

Strategi Pemberian Kepuasan Pelanggan Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu Hotel Bumi Wiyata Depok

Sri Harjunawati^{1*}, Syahrial Addin²

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika
e-mail: ¹sri.shw@bsi.ac.id, ²syahrial.sra@bsi.ac.id

Diterima	Direvisi	Disetujui
15-08-2022	22-08-2022	23-08-2022

Abstrak - Pasca bangkitnya kembali dunia usaha dari kelumpuhan akibat COVID-19, mobilitas kembali meramaikan dunia usaha dan persaingan yang semakin ketat, termasuk industri perhotelan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji strategi yang dapat dilakukan oleh industri perhotelan untuk dapat mempertahankan pelanggannya dengan memberikan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan tamu khususnya Hotel Bumi Wiyata Depok. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, diolah dengan menggunakan statistik untuk menarik kesimpulan umum. Hipotesis dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari data kuesioner dari responden yaitu 100 orang tamu yang pernah menggunakan jasa Hotel Bumi Wiyata Depok. Data sekunder berupa data terkait Hotel Bumi Wiyata berasal dari pihak terkait. Selanjutnya data diolah dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana menggunakan software SPSS ver. 23. Hasil keluaran SPSS menghasilkan kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Hotel Bumi Wiyata Depok.

Kata kunci: kepuasan, kualitas pelayanan, pelanggan

Abstract - After the revival of the business world from paralysis due to COVID-19, mobility has returned to enliven the business world and competition is getting tougher, including the hotel industry. The purpose of this study is to examine the strategies that can be carried out by the hospitality industry to be able to retain its customers by providing customer satisfaction by improving the quality of guest services, especially Hotel Bumi Wiyata Depok. The research method used in this study is a quantitative analysis method, processed using statistics to draw general conclusions. The hypothesis in this study is that Service Quality (X) has a positive effect on Customer Satisfaction (Y). The data used are primary data derived from questionnaire data from respondents, which are 100 guests who have used the services of Hotel Bumi Wiyata Depok. Secondary data in the form of data related to Hotel Bumi Wiyata comes from related parties. Furthermore, the data is processed using a simple linear regression technique using SPSS ver software. 23. SPSS output results lead to the conclusion that H_0 is rejected and H_1 is accepted. Thus it can be interpreted that Service Quality (X) has a positive effect on Customer Satisfaction (Y) at Hotel Bumi Wiyata Depok.

Keywords: customers, satisfaction, service quality

PENDAHULUAN

Covid-19 meski hanya makhluk kecil namun telah berhasil meruntuhkan dunia beserta perekonomiannya, termasuk Indonesia. Disaat Indonesia tengah mengembangkan potensi keindahan alam dan budaya menjadi komoditas yang digadagadangi mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan mensejahterakan masyarakat harus *stag* untuk sementara. Sedangkan pekerja di Indonesia di sektor pariwisata berjumlah sekitar 11,83% pekerja Indonesia berada sektor Industri pariwisata (Anggarini, 2021). Bersama melawan covid-19, tak ada pilihan lain bagi Pemerintah bersama masyarakat untuk melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar, yaitu pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam

suatu wilayah yang diduga terinfeksi covid-19 untuk mencegah kemungkinan penyebaran tersebut.

Kecuali kegiatan vital, kegiatan tetap dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi hingga covid-19 dinyatakan terkendali dan aman meski diharuskan tetap waspada. Terbiasa dengan nuansa dunia maya dalam kehidupannya, masyarakat tetap mengikuti perkembangan teknologi dan memanfaatkannya termasuk dalam kegiatan bisnisnya. Pesatnya perkembangan teknologi tak selalu memindahkan dunia nyata ke dunia maya. Mobilitas masyarakat tetap berjalan dan usaha dibidang perhotelan memiliki peluang besar. Setelah sempat mati suri akibat pandemi dan bahkan beberapa hotel ada yang beralih fungsi sebagai tempat

karantina pasien covid-19, kini industri perhotelan kembali bangkit dan persaingan kembali ketat.

