

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN YANG MENGINAP DI PENGINAPAN SEDERHANA KECAMATAN TINOMBO

Faigah A. Badjamal

faigahbadjamal0165@gmail.com

(Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Alkhairaat Palu)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan 1). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh simultan Kualitas Pelayanan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, dan empati terhadap Nilai Pelanggan pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo. 2) untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Bukti Fisik terhadap Nilai Pelanggan Pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo; 3) untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Keandalan terhadap Nilai Pelanggan Pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo; 4) untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Daya Tanggap terhadap Nilai Pelanggan Pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo; 4) untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Jaminan terhadap Nilai Pelanggan Pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo; 5) untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Empati terhadap Nilai Pelanggan Pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo; Penelitian ini adalah penelitian deskriptif- verifikatif untuk mendeskripsikan hasil dari data yang diperoleh dengan melibatkan 86 orang responden. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, menyimpulkan **pertama:** Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Nilai Pelanggan, dengan nilai F_{sig} 0,001; **Kedua:** Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Nilai Pelanggan, dengan nilai t_{sig} 0,042; **ketiga:** Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Nilai Pelanggan, dengan nilai t_{sig} 0,021. **keempat:** Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Nilai Pelanggan, dengan nilai t_{sig} 0,031. **kelima:** Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Nilai Pelanggan, dengan nilai t_{sig} 0,008. **keenam:** Empati berpengaruh signifikan terhadap Nilai Pelanggan, dengan nilai t_{sig} 0,014.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan

Pemasaran pada saat ini tumbuh dan berkembang sangat pesat demikian halnya dengan usaha penginapan termaksud berkembangnya untuk mengadaptasi perubahan yang terjadi dalam menjalankan suatu usaha yang menghasilkan profit dapat menjamin bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan oleh manajemen, sebab itu sama seperti sebuah bangunan yang membutuhkan pondasi yang kuat dan kokoh demikian pula sebuah perusahaan harus di dasarkan pada tujuan dan visi yang kuat, jelas dan konseptual. Hal ini dibangun dengan memperhatikan apa yang diinginkan dan dipikirkan oleh Pelanggan.

Kualitas merupakan suatu ukuran yang mengukur kemampuan suatu unit usaha dalam

memenuhi kebutuhan Pelanggannya, sehingga Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo terletak di Kecamatan Tinombo harus di tanamkan sikap yang berorientasi para Pelanggan dengan mendengarkan “suara dari Pelanggan” apa yang di inginkan Pelanggan, sebab *service* yang berkualitas merupakan hal yang dapat memuaskan Pelanggan, kualitas seringkali berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut

kualitas manusia, kualitas lingkungan, sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Persepsi dari kualitas pelayanan pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo merupakan perbandingan antara pelayanan yang di harapkan dan pelayanan yang di terima oleh pelanggan dengan pendapat itu, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dan kelebihan pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan seperti halnya yang didefinisikan (Tjiptono; 2008; 67) Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan adalah bukti fisik atau bukti nyata (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan Pelanggan.

Pelanggan dalam memilih suatu jasa tidak hanya tergantung pada kualitas pelayanan jasa saja, tetapi juga bergantung pada nilai yang dirasakan oleh pelanggan perusahaan harus menambahkan, nilai yang dirasakan oleh pelanggan, pemberi jasa harus menambah nilai yang membuat pelanggan mendapatkan apa yang mereka bayar atau lebih dari yang mereka harapkan, sehingga pelanggan dapat bertahan. Menurut Zeithalm dan Bitner (2000; 442) kualitas layanan akan mempengaruhi nilai pelanggan, yang mendorong Pelanggan untuk kembali berkunjung dan menginformasikan hal-hal yang positif kepada orang lain. Sehingga Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo akan mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menarik pelanggan yang baru yang pada akhirnya akan menaikkan profit di Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo, sedangkan untuk mengukur nilai pelanggan dalam tiga konstruk nilai, diantaranya: nilai Fungsional, nilai sosial, dan nilai Emosional.

Berdasarkan pada uraian tersebut mempunyai keterkaitan masalah pada Pelanggan yaitu dengan berkurangnya kunjungan untuk menginap di Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo padahal latar belakang informasi sebelumnya banyak yang menginap. Maka peneliti akan mengukur dengan konsep kualitas layanan, Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo dapat mencapai tujuan dan misinya dengan membangun hubungan bisnis yang bersifat jangka panjang. Selain itu dengan membangun hubungan Pelanggan yang berkesinambungan dengan Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo akan dapat bersaing dengan para kompetitornya.

