

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PARDEDE INTERNATIONAL HOTEL MEDAN

Oleh:

Dongan Nainggolan <sup>1)</sup>

Joseph Saputra Panjaitan <sup>2)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2)</sup>

E-mail:

[dongan@gmail.com](mailto:dongan@gmail.com) <sup>1)</sup>

[Joseph@gmail.com](mailto:Joseph@gmail.com) <sup>2)</sup>

## ABSTRACT

*The development of the hotel business in Indonesia is growing, there is intense competition for market share like this. One of the lodging industry businesses that still survive today is Pardede International Hotel Medan. The formulation of the problem in this study is "Does the quality of service and facilities affect visitor satisfaction at Pardede International Hotel Medan". This study aims to determine the effect of service quality (X1) and facilities (X2) on visitor satisfaction (Y) conducted on visitors to Pardede International Hotel Medan. The population in this study were visitors to Pardede International Hotel Medan in 2019-2020, with a sample of 52 respondents using Non-Probability sampling using incidental sampling. The research method used is causal associative with a quantitative approach. Data that has met the validity test, reliability test, and classical assumption are processed to produce multiple linear regression equations  $Y = 1.908 + 0.441 X1 + 0.571 X2$ . Through the t test and F test, it was found that the quality of service and facilities had a positive and significant effect partially and simultaneously on visitor satisfaction so that the hypothesis was accepted. Facility variable is the most dominant variable in visitor satisfaction. The magnitude of the influence of service quality and facilities through the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) R Square is 64.8% affecting visitor satisfaction at Pardede International Hotel Medan, while 35.2% is influenced by variables not explained in this study. Suggestions in this study are "Pardede International Hotel Medan should further improve the quality of services provided to consumers to increase visitor satisfaction in the future.*

**Keywords: Service Quality, Facilities, Visitor Satisfaction.**

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis hotel di Indonesia semakin berkembang, persaingan yang ketat dalam memperebutkan pangsa pasar seperti ini. Salah satu usaha industri penginapan yang masih bertahan hingga saat ini adalah Pardede International Hotel Medan. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah faktor kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Pardede International Hotel Medan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan fasilitas (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan pengunjung (Y) yang dilakukan pada pengunjung Pardede International Hotel Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Pardede International Hotel Medan tahun 2019-2020, dengan sampel 52 responden yang menggunakan Non-Probabiliti sampling dengan menggunakan Insidental sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan

regresi linier berganda  $Y = 1,908 + 0,441 X_1 + 0,571 X_2$ . Melalui uji t dan uji F diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengunjung sehingga hipotesis diterima. Variabel fasilitas sebagai variabel yang paling dominan dalam kepuasan pengunjung. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas melalui uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) R Square adalah 64,8% mempengaruhi kepuasan pengunjung Pardede International Hotel Medan, sedangkan 35,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Saran dalam penelitian ini adalah “Pardede International Hotel Medan sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen untuk meningkatkan kepuasan pengunjung kedepannya.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung.**

## 1. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan usaha yang pada umumnya sangat menjanjikan dalam meraih devisa negara. Maka dari itu, pemasaran pariwisata akan menjadi konsep penting yang harus dipegang dan dilaksanakan dalam membina, mempertahankan, serta memupuk pertumbuhan yang diharapkan dalam bidang pariwisata sebagai program utama pengembangan daerah wisata khususnya di Provinsi Sumatera Utara (Medan). Salah satu komponen industri pariwisata yang besar perannya di Indonesia adalah usaha perhotelan. .

Di daerah Medan terdapat banyak hotel, baik hotel transit, yaitu hotel yang lokasinya di tengah kota, maupun resort hotel, yang pada umumnya berlokasi di dekat tempat wisata.

Industri jasa perhotelan baik Nasional maupun Internasional menimbulkan persaingan yang ketat diantara pengusaha. Dengan keadaan dan permasalahan yang ada, hotel perlu merencanakan dan menyusun suatu strategi pemasaran yang dapat digunakan dalam menjaga kelangsungan hidup bisnisnya.

Karena itu diperlukan strategi pemasaran yang efektif guna meningkatkan pendapatan hotel. Penulis tertarik untuk mencermati pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang digunakan oleh Pardede International Hotel Medan dalam usahanya meningkatkan jumlah pengunjung hotel.

Berdasarkan dari uraian di atas latar belakang masalah ini, maka penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pardede International Hotel Medan** “.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Manajemen Pemasaran

Definisi manajemen pemasaran menurut Kotler dan Keller (2016:27) adalah *Marketing management as the art and science of choosing target markets and getting, keeping, and growing customers through creating, delivering, and communicating superior customer value* (Manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu dalam memilih target pasar dan mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, pengiriman, dan komunikasi nilai pelanggan yang unggul).

### 2.2 Jasa

#### 2.2.1. Defenisi Jasa

Menurut Tjiptono (2012:28) jasa merupakan tindakan, pengalaman proses, kinerja atau usaha yang dipandang sebagai produk yang hasilnya lebih berupa aktivitas dibandingkan obyek fisik. Dengan demikian jasa dapat berupa penawaran tindakan murni (*intangible*) tanpa disertai barang sebagai pelengkap jasa tersebut.