Kondisi persaingan dibidang usaha sejenis apapun termasuk perhotelan dituntut untuk melakukan strategi yang dapat memenangkan pangsa pasarnya. Dibutuhkan strategi tersendiri untuk memenangkan hati konsumennya sehingga konsumen akan setia dan kembali melakukan pembelian. Memang benar pepatah yang mengatakan bahwa konsumen adalah raja. Pelanggan merupakan salah satu aset utama bagi perusahaan sehingga perusahaan harus dapat mengenali bagaimana karakter pelanggan mereka sehingga mereka dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar tidak berhenti membeli dan pindah ke perusahaan pesaing (Wardani & Ariasih, 2019). Ketatnya persaingan membuat pebisnis harus memperhatikan loyalitas pelanggan, karena loyalitas pelanggan adalah tujuan utama para perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya (Nuraeni et al., 2020). Hal ini akan terjadi apabila pelanggan memperoleh kepuasan.

Istilah kepuasan dapat diartikan sebagai penilaian terhadap suatu produk dengan membandingkan kenyataan dan harapan pada produk tersebut (Budhi & Sumiari, 2017). Dimensi utama kepuasan pelanggan, yaitu: Tepat Waktu (*On Time Performance*), Aksesibilitas (*Accessibility*), Pelayanan (*Service*), dan Harga (*Price*) (Majid et al., 2021).

Di tengah masyarakat yang semakin cerdas pelanggan juga semakin cerdas dalam menilai barang/jasa apa yang layak untuk dilakukan pembelian ulang, diantaranya adalah kualitas layanan. Kualitas layanan yang dirasakan dari kepuasan pelanggan saat menginap di hotel memengaruhi loyalitas (Pratiwi et al., 2020). Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha industri apapun.

Salah satu dari hasil penelitian menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Novia et al., 2020).

Kualitas pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai bentuk dari penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*Perceived Service*) dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*) (Rahayu & Siswani, 2020). Untuk itu pengusaha dituntut untuk mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan pelanggannya. Dengan mengetahui keinginan atau harapan dari pelanggan, maka kualitas pelayanan yang disediakan dapat disesuaikan dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna jasanya sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah tamu yang akan menginap.

Kotler mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi, diantaranya: *Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding, Tangible* (Wulandari et al., 2017).

Terkait dengan usaha pengembangan pariwisata yang tidak dapat terlepas dari usaha perhotelan sebagai salah satu pendukungnya peneliti tertarik pada Hotel Bumi Wiyata sebagai objek penelitian. Hotel Bumi Wiyata memiliki lokasi yang sangat strategis yakni di Jl. Margonda Raya No.281, Kemiri Muka, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat. Hotel Bumi Wiyata didirikan pada tahun 1994, adalah milik Grup Asuransi Bumiputera 1912. Sesuai dengan konsepnya gedung Hotel Bumi Wiyata dirancang sebagai pusat pelatihan untuk menampung setiap kelompok Perusahaan Asuransi Bumiputera sehingga gedung ini memiliki berbagai fasilitas yang lengkap untuk mengakomodasi segmen pasar seperti Pemerintah, Perusahaan, Pusat Pendidikan (Sekolah), Industri Pariwisata. Hotel Bumi Wiyata merupakan salah satu Hotel Terbesar di Depok, memiliki area 12ha dikelilingi oleh alam, dengan 91 kamar yang luas & kamar *executive suite*, kolam renang dengan ukuran *olympic*, 2 *ballroom* dengan kapasitas 1500 tamu & tempat parkir yang luas. Jasa yang disediakan diantaranya jasa untuk kegiatan bisnis, *gathering*, pernikahan, outbond dan keluarga dengan konsep hotel yang unik untuk pertemuan rekreasi, nuansa alam tradisional, berbagai fasilitas lengkap dengan kolam renang didalamnya.

Ketertarikan peneliti pada industri pariwisata khususnya industri perhotelan, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang Strategi Pemberian Kepuasan Pelanggan Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu Hotel Bumi Wiyata Depok.