Apabila layanan yang di rasakan sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas pelayanan akan di persepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang di terima melampaui harapan Pelanggan, maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang di terima pelanggan lebih rendah dari pada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada Manajemen Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo yang dapat memberi kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan Pelanggan secara konsisten.

Terkadang kesalahan-kesalahan yang terjadi bukan karena manusianya tapi karena sistemnya penilaian Pelanggan memiliki berbagai macam karakteristik, baik pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan maupun harapan. Biasanya harapan Pelanggan di pengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya dalam hal ini maka penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut untuk dijadikan sebuah penelitian yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan yang menginap di Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo".

Adapun tujuan yang ingin di capai dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Nilai pelanggan yang menginap di Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo.
2. Bukti Fisik berpengaruh terhadap Nilai pelanggan yang menginap di Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo.
3. Keandalan berpengaruh terhadap Nilai Pelanggan yang menginap di Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo.
4. Daya Tanggap berpengaruh terhadap Nilai pelanggan yang menginap di Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo.
5. Jaminan berpengaruh terhadap Nilai pelanggan yang menginap di Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo.
6. Empati berpengaruh terhadap Nilai pelanggan yang menginap di Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo.

METODE

Lokasi dan Jenis Penelitian

Lokasi penelitian ini pada penginapan sederhana Jalan HK.Tombolotutu Kecamatan Tinombo. Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian *explanatories*, yaitu penelitian dengan karakteristik utama memaparkan atau berisi penjelasan keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya, yakni dalam hal ini *independent variabel* dengan *dependent variabel*.(Sugiyono; 2007; 78) Penelitian perusahaan mencari jawaban terhadap suatu fenomena dari suatu permasalahan yang di ajukan, atau dapat di katakan bahwa penelitian penjelasan adalah untuk menjelaskan pengaruh antar variabel yang di hipotesiskan, yaitu pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan untuk menggunakan jasa penginapan sederhana di Kecamatan Tinombo.

Populasi dan sampel

Menurut (Sugiyono; 2007; 71) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menginap dan merasakan pelayanan pada penginapan sederhana dikecamatan tinombo tiga bulan terakhir tahun 2013, sebanyak 460 pelanggan.

Berdasarkan populasi diatas, maka metode penarikan sampel dilakukan secara *accidenttial sampling*, dimana setiap populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel penelitian. Adapun metode penentuan jumlah dengan menggunakan formula yang di kemukakan oleh Taro Yamane:

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d^2 = Presisi yang ditetapkan

Berdasarkan rumus tersebut, dengan besaran presisi sebesar 10%, maka jumlah sampel penelitian adalah sebagai berikut:

Dengan demikian, dari sebanyak 460 populasi, diambil sebanyak 86 responden.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data penelitian terdiri dari 2 (dua) yaitu:

- a. Data kuantitatif, merupakan yang berupa angka-angka yang digunakan dalam penelitian ini
- b. Data kualitatif, merupakan data yang berupa tulisan, bacaan yang digunakan dalam analisis deskriptif dalam penelitian.

Data penelitian berasal dari 2 (dua) sumber yaitu:

- a. Data primer, merupakan data yang di peroleh langsung dari responden yaitu pelanggan pada penginapan sederhana di Kecamatan Tinombo melalui wawancara terstruktur berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan.
- b. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh melalui studi pustaka dengan mempelajari beberapa tulisan yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang di butuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi.

Metode Analisis Data

Analisis Kualitatif

Teknik analisis data penelitian secara deskriptif dilakukan melalui statistika deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi hasil penelitian (Lestari 2010; 62).