#### 2.2.2. Jenis-Jenis Jasa

Jenis-jenis jasa berdasarkan kerangka non-kepemilikan menurut Lovelock (2010:15), meliputi :

- 1) Jasa penyewaan barang
- 2) Jasa penyewaan ruang dan tempat
- 3) Jasa penyewaan tenaga kerja atau tenaga ahli
- 4) Akses masuk ke kawasan bersama
- 5) Akses masuk menggunakan sistem dan jaringan

## **2.3 Kualitas Pelayanan**

### **2.3.1. Defenisi Kualitas**

Menurut Garvin (dalam Tjiptono dan G. Chandra, 2012:143) adalah : kualitas tergantung pada bagaimana seseorang menilainya, sehingga jasa yang menurut seseorang tersebut paling memuaskan merupakan jasa yang paling memiliki kualitas tinggi.

### **2.3.2. Defenisi Kualitas Pelayanan**

Menurut John J. Sviokla (dalam Tjiptono, 2012:157) adalah : kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan serta mampu menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam menjaga kualitas layanan sangatlah berat karena kondisi yang dihadapi perusahaan tidaklah selalu stabil.

### **2.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)**

Metode *servqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithami, Parasuraman dan Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa.

## **2.4 Fasilitas**

Menurut Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:184), fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan.

## **2.5 Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler (dalam Sunyoto, 2013, p.35), adalah : kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

### **2.5.1. Manfaat Kepuasan Konsumen**

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:57) secara garis besar, kepuasan konsumen memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas konsumen dan penyebaran (*advertising*) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah gethok tular positif.

### **2.5.2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Kotler (dalam Tjiptono, 2011:315) mengidentifikasi empat metode mengukur kepuasan konsumen:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Ghost Shopping (*Mystery Shopping*)
3. Lost Customer Analysis
4. Survei Kepuasan Konsumen

### **2.5.3. Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut Fandy Tjiptono (2012:320) pengukuran kepuasan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, di antaranya :

1. Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) konsumen (*importance ratings*),
2. Menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
4. Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisa gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan.
5. Mengukur indeks kepuasan konsumen.

## **2.6 Penelitian Terdahulu**

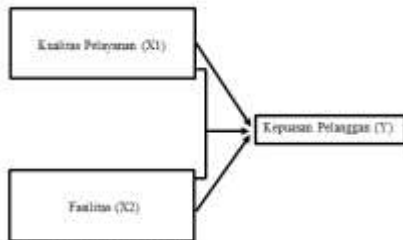
**Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Judul Penelitian	Desain	Metode	Hasil Penelitian
1	Vincent, Boddy dan Samal, Dina dan Rier, Mumpuni. Vol. 3 No. 32 (2014) (Tama, 2014)	Penelitian Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Satria Indah (SIA) dan Hotel Satria Indah (SII)	Penelitian kuantitatif	Penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel Satria Indah (SII) lebih tinggi dibandingkan dengan hotel Satria Indah (SIA)
2	Kotler, Philip dan Armstrong, Gary (Kotler, 2004)	Penelitian tentang Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Satria Indah	Penelitian kuantitatif	Penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan fasilitas hotel
3	Harahap, M. dan Yuliasari, A. (Harahap, 2018)	Penelitian tentang Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Satria Indah	Penelitian kuantitatif	Penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan fasilitas hotel

Sumber : Hasil diolah peneliti (2020)

**2.7 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini secara sistematis dan sederhana dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Hasil diolah peneliti (2020)  
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran

**2.8 Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2013:64), merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pardede International Hotel Medan.

H2 : Faktor fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pardede International Hotel Medan.

H3 : Faktor kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pardede International Hotel Medan.

**3. METODE PELAKSANAAN**

**3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

**3.1.1. Lokasi Penelitian**

Kantor Marketing Pardede International Hotel Medan di Jln. Ir. H. Juanda No. 14 Medan.

**3.1.2. Waktu Penelitian**

Jadwal pelaksanaan penelitian di kantor marketing Pardede International Hotel Medan tanggal 09 Maret 2020 sampai dengan tanggal 30 Agustus 2020.

**3.2. Populasi dan Sampel**

**3.2.1. Populasi Penelitian**

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengunjung Pardede International Hotel Medan. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 52 orang. Karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang menginap pada Pardede International Hotel Medan sehingga dapat melakukan pengisian terhadap angket yang diberikan. Disamping itu usia responden antara 17-50 tahun.

**3.2.2. Sampel Penelitian**

Jumlah populasi dalam penelitian ini lebih kecil dari 100, yaitu 52 orang. Berdasarkan pendapat di atas peneliti menentukan sampel dengan menggunakan semua anggota populasi yang dijadikan sampel (*Full Random Sampling*), yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Sampel pada penelitian ini adalah 52 orang pengunjung Pardede International Hotel Medan.

**3.3. Variabel Penelitian**

**3.3.1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas ialah :

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

Yang terdiri dari wujud fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan empati.

$X_2$  = Fasilitas

Yang terdiri dari perencanaan spesial, perencanaan ruang, perlengkapan, tata cahaya, dan ruang, dan pesan-pesan grafis.

