

---

---

## **Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo**

*Dian Rahmawaty Siki<sup>1</sup>, Arifin Tahir<sup>2</sup>, Lisda L. Asi<sup>3</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>*

*E-mail: rahmawatysiki@gmail.com*

---

**Abstract:** *This study examines the quality of service and customer decisions on the business performance of star hotels in Gorontalo Province. Data collection techniques using a questionnaire. The research method used is a quantitative method. Data analysis used multiple regression analysis. The population and sample are visitors to five-star hotels in Gorontalo Province. The research hypothesis testing was processed using the SPSS program. The result of this research is that the  $t_{count}$  and  $t_{table}$  values are known. The value of  $t_{count}$  (2.365) > The value of  $t_{table}$  (-1.667) then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. This means that partially there is a significant effect between service comparisons on performance, the value of  $t_{count}$  and the value of  $t_{table}$ . The value of  $t_{count}$  (6.446) < Value of  $t_{table}$  (-1.667) then  $H_0$  is accepted and  $H_1$  is rejected. This means that partially there is a significant influence between Customer Decisions on Performance and the calculated  $F$  value and the  $F$  table value. The calculated  $F$  value (496.291) >  $F$  table value (3.09) then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. That is, there is a significant influence between Service Comparison and Customer Decisions Affecting Performance. So, from this case it can be concluded that simultaneously Service Comparison and Customer Decisions Affect the Business Performance of Star Hotels in Gorontalo Province.*

**Keywords:** *Quality of Service; Customer Decisions; Business Performance of Star Hotels*

---

**Abstrak:** Penelitian ini mengkaji tentang Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Populasi dan sampel adalah pengunjung hotel berbintang di Provinsi Gorontalo. Pengujian hipotesis penelitian diolah dengan program SPSS. Hasil penelitian ini adalah diketahui nilai  $t_{hitung}$  dan nilai  $t_{tabel}$ . Nilai  $t_{hitung}$  (2.365) > Nilai  $t_{tabel}$  (-1,667) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara komparasi pelayanan terhadap Kinerja, nilai  $t_{hitung}$  dan nilai  $t_{tabel}$ . Nilai  $t_{hitung}$  (6.446) < Nilai  $t_{tabel}$  (-1,667) maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara Keputusan Pelanggan terhadap Kinerja dan nilai  $F$  hitung dan nilai  $F$  tabel. Nilai  $F$  hitung (496.291) > Nilai  $F$  tabel (3.09) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh secara signifikan antara Komparasi Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kinerja. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan Komparasi Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan; Keputusan Pelanggan; Kinerja Usaha Hotel Berbintang;*

### **PENDAHULUAN**

Di era pembangunan yang semakin berkembang, pertumbuhan ekonomi dalam berbagai bidang industri telah banyak mengalami kemajuan dan peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen baik berupa barang atau jasa yang mempunyai nilai lebih tinggi dengan mutu lebih baik, harga lebih murah, fasilitas yang memadai dan pelayanan yang lebih baik yang memiliki daya saing yang tinggi.

Dalam dunia bisnis apabila suatu perusahaan tidak dapat menyusun strategi bisnis dan strategi pemasaran dengan tepat, maka akan mengalami kekalahan dalam bersaing dimana strategi pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dapat dilakukan oleh para pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya, untuk berkembang dan untuk memperoleh keuntungan. Salah satu aspek penting dalam pemasaran adalah mendorong calon konsumen agar tertarik terhadap produk barang atau jasa yang ditawarkan sehingga nantinya akan terjadi suatu kegiatan jual beli atau keputusan pembelian dan akhirnya calon konsumen tersebut dapat menjadi pelanggan yang loyal terhadap produk yang ditawarkan. Intinya perusahaan harus menciptakan customer value yang lebih tinggi dibandingkan dengan pesaing, hal itu dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima (Sulastyono, 2006). Berdasarkan SK. Menparpostel No. KM 37/PW 340/MPPT-86 Hotel sebagai suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa pengunjung lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Usaha untuk peningkatan mutu lapangan usaha perhotelan dan akomodasi lainnya memerlukan suatu informasi yang benar mengenai kondisi, keberadaan dan perkembangan yang tergambar dalam beberapa indikator perkembangan perhotelan/akomodasi lainnya. Indikator-indikator tersebut diantaranya Tingkat Penghunian Kamar Hotel, Tingkat Pemakaian Tempat Tidur, Rata-Rata Lama Tamu Menginap, Perbandingan Tamu Asing dan Tamu Dalam Negeri serta Tingkat Hunian Ganda Kamar Pada Tahun 2018 jumlah hotel berbintang di Provinsi Gorontalo ada sebanyak 7 unit dengan 516 kamar dan 697 tempat tidur. Sedangkan sisanya sebanyak 102 unit merupakan akomodasi lainnya dengan 1.651 kamar dan 2.310 tempat tidur. Jumlah hotel/akomodasi lainnya.

Hotel/akomodasi di Provinsi Gorontalo Tahun 2018 tercatat sebanyak 109 unit. Dari jumlah tersebut, Kota Gorontalo merupakan daerah yang paling banyak terdapat hotel/akomodasi lainnya, yaitu sebanyak 58 unit, disusul Kabupaten Pohuwato sebanyak 18 unit, Kabupaten Boalemo sebanyak 16 unit, Kabupaten Gorontalo sebanyak 13 unit, dan yang terakhir adalah Kabupaten Gorontalo Utara sebanyak 4 unit. Selain itu, terdapat satu kabupaten di Provinsi Gorontalo yang belum memiliki hotel/akomodasi lainnya, yaitu Kabupaten Bone Bolango.

Berdasarkan fenomena yang menjadi daya Tarik peneliti untuk bagaimana meneliti tentang jumlah pelanggan yang menggunakan jasa hotel berbintang dengan sebagai tolak ukur yaitu dengan melihat kualitas pelayanan yang ada di hotel berbintang dan keputusan pelanggan dalam memilih hotel sebagai tempat yang akan digunakan sehingganya dapat mengetahui kinerja dari usaha hotel berbintang itu sendiri. Dengan kedua variabel sebagai tolak ukur ini menurut peneliti sudah sangat layak sebab hotel pelanggan akan menggunakan jasa hotel bila mendapatkan kualitas pelayanan dan keputusan pelanggan dalam penggunaan hotel berbintang yaitu Amaris, Maqna, Grand Q Hotel, Damhil dan Horison namun dalam mewakili hotel berbintang peneliti fokus pada Maqna Hotel, sebab dalam proses penelitian dari kelima hotel tersebut yang mendapat persetujuan dalam penelitian yaitu Maqna Hotel.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan memilih lokasi penelitian di Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo. Pertimbangan penetapan lokasi tersebut juga didasarkan bahwa lokasi tersebut mudah dan dapat dijangkau oleh peneliti dalam melakukan proses penelitian untuk pengumpulan data yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan sejak ditetapkan surat penelitian.

Penulis menetapkan bahwa yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada pada Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo. Hal ini mengacu pada pendapat Arikunto (2013) Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin untuk menghitung hasil atau pengukuran mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, maka keseluruhan karakteristik yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang ada di Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo 10.524 Pelanggan. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang Pelanggan Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan output spss di atas, diperoleh nilai t hitung sebesar 0,020. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $100-2-1 = 97$  (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025), hasil yang diperoleh untuk t tabel sebesar 1,667.

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dan nilai t tabel. Nilai t hitung (2.365) > Nilai t tabel (-1,667) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo.

Berdasarkan output spss di atas, diperoleh nilai t hitung sebesar 6.446 Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $100-2-1 = 97$  (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025), hasil yang diperoleh untuk t tabel sebesar 1,667.

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dan nilai t tabel. Nilai t hitung (6.446) < Nilai t tabel (-1,667) maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara Keputusan Pelanggan terhadap Kinerja. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial keputusan pelanggan terdapat pengaruh terhadap terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo.

### **Hasil Pengujian Simultan (f)**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (Kualitas Pelayanan (X1) dan keputusan pelanggan (X2)) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (kinerja (Y)).

Berdasarkan output spss di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 496.291. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$ , df 1 (jumlah variabel-1) = 2, dan df 2 ( $n-k-1$ ) atau  $100-2-1 = 97$  (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen), hasil yang diperoleh untuk F tabel sebesar 3.09. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dan nilai F tabel. Nilai F hitung (496.291) > Nilai F tabel (3.09) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kinerja. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang**

Hasil uji hipotesis diketahui nilai t hitung dan nilai t tabel. Nilai t hitung (2.365) > Nilai t tabel (-1,667) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kinerja. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo.

Hasil uji hipotesis di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzia. 2016. Perbandingan Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kabupaten Rokan Hulu (studi kasus kantor camat Tambusai dan kantor camat Rambah). Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data hasil rata-rata TCR pada kantor camat Tambusai sebesar 78.3 dengan kategori penilaian Baik, dan hasil rata-rata TCR untuk kantor camat Rambah adalah sebesar 79.8 yang berada pada kategori Baik. Disarankan pada seluruh pegawai kantor camat Tambusai dan pegawai kantor camat Rambah agar selalu mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya.

### **Pengaruh Keputusan Pelanggan Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang**

Hasil uji hipotesis diketahui nilai  $t$  hitung dan nilai  $t$  tabel. Nilai  $t$  hitung (6.446) < Nilai  $t$  tabel (-1,667) maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara Keputusan Pelanggan terhadap Kinerja. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial keputusan pelanggan terdapat pengaruh terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo.

Diana Sari Harahap Jurnal Ilmiah Dunia Ilmu Vol. 1 No. 2 April (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Dhaksina Hotel Medan Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara serempak (simultan) terhadap kepuasan tamu Hotel Dhaksina Medan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Secara Simultan Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang**

Hasil uji hipotesis diketahui nilai  $F$  hitung dan nilai  $F$  tabel. Nilai  $F$  hitung (496.291) > Nilai  $F$  tabel (3.09) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kinerja. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo.

Dari hasil penelitian tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan keputusan pelanggan variabel yang harus diperhatikan oleh pemilik hotel dalam menarik pelanggan dalam menggunakan jasa hotel karena variabel tersebut dapat mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan hotel sehingga kinerja usaha hotel dapat berjalan dengan baik, selain itu dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan dapat memberikan pelayanan yang maksimal sehingga dapat memuaskan pelanggan yang menggunakan usaha hotel berbintang di Provinsi Gorontalo.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo.
2. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara keputusan pelanggan terhadap kinerja. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial keputusan pelanggan berpengaruh terhadap kinerja usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo.
3. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kinerja. Jadi, dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kinerja Usaha Hotel Berbintang di Provinsi Gorontalo.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing (3rd ed.)*, Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Davis, Keith, and Newstrom, John, W. 2002. *Organizational Behavior At Work*. 11 edition. New York. Mc Graw - Hill
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan kedua, Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP

- Handoko, T. Hani. 2002. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, cetakan keduabelas, Yogyakarta: BPFE
- Husein Umar. 2003. Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Kotler dan Keller. 2012. Manejemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2. PT Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Millet, John D. 2012. Management In The Public Service: The Quest For Effective Performance, New York, McGraw-Hil
- Mulyadi. 2007. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen. Salemba. Empat. Jakarta
- P. Siagian, Sondang.2002. Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi. Jakarta: Penerbit Gunung Agung
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011 . Manajemen Pemasaran Jasa. Penerbit: Ghalia Indonesia
- Riduwan. 2009. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Cetakan Pertama. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Sedarmayanti. 2003. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Penerbit: Ilham Jaya. Bandung
- Simanjuntak. 2005. Manajemen Dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Tangkilisan, 2005. Manajemen Publik. Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Usman, 2006. Metode Penelitian. Surabaya : Graha Ilmu.
- Werther & Davis, 1996. Human Resource and Personal management. Edisi Kelima. New York : McGraw-Hill.

Widodo, Sri, 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia (Edisi Kedua). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Yati, Nur, 2014. Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang. Skripsi. Malang : Universitas Islam Negara Maulana Malik Ibrahim.