METODE PENELITIAN

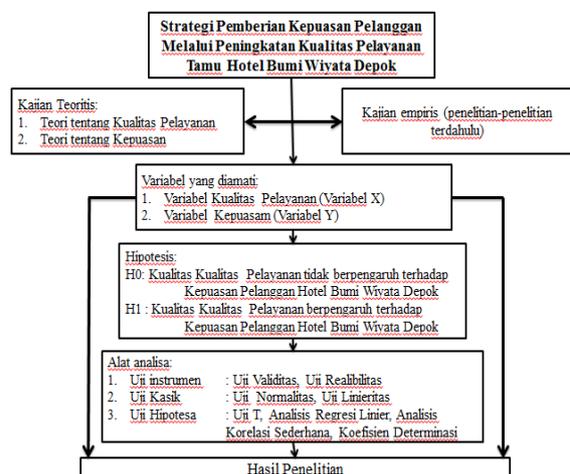
Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, yaitu metode analisis data dengan menggunakan angka-angka untuk pemecahan dengan perhitungan analisis statistik dengan menggunakan olah SPSS.23 sebagai alat untuk mengolah data. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini termasuk sebagai penelitian *expost facto*.

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan atau tamu yang pernah menggunakan jasa Hotel Bumi Wiyata. Sugiyono, mendefinisikan definisi populasi "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". (Sarmanu, 2017). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh karakteristik yang berhubungan dengan penelitian. Dari seluruh populasi berupa pelanggan atau tamu yang pernah menggunakan jasa Hotel Bumi Wiyata pada penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 orang dipilih secara random, jumlah laki-laki 40 orang, perempuan 60 orang.

Selanjutnya data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner (Angket) dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada orang dipilih sebagai responden untuk dijawabnya dan responden menjawab pertanyaan kuesioner dengan

memberi tanda silang (x) pada jawaban yang telah disediakan dengan pilihan yang tersedia setelah terlebih dahulu dilakukan uji instrument penelitian dengan melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dan instrument dinyatakan Valid dan Reliable.

Untuk lebih jelasnya, secara visual kerangka penelitian pada penelitian ini dapat dijelaskan seperti terlihat pada gambar 1 berikut ini.



Sumber: Dokumen Peneliti (2022)
Gambar 1. Kerangka Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan usia pada penelitian ini dapat terlihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase
1	< 17 Tahun	10	10%
2	18-30 Tahun	30	30%
3	31-40 Tahun	40	40%
4	40-50 Tahun	15	15%
5	> 50 Tahun	5	5%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data penelitian (2022)

Tabel 1 di atas terlihat karakteristik responden berdasarkan usia dimana responden berusia < 17 tahun 10 orang, responden berusia 18-30 tahun 30 orang, responden berusia 31-40 tahun 40 orang, responden berusia 41-50 tahun 15 orang, dan responden berusia > 50 tahun sejumlah 10 orang.

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen pada penelitian ini dilakukan terhadap 12 orang responden untuk menilai apakah instrumen yang akan digunakan memenuhi syarat untuk dilakukan penelitian selanjutnya.

A. Uji Validitas

Uji Validitas Variabel X

Hasil olah data Uji Validitas Variabel X dengan SPSS.23 *Product Moment two tailed* dengan taraf sign. 0,05 dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	,781**	0,576	Valid
X2	,905**	0,576	Valid
X3	,763**	0,576	Valid
X4	,914**	0,576	Valid
X5	,807**	0,576	Valid
X6	,594*	0,576	Valid
X7	,849**	0,576	Valid
X8	,801**	0,576	Valid
X9	,918**	0,576	Valid
X10	,824**	0,576	Valid

Sumber : Hasil Output Data SPSS 23

Dari Tabel 2 di atas terlihat bahwa seluruh instrumen variabel X yaitu variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai r hitung > t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen variabel X dinyatakan valid.

Uji Validitas Variabel Y

Hasil olah data Uji Validitas Variabel Y dengan SPSS.23 *Product Moment two tailed* dengan taraf sign. 0,05 dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1.1	,583*	0,576	Valid
Y1.2	,882**	0,576	Valid
Y2.1	,594*	0,576	Valid
Y2.2	,639*	0,576	Valid
Y2.3	,776**	0,576	Valid
Y3.1	,852**	0,576	Valid
Y3.2	,624*	0,576	Valid
Y3.3	,713**	0,576	Valid
Y4.1	,848**	0,576	Valid
Y4.2	,762**	0,576	Valid

Sumber : Hasil Output Data SPSS 23

Tabel 3 di atas terlihat bahwa seluruh instrumen variabel Y yakni Variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai r hitung > t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen variabel Y dinyatakan valid.

B. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Variabel X

Hasil olah data Uji Reliabilitas Variabel X dengan SPSS.23 menghasilkan Cronbach's Alpha untuk keseluruhan item seperti Tabel 4 berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Reliability Statistics Variabel X Secara Keseluruhan

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	10

Sumber : Hasil Output Data SPSS 23

Tabel 4 diatas memperlihatkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk instrument X secara keseluruhan 0,941 dimana nilai 0,941 > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument X reliable.

Dengan demikian instrumen dapat dikatakan layak dan memenuhi syarat untuk digunakan sebagai instrumen untuk penelitian.

Selain melakukan uji reliabilitas X secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan Uji reliabilitas instrumen X per item. Hasil oleh data dengan SPSS 23 uji reliabilitas per item terlihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Reliability Per Item Variabel X

Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Minimum	Keterangan
X1	,938	0,6	Reliabel
X2	,931	0,6	Reliabel
X3	,939	0,6	Reliabel
X4	,929	0,6	Reliabel
X5	,935	0,6	Reliabel
X6	,945	0,6	Reliabel
X7	,933	0,6	Reliabel
X8	,937	0,6	Reliabel
X9	,930	0,6	Reliabel
X10	,935	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil Output Data SPSS 23

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa seluruh item instrumen variabel X menghasilkan nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrumen X reliable dan memenuhi syarat untuk penelitian.

Uji Reliabilitas Variabel Y

Uji Reliabilitas Variabel Y dengan SPSS.23 menghasilkan Cronbach's Alpha untuk keseluruhan item seperti Tabel 6 berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Reliability Statistics Secara Keseluruhan

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	10

Sumber : Hasil Output Data SPSS 23

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk instrumen Y secara keseluruhan 0,902 > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen Y secara keseluruhan reliable dan memenuhi syarat untuk digunakan sebagai instrumen untuk penelitian.

Untuk uji reliabilitas variabel Y per item, oleh data dengan SPSS 23 uji reliabilitas terlihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Reliability Per Item Variabel Y

Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Minimum	Keterangan
X1	,904	0,6	Reliabel
X2	,879	0,6	Reliabel
X3	,900	0,6	Reliabel

X4	,898	0,6	Reliabel
X5	,889	0,6	Reliabel
X6	,881	0,6	Reliabel
X7	,898	0,6	Reliabel
X8	,893	0,6	Reliabel
X9	,882	0,6	Reliabel
X10	,890	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil Output Data SPSS 23

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa seluruh item instrumen variabel Y menghasilkan nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrument Y reliable dan memenuhi syarat untuk penelitian.

2. Uji Klasik

A. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menilai apakah data yang digunakan memenuhi syarat sebagai data yang baik. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dan hasil olah data dengan SPSS 23 terlihat pada Tabel 8 berikut

Tabel 8. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,27408975
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,071
	Negative	-,063
Test Statistic		,071
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

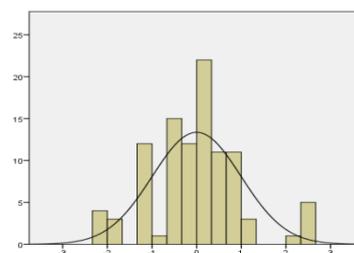
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Output Data SPSS 23

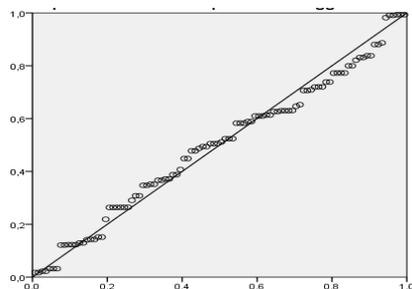
Selain hal tersebut diatas, kurva histogram hasil olah data SPSS 23 terlihat seperti pada Gambar 2 berikut.



Sumber : Hasil Output Data SPSS 23
Gambar 2. Histogram Hasil Penelitian

Gambar 2 diatas menunjukkan histogram seperti genta sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

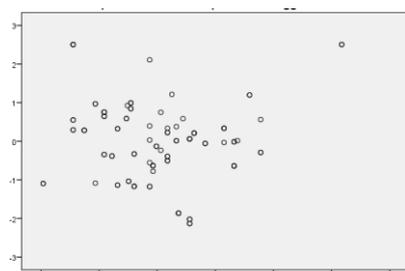
Uji normalitas yang lain adalah rasio Normal P-P Plot SPSS.23 dan hasilnya terlihat seperti pada Gambar 3 berikut.



Sumber : Hasil Output Data SPSS 23
Gambar 3. Zresid Normal P-P Plot

Gambar 3 di atas menunjukkan kurva yang membentuk pola tertentu mendekati garis sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Selain hal diatas, uji scatterplot dengan SPSS 23 seperti terlihat pada Gambar 4 berikut.



Sumber : Hasil Output Data SPSS 23
Gambar 4. Scatterplot

Gambar 4 di atas menunjukkan titik-titik kurva menyebar dan tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

B. Uji Linieritas

Selain Uji Normalitas, Uji klasik lain yang digunakan pada penelitian ini adakah Uji Linieritas, untuk menilai apakah Variabel X, yaitu Kualitas Pelayanan Hotel Bumi Wiyata memenuhi persyaratan sebagai persamaan regresi linier dengan Variabel Y, yaitu Kepuasan Pelanggan Hotel Bumi Wiyata. Hasil olah data dengan SPSS 23 untuk uji linieritas terlihat pada Tabel 9 berikut.

Tabel 9. Uji Linieritas
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between (Combine Groups)	19,319	29	,666	18,984	,000
	Linearity	14,338	1	14,338	408,589	,000
	Deviation	4,981	28	,178	5,069	,000
Within Groups		2,456	70	,035		
Total		21,776	99			

Sumber : Hasil Output Data SPSS 23

Dari tabel 9 diperoleh Nilai Sig.0,000 dimana nilai tersebut < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Hotel Bumi Wiyata Depok memenuhi hubungan regresi linier terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Hotel Bumi Wiyata Depok.

3. Uji Hipotesa

A. Uji T

Uji T pada penelitian ini untuk menentukan hipotesa penelitian diterima ataukah ditolak. Hasil olah data menggunakan SPSS 23 diperoleh Tabel 10 seperti berikut.

Tabel 10. Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error			Beta
(Constant)	2,210	,427	5,171	,000	
1 Kualitas Pelayanan	,727	,053	,811	13,745	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Sumber : Hasil Output Data SPSS 23

Dari tabel 10 di atas diperoleh bahwa Sign Kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai T hitung pada tabel 10 sebesar 13,745 sedangkan t tabel dengan $\alpha = 5\%$ dan derajat bebas pengujian $n - 2 = 100 - 2 = 98$ adalah 1,984. T hitung (13,745 lebih besar dari t tabel (1,984) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

B. Analisis Regresi Linier

Dari tabel 10 di atas diperoleh nilai Constant sebesar 2,210 dengan nilai X sebesar 0,727 sehingga dapat diperoleh persamaan regresi berikut:

$$Y = 2,210 + 0,727 X + e$$

Dari persamaan di atas dapat diartikan bahwa setiap penambahan Kualitas Pelanggan sebesar 1 akan menambah Kepuasan pelanggan sebesar 2,210 + 0,727.

C. Analisis Korelasi Sederhana

Analisis korelasi pada penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa erat pengaruh Variabel X terhadap variabel Y dan pada penelitian ini digunakan analisis Korelasi Bevariate Pearson, dan hasil olah data SPSS 23 seperti terlihat pada Tabel 11 berikut.

Tabel 11. Uji T
Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,811**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,811**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Output Data SPSS 23

Dari tabel 11 diperoleh nilai Sig (2-tailed) antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa antara Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bumi Wiyata Depok.

Dari tabel 11 diperoleh nilai R hitung sebesar 0,811 lebih besar dari pada r tabel dengan $\alpha = 5\%$ dan derajat bebas pengujian $n - 2 = 100 - 2 = 98$, yaitu 0,1654 sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bumi Wiyata Depok.

D. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk menilai seberapa besar variabel Kualitas Pelayanan X dapat menjelaskan variabel Kepuasan Pelanggan Hotel Bumi Wiyata Depok sebagai Variabel Y. Hasil olah data dengan SPSS 23 seperti terlihat pada tabel 12 berikut.

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 ^a	,658	,655	,27548

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Output Data SPSS 23

Tabel 12 menunjukkan bahwa nilai R = 0,811 dan R Square bernilai 0,658 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan sebagai Variabel X dapat menjelaskan Variabel Kepuasan Pelanggan Hotel Bumi Wiyata Depok sebagai Variabel Y pada penelitian ini.

KESIMPULAN

Dari paparan dan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bumi Wiyata Depok dan pengaruh tersebut termasuk dalam tingkatan kuat.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan kepada pihak manajemen Hotel Bumi Wiyata Depok untuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan sehingga Kepuasan Pelanggan akan meningkat. Peningkatan kepuasan ini akan menimbulkan loyalitas pelanggan yang sudah barang tentu akan meningkatkan keuntungan Hotel Bumi Wiyata Depok.

Semoga penelitian ini bermanfaat dan diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

REFERENSI

- Anggarini, D. T. (2021). Upaya Pemulihan Industri Pariwisata Dalam Situasi Pandemi Covid-19. *Jurnal Pariwisata*, 8(1), 22–31. <https://doi.org/10.31294/par.v8i1.9809>
- Budhi, I. gede kt. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *SISFOTENIKA*, 7(1). <https://doi.org/10.30700/jst.v7i1.131>
- Majid, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., Santika, D., & ... (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Journal Of Economics ...*, 2, 214–226. <http://jurnal.umla.ac.id/index.php/JEMBER/article/view/278%0Ahttp://jurnal.umla.ac.id/index.php/JEMBER/article/viewFile/278/167>
- Marcoulides, G. a. (2005). Discovering Knowledge in Data: an Introduction to Data Mining: Discovering Knowledge in Data: An Introduction to Data Mining. In *Journal of the American Statistical Association* (Vol. 100, Issue 472). <https://doi.org/10.1198/jasa.2005.s61>
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i4.3795>
- Pratiwi, K. A., Suartina, I. W., Kusyana, D. N. B., & Dewi, I. A. M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.23887/bjm.v6i1.24405>
- Rahayu, R. M., & Siswani, S. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

- Medichal Check Up Di Klinik Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2019. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 4(1), 47–57. <https://doi.org/10.52643/jukmas.v4i1.792>
- Sarmanu. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Statistika. In *Airlangga University Press* (p. 70).
- Wardani, N. W., & Ariasih, N. K. (2019). Analisa Komparasi Algoritma Decision Tree C4.5 dan Naïve Bayes untuk Prediksi Churn Berdasarkan Kelas Pelanggan Retail. *International Journal of Natural Science and Engineering*, 3(3), 103. <https://doi.org/10.23887/ijnse.v3i3.23113>
- Wulandari, O. :, Linda, A., & Heriyanto, M. (2017). Pengaruh Strategi Diferensiasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumenindustri Jasa Perhotelan (Studi Pada Hotel The Hills Kota Bukittinggi). In *Jom FISIP* (Vol. 4, Issue 1).