



**Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Home Saty Tamala Di Kelurahan Kalabahi Timur
Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor
(Studi Kasus Pada Kantor Home Stay Tamala Di Kelurahan Kalabahi
Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor)**

**¹Eudia Fanmakani, ²Mesak Y. Awang,
³Ferdinand Romelus Anigomang, ⁴Elia Maruli**

¹²³⁴Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Unuversitas Tribuana
Kalabahi

Abstract

Received: 7 November 2023
Revised: 9 November 2023
Accepted: 28 November 2023

Consumer satisfaction is an emotional assessment of the consumer after the consumer uses a product where the expectations and needs of the consumer who uses it are met. In this study aims to determine the effect of service quality dimensions on consumer satisfaction, this type of research is quantitative research with data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation studies. This study uses primary population data and the sample is consumers who have used lodging services at Home Stay Tamala Kalabahi, Alor Regency totaling 30 people. The statistical method used in this study is multiple linear regression. The results of this study show that: Partially the physical evidence variable has a significant value of 0.000 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 so that the results of this study receive H1 which states that partial physical evidence has a positive effect on consumer satisfaction at Tamala Kalabahi Home Stay Alor Regency. Partial reliability variable has a significant value of 0.002 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 so that the results of this study receive H2 which states that partial secarah reliability has a positive effect on consumer satisfaction at Tamala Kalabahi Home Stay, Alor Regency. The partial responsiveness variable has a significant value of 0.014 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 so that the results of this study receive H3 which states that partial responsiveness has a positive effect on consumer satisfaction at Tamala Kalabahi Home Stay, Alor Regency. The partial empathy variable has a significant value of 0.002 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 so that the results of this study receive H4 which states that partial empathy has a positive effect on consumer satisfaction at Tamala Kalabahi Home Stay, Alor Regency. The partial collateral variable has a significant value of 0.000 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 so that the results of this study receive H5 which states that partial secarah guarantee has a positive effect on consumer satisfaction at Tamala Kalabahi Home Stay, Alor Regency. Simultaneously, the variables of physical evidence, reliability, responsiveness and empathy and assurance have a significant value of 0.000, where this value is smaller than the alpha value, namely H6, which states that the variables of physical evidence, reliability, responsiveness and empathy simultaneously have a positive effect on consumer satisfaction at Home Stay Tamala Kalabahi, Alor Regency.

Keywords: *physical evidence, reliability, responsiveness, and empathy, assurance, customer satisfaction*

(*) Corresponding Author: eudiafanmakani@gmail.com

How to Cite: Fanmakani, E., Awang, M., Anigomang, F., & Maruli, E. (2023). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Home Stay Tamala Di Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor (Studi Kasus Pada Kantor Home Stay Tamala Di Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(25), 925-941. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10460889>

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis di Indonesia semakin berkembang, hampir di semua kota dibangun tempat penginapan yaitu Home Stay. Home Stay dapat berkembang dimana saja, baik di kota besar maupun kecil. Pada saat ini Home Stay sudah berkembang menjadi sebuah bidang bisnis yang sangat menjanjikan, dimana semua masyarakat moderen yang pergi ke luar kota untuk urusan pekerjaan atau hiburan sangat membutuhkan jasa penginapan. Oleh karena itu, Home Stay menjadi pendorong utama dalam meningkatkan pertumbuhan pariwisata di Indonesia. Sehingga bisnis Home Stay memiliki prospek yang sangat menjanjikan meskipun dalam pengelolaannya membutuhkan modal usaha yang besar dan tenaga kerja yang banyak. Tidak sedikit dari para pengusaha di Indonesia tergiur dan mulai menanamkan modalnya dibidang jasa penginapan demi memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya disamping memberikan kenyamanan bagi konsumen yang memakai jasa penginapan. Untuk memenuhi kebutuhan para konsumen maka di Indonesia banyak dibangun Home Stay dengan beberapa jenis Home Stay yang lokasinya disesuaikan dengan kebutuhan tamu. Kabupaten Alor dikenal dengan nama Kabupaten seribu moko sehingga menarik banyak wisatawan yang datang di Kabupaten Alor. Bukan saja terkenal dengan Kabupaten seribu moko namun banyak terdapat tempat wisata dengan pemandangan yang sangat indah, sehingga menarik banyak wisatawan yang datang di Kabupaten Alor.

