

The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction Of Cordela IIN Hotel In Bengkulu

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Cordela IIN Di Bengkulu

Faradila Dwi Nanda¹⁾; Sri Handayani²⁾; Rahman Febliansa³⁾

¹⁾*Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu*

²⁾*Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu*

Email: ¹⁾ Faradiladwinanda307@gmail.com, ; ²⁾ iiehandayani27@unived.ac.id,

³⁾ rahmanfebliansa@unived.ac.id,

How to Cite :

Nanda, D. F, Handayani, S ., Febliansa, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan hotel cordela iin di bengkulu. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 5(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v5i1>

ARTICLE HISTORY

Received [29 November 2023]

Revised [02 Januari 2024]

Accepted [08 Januari 2024]

KEYWORDS

Reliability, Responsiveness,
Guarantee, Empathy, Physical
Evidence, Customer
Satisfaction

*This is an open access article under the
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license*



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di hotel cordela iin Bengkulu. Jenis penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan Kuesioner sebanyak 75 Responden. Analisis data menggunakan analisis Regresi Linier Berganda. Hasil analisis adanya pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di hotel cordela iin Bengkulu. Kehandalan X1 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($3,990 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, positif signifikan antar Variabel Daya Tanggap X2 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih kecil daripada t-tabel ($3,181 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,02 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Variabel Jaminan X3 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($4,586 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih kecil daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Empati X4 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($3,772 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Bukti Fisik X5 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($5,103 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

ABSTRACT

The aim of this research is to describe and analyze the influence of service quality on customer satisfaction at Cordela Inn Hotel Bengkulu.

This type of research uses quantitative research methods. The sampling technique used a questionnaire of 75 respondents. Data analysis uses Multiple Linear Regression analysis. The results of the analysis show a significant positive influence on the variables Reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical evidence on customer satisfaction at Cordela Inn Hotel Bengkulu. Reliability (X1) on customer satisfaction at Cordela Inn Hotel Bengkulu because t count is greater than t table ($3.990 > 1.666$) with a significant value of $0.00 < 0.05$. because t-count is greater than t-table and the significant value is 0.05, H_0 is rejected and H_a is accepted, significantly positive between Responsiveness Variable X2 on customer satisfaction at Cordela Inn Hotel Bengkulu because t-count is smaller than t-table ($3.181 > 1.666$) with a significant value of $0.02 < 0.05$. Because the value of t-count is greater than t-table and the significant value is 0.05 then H_0 is rejected and H_a is accepted, Guarantee Variable with a significant value of $0.00 < 0.05$. Because the value of t- count is smaller than t-table and the significant value is 0.05, then H_0 is rejected and H_a is accepted, Empathy with a significant value of $0.00 < 0.05$. Because the value of t- count is greater than t-table and the significant value is 0.05 then H_0 is rejected and H_a is accepted, Physical Evidence with a significant value of $0.00 < 0.05$. Because the value of t- count is greater than t-table and the significant value is 0.05, H_0 is rejected and H_a is accepted.

PENDAHULUAN

Hotel Cordela Inn Bengkulu menawarkan kamar-kamar ber-AC dan teras di Bengkulu, 1,4 km dari Pantai Panjang Bengkulu. Fasilitas yang ditawarkan di akomodasi ini meliputi restoran, layanan kamar, resepsionis 24 jam, dan Wi-Fi gratis. Akomodasi ini menyediakan layanan penitipan anak dan layanan pramutamu untuk Anda. Semua unit di hotel ini dilengkapi dengan TV layar datar dan brankas. Cordela Inn Bengkulu menawarkan sarapan prasmanan atau halal. Pantai Zakat berjarak 2 km dari akomodasi. Bandara terdekat adalah Bandara Fatmawati Soekarno, 12 km dari Cordela Inn Bengkulu.

Pelayanan maupun penetapan harga yang diterapkan oleh pihak hotel menjadi salah satu acuan dan faktor yang menentukan kepuasan pengunjung yang dirasakan selama menginap di Hotel Cordela Inn Bengkulu sehingga penetapan standar kualitas pelayanan yang dilakukan pihak hotel Hal tersebut dapat ditunjang oleh seluruh pihak Cordela Inn Bengkulu. Oleh karena itu perusahaan harus lebih memperhatikan terhadap situasi dan kondisi yang selalu berubah-ubah dan terus berusaha agar tetap dapat menunjukkan keberhasilannya dipasaran. Jika kualitas pelayanan yang diberikan menurun maka sangat berpengaruh juga terhadap menurunnya tingkat kepuasan pengunjung yang pada akhirnya para pengunjung akan berpindah ke hotel lain. Ketidakpuasan pengunjung diduga karena pelayanan yang diberikan belum sesuai yang diharapkan oleh konsumen sehingga pengunjung berpindah ke hotel lainnya dengan alasan masih adanya kekurangan dalam penyelenggaraan aktivitas pelayanan dan harga yang kurang bersaing yang diberikan Hotel lain.

