

PENGARUH WUJUD FISIK DAN PROSES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL ARAFAH TAKENGON KABUPATEN ACEH TENGAH

Sabri ¹, Riskafiani ²

¹. Dosen Tetap Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Putih

². Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Putih

Email: winsabri.tkn.ugp@gmail.com

Kata Kunci :

Wujud Fisik, Proses,
Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Wujud Fisik dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Arafah Takengon Kabupaten Aceh Tengah. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa hotel. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara menggunakan teknik accidental sampling dimana peneliti bertemu dengan responden secara kebetulan mengunjungi Hotel Arafah Takengon. Ruang lingkup penelitian ini adalah menganalisis pengaruh wujud fisik dan proses terhadap kepuasan tamu. Objek penelitian adalah wujud fisik, proses serta kepuasan. Sampel penelitian sebanyak 83 orang dari jumlah 491 orang total populasi. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuisisioner. Metode Analisa Data, dengan menggunakan Persamaan Regresi Linier berganda dengan bantuan Program SPSS.

Hasil Analisa data persamaan di peroleh persamaan Regresi $Y = 1,043 + 0,470 + 0,305 X_2$ Secara Parsial wujud fisik (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dengan bukti nilai thitung yaitu sebesar $3,901 > t$ tabel 1,664 Dan tingkat signifikans pada ($\alpha = 0,05$) $0,000 < 0,05$. Secara parsial variabel proses (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan di buktikan nilai thitung yaitu sebesar $3,446 > t$ tabel 1,664, tingkat signifikans pada ($\alpha = 0,05$) $0,001 < 0,05$. Secara simultan bahwa wujud fisik dan proses bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai F hitung adalah sebesar 42,837 sedangkan Ftabel adalah sebesar 2,72.). Hubungan antara variabel wujud fisik dan proses terhadap kepuasan adalah kuat yaitu sebesar 0,719. Kemampuan variabel wujud fisik dan proses mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,517 dan sisanya tidak diamati dalam penelitian ini.

PENDAHULUAN

Era globalisasi sekarang ini dunia bisnis sudah banyak persaingan yang begitu ketat, apalagi perusahaan dalam bidang jasa perhotelan. Dalam setiap persaingan, pebisnis banyak melakukan cara atau strategi yang lebih baik agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta

memberikan kepuasan secara maksimal, dan melayani dengan sebaiknya, karena tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas kepada konsumen. Hotel pertama kali ada pada abad 18 di London pada tahun 1797. dan peresmianya di Prancis tahun 1797. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan

dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. berdasarkan Menparpostel no.KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan pengelolaan hotel menyebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. selanjutnya Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standar Usaha Hotel, berdasarkan peraturan ini usaha perhotel harus memenuhi standar-standar perturan ini.

Perusahaan jasa perhotelan termasuk salah satu perusahaan yang memadukan barang dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam hotel yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh barang yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan karyawan hotel dalam melayani konsumennya. Kepuasan konsumen adalah dasar dari tujuan berbisnis. Kepuasan akan muncul setelah konsumen membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa cenderung untuk membeli kembali barang dan menggunakan jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Pelayanan yang terbaik harus lah di berikan pada pelanggan atau tamu hotel yang menginap sehingga akan memberikan kesan yang baik pula terhadap hotel seperti Hotel Arafah, merupakan salah satu hotel syariah yang menjalankan kegiatan usahanya secara syariah, pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan harapan yang lebih baik pada tamu hotel pemberian pelayanan yang baik akan berpengaruh besar pada penjualan kamar

pada tamu hotel sehingga perlu perhatian pengelola dalam melayani tamu pada saat menginap. Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan perusahaan, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pelanggan perusahaan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perusahaan. Hotel Arafah adalah salah satu hotel yang berada di Kota Takengon.

Industri perhotelan pada umumnya harus melakukan pelayanan yang baik terhadap semua tamu sehingga akan berdampak pada tingkat kepuasan berdasarkan hal ini perlu ada perubahan pada hotel Arafah seperti faktor wujud fisik baik interior maupun ekterior, serta proses pelayanan yang memuaskan, untuk mendapatkan tingkat kepuasan para tamu hotel ini maka pengelola harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan seperti faktor wujud fisik dan proses sehingga perlu adanya perhatian pada variabel ini wujud fisik, meskipun fasilitas yang dimiliki oleh Hotel arafah seperti TV, Internet, AC, Pasta, Handuk, ruang tamu, serta fasilitas lainnya yang belum memberikan rasa puas dan proses mulai dari prosedur, dan kecepatan dalam melayani tamu masih terdapat kendala.