Home Stay tamala yang berlokasi di Kecamatan Teluk Mutiara Kota Kalabahi yang biasanya diperuntukan bagi tamu yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). Home Stay tamala menyediakan fasilitas yang baik untuk setiap konsumen yang menginap di tempat tersebut. Peluang Home Stay yaitu jumlah wisatawan di Kabupaten Alor semakin banyak tentu saja melahirkan perusahaan-perusahaan yang berhubungan dengan kepariwisataan khususnya industri jasa penginapan yang bisa memanfaatkan peluang ini untuk digunakan menarik banyak pengunjung domestik ataupun mancanegara yang datang ke Kabupaten Alor untuk mencari Home Stay dijadikan sebagai jasa penginapan para pengunjung.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang konsumen terima dan apa yang konsumen harapkan. Menurut Buddy & Tabroni, (2019) Kepuasan konsumen/pelanggan yaitu penilaian seorang pelanggan atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Dan menurut Saidani et al, (2019) Kepuasan pelanggan adalah faktor penting untuk memahami bagaimana kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan terpenuhi. Faktor yang mempengaruhi adanya kepuasan konsumen adalah mutu pelayanan, mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan dari konsumen dapat disebut dengan pelayanan yang memuaskan, yaitu perspektif pelanggan menerima layanan yang telah diberikan oleh perusahaan dapat dinilai dari seberapa baik atau buruk mutu pelayanan yang telah diberikan terhadap konsumen, dari faktor tersebut dapat

membentuk seberapa puas konsumen dengan pelayanan yang diberikan oleh Home Stay Tamala. Maka dari itu pihak Home Stay Tamala perlu meningkatkan dimensi kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen yang menggunakan jasa penginapan di Home Stay Tamala Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa dan lingkungan untuk memenuhi suatu harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dari para konsumen melalui kritik dan saran atas pelayanan yang telah konsumen terima, dan juga pelayanan yang sesungguhnya konsumen harapkan atau inginkan. Oleh karena itu pihak Home Stay Tamala harus selalu utamakan kualitas pelayanan, karena konsumen harus mendapatkan pelayanan yang terbaik sehingga konsumen akan merasa nyaman dan akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi mereka dan jika pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang mereka inginkan akan membuat konsumen merasa puas kepada Home Stay Tamala dan suatu saat mereka akan berkunjung kembali. Dan jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen menurun sangat berpengaruh juga terhadap menurunnya tingkat kepuasan pengunjung yang pada akhirnya para pengunjung akan berpindah hotel atau jasa penginapan lain. Ketidakpuasan pengunjung diduga karena dimensi kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan oleh konsumen yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan.

Tangible (bukti fisik) adalah salah satu variabel yang dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen, konsumen akan merasa puas ketika berada di Home Stay Tamala Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor yang memiliki sarana prasarana yang baik agar konsumen merasa puas. Variabel yang kedua yaitu *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan kepada konsumen secara akurat sesuai permintaan dari konsumen dan juga menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat sesuai kebutuhan konsumen yang menggunakan jasa penginapan di Home Stay Tamala Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor. Variabel yang ketiga yaitu *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen yang membutuhkan secara tanggap yaitu dalam memberikan informasi/atau menerima informasi yang diterima serta kepedulian kepada konsumen. Variabel yang keempat yaitu *Empathy* (empati) merupakan suatu bentuk perhatian, keseriusan dan simpatik kepada konsumen dalam melakukan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen. Variabel yang kelima yaitu *Assurance* (jaminan) adalah suatu bentuk kepastian yang dilakukan karyawan sangat ditentukan jaminan dari karyawan kepada konsumen agar konsumen merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan karyawan kepada konsumen secara tuntas sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan karyawan Home Stay Tamala kepada konsumen. Dari kelima sub variabel dimensi kualitas pelayanan tersebut ada dua persepsi dari konsumen yang berbeda yaitu konsumen merasa puas dan tidak merasa puas dengan pelayanan maka peneliti ingin membuktikan dalam penelitian.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan**