Analisis Kuantitatif

Analisis regresi berganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat (untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas terhadap suatu variabel terikat Y). (Muhidin dan Abdurahman, 2007; 198)

Alasan menggunakan regresi linear berganda, karena variabel yang diteliti merupakan variabel yang sifat penelitiannya memiliki hubungan linear antara variabel yang dihipotesiskan, sehingga dapat diselesaikan oleh regresi berganda. Menurut Fredy (dalam Musdalipa; 2008) bahwa tujuan dan regresi adalah untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Secara umum, data hasil pengamatan Y dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 \dots X_n$, sehingga rumus umum dan regresi linear berganda ini adalah (Umar, 2008: 126):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana;

Y = variable dependen (Kepuasan Konsumen)

a = konstanta

X_1 = Bukti langsung

X_2 = Keandalan

X_3 = Daya Tanggap

X_4 = Jaminan

X_5 = Empaty

b = koefisien regresi

e = eror

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini penulis menetapkan 86 responden yang ditentukan secara acak sederhana dengan menggunakan tabel bilangan random. Berikut karakteristik dari responden yang digunakan dalam penelitian yang penulis lakukan dimana, karakteristik tersebut dilihat dari jenis kelamin, umur, pekerjaan Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu "Teknik *accidental sampling*". jumlah sampel peneliti bagi berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan Berdasarkan hasil isian pada daftar pertanyaan yang diberikan kepada setiap responden, dapat diidentifikasi responden, berdasarkan beberapa kriteria sebagai berikut:

Data Deskriptif Berdasarkan Karakteristik Responden

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang jenis kelamin, umur, dan berdasarkan pekerjaan responden yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1.
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	50	58,1
2	Perempuan	36	41,9
	Jumlah	86	100

Sumber : Data primer diolah, 2014

Data diatas Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 50 orang responden atau sekitar 58,1 % dari

seluruh responden sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 orang responden atau sekitar 41,9% dari total seluruh responden yang digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	25-38 tahun	20	26,3
2	31-40 tahun	48	50
3	41-50 tahun	12	15,8
4	> 51 tahun	6	7,9
	Jumlah	86	100

Sumber: Hasil Tanggapan Responden

Table 2 data di atas, diketahui bahwa dari sebanyak 86 konsumen yang dijadikan responden, yang menjadi responden paling banyak adalah berumur 31-40 tahun sebesar

50%, kemudian diikuti oleh konsumen yang berumur 25-38 tahun sebesar 26,3 %, 41- 40 sebesar tahun 15,8 %, >51 tahun sebesar 7,9 %.

Tabel 3.
Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase(%)
2	PNS	20	23,3
3	Pengusaha	42	48,8
4	Pegawai Swasta	7	8,1
5	Lain-lain	17	19,8
	Total	86	100

Sumber: Data Primer, 2014

Tabel diatas menjelaskan bahwa status pekerjaan responden sebagian besar sebagai pengusaha sebesar 48,8 %, kemudian PNS 23,3%, lain-lain 19,8%, dan Pegawai swasta 8,1%.

atau dukungan sikap yang diberikan oleh responden yang dilakukan dengan menyusun distribusi frekuensi berupa penyusunan data.

Analisis Data Deskriptif Berdasarkan Tanggapan Responden

Analisis deskriptif dilakukan terhadap hasil pengumpulan data di lapangan dengan menggunakan kuesioner terhadap butir pertanyaan dengan melihat bentuk pernyataan

Analisis deskriptif dalam penulisan penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel. Dalam penelitian ini akan digunakan model distribusi frekuensi kategori, yaitu distribusi frekuensi yang mengelompokkan datanya disusun berbentuk kata-kata atau distribusi frekuensi yang penyatuan kelas-kelasnya didasarkan pada data kategori (kualitatif). Kategori yang dimaksud dalam penelitian ini

adalah kategori dalam skala likert yang setuju sampai dengan sangat setuju (skor dari 1 sampai dengan skor 5).
diurutkan berdasarkan bobot sangat tidak