Pada Hotel Arafah dalam melakukan melaksanakan pelayanan masih terdapat kendala dari sisi wujud fisik yaitu lahan parkir yang kurang luas, para pegawai yang tidak memakai seragam, pos satpam tidak ada satpam, kotak saran tidak ada dengan demikian tamu hotel masih dapat merasakan pelayanan yang belum baik sehingga perlu perbaikan layanan oleh provaidier dalam hal ini adalah penyedia jasa hotel Arafah pada tabel dibawah ini dapat dilihat terdapat jenis kamar pada Hotel Arafah.

Tabel 1.

No	Jenis kamar	Tarif	Ukuran kamar
1	Executive Room	850.000 net/day	4 x 6m
2	Suit Room	700.000 net/day	3 x 5m
3	Family Room	550.000 net/day	4 x 4m
4	Deluxe Room	500.000 net/day	3 x 4m
5	Suverior Room	400.000 net/day	3 x3 m
6	Standar Room	350.000 net/day	2 x 3m

Jenis dan ukuran Kamar pada Hotel Arafah Takengon Aceh Tengah.

Sumber: Hotel Arafah 2021

Disisi lain Hotel arafah dalam memberikan pelayanan pada tamu hotel masih terdapat kurang cepatnya proses penerimaan tamu, informasi cek in dan cek out yang tidak tepat waktu, selanjutnya pada tamu datang untuk booking kamar dan pada saat itu kamar dalam keadaan kamar full, front office tidak memberikan alternatif lain untuk membooking kamar ke hotel yang sama level dengan Hotel Arafah malah menolak dan tamu tersebut mengeluh karena karyawan front office tidak memberikan rekomendasi hotel mana yang masih ada kamar. Disini terjadi *miss communication* antara *front office* dengan tamu. Ini juga merupakan permasalahan yang termasuk dalam peningkatan pelayanan yang berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh wujud fisik dan proses secara parsial serta untuk mengetahui pengaruh wujud fisik dan proses secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Arafah Takengon Kabupaten Aceh Tengah.

Landasan Teori

Layanan Hotel Syariah

Pengertian hotel Syariah adalah hotel yang menerapkan syariah Islam ke dalam kegiatan operasional hotel. Kesyariahan hotel ditonjolkan oleh manajemen dengan memunculkan moto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan hotel. Motto dari Hotel

Madani Syariah adalah “Mengutamakan kenyamanan dan keberkahan”, kami senantiasa menjaga pelaksanaan pengelolaan hotel kami agar senantiasa dalam koridor syariah. Sedangkan Symply Homy Guest House mengaplikasikan konsep syariah dengan pemberian fasilitas di setiap kamar berupa: mukena, sajadah, Al Qur’an dan tasbih serta adzan yang dikumandangkan disetiap waktu sholat.

Indikator Wujud Fisik

Kotler dan Amstrong (2016) mengatakan bahwa Bukti dan lingkungan fisik perusahaan (physical evidence) : adalah tempat jasa diciptakan, tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa tersebut.

Berwujud (Tangible), yang memiliki indikator kualitas interior, kualitas eksterior, kenyamanan kursi dalam gerbong, kebersihan gerbong, kelengkapan fasilitas dalam gerbong, dan kerapihan seragam pramugari, maka indikator untuk mengukur variabel bukti fisik (physical evidence) dapat dilakukan dengan menilai, beberapa elemen di bawah ini Lupiyoadi (2001) Bangunan fisik yang menarik 2) Peralatan administrasi yang menunjang 3) Fasilitas fisik yang dimiliki (meja, kursi, TV, computer dll) 4) Tata ruang/Interior ruang yang menarik 5) Ruang tunggu yang nyaman.