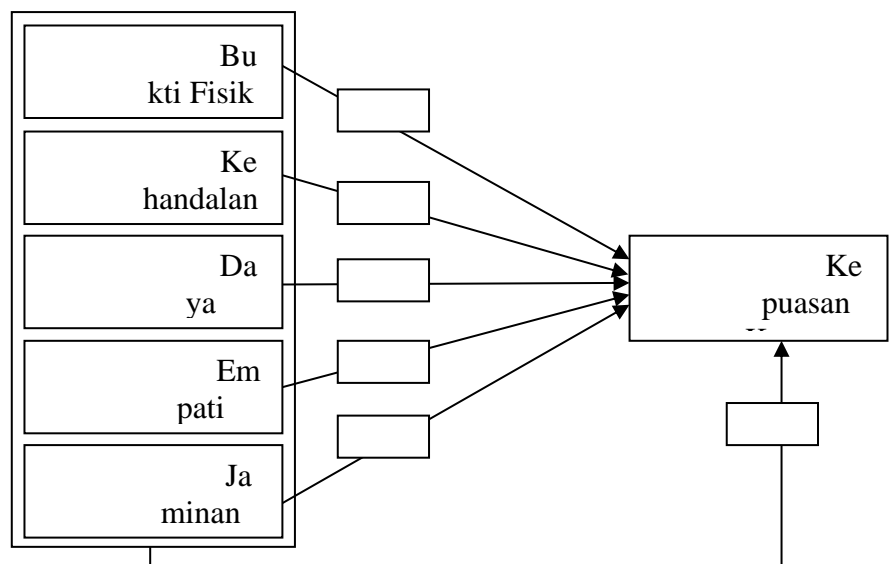
Terhadap Kepuasan Konsumen di Home Stay Tamala Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian adalah konsumen yang menginap di Home Stay Tamala Kalabahi Kabupaten Alor. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode acidental, yaitu konsumen yang berpengalaman menginap di Home Stay Tamala yang di anggap layak akan di jadikan sebagai responden. Penelitian ini di laksanakan pada tanggal 5 sampai dengan 18 mei 2023 dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah obervasi langsung, wawancara, kouesioner dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan 2 tahapan yaitu analisis pendahuluan dan analisis lanjutan. Analisis pendahuluan terdiri atas deskripsi jawaban responden, analisis uji kuesioner dan analisis uji asumsi klasik. Analisis lanjutan terdiri atas analisis regresi linear berganda, analisis uji t dan analisis uji F.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah : (1) Bukti fisik pengaruh terhadap keputusan konsumen di Home Stay Tamalah di Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor. (2) Kehandalan pengaruh terhadap kepuasan konsumen Home Stay Tamalah pada keputusan di Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor. (3) Daya tanggap pengaruh terhadap kepuasan konsumen Home Stay Tamalah pada keputusan di Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor. (4) Empati pengaruh terhadap kepuasan konsumen home stay Tamalah pada keputusan di Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor. (5) Jaminan pengaruh terhadap kepuasan konsumen home stay Tamalah pada keputusan di Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor. (6) Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap empati dan jamina pengaruh terhadap keputusan konsumen di Home Stay Tamalah di Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor. Kerangka dasar penelitian dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Keterangan :

: Pengaruh secara parsial

: Pengaruh secara simultan

Gambar 1.
Kerangka Dasar Penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono dalam Fantang, (2019) Uji Validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Dengan demikian butir pertanyaan atau pernyataan yang valid adalah yang nilai korelasinya (r) lebih dari atau sama dengan 0,3.

Berikut ini adalah hasil uji validitas untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Hasil Uji Validitas bukti fisik (X_1)

Hasil uji validitas Variabel bukti fisik (X_1) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.

Hasil Uji Validitas Variabel bukti fisik (X_1)

<i>Pertanyaan</i>	<i>PearsonCorrelation</i>	<i>rtabel</i>	<i>Keterangan</i>
P1	0,758	0,3	Valid
P2	0,810	0,3	Valid
P3	0,874	0,3	Valid
P4	0,853	0,3	Valid

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel bukti fisik diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel buktifisik dinyatakan valid.

b) Hasil Uji Validitas Variabel kehandalan (X_2)

Hasil uji validitas variabel kehandalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.

Hasil Uji Validitas Variabel kehandalan (X_2)

<i>Pertanyaan</i>	<i>PearsonCorrelation</i>	<i>rtabel</i>	<i>Keterangan</i>
P1	0,851	0,3	Valid
P2	0,835	0,3	Valid
P3	0,849	0,3	Valid
P4	0,782	0,3	Valid

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel kehandalan diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel kehandalan dinyatakan valid.

c) Hasil Uji Validitas Variabel daya tanggap (X_3)

Hasil uji validitas variabel daya tanggap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.

