Responsiveness(X<sub>4</sub>)</i>	0,769	Reliabe l
5	<i>Assurance(X<sub>5</sub>)</i>	0,755	Reliabe l
6	Kepuasan tamu (Y)	0,772	Reliabe l

Hasil dari uji realibilitas instrument pertanyaan dinyatakan seluruh instrument memiliki ketepatan atau reliable dengan nilai *alpha cronbach's* lebih besar dari 0,60.

Uji Multikolinearitas dapat diketahui nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel bebas > 10% (0,10) dan nilai *variance inflation factor (VIF)* < 10. Maka ini berarti model yang digunakan tidak mengandung gejala multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas dapat dijelaskan bahwa tidak terdapat pengaruh masing-masing antara variabel bebas terhadap *absolute residual* yang diketahui nilai *signifikansi* > 0,05, maka ini berarti dalam model tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji normalitas *nilai asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,693 > 0,05 maka ini berarti data yang digunakan berdistribusi normal.

## PEMBAHASAN

Karakteristik responden pada penelitian pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu di Wisma Udayana Bali dapat dilihat dari beberapa kriteria yaitu: Jenis kelamin, usia, profesi, dan lama menginap.

### 1. Jenis Kelamin

Jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang (62,5 persen), dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang (37,5 persen). Hal ini menunjukkan sebagian besar tamu Wisma Udayana Bali berjenis kelamin laki-laki.

### 2. Usia

Jumlah responden yang berumur 15-30 sebanyak 23 orang (71,9 persen), jumlah responden yang berumur 31-40 sebanyak 7 orang (21,9 persen), jumlah responden yang berumur 41-50 sebanyak 1 orang (3,2 persen), jumlah responden yang berumur 51-60 sebanyak 1 orang (3,2 persen) hal ini berarti sebagian besar tamu Wisma Udayana Bali berada pada rentang usia 15-30 tahun.

### 3. Profesi

Berdasarkan pekerjaan responden dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berprofesi sebagai mahasiswa/pelajar sebanyak 21 orang (65,7 persen), jumlah responden yang berprofesi sebagai PNS sebanyak 4 orang (12,5 persen), jumlah responden yang berprofesi sebagai Pegawai Swasta tidak ada (0 persen), jumlah responden yang berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 3 orang (9,4 persen), jumlah responden yang berprofesi sebagai profesional sebanyak 4 orang (12,5 persen), dan jumlah responden dari berbagai berprofesi lain tidak ada (0 persen), hal ini berarti sebagian besar konsumen Wisma Udayana Bali berprofesi sebagai Mahasiswa/ Pelajar.

### 4. Lama menginap

Jumlah responden yang menginap <30 hari sebanyak 21 orang (65,7 persen) dan jumlah responden yang menginap >30 hari sebanyak 11 orang (34,4 persen). Hal ini menunjukkan sebagian besar tamu yang menginap di Wisma Udayana Bali selama <30 hari.

Analisis deskriptif disajikan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel-variabel penelitian yaitu rata-rata dan kriteria. Adapun analisis deskriptif pada masing-masing variabel disajikan sebagai berikut.

### 1) *Tangible*

Dapat diketahui bahwa nilai total rata-rata jawaban responden sebesar 3,18 maka ini berarti secara keseluruhan tamu yang menginap di Wisma Udayana memberikan respon cukup setuju terhadap pernyataan mengenai variabel *tangible*. Indikator kedua merupakan indikator yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,50 maka hal ini mengindikasikan cukup baiknya perlengkapan yang digunakan oleh karyawan saat operasional berlangsung.

### 2) *Empathy*

Diketahui bahwa nilai total rata-rata jawaban responden sebesar 3,32 maka ini berarti secara keseluruhan tamu yang menginap di Wisma Udayana memberikan respon cukup setuju terhadap pernyataan mengenai variabel *empathy*. Indikator pertama merupakan indikator yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,44 maka hal ini mengindikasikan baiknya pelayanan karyawan dalam hal ini mampu memahami kebutuhan dan keinginan masing-masing tamu yang menginap.