Menurut Assauri (2010) mengtakan bahwa Indikator Physical Evidence yaitu, sebagai berikut:

1. Lingkungan, yaitu lingkungan dengan kondisi yang nyaman serta menarik pada internal maupun eksternal lokasi usaha.
2. Tata Letak, yaitu berkaitan dengan penataan lokasi yang baik dan enak dilihat
3. Fasilitas Tambahan, yaitu dengan memberikan fasilitas- fasilitas pendukung

untuk memberikan kenyamanan bagi konsumen.

Proses dan Indikator Proses

Lovelock dan Wright (2007) proses adalah metode pengoperasian atau serangkaian tindakan tertentu, yang umumnya berupa langkah-langkah yang diperlukan dalam suatu urutan yang telah ditetapkan. Sehingga proses mencerminkan bagaimana semua elemen bauran pemasaran dikoordinasikan untuk menjamin kualitas dan konsistensi jasa yang diberikan kepada konsumen. Berpijak dari uraian tersebut maka proses dapat didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam menyampaikan jasa kepada konsumen secara memuaskan.

Menurut Mursid (2006) indikator yang berkaitan dengan proses, yaitu sebagai berikut: 1. Kecepatan, yaitu penyedia jasa memberikan segala proses yang cepat dalam menyampaikan jasa yang akan dikonsumsi oleh konsumen sehingga konsumen tidak berlarut-larut menunggu jasa yang akan diperolehnya. 2. Kemudahan, yaitu penyedia jasa menyusun prosedur yang mudah dalam mengkonsumsi jasa bagi konsumen. 3. Ketelitian, yaitu dalam menyampaikan jasa yang disediakan oleh penyedia jasa tampak benar-benar teliti dalam setiap aktivitas pemberian jasa tersebut. 4. Penyampaian terhadap keluhan, yaitu penyedia jasa menanggapi keluhan yang masuk dari konsumen dengan baik serta memberikan solusi terhadap permasalahan konsumen tersebut.

Kepuasan dan Indikator Kepuasan

Kepuasan Pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataan. Harapan dengan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. (Kasmir, 2017) sedangkan Sedangkan Zeithaml dan Bitner (2001) kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap produk atau jasa yang

diterima apakah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kegagalan untuk mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dan harapan yang diasumsikan sebagai ketidakpuasan dengan produk atau jasa.

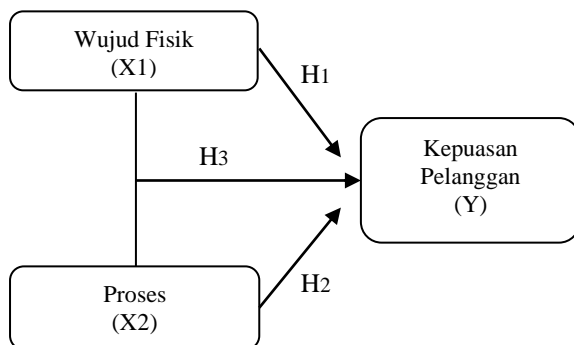
Menurut Daryanto (2014) ada 5 indikator kepuasan konsumen yaitu:

1. Kualitas Jasa Pelanggan akan merasa puas apabila pembeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.
2. Harga Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value of money yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.
3. Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu system, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit di tiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukan lah pekerjaan mudah. Perbaikan harus di lakukan mulai dari proses seleksi, pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah tiga tahun, diantaranya:
 - a. Faktor Emosional Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, factor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses, bagian dari kelompok yang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.
 - b. Biaya dan Kemudahan Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah atau fenomena penting. Kerangka konseptual menggambarkan hubungan dari variabel bebas yaitu (X1), Wujud fisik dan Proses (X2) terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y), Sugiyono (2014).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh wujud fisik dan proses terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Berikut ini merupakan kerangka pemikiran yang menggambarkan model penelitian dan hubungannya antara variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu:



Gambar
Kerangka Konseptual Penelitian

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup, Lokasi dan Objek Penelitian

Ruang Lingkup dalam penelitian ini, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari Wujud fisik dan Proses terhadap kepuasan Tamu pada Hotel Arafah. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Hotel Arafah di Umah Opat Takengon Aceh Tengah. Sedangkan

Objek dari penelitian adalah wujud fisik dan proses serta kepuasan tamu hotel.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua tamu yang menginap pada hotel arafah Kabupaten Aceh Tengah sebanyak 491 (Empat Puluh Sembilan), jumlah popuasi ini diambil berdasarkan hunian pada bulan desember mulai 01 desember s/d 30 desember tahun 2020. Sampel adalah wakil dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. yang diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu dibentuk perwakilan populasi dengan menggunakan metode Slovin, dengan jumlah yang diambil sebanyak 83 responden.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data digunakan penelitian ini adalah data primer. Sumber data diambil dengan cara melakukan observasi, wawancara dan penyebaran kuisioner kepada konsumen atau pelanggan yang menghuni hotel arafah di Takengon Kabupaten Aceh Tengah.

Variabel Penelitian

Variabel wujud fisik merupakan bukti dan lingkungan fisik perusahaan (physical evidence), adalah tempat jasa diciptakan, tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud.

Variabel proses adalah merupakan gabungan dari semua aktivitas, yang umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, dan dimana jasa dihasilkan serta disampaikan kepada konsumen atau pelanggan.

Variabel kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan. Skala pengukuran data penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu:

Tabel 1
Skala Pengukuran Variabel Penelitian

No	Alternatif Jawaban	Skor
1.	Sangat Puas	5
2.	Puas	4
3.	Kurang Puas	3
4.	Tidak Puas	2
5.	Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Bawono, 2006

Metode Analisis Data

Metode analisa data yang digunakan adalah model analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS*. Prosedur analisa yang digunakan adalah, uji validitas dan uji reliabilitas, serta uji asumsi klasik yaitu; uji linieritas, uji normalitas, uji multikolonearitas, uji heteroskedastisitas, dan pengujian hipotesis.

Model regresi linier berganda, adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Tamu
- a = Konstanta
- X₁ = Wujud Fisik
- X₂ = Proses
- b₁, b₂ = Koefesien regresi
- e = Error term

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
Pengujian dan Hasil Analisis Data

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui jumlah yang dapat dianalisis sebelum pengujian lainnya dilakukan, yaitu:

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Wujud Fisik, Proses dan Kepuasan

Variabel	Indikator	Rhitung	Rtabel	Ket
Wujud Fisik (X ₁)	Item_1	0,645	0,2133	Valid
	Item_2	0,648		Valid
	Item_3	0,687		Valid
	Item_4	0,723		Valid
	Item_5	0,473		Valid
	Item_6	0,551		Valid
Proses (X ₂)	Item_1	0,591	0,2133	Valid
	Item_2	0,665		Valid
	Item_3	0,853		Valid
	Item_4	0,680		Valid
	Item_5	0,849		Valid
Kepuasan (Y)	Item_1	0,628	0,2133	Valid
	Item_2	0,700		Valid
	Item_3	0,737		Valid
	Item_4	0,781		Valid

Sumber: Olah Data, SPSS

Tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel wujud fisik terdiri dari 6 indikator dan variabel proses 5 indikator, serta variabel kepuasan terdiri dari 4 indikator, dimana keseluruhan indikator dari masing-masing variabel penelitian memiliki nilai r-hitung > r-tabel. Maka dapat diberi kesimpulan bahwa data dari indikator semua variabel dikatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas instrumen dan diperoleh item-item yang valid, selanjutnya terhadap item-item yang valid tersebut diuji reliabilitasnya dengan menggunakan rumus *alpha cronbach*, sebagai berikut:

Tabel 3
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Ket
Wujud fisik (X ₁)	0,688	Reliabel
Proses (X ₂)	0,783	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,673	Reliabel

Sumber: Olah Data, SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari ketiga variabel yang diuji, variabel wujud

fisik memiliki tingkat kehandalan yang tinggi dengan nilai cronbach alpha $0,688 > 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Linieritas

Pengujian pada uji linearitas ini juga dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SPSS* pada perangkat *Test for Linearity*. Teknik analisisnya menggunakan nilai pada tingkat taraf signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$) sebagai berikut;

Tabel 4
Uji Linieritas

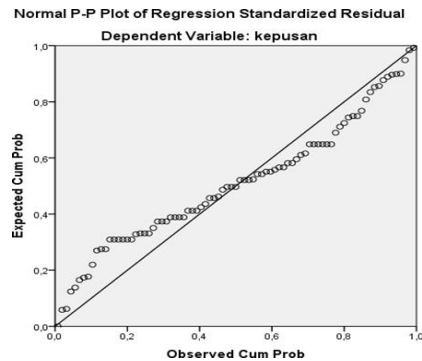
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan *	Between Groups	(Combined) 6,740	12	,562	5,920	,000
		Linearity 5,961	1	5,961	62,826	,000
		Deviation from Linearity ,779	11	,071	,746	,691
Wujud fisik	Within Groups	6,641	70	,095		
	Total	13,381	82			

Sumber: Olah Data, SPSS

Dari tabel di atas, maka dapat dilihat adanya nilai Sig $0,691 > 0,05$. Maka hasil analisa data menunjukkan adanya hubungan bahwa persamaan ini adalah linier.

Uji Normalitas

Pengujian uji normalitas dalam penelitian ini, menggunakan analisis grafik dideteksi dengan melihat penyebaran data atau titik pada sumbu diagonal grafik atau histogram dari residualnya, berdistribusi normal atau tidak, terlihat pada gambar berikut:



Gambar di atas, menunjukkan dan terlihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogramnya, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa pada penelitian ini data berdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui besarnya interkolerasi antar variabel bebas dalam penelitian ini. Jika terjadi korelasi, maka disebut terdapat masalah. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat di lihat pada nilai *tolerance* dan *VIF*. Apabila nilai toleransi di atas 0, 1 dan nilai *VIF* di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Wujud fisik	,531	1,883
proses	,531	1,883

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan sebagai prediktor model regresi nilai *VIF* yang kecil, dimana

semuanya berada di bawah dari < 10 yaitu 1,888 $< 0,10$ dan nilai tolerance lebih dari $> 0,1$. atau $0,531 > 0,1$ Hal ini berarti bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian tidak ada gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas di lakukan Uji *Glejser test*, yaitu jika hasil uji diperoleh nilai t hitung $< t$ tabel dan *probability signifikan* $> 0,05$. Hasil pengujian terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6
Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,556	,267		2,078	,041
Wujud fisik	,074	,090	,121	,828	,410
Proses	-,167	,066	-,372	-2,541	,013

a. Dependent Variable: abs_Res

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel pada Wujud fisik memiliki nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan model regresi yang digunakan pada penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier berganda penelitian ini, menentukan pengaruh variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Hasil pengujian ditunjukkan dalam tabel berikut;

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,043	,359		2,907	,005
wujud fisik	,470	,120	,416	3,901	,000
proses	,305	,088	,367	3,446	,001

Sumber: Olah Data, SPSS

Dari tabel di atas tersebut, maka dapat buat persamaan regresi linier dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,043 + 0,470 + 0,305$$

Dari persamaan regresi di atas tersebut, maka dapat dianalisa bahwa :

1. Nilai konstanta sebesar 1,043 menunjukkan bahwa jika variabel independen (wujud fisik dan proses) adalah nol atau konstanta maka variabel dependen yaitu kepuasan adalah sebesar 1,043.
2. Nilai koefisien Wujud fisik (X1) sebesar 0,470 yang artinya jika variabel Wujud fisik mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kepuasan akan naik sebesar 0,470 dengan asumsi variabel lain konstan
3. Nilai koefisien Proses (X2) sebesar 0,305 yang artinya jika Variabel Proses mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kepuasan akan naik sebesar 0,305 dengan asumsi variabel lain konstan.

Analisis Pengujian Hipotesis Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel wujud fisik dan proses terhadap kepuasan, dengan formulasi sebagai berikut;

1. Variabel Wujud fisik (X1), diperoleh nilai thitung yaitu sebesar 3,901 > t tabel 1,664, tingkat signifikan pada ($\alpha= 0,05$) yaitu 0,000 < 0,05, dinyatakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan sehingga H₁ di diterima.
2. Variabel Proses (X2) diperoleh nilai thitung yaitu sebesar 3,446 > t tabel 1,664, tingkat signifikan pada ($\alpha= 0,05$) yaitu 0,001 < 0,05, dinyatakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan sehingga H₂ di diterima.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 7
Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6,920	2	3,460	42,837	,000 ^b
Residual	6,461	80	,081		
Total	13,381	82			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), proses, wujud fisik

Tabel diatas, menunjukan bahwa hasil uji signifikansi simultan diketahui bahwa hasil nilai F hitung adalah sebesar 42,837 sedangkan Ftabel adalah sebesar 2,72. Dimana Fhitung (42,837) > Ftabel (2,72). Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel wujud fisik dan proses bersama-sama terhadap kepuasan Dengan P-value 0,000 < 0,05 dengan hipotesa H₃ diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat, untuk lebih jelas dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 8
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,719 ^a	,517	,505	,28420	2,177

Dari tabel diatas nampak bahwa model determinasi nilai koefisien determinasi R yang menunjukan tingkat hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu 0,719 atau hal ini menunjukan bahwa hubungan variabel independen terhadap variabel dependen adalah kuat. Dan nilai R square atau koefisien determinasi R² sebesar 0,517 menunjukan besarnya kontribusi terhadap kepuasan sebesar 0,517. sedangkan sisanya 1- 0,517 = 0,483 adalah faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hubungan anatar variabel wujud fisik dan proses terhadap kepuasan adalah kuat.
2. Secara Parsial wujud fisik (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan dengan bukti bahwa diperoleh nilai thitung yaitu sebesar 3,901 > t tabel 1,664 Dan tingkat signifikans pada ($\alpha= 0,05$) 0,000 < 0,05. Maka wujud fisik dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.
3. Secara parsial variabel proses (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. diperoleh nilai thitung yaitu sebesar 3,446 > t tabel 1,664, tingkat signifikan pada ($\alpha= 0,05$) yaitu 0,001 < 0,05. Maka Proses dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.
4. Secara simultan bahwa wujud fisik dan proses bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan.

bahwa nilai F hitung adalah sebesar 42,837 sedangkan Ftabel adalah sebesar 2,72. Dimana Fhitung (42,837) > FTabel (2,72).

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dengan mengacu pada hasil analisis regresi linier berganda, peneliti mengemukakan sejumlah saran sebagai berikut:

1. Berpengaruhnya variabel wujud fisik terhadap kepuasan diharapkan pada pengelola agar terus memperhatikan indikator wujud fisik seperti lahan parkir, atribut pegawai perlu di perbaharui sehingga akan terus menambah kepuasan konsumen yang datang dan tetap menginap pada hotel ini meskipun ada pesaing.
2. Berpengaruhnya variabel proses memberikan indikasi bahwa pelanggan betul-betul terpengaruh secara prosedural, kecapatan pelayanan, dan kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan sehingga perlu di pertahankan.
3. Secara smultan bahwa ujud fisik dan proses berpengaruh sehingga perlu di jadikan sebagai acuan bahwa indikator ini berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga betul-betul harus di perhatikan setiap indikatornya dan diharpkan pada penelitian selanjutnya untuk menambah jumlah variabel dan indikatornya demi kesempurnaan pelatian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar (2000). *Operasional tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Alma Buchari (2014) *Manjemen pemasaran jasa* Penerbit, CV Alfabeta bandung
- Ary Setyaningrum, dkk (2015) *Prnsip-prinsip Pemasaran*, Penerbit Andi Offseat, Yogyakarta.
- Chandra Gregorios, (2016) *Pemasaran jasa (Prinsip,. Penerapan, dan Penelitian)*, Penerbit, Andi Offseat Yogyakarta
- Daryanto (2014) *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum* 2013. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Dewi Yasa (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5
- Hamdani A, Rambat Lupiyoadi (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Hamdani A, Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, A (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Hamdani, A, lupyoadi rambat (2009) *Manjemen Pemasaran jasa*, penerbit Salmeba Empat. Jakarta
- Hurriyati, ratih (2010) *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*". Bandung, Alfabeta
- Kasmir, (2017) *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada Lovelock dan Wright (2007) *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kelle, Kelvin (2016) *Marketing Management*, 15th. Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Mursid (2006) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto. Danang 2013. *Dasar- Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Suryani, Tatik (2013) *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.