Hasil Uji Validitas Variabel daya tanggap (X_3)

<i>Pertanyaan</i>	<i>PearsonCorrelation</i>	<i>rtabel</i>	<i>Keterangan</i>
P1	0,876	0,3	Valid
P2	0,822	0,3	Valid
P3	0,797	0,3	Valid
P4	0,854	0,3	Valid

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel daya tanggap diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel daya tanggap dinyatakan valid.

d) Hasil uji validitas variabel empati (X_4)

Hasil uji validitas variabel empati dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.

Hasil Uji Validitas Variabel empati (X_4)

<i>Pertanyaan</i>	<i>PearsonCorrelation</i>	<i>Rtabel</i>	<i>Keterangan</i>
P1	0,712	0,3	Valid
P2	0,778	0,3	Valid
P3	0,835	0,3	Valid
P4	0,732	0,3	Valid

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel empati diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel empati dinyatakan valid.

e) Hasil uji validitas variabel jaminan (X_5)

Hasil uji validitas variabel jaminan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.

Hasil Uji Validitas Variabel jaminan (X_4)

<i>Pertanyaan</i>	<i>PearsonCorrelation</i>	<i>rtabel</i>	<i>Keterangan</i>
P1	0,832	0,3	Valid
P2	0,845	0,3	Valid
P3	0,865	0,3	Valid
P4	0,874	0,3	Valid

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel jaminan diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel jaminan dinyatakan valid.

f) Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan konsumen (Y)

Hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen (Y) dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 6.

Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan konsumen (Y)

<i>Pertanyaan</i>	<i>PearsonCorrelation</i>	<i>rtabel</i>	<i>Keterangan</i>
P1	0,662	0,3	Valid
P2	0,595	0,3	Valid

P3	0,846	0,3	Valid
P4	0,815	0,3	Valid

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel kepuasan konsumen dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat uji yang digunakan untuk mengukur reliabelnya suatu variabel. Dalam uji reabilitas, suatu kuisisioner dinyatakan reliabel maupun handal apabila jawaban dari pernyataan kuisisioner itu stabil dari waktu ke waktu. Tes reliabilitas untuk skala likert paling sering menggunakan analisis item tertentu dikolerasikan dengan skor totalnya titik. Untuk *Cronbach Alpha* yang kurang dari 0.6 dinyatakan gugur atau tidak reliabel.

Tabel 7.
Rangkuman Hasil Uji Reabilititas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Syarat	Keterangan
Bukti fisik (X_1)	0,841	0,6	Reliebel
kehandalan (X_2)	0,848	0,6	Reliebel
Daya tanggap (X_3)	0,857	0,6	Reliebel
Empati (X_3)	0,763	0,6	Reliebel
Jaminan (X_3)	0,876	0,6	Reliebel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,716	0,6	Reliebel

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), empati (X_4), jaminan (X_5) dan kepuasan konsumen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6 maka dengan demikian variabel independen dan variabel dependen dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Tujuan dilakukan uji asumsi klasik adalah untuk mendapatkan model regresi tidak biasa sesuai dengan kaidah uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastsitas, dan uji auto korelasi. suatu regresi dikatakan baik apabila lulus uji asumsi klasik yang berarti bahwa terdistribusi normal, bebas heterokestisitas, bebas dari gejala multikolinieritas dan data linear.

Berikut ini adalah hasil uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel independen dan variabel dependen terdistribusi dengan normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *one sample Kolmogorov Smirnov*, dengan indikatornya bila nilai *asympt. sig. (2-tailed)* lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan data terdistribusi normal.

Tabel 8.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.37454113
Most Extreme Differences	Absolut	.129
	Positive	.129
	Negative	-.085
Test Statistic		.129
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji normalitas yang dibuktikan dengan hasil uji *one sample kolmogrov smirnov test* diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$ atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini dinyatakan terdistribusi normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk melihat sama atau tidaknya variasi residual dari satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Bila variasi tidak *residual* tidak sama dari satu pengamatan yang lain, maka dapat dikatakan penelitian terjadi *homoskedastisitas*. Data yang baik tidak mengalami *heterokedastisitas*. Penelitian untuk menguji *heterokedastisitas* tersebut dengan melihat nilai signifikan pada uji *glejser*. Bila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 pada setiap variabel independen, maka dapat dikatakan data ini tidak terjadi gejala *heterokedastisitas*.