### 3) *Reliability*

Dapat diketahui bahwa nilai total rata-rata jawaban responden sebesar 3,27 maka ini berarti secara keseluruhan tamu yang menginap di Wisma Udayana memberikan respon cukup setuju terhadap pernyataan mengenai variabel *reliability*. Indikator kedua merupakan indikator yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,44 maka hal ini mengindikasikan baiknya informasi dalam hal ini karyawan mampu memberikan pelayanan dan informasi yang ditawarkan secara akurat.

### 4) *Responsiveness*

Dapat diketahui bahwa nilai total rata-rata jawaban responden sebesar 3,44 dibulatkan menjadi 3, maka ini berarti secara keseluruhan tamu yang menginap di Wisma Udayana memberikan respon cukup setuju terhadap pernyataan mengenai variabel *responsiveness*. Indikator kedua merupakan indikator yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,44 maka hal ini mengindikasikan cukup baiknya pelayanan yang diberikan dalam hal ini karyawan Wisma Udayana bersedia merespon dan mengatasi komplain tamu.

### 5) *Assurance*



Dapat diketahui bahwa nilai total rata-rata jawaban responden sebesar 3,05 dibulatkan menjadi 3, maka ini berarti secara keseluruhan tamu yang menginap di Wisma Udayana memberikan respon cukup setuju terhadap pernyataan mengenai variabel *assurance*. Indikator keempat merupakan indikator yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,56 maka hal ini mengindikasikan baiknya kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman dan nyaman selama tamu menginap di Wisma Udayana.

### 6) Kepuasan tamu

Dapat diketahui bahwa nilai total rata-rata jawaban responden sebesar 3,46 maka ini berarti secara keseluruhan tamu yang menginap di Wisma Udayana memberikan respon cukup setuju terhadap pernyataan mengenai variabel kepuasan tamu. Indikator kedua merupakan indikator yang memiliki nilai skor rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,47 maka hal ini mengindikasikan cukup baiknya respon dari konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan keseluruhan produk yang ditawarkan oleh Wisma Udayana.

Berdasarkan data kuisioner yang disebar dan diolah dengan SPSS 15,00 maka didapatkan hasil sebagai berikut:

#### 1. Analisis Linier Berganda

Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat ditulis persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi		t	Sig
	B	Std. error		
(constant)	0,193	2.057	0,094	0,926
Tangible (X <sub>1</sub> )	0,336	0,193	1.745	0,010
Empathy (X <sub>2</sub> )	0,490	0,183	2.675	0,013
Reliability (X <sub>3</sub> )	0,190	0,161	1.885	0,026
Responsiveness (X <sub>4</sub> )	0,411	0,221	1.860	0,034
Assurance (X <sub>5</sub> )	0,381	0,106	1.93	0,045

			0	
Dependen variable	:	Kepuasan Tamu		
F Statistik	:	12.543		
Sig F	:	0,000		
R	:	0,841		
R <sup>2</sup>	:	0,707		

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

$$Y = 0,193 + 0,336 X_1 + 0,490 X_2 + 0,190 X_3 + 0,411 X_4 + 0,381 X_5$$

Dimana :

Y = Kepuasan tamu

X<sub>1</sub> = Tangible

X<sub>2</sub> = Empathy

X<sub>3</sub> = Reliability

X<sub>4</sub> = Responsiveness

X<sub>5</sub> = Assurance

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel terikat, artinya peningkatan pada variabel *tangible* (X<sub>1</sub>), *empathy* (X<sub>2</sub>), *reliability* (X<sub>3</sub>), *responsiveness* (X<sub>4</sub>) dan *assurance* (X<sub>5</sub>) akan berdampak pada meningkatnya kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana.

#### 2. Analisis Korelasi

Adapun hasil perhitungan dengan SPSS 15,00 dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 5. Hasil Analisis Korelasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 <sup>a</sup>	.707	.651	1.670

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas, dapat diketahui nilai koefisien korelasi secara simultan menghasilkan sebesar 0,841, jika disesuaikan dengan kriteria hubungan (Tabel 3.3) diketahui secara simultan (bersamaan) variabel *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* memiliki hubungan (korelasi) yang sangat kuat terhadap kepuasan tamu yang menginap di Wisma Udayana.