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden										Total	Mean
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Bukti Fisik(X1)													
1	Lokasi penginapan sederhana sangat luas	1	1,2	2	2,3	7	8,1	51	59,3	25	29,1	86	4,13
2	Ruangan penginapan Sederhana terjamin kebersihanya	1	1,2	2	2,3	9	10,5	36	41,9	38	44,2	86	4,26
3	Suasana ruangan Penginapan Sederhana sangat nyaman	2	2,3	2	2,3	6	7,0	45	52,3	31	36,0	86	4,17
4	Tempat parkir yang luas Pada Penginapan Sederhana	1	1,2	3	3,5	4	4,7	55	64,0	23	26,7	86	4,12
	Rata-rata		1,5		2,3		7,6		54,4		34,0		4,17
Kehandalan (X2)													
1	Karyawan mampu dalam melayani keluhan pelanggan	0	0	1	2,3	4	4,7	47	54,7	33	38,4	86	4,27
2	Karyawan tepat dan cepat dalam melayani pelanggan	1	1,2	1	1,2	6	7,0	51	59,3	27	31,4	86	4,19
3	Karyawan handal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	1	2,6	2	2,3	5	5,8	46	53,5	32	37,2	86	4,23
4	Prosedur Pelayanan yang transparan	1	1,2	0	0	6	7,0	60	69,8	19	22,1	86	4,12
	Rata-rata		1,3		1,5		6,1		60,8		34,8		4,20
Daya tanggap (X3)													
1	Terampil melayani pelanggan	1	1,2	1	1,2	2	2,3	53	61,6	29	33,7	86	4,26
2	Tanggap terhadap pelanggan	1	1,2	1	1,2	4	4,7	51	59,3	29	33,7	86	4,36
3	Menangani keluhan secara cepat	1	1,2	0	0	4	4,7	49	57,0	32	37,2	86	4,29
4	Karyawan cepat dan tanggap dalam bertindak pada saat tamu melakukan complain	0	0	0	0	5	5,8	51	59,3	30	34,9	86	4,29
	Rata-rata		1,2		0,6		4,4		59,3		32,4		4,27
Jaminan (X4)													
1	Jaminan dalam memberikan pePelayanan	1	1,2	0	0	2	2,3	49	57,0	34	39,5	86	4,34
2	Kepastian keamanan yang diberikan	0	0	1	1,2	2	2,3	48	55,8	35	40,7	86	4,36
3	Jaminan keamanan barang orderan yang dimiliki	1	1,2	0	0	2	1,2	54	62,8	29	33,7	86	4,28
4	Dipercaya dalam memberikan info dimiliki	2	2,3	1	1,2	6	7,0	40	46,5	37	43,0	86	4,27
	Rata-rata		1,2		0,6		4,4		59,3		32,4		4,31
Empaty(X5)													
1	Perhatian karyawan menangani pelanggan	0	0	0	0	5	5,8	44	51,2	37	43,0	86	4,37
2	Kepedulian yang tinggi karyawan terhadap pelanggan	0	0	0	0	5	5,8	48	55,8	33	38,4	86	4,33
3	Karyawan mampu menjalani komunikasi dengan pelanggan	1	1,2	2	2,3	5	5,8	41	47,7	37	43,0	86	4,29
4	Selalu memberikan informasi dimiliki	0	0	0	0	5	5,8	57	66,3	24	27,9	86	4,22
	Rata-rata		0,3		0,6		5,8		55,3		38,1		4,30
RATAAN													4,25

Sumber: Hasil tanggapan responden

Berdasarkan Tabel distribusi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan di atas menunjukkan bahwa lima indikator dengan total responden 86 responden 20 butir pertanyaan masing-masing indikator 4 butir pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan variabel Kualitas Pelayanan (X) , dengan nilai rata-rata 4,25. Dapat diketahui nilai mean pada setiap indikator yaitu nilai mean rata-rata untuk indikator Bukti Fisik sebesar 4,17, nilai mean rata-rata indikator kehandalan sebesar 4,20, nilai mean rata-rata indikator Daya

tanggap sebesar 4,27, nilai mean rata-rata indikator jaminan sebesar 4,31 dan nilai mean rata-rata indikator empaty sebesar 4,30. Dari tabel diatas distribusi frekuensi variabel kualitas Pelayanan diperoleh nilai mean tertinggi terdapat pada indikaor Jaminan. Dan untuk tanggapan reponden yang mengatakan sangat setuju tertinggi indikator jaminan 39,2, diikuti empati sebesar 38,1%, dikuti indikator kehandalan sebesar 34,8 %, indikator daya tanggap sebesar 39,2%, dan indikator bukti fisik 34,0%.

Tabel 5.
Distribusi Frekuensi Variabel Nilai Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden										Total	Mean skor
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Tampilan penginapan sederhana menarik secara fisik	1	1,2	0	0	4	4,7	50	58,1	31	36	86	4,28
2	Fasilitas di Penginapan Sederhana berfungsi dengan baik	0	0	0	0	6	7,0	49	57	30	34,9	86	4,23
3	Harga sewa Penginapan Sederhana sebanding dengan fungsinya	0	0	1	1,2	6	7,0	49	57	30	34,9	86	4,26
4	Dengan menjadi pelanggan Penginapan Sederhana meningkatkan Status Sosial	1	1,2	1	1,2	8	9,8	47	54,7	29	33,7	86	4,19
5	Dengan menjadi Pelanggan Penginapan Sederhana akan membuat orang lain kagum	1	1,2	1	1,2	5	5,8	40	46,5	39	45,3	86	4,34
6	Dengan menjadi pelanggan Penginapan Sederhana akan memberikan rasa aman	2	2,3	1	1,2	6	7,0	40	46,5	37	43,0	86	4,27
7	Dengan menjadi pelanggan Penginapan Sederhana aka memberikan rasa senang	1	1,2	1	1,2	9	10,5	48	55,8	27	31,4	86	4,15
Rata-rata		0,98		0,86		7,40		53,66		37,03			
Rataan													4,24

Sumber: Hasil tanggapan responden

Berdasarkan Tabel distribusi frekuensi Nilai Pelanggan (Y) di atas 7 butir pertanyaan, dengan nilai rata-rata 4,24. Dan yang menunjukkan para responden memberikan jawaban sangat setuju sebesar 37,03 %, setuju 53,66% , dan ragu-ragu 7,4%, tidak setuju 0,86% dan sangat tidak setuju 0,98 %.

Pengujian Asumsi Klasik

Untuk menghasilkan suatu analisis data yang akurat, suatu persamaan regresi sebaiknya harus memenuhi asumsi klasik

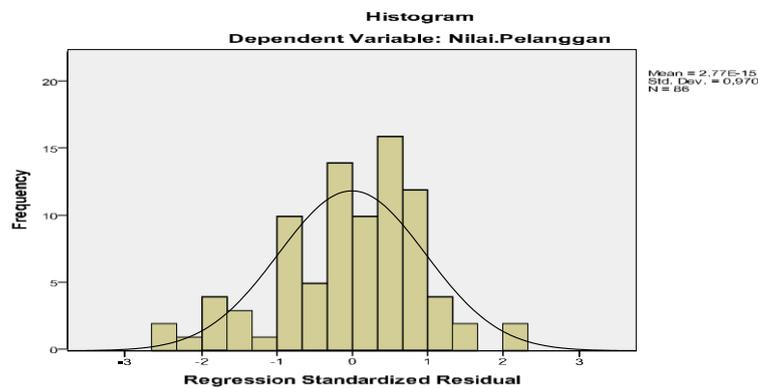
antara lain normalitas, dan multikolinearitas (Ghozali; 2005).

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependent, variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, Santoso (2002: 212).

Deteksi normalitas data digunakan dengan cara melihat penyebaran data (titik)

pada diagonal dari *scatter diagram* (diagram penyebaran data).

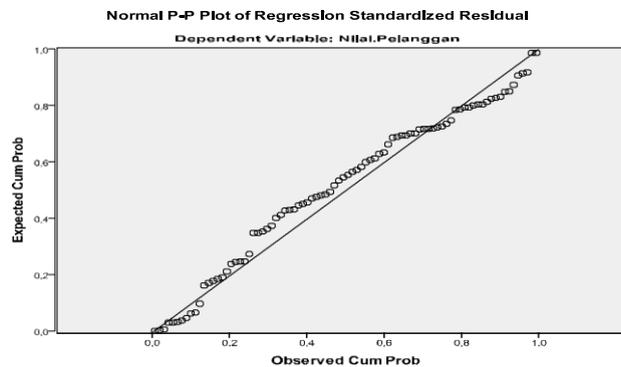


Gambar 1.
Uji Normalitas Data dengan Histogram

Dasar pengambilan keputusan yaitu jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis itu, maka model regresi memenuhi asumsi-asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, atau bahkan tidak mengikuti arah garis diagonal,

maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS 19, uji normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan model histogram dan model grafik P-P Plott



Gambar 2.
Uji Normalitas Grafik Normal P-P Plot

Berdasarkan hasil olahan data yang terlihat pada gambar di atas, diperoleh bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis itu, maka model regresi memenuhi asumsi-asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Salah satu asumsi model regresi linier klasik adalah tidak terjadinya multikolinieritas antara sesama variabel bebas

yang ada dalam model atau dapat dikatakan tidak adanya hubungan linier yang sempurna antara variabel bebas yang ada dalam model. Pengertian multikolinieritas adalah terjadinya korelasi yang sempurna maupun korelasi tidak sempurna tetapi relatif sangat tinggi pada variabel bebas yang ada dalam penelitian ini.

Ada atau tidaknya multikolinearitas antar variabel bebas dapat ditentukan dengan

melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel, dimana nilai VIF variabel bebas mempunyai nilai di sekitar

angka 1 dan mempunyai angka tolerance mendekati 1.

Tabel 6.
Hasil Uji Multikolinearitas

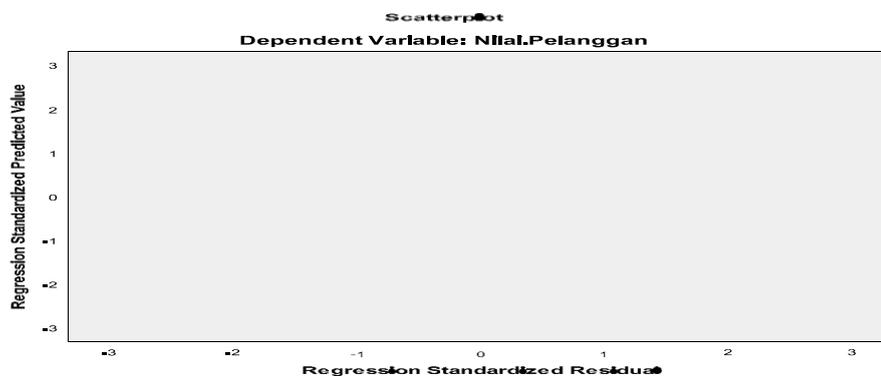
Model	Variabel	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bukti.Fisik	.926	1.079
2	Kehandalan	.937	1.067
3	DayaTanggap	.917	1.091
4	Jaminan	.792	1.262
5	Empaty	.823	1.215

Sumber: Hasil Analisis, 2014

Tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien korelasi parsial antara variabel bebas mempunyai nilai toleransi mendekati 1 (satu), sedangkan untuk nilai VIF di sekitar angka 1, dengan demikian persamaan regresi di atas tidak terjadi multikolonieritas.

Uji Heteroksidastisitas

Hasil uji asumsi *heteroksidastisitas* dari model regresi yang tersaji pada gambar berikut:



Gambar 3.
Regresi Standardized Prected Value

Berdasarkan Gambar 3 terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini memberi makna bahwa persamaan regresi memenuhi asumsi *heteroskedastisitas*

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Item-item tersebut jika mempunyai nilai validitas > dari 0,03 maka item- item tersebut dikatakan valid (Sugiyono; 2008). Sedangkan jika variabel-variabel tersebut mempunyai cronbach's alpha > 60 % (0,06) maka variabel tersebut dikatakan reliabel. Dalam penelitian ini kevalidan dan kerealibelan dapat diuraikan sebagai berikut:

Table 7.
Uji Validitas dan Realiabilitas

No	Variabel	Validitas	Alpha	Keterangan
1	Bukti Fisik (X1)	.325	.639	Valid dan Reliabel
2	Kehandalan (X2)	.728	.825	Valid dan Reliabel
3	Daya Tanggap (X3)	.306	.633	Valid dan Reliabel
4	Jaminan (X4)	.747	.745	Valid dan Reliabel
5	Empaty (X5)	.385	.631	Valid dan Reliabel
6	Nilai Pelanggan(Y)	.321	.656	Valid dan Reliabel

Sumber: Data Primer (diolah)

Analisis regresi Berganda

Analisis model dan pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil uji statistic menentukan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Analisis Regresi Linear Berganda. Model ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel

Kualitas Pelayanan (X) terhadap Nilai Pelanggan Penginapan Sederhana (Y) baik secara serentak /simultan maupun secara individual/parsial. Hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 19.00 disajikan pada tabel berikut:

Tabel 8.
Ringkasan Analisis Regresi Linear Berganda

No	Variabel	Standardized Coefficient	t _{hitung}	Sig.t
1	Bukti Fisik	,212	2,231	0,042
2	Kehandalan	,304	2,297	0,021
3	Daya Tanggap	,217	2,243	0,031
4	Jaminan	,325	2,739	0,008
5	Empaty	,248	2,530	0,014
N= 86 Konstanta = 3,160 Multiple R = 0,657 R- Squared(R ²) = 0,430 Fsig = 0,001 Durbin Watson = 1,892				

Sumber: Hasil Analisis, 2014

Berdasarkan hasil pada table diatas, maka dapat dibuat model persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 3,160 + 0,212X_1 + 0,304X_2 + 0,217X_3 + 0,325X_4 + 0,248X_5 + e$$

Persamaan table di atas, menunjukkan, variabel inependen yang dianalisis berupa variabel (X₁, X₂, X₃, X₄, X₅) memberi pengaruh

terhadap variabel dependen (Y) model analisis regresi Nilai Pelanggan Penginapan Sederhana dapat dilihat sebagai berikut:

1. Untuk nilai konstanta sebesar 3,160 pelanggan Penginapan Sederhana sebelum adanya variabel independen adalah sebesar 3,160.
2. Untuk nilai dengan koefisien regresi variabel Bukti Fisik (X₁) sebesar 0,212

memberikan arti bahwa setiap peningkatan Bukti Fisik satu satuan maka akan meningkatkan Nilai Pelanggan sebesar 0,212 satuan.

3. Untuk nilai dengan koefisien regresi variabel Keandalan (X2) sebesar 0,304 memberikan arti bahwa setiap peningkatan keandalan satu satuan maka akan meningkatkan Nilai Pelanggan sebesar 0,304 satuan.
4. Untuk nilai dengan koefisien regresi Variabel Daya Tanggap (X3) sebesar 0,217 memberikan arti bahwa setiap peningkatan Daya Tanggap satu satuan maka akan meningkatkan Nilai Pelanggan sebesar 0,217 satuan.
5. Untuk nilai dengan koefisien regresi variabel Jaminan (X4) sebesar 0,325 memberikan arti bahwa setiap meningkatkan Nilai Pelanggan sebesar 0,325 satuan.
6. Untuk nilai dengan koefisien regresi variabel empaty (X5) sebesar 0,248 memberikan arti bahwa setiap meningkatkan Nilai Pelanggan sebesar 0,248 satuan.

Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Nilai Pelanggan

Berdasarkan hasil pembuktian hipotesis diketahui variabel Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Nilai Pelanggan Pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo. Variabel bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Penampilan fisik penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo, dapat dilihat dari fasilitas di Penginapan Sederhana, berupa lokasi penginapan yang luas, ruangan yang bersih, suasana ruangan yang nyaman, dan tempat parkir yang luas Pada Penginapan Sederhana . Bukti fisik ini bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sebagian

besar responden yang menyatakan persetujuannya, artinya kondisi fisik pada Penginapan Sederhana sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Semakin mendukung kondisi fisik di Penginapan Sederhana, maka akan memengaruhi Nilai pelanggan. Menurut Tjiptono (2006) Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Semakin baik kualitas jasa di mata konsumen, maka akan semakin besar kecenderungan konsumen tersebut untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Pengaruh Keandalan Terhadap Nilai Pelanggan

Berdasarkan hasil pembuktian hipotesis diketahui Keandalan berpengaruh terhadap Nilai Pelanggan Pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo . *Reliability* (Keandalan) berpengaruh signifikan terhadap nilai pelanggan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh Penginapan Sederhana, seperti ketepatan waktu bila berjanji, jujur dalam pelayanan dan berusaha menghindari kesalahan. Hal ini berarti penginapan sederhana memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Keandalan di sini merupakan sejauh mana para karyawan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat keandalan Penginapan Sederhana, maka akan memengaruhi Nilai pelanggan.

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Nilai Pelanggan

Berdasarkan Hasil Pembuktian hipotesis bahwa variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh signifikan terhadap Nilai pelanggan. Daya tanggap merupakan

keinginan para karyawan Pinginapan Sederhana Kecamatan Tinombo untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pelanggan, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap Pinginapan Sederhana Kecamatan Tinombo, maka akan memengaruhi Nilai pelanggan.

Pengaruh Jaminan Terhadap Nilai Pelanggan

Berdasarkan hasil pembuktian hipotesis bahwa variabel *Assurance* (Jaminan) berpengaruh signifikan terhadap nilai pelanggan. Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan Pinginapan Sederhana Kecamatan Tinombo untuk membantu para pelanggan, seperti pelayanan sopan, terampil dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan memadai. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan Pinginapan Sederhana di Kecamatan Tinombo, maka akan memengaruhi nilai pelanggan.