Tabel 9.

Uji Heterokedastisitas (uji *glejser*)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-.427	.352		-1.212	.237
	bukti fisik	.025	.034	.257	.733	.471
	kehandalan	-.031	.035	-.337	-.886	.385
	daya tanggap	-.005	.031	-.054	-.150	.882

empati	.019	.025	.199	.764	.452
jaminan	.034	.025	.446	1.338	.194

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat dari hasil uji heterokedastisitas menggunakan uji *glejser* diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel bukti fisik sebesar $0,471 > 0,05$ atau 5%, diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel kehandalan $0,385 > 0,05$ atau 5%, diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel daya tanggap $0,882 > 0,05$ atau 5% diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel empati $0,452 > 0,05$ atau 5% dan diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel jaminan $0,194 > 0,05$ atau 5% maka variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada tidaknya *korelasi* yang kuat antar variabel dependen dengan variabel independen. Penelitian yang baik apabila tidak terjadi *multikolinieritas*. Dilihat dari nilai *multikolinieritas* dari nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF kurang dari 10. Maka Penelitian ini dianggap tidak terjadi *multikolinieritas*.

Tabel 10.
Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Significance	Tolerance	VIF
	(Constant)	-4.754	.737		-6.451	.000		
	bukti fisik	.298	.072	.268	4.151	.000	.264	3.781
	kehandalan	.256	.073	.245	3.499	.002	.225	4.452
	daya tanggap	.172	.065	.175	2.645	.014	.254	3.944
	empati	.182	.053	.165	3.436	.002	.479	2.086
	jaminan	.247	.053	.287	4.679	.000	.293	3.413

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari hasil uji *multikolinieritas* pada variabel bukti fisik (X_1) dengan nilai *tolerance* sebesar 0,264 dan nilai VIF sebesar 3.781, variabel kehandalan (X_2) dengan nilai *tolerance* sebesar 0,225 dan nilai VIF sebesar 4.452, variabel daya tanggap (X_3) dengan nilai *tolerance* sebesar 0,254 dan nilai VIF sebesar 3.944, variabel empati (X_4) dengan nilai *tolerance* sebesar 0,479 dan nilai VIF sebesar 2.086 dan variabel jaminan (X_5) dengan nilai *tolerance*

sebesar 0,293 dan nilai VIF sebesar 3.413 dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF pada variabel independen dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi *multikolinieritas* dalam penelitian ini.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.

1) Hasil Uji Linearitas Variabel kepuasan konsumen dan bukti fisik

Hasil uji *linearitas* variabel kepuasan konsumen dan bukti fisik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11.
Uji Linearitas kepuasan konsumen dan bukti fisik

ANOVA Table						
			Sum of Squares	df	Mean Square	F Sig.
kepuasan konsumen * bukti fisik	Between Groups	(Combined)	127.175	6	21.196	8.542 000
		Linearity	114.867	1	114.867	00.486 000
		Deviation from Linearity	12.308	5	2.462	2.153 095
	Within Groups		26.292	33	1.143	
	Total		153.467	39		

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *deviation from linearity* kepuasan konsumen dan bukti fisik sebesar 0,095 > 0,05 atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan konsumen dan bukti fisik.

2) Hasil Uji Linearitas Variabel kepuasan konsumen dan kehandalan

Hasil uji *linearitas* variabel kepuasan konsumen dan kehandalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12.
Uji Linearitas kepuasan konsumen dan kehandalan

ANOVA Table						
			Sum of Squares	df	Mean Square	F Sig.
kepuasan konsumen * kehandalan	Between Groups	(Combined)	132.497	6	26.499	30.329 000
		Linearity	123.854	1	123.854	1.751 000
		Deviation from Linearity	8.643	5	2.161	2.473 072

	Within Groups	20.970	4	.874		
	Total	153.467	9			

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *deviation from linearity* variabel kepuasan konsumen dan kehandalan sebesar $0,072 > 0,05$ atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan konsumen dan kehandalan.

3) Hasil Uji Linearitas variabel variabel kepuasan konsumen dan daya tanggap

Hasil uji *linearitas* variabel variabel kepuasan konsumen dan daya tanggap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13.

