

# **PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA HOTEL BESAKIH SANUR BALI**

**Oleh :**

**A.A.Pt. Sinta Dewi**

## **ABSTRAK**

Hotel Besakih Sanur Bali merupakan salah satu hotel di Bali berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen akan tetapi masih ditemukan beberapa keluhan pada pelayanan yang diberikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Responden dalam hal ini adalah tamu hotel yang berkebangsaan Australia sebanyak 78 orang. Metode pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana, koefisien determinasi dan uji statistik t (t-test) dengan bantuan komputer program SPSS version 17.0 *for windows*.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa  $Y=0,292 + 0,933X$ . Hal ini memberikan informasi bahwa nilai  $a=0,292$  artinya tanpa adanya pengaruh kualitas jasa, maka loyalitas konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali sudah ada sebesar 0,292. Sedangkan nilai  $b=0,933$  artinya setiap peningkatan 1 satuan kualitas jasa pelayanan, maka loyalitas konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali meningkat sebesar 0,933. Berdasarkan hasil analisis determinasi diperoleh  $D=58,10\%$ . Hal ini berarti bahwa kontribusi atau sumbangan kualitas jasa pelayanan adalah sebesar 58,10%. Sedangkan sisanya 41,90% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan analisis uji t di dapat bahwa  $t_{hitung}$  adalah sebesar  $10,267 > t_{tabel} = 1,665$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali.

*Kata Kunci: Kualitas Jasa Pelayanan & Loyalitas Konsumen.*

## ABSTRACT

Besakih Hotel Sanur Bali is one of the hotels in Bali trying to provide good service to consumers, but still found a couple of complaints on the service provided. Formulation of the problem in this research is how the influence of service quality on customer loyalty at Besakih Hotel Sanur Bali. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer loyalty at Besakih Hotel Sanur Bali. The data used is the quantitative and qualitative data. Source data used are primary data and secondary data. Respondents in this case is that an Australian hotel guests as many as 78 people. Methods of data collection are observation, interview and documentation study. The analysis technique used is simple regression analysis, coefficient of determination and t statistical test (t-test) with SPSS version 17.0 for Windows.

Based on the results of the analysis showed that  $Y = 0.292 + 0,933X$ . It provides information that the value of  $a = 0.292$  means that without the influence of service quality, the consumer loyalty Besakih Hotel Sanur Bali existing 0.292. While the value of  $b = 0.933$  means that every increase of 1 unit of the quality of services, the consumer loyalty Besakih Hotel Sanur Bali increased by 0.933. Based on analysis of determination obtained  $D = 58.10\%$ . This means that contributions or donations quality of services amounted to 58.10%. While the remaining 41.90% influenced by other factors not examined. Based on the t test analysis can be found  $t_{hitung} = 10.267 > t_{table} = 1.665$ . This means that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  received means that there are significant positive and significant correlation between the quality of services to the consumer loyalty Besakih Hotel Sanur Bali.

Keywords: *Quality of Service Provider and Consumer Loyalty.*

## **PENDAHULUAN**

Perjalanan wisata internasional di Bali telah dimulai pada permulaan abad ke-20 yang dimana sebelumnya Bali ditemukan oleh orang Belanda pada tahun 1579 yaitu oleh ekspedisi (Cornellis de Houtman) dalam perjalanannya mengelilingi dunia untuk mencari rempah-rempah lalu sampai di Indonesia. Dari Pulau Jawa misi tersebut berlayar menuju ke Timur dan dari kejauhan terlihatlah sebuah pulau yang merimbun. Dikiranya pulau tersebut menghasilkan rempah-rempah. Setelah mereka mendarat, mereka tidak menemukan rempah-rempah. Hanya sebuah kehidupan dengan kebudayaannya yang menurut pandangan mereka sangat unik, tidak pernah dijumpai di tempat lain yang dikunjungi selama mereka mengelilingi dunia, alamnya sangat indah dan mempunyai magnet atau daya tarik tersendiri. Pulau ini oleh penduduknya dinamakan Bali. Inilah yang mereka laporkan kepada Raja Belanda pada waktu itu. Kemudian pada tahun 1920 mulailah wisatawan dari Eropa datang ke Bali. Hal ini terjadi berkat dari kapal-kapal dagang Belanda yaitu KPM (*Koninklijke Paketcart Maatsckapy*) yang dalam usahanya mencari rempah-rempah ke Indonesia dan juga agar kapal-kapal tersebut mendapat penumpang dalam perjalanannya ke Indonesia lalu mereka memperkenalkan Bali di Eropa sebagai (*the Island of God*).