Pengaruh Empati Terhadap Nilai Pelanggan

Berdasarkan hasil pembuktian hipotesis bahwa variabel *Emphaty* (Empati) berpengaruh signifikan terhadap nilai pelanggan. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan oleh karyawan Pinginapan Sederhana Kecamatan Tinombo, seperti perhatian kepada pelanggan, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan pelanggan.

Semakin tinggi empati yang diperlihatkan oleh para karyawan Pinginapan sederhana, maka akan mempengaruhi nilai pelanggan.

Menurut Zeithalm dan Bitner; 2000; 442 Pelanggan dalam memilih suatu jasa tidak hanya tergantung pada kualitas jasa saja, tetapi juga bergantung pada nilai yang dirasakan oleh pelanggan perusahaan harus menambahkan, nilai yang dirasakan oleh pelanggan, pemberi jasa harus menambah nilai yang membuat pelanggan mendapatkan apa yang mereka bayar atau lebih dari yang mereka harapkan, sehingga pelanggan dapat bertahan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan analisis diatas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian diperoleh nilai F sig 0,001 hasil perbandingan menunjukkan nilai F sig 0,001 lebih kecil dibandingkan alpha 0,05 dengan demikian membuktikan secara serempak Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Emapti (X5) berpengaruh signifikan terhadap Nilai Pelanggan pada Pinginapan Sederhana Kecamatan Tinombo. (Hipotesis Terbukti)
2. Hasil pengujian diperoleh nilai t sig (probalita) variabel Bukti Fisik sebesar 0,042 hasil perbandingan menunjukkan nilai t sig 0,042 lebih kecil dibandingka nilai alpha 0,05 dengan demikian membuktikan Bukti Fisik (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Nilai Pelanggan pada Pinginapan Sederhana Kecamatan Tinombo. (Hipotesis terbukti)
3. Hasil pengujian diperoleh nilai t sig (probalita) variabel Keandalan sebesar 0,021 hasil perbandingan menunjukkan nilai t sig 0,021 lebih kecil dibandingka nilai alpha 0,05 dengan demikian membuktikan Keandalan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Nilai Pelanggan pada

Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo. (Hipotesis Ketiga terbukti)

4. Hasil pengujian diperoleh nilai t sig (probalita) variabel Daya Tanggap sebesar 0,031 hasil perbandingan menunjukkan nilai t sig 0,031 lebih besar dibandingka nilai alpha 0,05 dengan demikian membuktikan Daya Tanggap (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Nilai Pelanggan pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo.(hipotesis terbukti)
5. Hasil pengujian diperoleh nilai t sig (probalita) variabel Jaminan sebesar 0,008 hasil perbandingan menunjukkan nilai t sig 0,042 lebih kecil dibandingka nilai alpha 0,05 dengan demikian membuktikan Jaminan (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap Nilai Pelanggan pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo. (Hipotesis terbukti)
6. Hasil pengujian diperoleh nilai t sig (probalita) variabel Empati sebesar 0,014 hasil perbandingan menunjukkan nilai t sig 0,014 lebih besar dibandingka nilai alpha 0,05 dengan demikian membuktikan Empati (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap Nilai Pelanggan pada Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo.(hipotesis terbukti).

Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Selain faktor, kehandalan (*reliability*) jaminan(*Assurance*), empati (*empathy*), untuk faktor daya tanggap (*reponsiveness*) dan bukti langsung (*tangibles*). Perlu ditinkatkan lebih baik lagi untuk mendukung penyelenggaraan tugas pencapaian tujuan.
2. Pihak menejemen Penginapan Sederhana perlu meningkatkan pelayanan pada

variabel yang menurut penilaian konsumen belum sesuai dengan yang diharapkan oleh Penginapan Sederhana Kecamatan Tinombo.

3. Bagi peneliti selanjutnya, perlu memperluas variabel-variabel penelitian untuk mendapatkan penilaian yang lebih baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lestari, Dian Nurani. 2010. *Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spritual (SQ) Terhadap Kinerja Pegawai konror Pelayanan Perbendaharaan Negara Palu*
- Malhotra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran: Pendekatan dan Terapan*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Muhidin, Abdurahman dan Maman. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, H. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT Garmedia Pustaka Utama.
- Zethaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. 2000. *Interactive Service Marketing*. First Edition. USA: McGraw-Hill Co. Inc.