Uji Linearitas variabel kepuasan konsumen dan daya tanggap

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F Sig.	
kepuasan konsumen * daya tanggap	Between Groups	(Combined)	118.633		19.772	3.055	.000
		Linearity	112.110		112.110	4.025	.000
		Deviation from Linearity	6.524		1.305	.861	.522
	Within Groups		34.833	3	11.611		
	Total		153.467	9			

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *deviation from linearity* variabel variabel kepuasan konsumen dan daya tanggap sebesar $0,522 > 0,05$ atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan konsumen dan daya tanggap.

4) Hasil uji linearitas variabel kepuasan konsumen dan empati

Hasil uji *linearitas* variabel kepuasan konsumen dan empati dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14.

Uji Linearitas kepuasan konsumen dan empati

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F Sig.	
kepuasan konsumen * empati	Between Groups	(Combined)	87.033		14.506	5.022	.002
		Linearity	84.298		84.298	9.185	.000

	Deviation from Linearity	2.735		547	189	964
	Within Groups	66.433	3	2	.888	
	Total	153.467	9			

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *deviation from linearity* variabel kepuasan konsumen dan empati sebesar $0,964 > 0,05$ atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan konsumen dan empati.

5) Hasil uji linearitas variabel kepuasan konsumen dan jaminan

Hasil uji *linearitas* variabel kepuasan konsumen dan jaminan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15.
Uji Linearitas kepuasan konsumen dan jaminan

ANOVA Table						
			Sum of Squares	df	Mean Square	F Sig.
kepuasan konsumen dan jaminan	Between Groups	(Combined)	123.217		17.602	12.802 000
		Linearity	115.875		11.5875	84.273 000
		Deviation from Linearity	7.341		1.224	.890 519
	Within Groups	30.250	2	1.375		
	Total	153.467	9			

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *deviation from linearity* variabel kepuasan konsumen dan jaminan sebesar $0,519 > 0,05$ atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan konsumen dan jaminan.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu variabel bukti fisik (X_1), variabel kehandalan (X_2), variabel daya tanggap (X_3), variabel empati (X_4) dan variabel jaminan (X_5) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Tabel 16.
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.754	.737		-6.451	.000
X1	.298	.072	.268	4.151	.000
X2	.256	.073	.245	3.499	.002
X3	.172	.065	.175	2.645	.014
X4	.182	.053	.165	3.436	.002
X5	.247	.053	.287	4.679	.000

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel 4.24 di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -4.754 + 0,298X_1 + 0,256X_2 + 0,172X_3 + 0,182X_4 + 0,247X_5 + e$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut diatas maka dapat di jelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar -4.754 mengandung arti bahwa jika semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yakni variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan bernilai konstan atau nol (0) maka nilai variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar -4.754.
- Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (X_1) sebesar 0,298 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel harga sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan konsumen mengalami peningkatan sebesar 29,8% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel bukti fisik dan variabel kepuasan konsumen.
- Nilai koefisien regresi variabel kehandalan (X_2) sebesar 0,256 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel harga sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan konsumen. mengalami peningkatan sebesar 25,6% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kehandalan dan variabel kepuasan konsumen.
- Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (X_3) sebesar 0,172 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan konsumen mengalami peningkatan sebesar 17,2% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel daya tanggap dan variabel kepuasan konsumen.
- Nilai koefisien regresi variabel empati (X_4) sebesar 0,182 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan konsumen mengalami peningkatan sebesar

18,2% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel empati dan variabel kepuasan konsumen.

- f. Nilai koefisien regresi variabel jaminan (X_5) sebesar 0,247 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan konsumen mengalami peningkatan sebesar 24,7% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel jaminan dan variabel kepuasan konsumen.

5. Uji t (Uji Parsial)

Uji t atau uji parsial dimaksudkan untuk menguji hipotesis pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima yakni untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi uji t (sig) dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

Tabel 17.
Hasil Uji parsial (uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.754	.737		6.451	.000
	X1	.298	.072	.268	4.151	.000
	X2	.256	.073	.245	3.499	.002
	X3	.172	.065	.175	2.645	.014
	X4	.182	.053	.165	3.436	.002
	X5	.247	.053	.287	4.679	.000

Sumber data olahan SPSS SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel di atas maka pengujian hipotesis penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pengujian Hipotesis 1 pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil data dalam tabel 4.24 menunjukkan nilai signifikan uji t variabel konflik kerja dimana nilai ini lebih kecil dari alfa ($0,000 < 0,05$). Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa variabel konflik kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada kator dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Alor diterima.

