



Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Ferdinand Romelus Anigomang¹, Sefnat Aristarkus Tang², Elia Maruli³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Tribuana Kalabahi, Alor, NTT

Abstract

Received: 22 Desember 2022

Revised: 24 Desember 2022

Accepted: 27 Desember 2022

Satisfaction of service users, namely feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing the performance (results) of the product in question with the expected performance. This study aimed to determine the effect of the dimensions of service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on service user satisfaction at the Simfony Kalabahi Hotel. The population in this study were all consumers who use the services of the Simfony Kalabahi hotel in Alor Regency with a sample of 30 people. The method used in this study is quantitative with descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis. The results of this study are that partial physical evidence has a significant effect on user satisfaction as indicated by a significant t-test value of 0.000. Reliability has a significant effect on user satisfaction as indicated by a significant t-test value of 0.015. Responsiveness has a significant effect on user satisfaction as indicated by the significant value of the t-test of 0.016. Assurance has a significant effect on user satisfaction as indicated by a significant t-test value of 0.034, and empathy has a significant effect on user satisfaction as indicated by a significant t-test value of 0.017. Simultaneously physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect user satisfaction which is indicated by a significance value of the F test of 0.000.

Keywords: Service User Satisfaction, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Empathy, Guarantee

(*) Corresponding Author: fanigomang@gmail.com

How to Cite: Anigomang, F., Tang, S., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698-709. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>

PENDAHULUAN

Perhotelan dan pariwisata mempunyai kaitan yang cukup erat, selain bergerak di bidang perekonomian, keduanya jugasaling melengkapi satu sama lain. Bertumbuhnya pariwisata saat ini telah menjadikan hal ini menjadi salah satu industri yang diakui sebagai bagian yang berperan penting dalam meningkatkan devisa negara.

Semakin meningkatnya kunjungan wisatawan ke daerah-daerah dengan tujuan tertentu pastinya membutuhkan tempat untuk beristirahat, mandikan dan makan. Untuk memenuhi kebutuhan ini, maka keberadaan hotel sangat berpengaruh besar untuk menjadi sarana penunjang, bahkan dapat disebut sebagai sarana pokok kepariwisataan (*maintourism superstructure*) sehingga wisatawan yang datang akan terpenuhi akomodasinya.



Perkembangan industri perhotelan yang pesat menciptakan persaingan yang semakin ketat dan berat. Sejalan dengan perkembangan tersebut, maka kalau sebelumnya produk atau jasa utama sebuah hotel yang menjadi kebutuhan utama wisatawan adalah kamar atau penginapan sekarang sudah mengalami perkembangan. Konsumen saat ini mengharapkan sesuatu yang lebih, tidak hanya sekedar kamar untuk menginap, namun mereka lebih mengharapkan hal lain seperti pelayanan, kondisi lingkungan yang menyenangkan, sopansantun, rasahormat serta penghargaan dari seluruh karyawan hotel.

Menurut Kolter (2014), kepuasan pengguna jasa yaitu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pengguna jasa menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan bagi perusahaan jasa bahkan menjadi kekuatan bagi para pelaku usaha menawarkan jasa yang terbaik kepada para tamunya sehingga diharapkan akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak positif bagi penyedia jasa serta membangun pandangan yang positif dimana para konsumen. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pengguna jasa taubahkan hilangnya loyalitas konsumen karena pengguna jasa beralih ke jasa layanan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik

Kepuasan pengguna jasa melalui pemberian layanan yang bermutu merupakan komitmen dan tanggung jawab dari manajemen dan seluruh karyawan hotel. Untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa, perusahaan dapat mengukurnya berdasarkan lima dimensi kualitas layanan jasa sebagaimana menurut Lewi dan Booms dalam Tjipon (2007:121), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan, bukti fisik merupakan hal penting atau salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Empati mencakup perhatian khusus dari karyawan terhadap segala kebutuhan dan keluhan pelanggan, dan adanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan. Daya tanggap mencakup kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Jaminan merupakan perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna jasa dan bisa menciptakan rasa aman bagi konsumen. Keandalan mencakup kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Adanya kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa. Setelah pengguna jasa merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya pengguna jasa akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pengguna jasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Kepuasan pengguna jasa akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipresepikan pengguna jasa.

Hotel Simfony adalah salah satu jasa perhotelan yang ada di Kota Kalabahi Kabupaten Alor memiliki lokasi yang sangat strategis, dimana lokasi hotel Simfony terletak di pinggir jalan raya, sehingga mudah dicapai dengan transportasi yang tersedia, kuliner yang murah dan mudah didapatkan. Juga menyediakan pelayanan penginapan, ruang meeting, restoran dan jasa-jasa lainnya yang diperuntukkan untuk umum. Hotel Simfony juga mempunyai strategi tersendiri dalam memenuhi kepuasan pengguna jasanya. Selain menjual produknya yang

berupa kamar dengan fasilitas yang telah dijanjikan, juga menambahkan layanan bernilai tambah yang membuat para pengguna jasa merasa nyaman untuk menginap dan mendorong pengguna jasa untuk datang kembali dikemudian hari. Mulai dari pelayanan yang ramah, pelayanan yang cepat, pemberian informasi yang jelas, karyawan yang dapat dipercaya, keamanan di lingkungan hotel, rasa simpati karyawan dalam melakukan pelayanan, sampai kebersihan dan kerapian lingkungan hotel.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan pengguna jasa

Tjiptono, (2014) dalam Oktarini, (2020), menyatakan bahwa Kepuasan pengguna jasa adalah suatu keadaan yang muncul dari perasaan untuk mengevaluasi suatu produk atau pengalaman layanan, sedangkan Sunyoto (2013) dalam Putra, (2020) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan yang mana harapan sebagai nilai atas dasar perkiraan dan keyakinan apa yang mereka terima sebagai standar atau acuan. Dengan demikian maka kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapan sebagai nilai atas dasar perkiraan dan keyakinan apa yang mereka terima sebagai standar atau acuan.

Kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono, (2012) dalam Larasati & Suryoko, (2020), menyatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan Tjiptono, (2014) dalam Oktarini, (2020) menyatakan bahwa Kualitas layanan bertujuan dalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan serta ketepatan pengiriman mereka untuk menyeimbangkan keinginan pelanggan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan merupakan ukuran yang dipakai untuk mengukur tingkat pelayanan suatu perusahaan kepada konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan

Lupiyoadi dan Hamdani (2006) dalam Hanifa et al., (2019), terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa yang dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu: *tangible, responsiveness, reability, assurance, dan empathy*.

Bukti fisik

Wicaksono, (2017) dalam Maruli et al., (2022), bukti fisik (Tangibles) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen, sedangkan Lupiyoadi dan Hamdani, (2006) dalam Hanifa et al., (2019) menyatakan bahwa *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materikomunikasi. Dengan demikian maka, bukti fisik merupakan bukti nyata dari suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak lain.

Kehandalan

Lupiyoadi dan Hamdani, (2006) dalam Hanifa et al., (2019), *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya atau dapat juga diartikan sebagai

kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Sedangkan Parasurama, dkk (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022), Reliability/ kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan nasabah akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi konsumen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Daya tanggap

Menurut Kotler, (2001) dalam Januar, (2022), daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Sedangkan Parasuraman et al., (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022), daya tanggap (responsiveness) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Jaminan

Menurut Parasurama, dkk (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022), Assurances/jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku pelanggan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri nasabah dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan karyawan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan keamanan karyawan dalam melayani nasabah. Sedangkan Kotler, (2001) dalam Januar, (2022), jaminan (assurances) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan-santunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Empati

Menurut Parasurama, dkk, (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022), Empathy/ empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada nasabah secara individual, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan nasabah. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari nasabah dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Simfony Kalabahi Kabupaten Alor. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sebanyak 30 pengguna jasa Hotel Simfony Kalabahi. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan uji kuesioner yang terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas serta uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas dan uji linearitas, kemudian

dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda dengan uji t atau uji parsial dan uji F atau uji simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kuesioner Penelitian

1. Uji Validitas

a. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik

Uji Validitas digunakan untuk mengukur kevalidan atau keaslian suatu instrument. Dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson (Arikunto, 2013) dengan ketentuan : jika r_{hitung} lebih dari atau sama dengan 0,300 ($r \geq 0,300$) maka valid, sebaliknya jika r_{hitung} kurang dari 0,300 ($r < 0,300$), maka tidak valid.

Rangkuman hasil uji validitas terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation	r_{hitung}	Keterangan
Kepuasan Penggunaan Jasa	P1	0,789	0,3	Valid
	P2	0,528	0,3	Valid
	P3	0,320	0,3	Valid
	P4	0,789	0,3	Valid
Bukti Fisik	P1	0,578	0,3	Valid
	P2	0,474	0,3	Valid
	P3	0,411	0,3	Valid
	P4	0,592	0,3	Valid
Kehandalan	P1	0,684	0,3	Valid
	P2	0,642	0,3	Valid
	P3	0,581	0,3	Valid
	P4	0,390	0,3	Valid
Daya Tanggap	P1	0,397	0,3	Valid
	P2	0,313	0,3	Valid
	P3	0,690	0,3	Valid
	P4	0,538	0,3	Valid
Jaminan	P1	0,525	0,3	Valid
	P2	0,761	0,3	Valid
	P3	0,314	0,3	Valid
	P4	0,540	0,3	Valid
Empati	P1	0,493	0,3	Valid
	P2	0,738	0,3	Valid
	P3	0,866	0,3	Valid
	P4	0,812	0,3	Valid

Sumber: olahan data peneliti, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel Bukti Fisik pada Hotel Simfony Kalabahi Kabupaten Alor sehingga data-data tersebut dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada tingkat kehandalan (dapat dipercaya) dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas instrumen adalah Alpha Cronbach dengan syarat (Arikunto, 2013): jika nilai Alpha Cronbach lebih dari atau sama dengan 0,6 (Alpha Cronbach \geq 0,6), maka Reliabel, sebaliknya jika nilai Alpha Cronbach kurang dari 0,6 (Alpha Cronbach $<$ 0,6), maka tidak Reliabel.

Rangkuman hasil uji reliabilitas variabel bukti fisik, kehandalan, empati, daya tanggap, keandalan, danjaminandapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 2. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Syarat	Keterangan
Kepuasan Pengguna Jasa	0,830	0,60	Reliabel
Bukti Fisik	0,692	0,60	Reliabel
Kehandalan	0,700	0,60	Reliabel
Daya Tanggap	0,795	0,60	Reliabel
Jaminan	0,865	0,60	Reliabel
Empati	0,786	0,60	Reliabel

Sumber: olahan data peneliti, 2022

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diketahui bahwa nilai cronbach alpha setiap variabel lebih besar dari 0,60, maka disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel sehingga data-data tersebut dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dengan kolmogorov-smirnov dalam model regresi untuk mengetahui distribusi data apakah normal atau tidak, dengan kriteria pengambilan keputusan (Ghozali, 2018) : jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $>$ 0,05, maka tidak mengalami gangguan distribusi normal. Sebaliknya jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $<$ 0,05, maka mengalami gangguan distribusi normal. Hasil pengujian normalitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Model		Unstandardized Residual
N		30
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	.82209804
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.080
	Negative	-.069
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: olahan data peneliti, 2022

Pada Tabel terlihat bahwa Asymp.Sig (2-tailed) adalah 0,200 dandiatas nilai signifikan 5% (0,005), dengan kata lain variabel residual berdistribusi normal sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

2. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah variabel pengganggu mempunyai varian yang sama atau tidak. Heteroskedastisitas mempunyai suatu keadaan bahwa varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain

berbeda. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, maka peneliti menggunakan uji glejser dengan rumus (Ghozali, 2018) :

$$|e| = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + V$$

Dimana :

$|e|$ = nilai absolut dari residual yang dihasilkan dari model regresi

X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = variabel penjelas

Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikan uji t (sig) dengan nilai alfa (α) dengan ketentuan (Ghozali, 2018) : jika nilai signifikan uji t dari seluruh variabel yang digunakan lebih besar dari nilai alfa ($\text{sig} > \alpha$), maka model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisita. Sebaliknya jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan nilai alfa ($\text{sig} \leq \alpha$), maka model regresi mengalami masalah heteroskedastisita. Hasil pengujian Heteroskedastisitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.430	1.996		717	.481
JMLX1	-.094	.071	-.265	1.329	.196
JMLX2	-.082	.057	-.347	1.432	.165
JMLX3	.077	.062	.233	.242	.622
JMLX4	-.002	.039	-.010	.042	.967
JMLX5	.051	.093	.140	.551	.587

Sumber : olahan data peneliti, 2022

Berdasarkan hasil uji glejser yang telah dilakukan menunjukkan nilai signifikansi dari semua variable bebas > 0.05 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heterokedastisitas sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat interkorelasi antara variabel bebas yang digunakan dalam metode penelitian. Untuk mendeteksi adanya multikolonieritas diadakan dengan menguji uji variance inflation factor (VIF) serta perhitungan nilai toleransi. Multikolonieritas terjadi jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,1 dan nilai VIF lebih besar dari 10, apabila VIF kurang dari 10 dapat dikatakan bahwa variabel independen dapat dipercaya dan objektif (Ghozali, 2018). Hasil uji multikolinieritas ditunjukkan pada Tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	Bukti fisik	.839
	Kehandalan	.568
	Daya tanggap	.951
	Jaminan	.518
	Empati	.563

Sumber:olahan data peneliti 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai tolerance dari semua variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi uji multikolinearitas sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan alat analisis yang digunakan untuk menunjukkan pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (Sugiyono, 2017). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas yaitu variabel bukti fisik,kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penggunaan jasa di hotel Simfony Kalabahi Kabupaten Alor.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dan perhitungan maka diperoleh *output* pengujian data sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	1.976	4.007			
1	JMLX1	.573	.142	.431	4.037	.000
	JMLX2	.302	.115	.341	2.630	.015
	JMLX3	.323	.125	.259	2.579	.016
	JMLX4	.174	.078	.293	2.250	.034
	JMLX5	.479	.187	.348	2.559	.007

Sumber:olahan data peneliti 2022

Berdasarkan pada tabel diatas maka persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 1,976 + 0,573X_1 + 0,302X_2 + 0,323X_3 + 0,174X_4 + 0,479X_5 + e$$

Persamaan tersebut mengandung makna : Nilai Konstan sebesar 1,976, artinya jika nilai variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati konstan atau nol (0), maka nilai kepuasan pengguna jasa akan sebesar 1,975%. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (X_1) sebesar 0,573 artinya setiap kenaikan variabel bukti fisik sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pengguna Jasa (Y) akan naik sebesar 0,573 dengan asumsi variabel bebasyang lain dari model regresi adalah tetap. Nilai koefisien regresi variabel kehandalan (X_2) sebesar 0,302 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel kehandalan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pengguna Jasa (Y) akan naik sebesar 0,302 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Nilai koefisien regresi

variabel daya tanggap (X_3) sebesar 0,322, mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel daya tanggap sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pengguna Jasa (Y) akan naik sebesar 0,322 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Nilai koefisien regresi variabel jaminan (X_4) sebesar 0,174 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel jaminan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pengguna Jasa (Y) akan naik sebesar 0,174 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Nilai koefisien regresi variabel empati (X_5) sebesar 0,479 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel empati sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pengguna Jasa (Y) akan naik sebesar 0,479 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Pengujian hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi uji t masing-masing variabel dengan nilai alfa dengan kriteria (Ghozali, 2018) : jika nilai sig uji t $> \alpha$ (0,05), maka hipotesis ditolak. Sebaliknya jika Sig uji t $\leq \alpha$ (0,05), maka hipotesis diterima. Hasil uji parsial dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 7. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.976	4.007		.493	.627
JMLX1	.573	.142	.431	4.037	.000
JMLX2	.302	.115	.341	2.630	.015
JMLX3	.323	.125	.259	2.579	.016
JMLX4	.174	.078	.293	2.250	.034
JMLX5	.479	.187	.348	2.559	.007

Sumber: olahan data peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilakukan pengujian terhadap hipotesis sebagai berikut :

- a. Pengaruh variabel Bukti fisik (X_1) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y)

Berdasarkan data dalam tabel tersebut diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi uji t variabel bukti fisik sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa sehingga hasil penelitian ini menyatakan variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

- b. Pengaruh variabel kehandalan (X_2) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y)

Berdasarkan data dalam tabel tersebut diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi uji t variabel kehandalan sebesar 0,015 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa sehingga hasil penelitian ini menyatakan variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

- c. Pengaruh variabel daya tanggap (X_3) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y)

Berdasarkan data dalam tabel tersebut diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi uji t variabel daya tanggap sebesar 0,016 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa sehingga hasil penelitian ini menyatakan variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

- d. Pengaruh variabel jaminan (X_4) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y)

Berdasarkan data dalam tabel tersebut diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi uji t variabel jaminan sebesar 0,034 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa sehingga hasil penelitian ini menyatakan variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

- e. Pengaruh variabel jaminan (X_4) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y)

Berdasarkan data dalam tabel tersebut diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi uji t variabel empati sebesar 0,017 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa sehingga hasil penelitian ini menyatakan variabel empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi uji t masing-masing variabel dengan nilai alfa dengan kriteria : jika nilai sig uji $t > \alpha$ (0,05), maka hipotesis ditolak. Sebaliknya jika Sig uji $t \leq \alpha$ (0,05), maka hipotesis diterima (Ghozali, 2018). Hasil uji parsial dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 8. Hasil uji F (simultan)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	65,767	5	13,153	16,107	,000 ^b
1 Residual	19,600	24	,817		
Total	85,367	29			

Sumber: olahan data peneliti, 2022

Berdasarkan data dalam tabel tersebut diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa sehingga hasil penelitian ini menyatakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Secara parsial variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna Jasa Hotel Simfony Kalabahi Kabupaten Alor. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis yang mengatakan nilai signifikan uji t hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alfa 0,05.
2. Secara parsial variabel kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna Jasa Hotel Simfony Kalabahi Kabupaten Alor. Hal ini dapat dibuktikan dengan

hasil analisis yang mengatakan nilai signifikan uji t hitung sebesar 0,015 lebih kecil dari nilai alfa 0,05.

3. Secara parsial variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna Jasa Hotel Simfony Kalabahi Kabupaten Alor. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis yang mengatakan nilai signifikan uji t hitung sebesar 0,016 lebih kecil dari nilai alfa 0,05.
4. Secara parsial variabel jaminan berpengaruh terhadapkepuasan Pengguna Jasa Hotel Simfony Kalabahi Kabupaten Alor. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis yang mengatakan nilai signifikan t hitung sebesar 0,034 lebih kecil dari nilai alfa 0,05.
5. Secara parsial variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna Jasa Hotel Simfony Kalabahi Kabupaten Alor. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis yang mengatakan nilai signifikan uji t hitung sebesar 0,017 lebih kecil dari nilai alfa 0,05.
6. Bukti fisik, Kehandalan, Daya Tangap, Empatidan Jaminan berpengaruh terhadap kepuasankonsumen Hotel Simfony Kalabahi Kabupaten Alor. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis yang mengatakan nilai signifikan uji F hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alfa 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D Cet. XV. Jakarta: Rineka Cipta.*
- Gea, N. E., & Mendrofa, C. P. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 152–159. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.26>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Cetakan Ke IX. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.*
- Hanifa, R., Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek di Kota Palembang. *MOTIVASI: Jurnal ...* <https://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi/article/view/3494>
- Januar, I. A. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/8048>
- Larasati, F., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/28797>
- Maruli, E., Gorang, A. F., Tang, S. A., & Peny, T. L. L. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(10), 407–421.
- Oktarini, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa aplikasi gojek di Kota Tangerang. In *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/337609488.pdf>

- Putra, M. A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Paket Tour Pada Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda. In *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*. scholar.archive.org. <https://scholar.archive.org/work/grlbh5o2gyg5rjfi7ruobwjzze/access/wayback/http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/jadbis/article/download/3968/pdf>
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. CV. Alfabeta: Bandung.