Tamu merasa tidak puas dengan pelayanan karyawan karena respon yang lambat kepada tamu pada saat chek-in maupun check-out. Kurangnya kemampuan berbahasa inggris karyawan sehingga tamu asing susah mendapatkan informasi yang akurat dan membuat tamu merasa tidak puas. Adanya tamu yang komplek karena menunggu lama di Lobby yang disebabkan karena kurang kompetennya karyawan Front Office dalam menyelesaikan administrasi tamu. Bukan hanya itu, pada saat tamu melakukan reservasi, ada pelanggan yang mengeluh karena kamar yang dipesan ternyata tidak sesuai dengan harapan dan keinginannya. Berkaitan dengan masalah tersebut, maka Hotel Cordela Inn Bengkulu menyadari akan pentingnya unsur kualitas pelayanan dan harga, karena apabila kualitas pelayanan dan harga masih kurang memenuhi harapan maka konsumen tidak

puas, selain itu mempertahankan konsumen untuk tetap menggunakan jasa atau menginap di Hotel Cordela Inn Bengkulu dan mendapatkan konsumen baru untuk memenangkan pasar dan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa hotel.

LANDASAN TEORI

Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan keperluan melalui kegiatan orang beda secara langsung, sedangkan definisi pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia. Pelayanan ialah menolong meluaskan segala apa yang di butuhkan orang lain laksana atau pembeli. Hadipranata berasumsi bahwa, pelayanan ialah aktifitas ekstra di luar tugas pokok yang di serahkan kepada konsumen atau pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta di alami baik sebagai penghormatan atau penghargaan. Pelayanan yang di butuhkan manusia pada dasarnya terdapat dua jenis, yakni layanan jasmani yang sifatnya individu sebagai insan dan layanan administratif yang di serahkan orang beda selaku anggota organisasi, baik tersebut organisasi massa atau Negara. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa di perhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan (Kiki, 2022, : 50).

Dasar-Dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang di berikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya (Kiki, 2022, : 54). Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :

1. Berpakaian dan berpenampilan yang bersih dan rapi
2. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan berbicara dengan bahasa baik dan benar
5. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Unsur Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Suwathi dalam Anwar (2016 : 84) kualitas pelayanan merupakan mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Sedangkan menurut Kotler (2012: 159) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai suatu keberhasilan.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2012) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi SERVQUAL (Service Quality) yang di pakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (Reliability) Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikator dalam keandalan (reliability) meliputi:
 - a. Memberikan pelayanan sesuai janji.
 - b. Berusaha menghindari kesalahan.
 - c. Bertanggungjawab tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan.

2. Daya tanggap (Responsiveness) Daya tanggap merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Indikator yang terkait dengan daya tanggap (responsiveness) meliputi :
 - a. Karyawan cepat tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan pelanggan.
 - b. Pelayanan yang tepat pada pelanggan.
 - c. Keinginan untuk membantu pelanggan.
3. Jaminan (Assurance) Jaminan merupakan pengetahuan kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Indikator yang terkait jaminan (assurance) meliputi :
 - a. Komunikasi (communication), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada konsumen dalam bahasa dan pengguna kata yang jelas sehingga para konsumen dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para konsumen.
 - b. Kredibilitas (credibility), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada konsumen. Believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c. Keamanan (security), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari konsumen akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
 - d. Kompetensi (competence), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e. Sopan santun (courtesy), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada konsumen sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
4. Empati (Empathy) Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Indikator yang terkait dengan empati (empathy) meliputi :
 - a. Akses (access), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
 - b. Komunikasi (communication), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen.
 - c. Kemampuan memahami konsumen (understanding customer), usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Proses pengolahan dan analisis data untuk menguji hipotesis dilakukan dengan menggunakan program software komputer yaitu SPSS (statistic Program for Social Science) dengan tahapan sebagai berikut :

1. Uji Validasi

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketetapan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Dikatakan valid jika dapat mengukur data variabel yang diteliti secara tepat. Data yang valid dapat dilihat monografi Wijaya, (2018:120-121). Jika koefisiensi korelasinya $r > 0,30$ maka data dikatakan valid, sedangkan jika $r < 0,30$ maka data dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menyangkut penentuan konsistensi hasil pengukuran bila diukur lebih dari satu kali untuk kondisi yang sama dengan menggunakan instrumen yang sama. Uji keandalan survei menggunakan program perangkat lunak statistik untuk melihat apakah survei dapat diandalkan monografi Wijaya, (2018: 120-121).

Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Tujuan pertama adalah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordela Inn melalui analisis regresi Berganda Dalam penelitian ini studi, penggunaan Alat program perangkat lunak statistik memfasilitasi studi proses pengolahan data program,dan output data yang dikumpulkan dalam bentuk hasil pengolahan,dan kemudian menginterpretasikan output data. Hasil proses. Dan akan menganalisisnya.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Y : Kepuasan Pelanggan
a : Konstanta
b : Koefisien
X1 : Kehandalan
X2 : Daya Tanggap

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sejarah Singkat Hotel Cordela Iin Bengkulu

Cordela Inn Bengkulu telah diresmikan oleh Omega Hotel Management (OHM) sejak 10 Oktober 2019 lalu. Cordela Inn Bengkulu guna menyasar para pebisnis maupun wisatawan yang datang berkunjung ke Bengkulu. Hotel berada di Jalan Jenderal Sudirman No. 57, Cordela Inn Bengkulu terletak di Bengkulu di wilayah Sumatera, dan berjarak 2,8 km dari Pantai Panjang Bengkulu., ini sangat strategis karena letaknya berdekatan dengan pusat perbelanjaan, kuliner dan bisnis di Bumi Rafflesia.

Analisis Linier Berganda

Analisis linier Berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Cordela lin Bengkulu. Perhitungan statistic dalam analisis linier Berganda dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	26.747	6.549		4.084	.000
1 KEHANDALAN	.656	.164	.312	3.990	.000
DAYA TANGGAP	.509	.160	.263	3.181	.002
JAMINAN	.713	.155	.380	4.586	.000
EMPATI	.683	.181	.296	3.772	.000
BUKTI FISIK	.775	.152	.347	5.103	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber. Hasil Penelitian 2023.

Uji Partial (t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen (X) secara sendiri atau terpisah terhadap varibael dependen (Y). hasil pengujian Uji Parsial t dengan menggunakan SPSS Versi 20 adalah sebagai berikut :

Tabel 10. Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.747		4.084	.000
	KEHANDALAN	.656	.312	3.990	.000
	DAYA TANGGAP	.509	.263	3.181	.002
	JAMINAN	.713	.380	4.586	.000
	EMPATI	.683	.296	3.772	.000
	BUKTI FISIK	.775	.347	5.103	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber. Hasil Penelitian 2023.

Pembahasan

Pengaruh Kehandalan X1 Terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat adanya pengaruh positif signifikan antar Variabel Kehandalan X1 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($3,990 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya X1 (Kehandalan) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) hal ini menggambarkan semakin bagus Kehandalan di Hotel Cordella lin maka kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu juga meningkat. Pengaruh Daya Tanggap X2 Terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat Adanya pengaruh positif signifikan antar Variabel Daya Tanggap X2 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($3,181 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,02 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya X2 (Daya Tanggap) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) hal ini menggambarkan semakin bagus Daya Taggap di Hotel Cordella lin maka kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu juga meningkat. Artinya Daya Tanggap perlu ditingkatkan lagi di Hotel Cordella lin Bnegkulu karena belum memiliki pgaruh yag besar terhadap kepuasan pelanggan di karenakan signifikan $0,002$ mendekati $0,005$.

Pengaruh Jaminan X3 Terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat adanya pengaruh positif signifikan antar Variabel Jaminan X3 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($4,586 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya X3 (Jaminan) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) hal ini menggambarkan semakin bagus Jaminan di Hotel Cordella lin maka kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu juga meningkat.

Pengaruh Empati X4 Terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat Adanya pengaruh positif signifikan antar Variabel Empati X4 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($3,772 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya X4 (Empati) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) hal ini menggambarkan semakin bagus Empati di Hotel Cordella lin maka kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu juga meningkat

Pengaruh Bukti Fisik X5 Terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat Adanya pengaruh positif signifikan antar Variabel Bukti Fisik X5 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($5,103 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya X5 (Bukti Fisik) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) hal ini menggambarkan semakin bagus Bukti Fisik di Hotel Cordella lin maka kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu juga meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan yang terbagi dimensi Kenhandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan bukti fisik terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu disimpulkan sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh positif signifikan antar Variabel Kehandalan X1 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($3,990 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Adanya pengaruh positif signifikan antar Variabel Daya Tanggap X2 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($3,181 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,02 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Adanya pengaruh positif signifikan antar Variabel Jaminan X3 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($4,586 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
4. Adanya pengaruh positif signifikan antar Variabel Empati X4 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($3,772 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
5. Adanya pengaruh positif signifikan antar Variabel Bukti Fisik X5 terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($5,103 > 1,666$) dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikan $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Karena nilai signifikan dibawah $0,05$ menunjukkan bahwa secara bersama –sama variabel Kehandalan (X1), daya tanggap (X2), Jaminan (X3), empati (X4) dan Bukti Fisik (X5) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
6. Hasil regresi berganda memiliki persamaan $Y = 26.747 + 0,656X_1 + 0,509X_2 + 0,713X_3 + 0,683X_4 + 0,775X_5 + e$, karena arah regresi arah yang positif dapat di artikan jika variabel Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik meningkat, maka kepuasan pelanggan di Hotel Cordella lin Bengkulu juga meningkat.

Saran

Setelah penulis melakukan penelitian, Hotel Cordella lin Bengkulu telah memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya namun ada baiknya pihak Hotel Cordella lin Bengkulu terus memperbaiki kualitas pelayanannya untuk terus menciptakan kepuasan pelanggan, maka berdasarkan pengamatan peneliti menyampaikan saran–saran sebagai berikut:

1. Hotel Cordella lin Bengkulu telah memiliki pelayanan yang baik pada pelanggan maka harus mempertahankan dan terus menciptakan inovasi baru agar minat pelanggan semakin bertambah.

2. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya memilih perusahaan dengan produk / jasa yang berbeda dengan tetap menggunakan variable kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk menambah sumber referensi dan sebagai perbandingan antara perusahaan dengan jasa yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Administration Endar Sugiarto- Jakarta:Granmedia Pustaka Utama 1996. (Vol. 1, Issue 108).
<https://doi.org/10.33369/jkaganga.3.2.41-50> <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP> Vol. 8, No.1, Januari 2022
- Adamy, M. 2016. MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. Kunststoffe International, 106(12), 16–21.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eko Murdiyanto. 2020. Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In Bandung: Rosda Karya.
<http://www.academia.edu/download/35360663/METODE PENELITIAN KUALITAIF.docx>
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS"Edisi Sembilan. ..Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2581, 281–285.
- Hermanto. 2019. Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan.
- Indrasari. 2019. PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. Jl. Semolowaru No 84, Surabaya 60283 Jawa Timur, Indonesia Press@unitomo.Ac.Id, 978-623-91788-2–6.
- J.Supranto. 2003. Metode Penelitian Hukum dan Statistik. In Jakarta: Rineka Cipta.
- Jannah. 2021. Metodologi Penelitian Kuantitatif. In PT Rajagrafindo Persada (Vol. 3, Issue 2).
- Kiki, D. 2022. pelayanan SDM (Vol. 6, Issue 1).
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat Prentice-Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi. R. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat.
- Pramonos, S. 2015. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL THE AXANA PADANG. Ekp, 13(September).
- Rifa'i, K. 2019. KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION); Membangun Loyalitas Pelanggan. Zifatama Publisher, 1–191. <http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN OLEH Dr. KHAMDAN RIFA'I%2C SE.%2CM.Si.pdf>
- Sambodo Rio. 2021. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 3(1), 104–114.
<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sidiq. 2021. METODE PENELITIAN KUANTITATIF. Cetakan Pertama, Desember 2021, 2021.
- Sugiarto. 2004. hotel Front Office Administration. In Hotel Front Office Administration Endar Sugiarto- Jakarta:Granmedia Pustaka Utama 1996. (Vol. 1, Issue 108).
<https://doi.org/10.33369/jkaganga.3.2.41-50>
- Sugiyono. 2020. METODE PENELITIAN KUALITATIF. Book Metode Penelitian Kualitatif Edisi Ke 3, 978-602-289-325–7.
- Tika H. Moh. Pabundu. 2006. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Cetakan Pertama, PT. Bhumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra, 2012, Pemasaran Strategik , Andi , Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy 2012, Pemasaran Jasa , Cv Andi Offset, Yogyakarta
- Waty, I. 2010. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di hotel dana solo. UNS Sebelas Maret University 2010, 16(1), 156. <https://doi.org/10.26887/ekse.v16i1.63>
- Wijaya. 2018. TEOLOGI, ANALISIS DATA KUALITATIF ILMU PENDIDIKAN. In Nucl. Phys.BOOK (Vol. 13, Issue 1).