### 3.3.2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

### 3.4. Defenisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel**

Variabel/Indikator	Definisi	Indikator/indikator	Skala
Keputusan (Y)	Tindakan pemenuhan keinginan untuk membeli suatu produk atau jasa yang didasarkan pertimbangan dengan pertimbangan. Kotler (dalam Suryono, 2011, p.37)	1. Perasaan 2. Harga 3. Rasa 4. Kualitas 5. Keindahan 6. Kepercayaan	Likert
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan yang mampu menciptakan nilai tambah yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. (Jurnal Ilmiah, 2011:177)	1. Berwujud (tangible) 2. Keandalan (reliability) 3. Ketanggapan (responsiveness) 4. Jujur (honesty) 5. Ramah (friendly)	Likert
Puasan (X)	Perasaan yang dialami konsumen yang disebabkan oleh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen. (Jurnal Ilmiah, 2011:177)	1. Motivasi 2. Persepsi 3. Persepsi 4. Harga 5. Ketanggapan 6. Timbal balik 7. Persepsi 8. Persepsi	Likert

Sumber: Hasil karya peneliti (2021)

### 3.5. Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini pengukuran variabel yang digunakan ialah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan dan tidak kesetujuan seseorang terhadap suatu objek. Setiap jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi skor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala *likert* seperti yang ditunjukkan pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skala *Likert*

KATEGORI	SKALA NILAI
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

### 3.6. Sumber Data

Sumber data yang digunakan oleh peneliti ialah sumber data primer. Data primer merupakan informasi yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah

pembagian kuisioner untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung Pardede International Hotel Medan.

### 3.7. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Kuisioner

Pengumpulan data menggunakan pengajuan pertanyaan berupa kuisioner yang akan diberikan kepada pengunjung Pardede International Hotel Medan.

#### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh peneliti kepada pemilik Pardede International Hotel Medan untuk melengkapi informasi mengenai gambaran perusahaan.

### 3.8. Teknik Pengujian Instrumen

#### 3.8.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan prosedur untuk memastikan apakah kuisioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak valid. Menurut Siregar (2013:75) dengan menggunakan korelasi *Product Moment* setiap butir pertanyaan dapat dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang menunjukkan kevalidan dari suatu instrumen yang ditetapkan. Rumus yang digunakan ialah :

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X \sum Y)}{N \sum X^2 N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total butir

N = Jumlah responden

#### 3.8.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bersangkutan dengan masalah ketepatan alat ukur yang dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui kesalahan ukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dapat dipercaya sebagai alat ukur data penelitian. Uji

reliabilitas menggunakan rumes *Alpha-Cronbach* sebagai berikut :

$$A = \frac{K \cdot r}{1 + (K - 1)r}$$

Keterangan :

A = Koefisien reliabilitas

K = Jumlah item

r = Rata-rata korelasi antar item

1 = Bilangan konstanta

### 3.9. Teknik Analisa Data

#### 3.9.1. Analisa Deskriptif

##### a. Deskripsi Responden

Hasil penelitian dari responden dideskripsikan sebagai berikut :

- 1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.
- 2) Karakteristik responden berdasarkan usia.
- 3) Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

##### b. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang variabel yang dilihat dari rata-rata (*mean*) dengan prosedur sebagai berikut :

- 1) Menghitung nilai untuk setiap variabel/item/dimensi.
- 2) Membuat kategori nilai *mean* dengan langkah berikut :
  - a) Menentukan skor maksimum dalam hal ini 5.
  - b) Menentukan skor minimum dalam hal ini 1.

Jumlah interval dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{kelas interval}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Kategori skor untuk variabel kualitas pelayanan dan fasilitas ialah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Kategori Kualitas Pelayanan dan Fasilitas

Rentang Skor	Penjelasan
1,00 – 1,79	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sangat buruk
1,80 – 2,59	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas buruk
2,60 – 3,39	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas cukup
3,40 – 4,19	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas baik
4,20 – 5,00	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sangat baik

Sedangkan untuk variabel kepuasan pengunjung dengan masing-masing indikator menyatakan bahwa semakin tinggi skor, maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kepuasan konsumen. Kategori skor untuk variabel kualitas pelayanan dan fasilitas ialah sebagai berikut :

Tabel 3.4 Kategori Kepuasan Pengunjung

Rentang Skor	Penjelasan
1,00 – 1,79	Kepuasan Pengunjung sangat rendah
1,80 – 2,59	Kepuasan Pengunjung rendah
2,60 – 3,39	Kepuasan Pengunjung cukup
3,40 – 4,19	Kepuasan Pengunjung tinggi
4,20 – 5,00	Kepuasan Pengunjung sangat tinggi

#### 3.9.2. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Dapat dilihat dari *Normal Probability Plot* yang membentuk garis lurus diagonal dan *ploting* data yang akan membandingkan dengan garis diagonalnya. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan terlihat mengikuti arah garis diagonalnya maka menunjukkan pola distribusi normal. Namun apabila data jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya maka menunjukkan distribusi yang tidak normal.

##### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Model yang baik akan menunjukkan tidak terjadinya korelasi antara variabel bebas dan menunjukkan nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Dapat terlihat juga pada nilai *Tolerance* dan *Variante Inflation Factor* (VIF), yaitu terlihat bahwa nilai *Tolerance* yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada variabel bebas.

##### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menganalisis apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila terdapat

bentuk pola tertentu atau teratur, maka dapat menjadi identifikasi telah terjadi heteroskedastisitas. Namun apabila titik-titik yang ada menyebar diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.9.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Rumus persamaan regresi linier berganda, yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen

a = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi kualitas pelayanan

$b_2$  = Koefisien regresi fasilitas

$X_1$  = Variabel kualitas pelayanan

$X_2$  = Variabel fasilitas

### 3.10. Pengujian Hipotesis

#### 3.10.1. Uji t (secara parsial)

Terdapat tahapan yang dilakukan dalam uji t, yaitu sebagai berikut :

a. Menentukan  $H_0$  = hipotesis 0 dan  $H_a$  = hipotesis alternatif

$H_0 : b_1 = 0$ , maka artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Pardede International Hotel Medan.

$H_a : b_1 \neq 0$ , maka artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Pardede International Hotel Medan.

$H_0 : b_2 = 0$ , maka artinya fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Pardede International Hotel Medan.

$H_0 : b_2 \neq 0$ , maka artinya fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung Pardede International Hotel Medan.

b. Menentukan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) dan  $t_{tabel}$

Tingkat signifikan ( $\alpha$ ) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05.

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$

c. Kriteria pengujian :

Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Bila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Bila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

#### 3.10.2. Uji F (secara simultan)

Terdapat tahapan yang dilakukan dalam uji F, yaitu sebagai berikut :

a. Menentukan  $H_0$  = hipotesis 0 dan  $H_a$  = hipotesis alternatif

$H_0 : b_1 : b_2 = 0$ , maka artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Pardede International Hotel Medan dengan tingkat signifikan 5%.

$H_a : b_1 : b_2$  minimal salah satu  $\neq 0$ , maka artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Pardede International Hotel Medan dengan tingkat signifikan 5%.

b. Menentukan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) dan  $F_{tabel}$

Tingkat signifikan ( $\alpha$ ) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05.

$F_{tabel}$  dapat dicari dengan menentukan besar derajat kebebasan (*degree of freedom*) pembilang dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) penyebut. Derajat kebebasan (*degree of freedom*) pembilang menggunakan k, sedangkan

derajat kebebasan (*degree of freedom*) penyebut menggunakan  $n-k-1$ .

c. Kriteria pengujian

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Pardede International Hotel Medan.

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama



berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Pardede International Hotel Medan.

### 3.10.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Pardede International Hotel Medan ( $Y$ ). Adapun rumus koefisien determinan (Sugiyono, 2011:286), sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{b_1 \sum X_1 Y \pm b_2 \sum X_2 Y}{Y^2}$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien Determinasi

X = Variabel Independen

b = Koefisien regresi

Y = Variabel Dependen

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Sejarah Umum Perusahaan

Pada tanggal 1 Mei 1970, Motel Danau Toba dan Copa Cabana Club dibuka secara resmi untuk umum dengan manager pertama Drs.D.Silaen dan asisten manager Zaman Ginting, BA. Kemudian pada 1 Juli 1970 diinstruksikan oleh Bapak dan Ibu TD.Pardede untuk menyusun rencana pembuatan satu hotel dengan kamar bertaraf Internasional yang diberi nama Hotel Danau Tobe Internasional.

Pada tanggal 18 Maret 1971 dibuka dan diresmikanlah Pardede Internasional Hotel yang terletak di jalan Ir.H.Juanda No 14 Medan dengan jumlah kamar sebanyak 46 kamar.

Tenaga-tenaga staff dan karyawan didatangkan dari pulau Jawa pada waktu Hotel Danau Toba Internasional yang saat ini masih mempunyai 200 kamar selesai didirikan dan siap untuk dibuka, tenaga staff dan karyawan telah siap pula untuk Hotel tersebut. Pada tanggal 10 Juni 1972 dibuka dan diresmikanlah Hotel Danau Toba Internasional untuk umum dengan general Manager pertama

Stanley J.Allison dari London dan tenaga cook dari Jepang.

Pardede Internasional Hotel Group sudah mempunyai cabang-cabang-cabang (anak perusahaan), yaitu :

- a. Hotel Danau Toba International Medan
- b. Motel Danau Toba International (Copa Cobana)
- d. Pardede Internasional Hotel
- e. Danau Toba International Cottage Belawan
- f. Danau Toba International Cottage Berastagi
- g. Danau Toba International Cottage Parapat
- h. Hermina Hotel Parapat
- I. Darma Agung Beach Parapat

Tabel 4.1 : Daftar kamar Pardede Internasional Hotel

No	Type Kamar	Jumlah Kamar
1	Standart Room	3
2	Superior Room	45
3	Deluxe Room	64
4	Suite Room	5
5	Exbed Room	16
6	Cottage Suite	32
7	Cottage Standart	48

Sumber : Pardede Internasional Hotel Medan

### 4.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi : Menjadi Hotel yang tetap terdepan dikelasnya. Strategi bersaing.

Misi: Memuaskan pelanggan melalui pelayanan yang sangat istimewa dengan menampilkan kualitas produk yang baik serta menciptakan atmosfer yang bersahabat, nyaman dan profesional dan memberi kesan "Your Paradise In Sumatera"

### 4.3. Logo Perusahaan

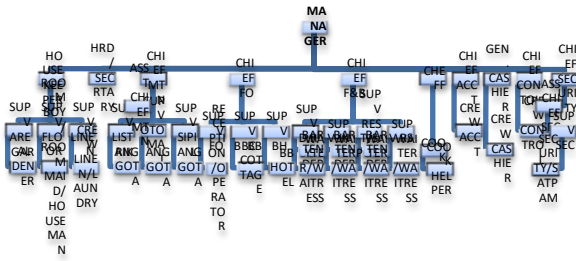


Sumber: Pardede International Hotel Medan

Gambar 4.1 : Logo Perusahaan

### 4.4. Struktur Organisasi Perusahaan





Sumber: Pardede International Hotel Medan

Gambar 4.2: Struktur Organisasi Perusahaan

### Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan tidak sama untuk setiap perusahaan, karena struktur organisasi tergantung besar dan sifat kegiatan perusahaan. Jadi berhasil tidaknya organisasi perusahaan dalam mencapai tujuan bukan saja ditentukan dari struktur yang dibuat, tetapi tergantung pada pengendalian struktur itu sesuai dengan tujuan yang dicapai.

Pada perusahaan ini struktur organisasi yang dipakai adalah organisasi garis dan staff, dimana wewenang dari pucuk pimpinan dilimpahkan kepada kepala manajer lainnya baik pekerjaan pokok maupun pekerjaan bantuan.

### 4.5. Penyajian Data

Kuesioner berisi 29 butir pernyataan yang berhubungan dengan dua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) 11 butir pernyataan, Fasilitas (X2) 8 pernyataan, serta satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pengunjung (Y) 10 butir pernyataan.

Kuesioner disebarkan kepada 52 orang responden sesuai dengan jumlah sampel dalam penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah para pengunjung Pardede International Hotel Medan yang pernah menginap dan menggunakan jasa Pardede International Hotel Medan.

#### 4.5.1. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 4.2 : Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Nominal (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	35	67,3
2.	Perempuan	17	32,7
Total		52	100

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 52 responden terdapat 35 orang (67,3%) berjenis kelamin Laki-laki dan ada sebanyak 17 orang (32,7%) berjenis kelamin Perempuan.

### 2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 4.3 : Karakteristik Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Nominal (orang)	Persentase (%)
1	17-25	32	61,5
2	26-30	15	28,8
3	31-40	4	7,7
4	>40	1	1,9
Jumlah		52	100

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 52 orang responden terdapat sebanyak 32 orang (61,5%) responden yang berada di usia 17-25 tahun dan ada sebanyak 15 orang (28,8%) responden yang berada di usia 26-30 tahun dan ada sebanyak 4 orang (7,7%) responden yang berada di usia 31-40 tahun dan ada sebanyak 1 orang (1,9%) responden yang berada di usia >40 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang lebih dominan berkunjung di Pardede International Hotel Medan adalah yang berusia 17-25 tahun.

### 3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.4 : Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Nominal (orang)	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri	23	44,2
2	Wiraswasta	7	13,5
3	Karyawan Swasta	22	42,3
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
Total		52	100

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa jumlah responden pegawai negeri

23 orang (44,2%), Wiraswasta 7 orang (13,5%), dan Karyawan Swasta 22 orang (42,3%). Pegawai negeri mendominasi jumlah karakteristik yang memutuskan untuk menginap di Pardede International Hotel Medan karena menurut saya fasilitas dan pelayanan di Pardede International Hotel Medan digemari para Pegawai negeri.

#### 4.5.2. Hasil Statistik Deskriptif

Berikut disajikan variabel deskriptif :

##### 1. Kualitas Pelayanan (X1)

Distribusi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.5 : Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kualitas Pelayanan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
K1	52	3	5	3,65	,538
K2	52	2	5	3,94	,539
K3	52	2	5	3,94	,574
K4	52	3	5	3,77	,529
K5	52	2	5	3,67	,648
K6	52	2	5	3,65	,607
K7	52	3	5	3,89	,612
K8	52	2	5	3,55	,667
K9	52	3	5	3,62	,631
K10	52	2	5	3,63	,613
K11	52	3	5	3,73	,588
K	52	28	51	41,48	4,180
RataRata	52	3	5	3,77	,381
Valid N (listwise)	52				

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui responden mempresepsikan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju terhadap 11 pernyataan yang terdapat di kuesioner yang menyangkut variabel kualitas pelayanan. Dari analisis data variabel kualitas pelayanan diperoleh skor terendah (minimum) adalah 2, skor tertinggi (maximum) adalah 5, rata-rata (mean) adalah 3,77 yang berada dinilai 4, artinya rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan.

##### 2. Variabel Fasilitas (X2)

Distribusi jawaban responden terhadap variabel Fasilitas disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.6 : Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Fasilitas

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
F1	52	3	5	3,33	,613
F2	52	1	5	3,27	,630
F3	52	2	5	3,40	,589
F4	52	3	4	3,38	,491
F5	52	3	5	3,64	,541
F6	52	3	5	3,71	,566
F7	52	2	5	3,71	,566
F8	52	2	5	3,60	,684
F	52	19	38	27,94	2,933
RataRata	52	2	5	3,60	,367
Valid N (listwise)	52				

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui responden mempresepsikan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju terhadap 8 pernyataan yang terdapat di kuesioner yang menyangkut variabel fasilitas. Dari analisis data variabel fasilitas diperoleh skor terendah (minimum) adalah 1, skor tertinggi (maximum) adalah 5, rata-rata (mean) adalah 3,50 yang berada dinilai 4 artinya rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan.

##### 3. Kepuasan Pengunjung (Y)

Distribusi jawaban responden terhadap kepuasan pengunjung dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.7 : Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kepuasan Pengunjung

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	52	2	5	3,31	,701
KP2	52	3	5	3,48	,610
KP3	52	3	5	3,71	,672
KP4	52	2	5	3,94	,608
KP5	52	2	5	3,75	,519
KP6	52	2	5	3,89	,612
KP7	52	2	5	3,58	,637
KP8	52	2	5	3,52	,610
KP9	52	2	5	3,54	,578
KP10	52	2	5	3,62	,631
KP	52	25	46	36,13	3,941
RataRata	52	3	5	3,61	,394
Valid N (listwise)	52				

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui responden mempresepsikan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju terhadap 10 pernyataan yang terdapat di kuesioner yang menyangkut variabel kepuasan pengunjung. Dari analisis data variabel kepuasan pengunjung diperoleh skor terendah (minimum) adalah 2, skor tertinggi (maximum) adalah 5, rata-rata (mean) adalah 3,61 yang berada dinilai 4 artinya rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan.

#### 4.5.3. Analisis Data

##### 4.5.3.1. Uji Instrumen

Untuk memastikan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya, maka digunakan dua macam pengujian, yaitu : uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 4.5.3.2. Uji Validitas

Cara mengukurnya adalah dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dengan syarat  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dalam penelitian ini uji validitas diukur dengan 52 responden menggunakan uji validitas *product moment pearson correlation*. Sehingga  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada *pearson correlation*, dan  $r_{tabel}$  dilihat dari nilai  $r$  standar *product moment* dengan  $N = 52$  dan taraf signifikan 5%.

Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics	
	Corrected Item-Total Correlation
K1	,681
K2	,603
K3	,735
K4	,475
K5	,485
K6	,730
K7	,568
K8	,574
K9	,520
K10	,353
K11	,397

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan diatas, menunjukkan bahwa ke-11 pernyataan dinyatakan *valid*. Karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu lebih besar dari 0,2732, pengukuran uji validitas dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah responden, sehingga pernyataan-pernyataan tersebut dapat dipergunakan dalam penelitian.

Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas

Item-Total Statistics	
	Corrected Item-Total Correlation
F1	,436
F2	,720
F3	,454
F4	,460
F5	,462
F6	,480
F7	,359
F8	,555

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji validitas variabel fasilitas di atas,

menunjukkan bahwa ke-8 pernyataan dinyatakan *valid*, karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu lebih besar dari 0,2732 sehingga pernyataan-pernyataan tersebut dapat dipergunakan dalam penelitian.

Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung

Item-Total Statistics	
	Corrected Item-Total Correlation
KP1	,702
KP2	,530
KP3	,505
KP4	,318
KP5	,474
KP6	,490
KP7	,616
KP8	,533
KP9	,667
KP10	,612

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji validitas variabel kepuasan pengunjung di atas, menunjukkan bahwa ke-10 pernyataan dinyatakan *valid*, karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu lebih besar dari 0,2732 sehingga pernyataan-pernyataan tersebut dapat dipergunakan dalam penelitian.

#### 4.5.3.3. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini digambarkan dengan *cronbach's alpha > cronbach's standard* (0,6).

Tabel 4.11 : Hasil Uji Reliabel Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,861	,862	11

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,861. Karena *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  atau  $0,861 > 0,6$ , maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dalam kuesioner ini reliabel sehingga dapat diteruskan untuk melakukan penelitian.

Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabel Variabel Fasilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,785	,784	8

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel fasilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,785. Karena

*Cronbach's Alpha* > 0,6 atau 0,785 > 0,6, maka dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas dalam kuesioner ini reliabel sehingga dapat diteruskan untuk melakukan penelitian.

**Tabel 4.13 : Hasil Uji Reliabel Variabel Kepuasan Pengunjung**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.846	.844	10

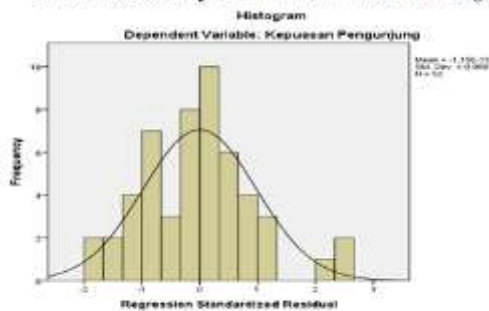
Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan pengunjung didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,846. Karena *Cronbach's Alpha* > 0,6 atau 0,846 > 0,6, maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan pengunjung dalam kuesioner ini reliabel sehingga dapat diteruskan untuk melakukan penelitian.

#### 4.5.4. Uji Asumsi Klasik

##### 4.5.4.1. Uji Normalitas

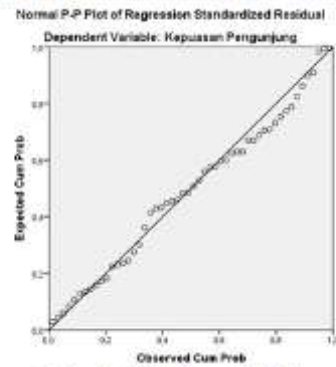
**Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik Histogram**



Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Dengan melihat gambar 4.3 dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal dengan grafik membentuk pola lonceng atau tidak miring ke kanan maupun ke kiri dan grafik juga berbentuk kurva simetris. Oleh karena itu, model regresi sesuai dengan asumsi normalitas karena memenuhi kriteria normalitas analisis grafik yang pertama yaitu berdistribusi normal.

**Gambar 4.4 : Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik Normal Probability Plot**



Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Pada gambar 4.4 grafik *normal probability plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Sehingga model regresi sesuai dengan asumsi normalitas karena memenuhi kriteria normalitas analisis grafik yang pertama yaitu data berdistribusi normal.

**Tabel 4.14 : Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov (K-S) One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,33681803
Most Extreme Differences	Positive	,077
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		,552
Asymp. Sig. (2-tailed)		,921

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.14 besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,921 dan diatas nilai signifikan (0,005), maka variabel residual berdistribusi normal. Hasil ini sesuai dengan hasil uji normalitas analisis grafik sebelumnya yang menyatakan bahwa data berdistribusi normal.

##### 4.5.4.2. Uji Multikolonieritas

**Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikolonieritas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
(Constant)	1,908	3,616		,528	,609		
1							
Kualitas Pelayanan	,441	,103	,468	4,299	,000	,896	1,100
Fasilitas	,571	,148	,425	3,803	,000	,896	1,100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung  
Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

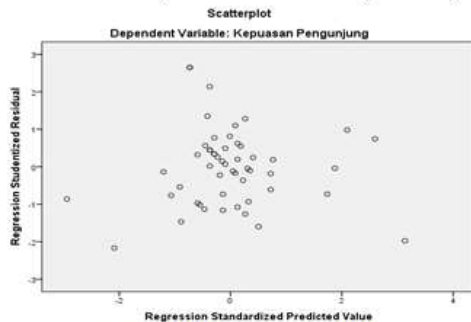
Pada tabel 4.15 menunjukkan tidak ada variabel yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,1 dan nilai VIF juga menunjukkan tidak ada satu variabel



independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel-variabel dalam model regresi.

#### 4.5.4.3. Uji Heterokedastisitas

Gambar 4.5 : Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplot



Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Dari gambar 4.5 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen kepuasan pengunjung berdasarkan masukan variabel-variabel kualitas pelayanan dan fasilitas.

Tabel 4.16 : Hasil Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	3.593	2.298		1.561	.118	
1 Kualitas Pelayanan	.083	.064	.174	.379	.332	
Fasilitas	-.158	.091	-.309	-1.734	.089	

a. Dependent Variable: RES2  
Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

#### 4.5.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan pengujian menggunakan *software statistic*, maka hasil persamaan regresi linier berganda dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.17 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1.308	3.618			.528	.600
1 Kualitas Pelayanan	.441	.103	.468	4.299	.000	
Fasilitas	.571	.146	.425	3.903	.000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung  
Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

#### 4.5.6. Uji Hipotesis

##### 4.5.6.1. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Tabel 4.18 : Hasil Uji Signifikan (Uji-t)

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1.308	3.618			.528	.600
1 Kualitas Pelayanan	.441	.103	.468	4.299	.000	
Fasilitas	.571	.146	.425	3.903	.000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung  
Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Pengujian hipotesis untuk variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dapat dilihat pada tabel 4.18 dengan penjabaran sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  (4,299) >  $t_{tabel}$  (2,00958) dan nilai signifikan (0,000) < 0,05, maka hipotesis ( $H_1$ ) diterima.
2. Variabel fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, hal ini dapat dilihat dari  $t_{hitung}$  (3,903) >  $t_{tabel}$  (2,00958) dan nilai signifikan (0,000) < 0,05, maka hipotesis ( $H_2$ ) diterima.

##### 4.5.6.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Berikut adalah tabel uji F :

Tabel 4.19 : Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	513,561	2	256,781	45,179	.000 <sup>b</sup>
Residual	278,497	49	5,684		
Total	792,058	51			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung  
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan  
Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari tabel 4.19 diatas, bahwa nilai  $F_{hitung}$  (45,179) >  $F_{tabel}$  (3,187) dan nilai signifikan (0,000) < 0,05. Maka hipotesis ( $H_3$ ) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan fasilitas ( $X_2$ ) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengunjung (Y).

### 4.5.6.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 4.20 : Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 <sup>a</sup>	.648	.634	2,38403

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan  
Sumber : Hasil Olahan data statistik (2020)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,805<sup>a</sup> atau mendekati angka 1 yang artinya bahwa tingkat hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pengunjung. Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa nilai  $R^2$  adalah sebesar 0,648 yang artinya bahwa variasi dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan, dan fasilitas dapat menerangkan variabel kepuasan pengunjung sebesar 64,8% sedangkan sisanya 35,2% diterangkan oleh variabel yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti motivasi, disiplin, gaji, dll.

## 4.6. Pembahasan

### 4.6.1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (XI)

Berdasarkan hasil uji deskriptif responden mempresepsikan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju terhadap 11 pernyataan yang terdapat di kuesioner yang menyangkut variabel kualitas pelayanan. Dari analisis data variabel kualitas pelayanan diperoleh skor terendah (minimum) adalah 2, skor tertinggi (maximum) adalah 5, rata-rata (mean) adalah 3,77 yang berada dinilai 4, artinya rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan.

### 4.6.2. Deskriptif Variabel Fasilitas (X2)

Berdasarkan hasil uji deskriptif responden mempresepsikan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju terhadap 8 pernyataan yang terdapat di kuesioner yang menyangkut variabel fasilitas. Dari analisis data variabel fasilitas diperoleh skor terendah (minimum) adalah 1, skor tertinggi

(maximum) adalah 5, rata-rata (mean) adalah 3,50 yang berada dinilai 4 artinya rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan.

### 4.6.3. Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Berdasarkan hasil uji deskriptif responden mempresepsikan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju terhadap 10 pernyataan yang terdapat di kuesioner yang menyangkut variabel kepuasan pengunjung. Dari analisis data variabel kepuasan pengunjung diperoleh skor terendah (minimum) adalah 2, skor tertinggi (maximum) adalah 5, rata-rata (mean) adalah 3,61 yang berada dinilai 4 artinya rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan.

### 4.6.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dapat dibuktikan melalui hasil uji signifikan parsial (uji-t) dengan  $t_{hitung}$  bernilai positif 4,299 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  2,00958 dan signifikansi yang signifikan 0,000 karena nilai yang lebih kecil dari  $\alpha$  0,05, maka hipotesis ( $H_1$ ) diterima. Jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,441. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yunus (2014), Rosita (2016), bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

### 4.6.5. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung

Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dapat dibuktikan melalui hasil uji signifikan parsial (uji-t) dengan  $t_{hitung}$  bernilai positif 3,903 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  2,00958 dan signifikansi yang signifikan 0,000 karena nilai yang lebih kecil dari  $\alpha$  0,05. Sehingga hipotesis ( $H_2$ ) diterima. Jika variabel



fasilitas ditingkatkan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,571. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yunus (2014), Rosita (2016), bahwa fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

#### 4.6.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil uji secara simultan (uji F) pada penelitian ini dapat diketahui kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dapat dibuktikan melalui uji F dengan  $F_{hitung}$  pada nilai 45,179 yang lebih besar dari pada  $F_{tabel}$  3,187 dan signifikansi bernilai 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ( $H_3$ ) diterima. Dari uji koefisien determinasi pada penelitian ini dapat diketahui nilai  $R^2$  adalah 0,648 yang artinya bahwa variasi dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas dapat menerangkan variabel kepuasan pengunjung sebesar 64,8% sedangkan sisanya 35,2% diterangkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti motivasi, disiplin, gaji, dll.

#### 5. SIMPULAN

Berdasarkan analisa yang dilakukan dari data yang diperoleh penulis melalui penyebaran kuesioner dan pengolahan data kuesioner mengenai variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pengunjung pada Pardede International Hotel Medan, maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Pardede International Hotel Medan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan pada variabel independen kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan fasilitas ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen kepuasan

pengunjung (Y) pada Pardede International Hotel Medan. Kemampuan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pengunjung dilihat dari  $R^2$  sebesar 64,8% dan sisanya 35,2% dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti motivasi, disiplin, gaji, dll.

#### 6. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi V. Jakarta, Rineka Cipta
- Chandra, F. T. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- \_\_\_\_\_, F. T. (2016). *Service, Quality, and Satifaction, Edisi Keempat*. Yogyakarta: Penerbit ANDY YOGYAKARTA.
- Januar Efendi Panjaitan, A. Y. (2016). Peneltian Terdahulu. *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No 12.
- Keller, P. K. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Inc: Pearson Education.
- Lovelock. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Penerbit Erlangga.
- Rosita, S. M. (2016). *Penelitian Terdahulu*.
- Sabran, B. (2012). *Manajemen Pemasaran, jilid 1 dan 2, ed 13*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Siregar, S. (2013). *Statistika Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- \_\_\_\_\_, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

- Sunyoto, D. (2013). *Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono. F (2012). *Strategi Pemasaran, ed 3*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_, F. (2012). *Service Management, Edisi kedua*. Yogyakarta: ANDY.
- \_\_\_\_\_, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yunus, B. (2014). Penelitian Terdahulu. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 3 No 12.