Hotel merupakan fasilitas akomodasi yang menyediakan sarana penginapan sekaligus pelayanan makanan dan minuman yang bersifat komersil. Secara umum, kegiatan utama yang terjadi pada sebuah hotel adalah kegiatan bermukim. Sehingga tuntutan ruangnya menyerupai pada rumah tinggal, seperti ruang tidur, ruang makan dan kamar mandi. Karena bersifat komersil, hotel dilengkapi dengan ruang – ruang fasilitas penunjang, seperti hall, lobby,

restaurant, kantor pengelola dan lain – lain. Hotel dibagi menjadi beberapa jenis yang pengklasifikasiannya ditinjau dari berbagai hal, yaitu tujuan kedatangan tamu, lama tamu menginap, jumlah kamar, lokasi dan berdasarkan pembagian hotel berbintang. Perkembangan hotel di Bali cukup pesat, hal ini terlihat oleh banyaknya investor dalam negeri maupun asing yang berlomba lomba membangun hotel berbintang di Bali, hal ini cukup signifikan untuk menampung jumlah wisatawan yang tiap tahunnya semakin bertambah pesat. Pembangunan hotel sendiri perlu memperhatikan beberapa aspek penting yang mendukung terciptanya suatu hotel yang memiliki daya tarik sendiri, guna menarik para wisatawan untuk menginap. Salah satunya adalah lokasi yang strategis, merupakan faktor utama dalam pembangunan agar memiliki prospek yang baik ke depannya. Melihat potensi alam yang dimiliki oleh Bali, dimana salah satunya adalah pantai, dapat digunakan sebagai point utama tempat pembangunan hotel di Bali. Keindahan pantai di Bali dapat menjadi nilai tambah tersendiri bagi hotel itu sendiri dan menjadi daya tarik bagi wisatawan yang akan menginap ditempat tersebut.

Banyaknya perusahaan perhotelan tersebut, mengakibatkan semakin tingginya persaingan usaha diantara hotel, adanya hotel- hotel berbintang lain juga menambah ketatnya persaingan antar hotel di Bali. Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para konsumen puas terhadap layanan yang diberikan dan menjadi loyal terhadap hotel tersebut. Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang paling penting bagi

perusahaan untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama. Hal ini membuktikan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan pihak pengusaha hotel. Kualitas jasa pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Disamping pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas merupakan sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Konsumen mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih hotel tersebut sebagai pilihan prioritas.

Hotel Besakih menjadi salah satu jenis hotel yang diklasifikasikan menurut lokasi terbangunnya. Hotel Besakih yang berlokasi di daerah Sanur merupakan hotel yang mengakomodasi suatu objek atau aktivitas wisata. Disamping menyediakan sarana penginapan dan pelayanan makanan dan minuman, Hotel Besakih dilengkapi sarana penunjang yang berhubungan dengan kegiatan rekreasi. Berdasarkan data dari pihak manajemen hotel mengenai jumlah konsumen dari Hotel Besakih selama 3 periode adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Konsumen Hotel Besakih selama 3 periode berdasarkan kebangsaan atau negara asal.

No	Periode	Kebangsaan				Total
		Australia (orang)	Belanda (orang)	Jepang (orang)	Swedia (orang)	
1	2013	440	155	70	85	750
2	2014	400	135	65	100	700
3	2015	350	95	45	60	550

*Sumber: Hotel Besakih*

Berdasarkan data di atas terlihat ada penurunan jumlah konsumen yang menginap di Hotel Besakih, menurut informasi dari pihak Hotel Besakih penurunan tersebut merupakan dampak dari adanya persaingan antar hotel, krisis global, bencana alam dan isu keamanan yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kunjungan wisatawan asing ke Indonesia khususnya ke Bali, akan tetapi dari data di atas terlihat jelas jumlah konsumen yang berkebangsaan Australia sangat dominan dibandingkan konsumen yang berkebangsaan lainnya. Konsumen yang berkebangsaan Australia rata-rata merupakan konsumen yang sebelumnya sudah pernah menginap di Hotel Besakih. Menurut pihak dari Hotel Besakih, konsumen yang berkebangsaan Australia sangat senang dan nyaman menginap di hotel tersebut karena hotel berada tepat di depan pantai, memperoleh pelayanan yang baik serta pihak Hotel Besakih yang sangat ramah terhadap konsumen, sehingga konsumen yang berkebangsaan Australia menganggap Hotel Besakih merupakan rumah kedua mereka saat berlibur di Bali.

Berdasarkan hal di atas, maka penelitian ini bermaksud mengidentifikasi masalah, yaitu bagaimana pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Besakih di Sanur Bali ?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini di laksanakan di Hotel Besakih/Besakih Beach Hotel, yang beralamat di Jalan Danau Tamblingan No. 45 Sanur, Denpasar, Bali. Obyek penelitian ini adalah kualitas jasa pelayanan dan loyalitas konsumen pada Hotel Besakih. Terdapat dua variabel yaitu Variabel *independent* (X) adalah kualitas jasa dan Variabel *Dependent* (Y) adalah loyalitas konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Hotel Besakih yang berkebangsaan Australia. Populasi yang dipilih adalah konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa hotel tersebut (*repeat guest*).

Pada penelitian ini digunakan model regresi linier sederhana untuk mengetahui Kualitas Pelayanan (X), terhadap Loyalitas Konsumen Hotel Besakih (Y). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali, menggunakan analisis regresi sederhana, analisis koefisien determinasi, dan uji statistik t (t-test) yang diolah dengan bantuan komputer program SPSS version 17.0 for windows.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa regresi sederhana digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila ada satu variabel independen sebagai prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis dengan menggunakan bantuan komputer SPSS version 17.0 for windows pada tabel berikut

Tabel 1 Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali Tahun 2015

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,292	,418		,697	,488
	Kualitas Jasa Pelayanan	,933	,091	,762	10,267	,000

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh bentuk model persamaan regresi sederhana untuk pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Besakih Sanur adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,292 + 0,933 X$$

Interprestasi dari persamaan regresi sederhana yang dihasilkan ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai a = 0,292 artinya bila nilai kualitas jasa pelayanan (X) naik sebesar 1 satuan maka loyalitas konsumen (Y) akan naik meningkat sebesar 0,292. Sebaliknya bila kualitas jasa pelayanan (X) turun sebesar 1 satuan maka loyalitas konsumen (Y) akan turun sebesar 0,292.

2. Nilai  $b = 0,933$  artinya bila kualitas jasa pelayanan (X) naik sebesar 1 satuan maka diharapkan loyalitas konsumen (Y) akan naik sebesar 0,933.

### **Koefisien Determinasi**

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau sumbangan antara kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut :

Tabel 2 Analisis Koefisien Determinasi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali Tahun 2015

#### **Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,762 <sup>a</sup>	,581	,576	,17341

Predictors: (Constant), Kualitas jasa

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,581. Hal ini berarti bahwa besarnya kontribusi atau sumbangan kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali adalah sebesar 58,10%. Sedangkan sisanya sebesar 41,90% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

### **Analisis Statistik t (t-test)**

Analisis uji t (t-test) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali adalah pengaruh yang positif dan signifikan atau hanya kebetulan saja.

Tabel 3 Hasil Analisis Statistik Uji t (t-test) dengan menggunakan komputer program SPSS version 17.0 for windows

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized		
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	,292	,418		,697	,488
	kualitasjasa	,933	,091	,762	10,267	,000

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2015

Langkah-langkah pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

### 1. Perumusan Hipotesis

Hipotesis diajukan dalam pengujian ini adalah : Kualitas jasa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Konsumen Hotel Besakih di Sanur Bali, sesuai dengan hipotesis tersebut, maka hipotesis kerjanya adalah:

$H_0 : \beta = 0 \rightarrow$  artinya kualitas jasa pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen

$H_a : \beta > 0 \rightarrow$  artinya kualitas jasa pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

### 2. Penentuan $t_{tabel}$

Sesuai dengan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang diajukan yang menyatakan bahwa  $\beta > 0$  atau ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas konsumen, maka dalam pengujian ini digunakan uji satu sisi uji sisi kanan dengan  $t_{tabel} = t_{(\alpha;df)}$ .  $\alpha$  = alpha (taraf signifikan) yang digunakan = 0,05 dan df (degree of freedom) derajat bebas = n-k. Untuk n = 78

dan  $k = 2$ , maka besarnya  $df = n - k = 78 - 2 = 76$ . Sehingga besarnya  $t_{\text{tabel}} : t_{(\alpha; df)}$   
 $= t_{(0,05;76)}$  ini didapat adalah 1,665.

### 3. Perhitungan t-hitung

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS version 17.0 for windows pada tabel 5.8 besarnya t-hitung adalah sebesar 10,267.

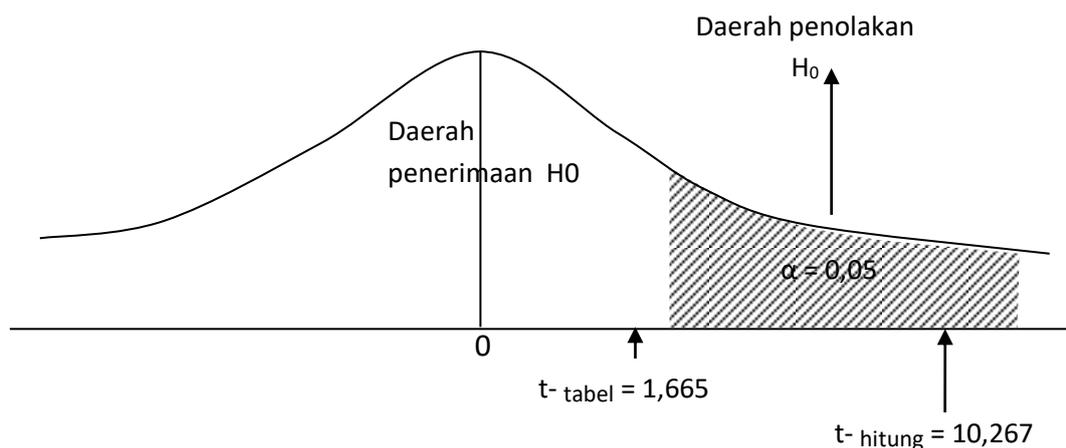
### 4. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis

Adapun kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yang diajukan di atas adalah sebagai berikut :

- a. Jika  $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$  maka hipotesis ( $H_0$ ) ditolak, ( $H_a$ ) diterima.
- b. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka hipotesis ( $H_0$ ) diterima, ( $H_a$ ) ditolak

### 5. Menggambarkan daerah penerimaan dan penolakan $H_0$

Gambar 1 Gambar Kurva Uji  $t_{\text{variabel}}$  Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen



## **Simpulan**

Berdasarkan dari hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa persamaan garis regresi sederhana diperoleh  $Y = 0,292 + 0,933X$ . Hal ini memberikan informasi bahwa bila kualitas jasa pelayanan = 0,292, artinya apabila kualitas jasa pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka loyalitas konsumen mengalami peningkatan sebesar 0,292. Selanjutnya bila loyalitas konsumen = 0,933, artinya apabila loyalitas konsumen meningkat 1 satuan, maka diharapkan loyalitas konsumen akan naik sebesar 0,933.

Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh adalah sebesar  $D= 58,10\%$ . Hal ini berarti bahwa besarnya kontribusi/sumbangan kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali adalah sebesar 58,10%. Sedangkan sisanya sebesar 41,90% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan analisis uji statistik t (t-test) diperoleh bahwa nilai t-hitung diperoleh sebesar 10,267, sedangkan t-tabel sebesar 1,665, ternyata t-hitung = 10,267 > t-tabel = 1,665, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas jasa pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Besakih Sanur Bali.

## **Saran-saran**

- a. Walaupun kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh Hotel Besakih Sanur Bali sudah baik, jika memungkinkan hendaknya lebih ditingkatkan

lagi sehingga konsumen tidak akan berpaling pada hotel-hotel yang sejenis yang lainnya.

- b. Hendaknya Hotel Besakih Sanur Bali perlu mengadakan survey secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perubahan keinginan konsumen sehingga perubahan keinginan tersebut secara cepat dapat diantisipasi oleh pihak Hotel Besakih Sanur Bali, sehingga dengan demikian akan membuat konsumen semakin loyal terhadap Hotel Besakih Sanur Bali.
- c. Pihak Hotel Besakih diharapkan hendaknya dapat memberikan souvenir-souvenir yang lebih menarik kepada konsumen yang loyal/sebagai pelanggan tetap sehingga konsumen merasa diperhatikan.
- d. Bagi para staf karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen hendaknya tetap mengedepankan sapta pesona serta senyum, sapa dan service.

## REFERENSI

- Adi, Prasetyo (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta.
- Assegaf, Mohammad (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan P.T. Garuda di Semarang).
- Dharma Putra, Cokorda Gede (2011). Analisa Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana. Universitas Udayana
- Kotler, Philip (1999), Manajemen Pemasaran, Penerbit PT Prenhalindo, Jakarta, Utama
- Krismanto, Adi (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura).
- Musanto, Trisno (2004). "Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus CV. Sarana Media Advertising Surabaya". Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 6. No,2
- Normasari, Selvy (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang.
- Pandra. "Korelasi Spearman Rank". 1 Desember 2015.  
<https://suhartoumm.wordpress.com/2013/01/02/korelasi-spearman-rank/>
- Pratama W, Willy (2013). "Penyusunan Strategi dan Sistem Penjualan dalam Rangka Meningkatkan Penjualan Toko Damai". Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol 2. No 1.
- Sophia, Amaliani (2006). Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Panghegar Bandung.
- Sugiono (2003), Statistika Untuk Penelitian, CV Alfabeta, Bandung
- Yulianti, Fadma (2011). "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Banjarmasin". Jurnal Spread. Vol 1. No.1.