#### 2. Uji Signifikan F

Adapun langkah – langkah pengujian hipotesis secara serempak (uji F) adalah sebagai berikut

#### 1. Perumusan Hipotesis

H<sub>0</sub> : β<sub>1</sub> – β<sub>2</sub> = β<sub>3</sub> = β<sub>4</sub> = β<sub>5</sub> = 0 artinya variabel *tangible* (X<sub>1</sub>), *empathy* (X<sub>2</sub>), *reliability* (X<sub>3</sub>), *responsiveness* (X<sub>4</sub>) dan *assurance* (X<sub>5</sub>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$  Paling sedikit salah satu dari variabel *tangible* ( $X_1$ ), *empathy* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) dan *assurance* ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

2. Menetapkan taraf nyata ( $\alpha$ ) = 5 persen dan df pembilang = (k-1), (6-1) = 5 df penyebut (n-k) = 32-6 = 26 sehingga nilai  $F_{tabel}$  sebesar F (0,05 ; 5 ; 26) = 2,53 (lampiran 8)

3. Statistik Uji

Dari hasil perhitungan menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) *version 15.0 for windows*, pada tabel ANOVA diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 12.543 (lampiran 8).

4. Membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

Dari hasil data yang diperoleh  $F_{hitung}$  (12.543) >  $F_{tabel}$  (2,53) dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05

maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Hal ini berarti secara simultan variabel *tangible* ( $X_1$ ), *empathy* ( $X_2$ ),

*reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) dan *assurance* ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

tamu (Y) di Wisma Udayana.

4. Uji t signifikansi

Uji regresi parsial (t-test) bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (*tangible* ( $X_1$ ), *empathy* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) dan *assurance* ( $X_5$ )) terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

### 1) Pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*) terhadap kepuasan tamu

Untuk menguji  $H_0$  diterima atau ditolak digunakan langkah-langkah sebagai berikut

(1) Perumusan hipotesis

$H_0 : \beta_i = 0$ , artinya variabel *tangible* ( $X_1$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

$H_1 : \beta_i \neq 0$ , artinya variabel *tangible* ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

(2) Menentukan taraf nyata  $\alpha = 5\% = 0,05$  dan  $df = n-k = 32-6=26$ , sehingga  $t_{tabel} = (0,05 ; 26) = 1,706$

(3) Menentukan besarnya  $t_{hitung}$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS diketahui nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *tangible* ( $X_1$ ) sebesar 1,745

(4) Kriteria Pengujian

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Dapat dijelaskan bahwa  $t_{hitung}$  (1,745) >  $t_{tabel}$  (1,706) dengan tingkat signifikansi (0,010) <  $\alpha$  (0,05), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel *tangible* ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana.

### 2) Pengaruh kualitas pelayanan (*empathy*) terhadap kepuasan tamu

Untuk menguji  $H_0$  diterima atau ditolak digunakan langkah-langkah sebagai berikut.

(1) Perumusan hipotesis

$H_0 : \beta_i = 0$ , artinya variabel *empathy* ( $X_2$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

$H_1 : \beta_i \neq 0$ , artinya variabel *empathy* ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

(2) Menentukan taraf nyata  $\alpha = 5\% = 0,05$  dan  $df = n-k = 32-6=26$ , sehingga  $t_{tabel} = (0,05 ; 26) = 1,706$

(3) Menentukan besarnya  $t_{hitung}$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS diketahui nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *tangible* ( $X_2$ ) sebesar 2,675 (lampiran 6)

(4) Kriteria Pengujian

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Dengan pengujian satu sisi, hal ini dapat digambarkan dengan kurva distribusi t sebagai berikut.

Dapat dijelaskan bahwa  $t_{hitung}$  (2,675) >  $t_{tabel}$  (1,706) dengan tingkat signifikansi (0,013) <  $\alpha$  (0,05), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel *empathy* ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana.

### 3). Pengaruh kualitas pelayanan (*reliability*) terhadap kepuasan tamu

Untuk menguji  $H_0$  diterima atau ditolak digunakan langkah-langkah sebagai berikut.

(1) Perumusan hipotesis

$H_0 : \beta_i = 0$ , artinya variabel *reliability* ( $X_3$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

$H_1 : \beta_i \neq 0$ , artinya variabel *reliability*( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

(2) Menentukan taraf nyata  $\alpha = 5\% = 0,05$  dan  $dF = n-k = 32-6=26$ , sehingga  $t_{tabel} = (0,05 ; 26) = 1,706$

(3) Menentukan besarnya  $t_{hitung}$   
Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS diketahui nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *reliability* ( $X_3$ ) sebesar 1,885

(4) Kriteria Pengujian

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Dapat dijelaskan bahwa  $t_{hitung} (1,885) > t_{tabel} (1,706)$  dengan tingkat signifikansi  $(0,026) < \alpha (0,05)$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel *reliability* ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

#### 4). Pengaruh kualitas pelayanan (*responsiveness*) terhadap kepuasan tamu

Untuk menguji  $H_0$  diterima atau ditolak digunakan langkah-langkah sebagai berikut.

(1) Perumusan hipotesis

$H_0 : \beta_i = 0$ , artinya variabel *responsiveness*( $X_4$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

$H_1 : \beta_i \neq 0$ , artinya variabel *responsiveness*( $X_4$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

(2) Menentukan taraf nyata  $\alpha = 5\% = 0,05$  dan  $dF = n-k = 32-6=26$ , sehingga  $t_{tabel} = (0,05 ; 26) = 1,706$

(3) Menentukan besarnya  $t_{hitung}$   
Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS diketahui nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *responsiveness* ( $X_4$ ) sebesar 1,860

(4) Kriteria Pengujian

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Dapat dijelaskan bahwa  $t_{hitung} (1,860) > t_{tabel} (1,706)$  dengan tingkat signifikansi  $(0,034) < \alpha (0,05)$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel *responsiveness* ( $X_4$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana.

#### 5). Pengaruh kualitas pelayanan (*assurance*) terhadap kepuasan tamu

Untuk menguji  $H_0$  diterima atau ditolak digunakan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Perumusan hipotesis

$H_0 : \beta_i = 0$ , artinya variabel *assurance*( $X_5$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

$H_1 : \beta_i \neq 0$ , artinya variabel *assurance*( $X_5$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana

2. Menentukan taraf nyata  $\alpha = 5\% = 0,05$  dan  $dF = n-k = 32-6=26$ , sehingga  $t_{tabel} = (0,05 ; 26) = 1,706$

3. Menentukan besarnya  $t_{hitung}$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS diketahui nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *assurance*( $X_5$ ) sebesar 1,930

Kriteria

4. Pengujian

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Dapat dijelaskan bahwa  $t_{hitung} (1,930) > t_{tabel} (1,706)$  dengan tingkat signifikansi  $(0,045) < \alpha (0,05)$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel *assurance*( $X_5$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan tamu (Y) di Wisma Udayana.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas didapatkan hasil secara parsial dan simultan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan tamu. Setiap adanya peningkatan pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* maka akan memiliki dampak pada meningkatnya loyalitas tamu pada Wisma Udayana Bali. Dan variabel kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* memiliki korelasi atau hubungan yang sangat kuat terhadap loyalitas tamu di wisma Udayana Bali.

### SARAN

Berdasarkan simpulan tersebut maka dapat disarankan:

1. Manajemen Wisma Udayana Bali lebih dapat meningkatkan pemberitahuan informasi yang tepat dan cepat sehingga tamu lebih mudah dapat menghubungi karyawan bila terjadi suatu hal

2. Karyawan Wisma Udayana Bali lebih meningkatkan kinerja agar untuk dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga tamu bisa merasa puas atas pelayanan yang diberikan

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Culiberg, Culiberg and Rojsek, Ica. 2010. *Identifying Service Quality Dimension as Antecedents to Customer Satisfaction in Retail Banking. Economic and business Review Vol.12 .Faculty of economics, Univeristy of Ljubljana, pp. 151-166*
- Fandy, Tjiptono,(2011), *Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.*
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi ke-3. Semarang: Badan. Penerbit UNDIP.*
- Goncalves, Karen. P. 1998. *Service Marketing A Strategy Approach. New Jersey: Prentice Hall.*
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar: Edisi Keenam.* Jakarta: Erlangga.
- Kriyantoro, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi.* Jakarta: Kencana.