- 2) Pengujian Hipotesis 2 pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil data dalam tabel 4.24 menunjukkan nilai signifikan uji t variabel stres kerja dimana nilai ini lebih kecil dari alfa ($0,006 < 0,05$). Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja

pegawai pada kator dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Alor diterima.

3) Pengujian Hipotesis 3 pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil data dalam tabel 4.24 menunjukkan nilai signifikan uji t variabel komitmen organisasi dimana nilai ini lebih kecil dari alfa ($0,000 < 0,05$). Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada kator dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Alor diterima.

4) Pengujian Hipotesis 4 pengaruh kompensasi terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil data dalam tabel 4.24 menunjukkan nilai signifikan uji t variabel kompensasi dimana nilai ini lebih kecil dari alfa ($0,001 < 0,05$). Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa variabel kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada kator dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Alor diterima.

6. Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji parsial dimaksudkan untuk menguji hipotesis pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima yakni untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi uji F (sig) dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

Tabel 18.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	ig.
1	Regres	149.399	5	29.880	176.	.000 ^b
	sion				275	
	Residu	4.068	2	.170		
	al		4			
	Total	153.467	2			
			9			

Sumber *data olahan SPSS SPSS 25 (2023)*

Berdasarkan tabel 4.26 di atas maka pengujian hipotesis penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Hipotesis 6 pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis data terlihat dalam tabel 4.26 di atas diketahui nilai signifikan uji F sebesar $0,000 < 0,05$ atau 5% maka hipotesis 6 menyatakan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Home Stay Tamala Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor dengan demikian menerima hipotesis alternatif (H_a).

KESIMPULAN

1. Secarah parsial bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Home Stay Tamala Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000.
2. Secarah parsial kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Home Stay Tamala Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,002.
3. Secarah parsial daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Home Stay Tamala Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,014.
4. Secarah parsial empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Home Stay Tamala Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,002.
5. Secarah parsial jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Home Stay Tamala Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000.
6. Secarah simultan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Home Stay Tamala Kelurahan Kalabahi Timur Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Riau: Zanafa Publishing..
- Anggraini Puji Lestari, F. (2019). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Berwirausaha*. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 65–69.
- Anigomang, F. R. (2018). ” ANALISIS PENGARUH MARKETING MIX (PRODUK, PRICE, PROMOSI, PLACE) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, 1(1), 67-85.
- ANIGOMANG, F. R., & MARULI, E. (2017). ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (“STUDY KASUS PADA PERUSAHAAN KOPI BUBUK DORBANG KABUPATEN ALOR-NTT.
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698-709.
- Antonius. (2020). *Beban Kerja Dan Stres Kerja*. Pasuruan: CV. Penerbit Kiara Media.
- Awang, M. Y., & Anigomang, F. R. (2019). Penerapan Metode Analisis Hirarki Proses (Ahp) Sistem Penunjang Keputusan (Spk) Penempatan Pegawai Kantor Kecamatan Alor Barat Laut Dengan Menggunakan Aplikasi. *Prosiding SeNTIK*, 3(1), 47-52.
- Awang, M. Y., Peny, T. L. L., Maruli, E., & Anigomang, F. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Wong Jowo Kalabahi di Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(23), 767-778.

- Firdaus, F., Yufrinalis, M., Fil, S., Putri, R., Supriyanto, S. A. B., Peny, T. L., ... & Ardi Afrizal, S. E. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan Ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Manafe, L. A., & Anigomang, F. R. (2021). Preferensi Konsumen dalam Membeli Produk Kerupuk pada Cv. Panda Unyil Kerupuk Sidoarjo. *Jurnal Sinar Manajemen*, 8(2), 81-89.
- MARULI, E. (2018). PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PASAR KADELANG, KABUPATEN ALOR, PROPINSI NUSA TENGGARA TIMUR. *e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, 1(1), 86-104.
- Maruli, E., & Tang, S. A. (2018). EFFECT DIMENSIONS QUALITY OF CUSTOMER SATISFACTION KALABAHI DISTRICT BRANCH BANK NTT ALOR. *e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, 1(1), 93-93.
- Maruli, E., Anigomang, F. R., & Maro, Y. (2022). Pengaruh Variasi Produk, Harga, dan Suasana Tempat Terhadapkepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(23), 742-754.
- Maruli, E., Gorang, A. F., Tang, S. A., & Peny, T. 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.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabet.