

# ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN HOTEL ADIMULIA MEDAN

Ir. Omry Pangaribuan, MM

Dosen Institut Sains Dan Teknologi TD. Pardede Medan

## Abstract

*This study aims to determine and determine the level of customer satisfaction with the performance of Adimulia Medan Hotel services, find out the level of suitability between Adimulia Medan Hotel services with customer expectations and know the factors that need to be prioritized and which need to be maintained in the Adimulia Medan Hotel Services. This research is a survey research using cross sectional design, data collection instruments in this study are questionnaires. The number of respondents in the study was 100 respondents. Data processing and analysis using Importance Performance Analysis (IPA) Cartesian and statistical diagrams with the help of data calculation / processing using SPSS version 6. From the results of data processing and analysis, the following conclusions are obtained: The level of customer satisfaction with the performance / implementation carried out by Hotel Adimulia Medan, is an average of 97.77%. The average suitability level between Adimulia Hotel Medan services and customer expectations is 91.83%.*

**Keywords:** Customer satisfaction

## I. Pendahuluan

### 1.1. Belakang Permasalahan

Perusahaan perhotelan sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pada umumnya dalam menjalankan aktivitas usahanya lebih memfokuskan kepada jasa pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen baik pada tamu yang menjadi pengunjung tetap, atau pengunjung baru. Agar usaha jasa perhotelan dapat bersaing, maka pihak manajemen harus mampu menyediakan fasilitas yang baik serta dituntut mampu menyajikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan. Karena dengan menyajikan pelayanan dan fasilitas yang baik maka akan tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurang daya keluhan dari pelanggan, sehingga menunjukkan kinerja perusahaan yang tinggi. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa puas atau sangat senang.

Adimulia Hotel yang beralamat di Jln. Diponegoro No 8 Medan, adalah salah satu hotel ternama (berbintang 4) di kota Medan. Hingga saat ini terdapat 261 Kamar dengan berbagai tipe yang berbeda-beda yakni tipe serta setiap kamar dilengkapi dengan berbagai fasilitas.

### 1.2. Identifikasi Permasalahan

Adimulia Hotel yang beralamat di Jln. Diponegoro No 8 Medan, adalah salah satu hotel ternama (berbintang 4) di kota Medan. Hingga saat ini terdapat 261 Kamar dengan berbagai tipe yang berbeda-beda yakni tipe serta setiap kamar dilengkapi dengan berbagai fasilitas. Untuk

menjalankan usahanya, Adimulia selalu menjalankan visi dan misi agar dapat menjadi hotel terbaik dan terdepan. Pihak manajemen hotel Adimulia mengatakan bahwa seluruh unit kerja hotel telah bekerja maksimal dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya. Akan tetapi menurut sebagian pelanggan dan juga bagian *Human Resource Development (HRD)* yang sering menerima keluhan/saran dari pelanggan, masih terdapat beberapa pelanggan yang mengungkapkan keluhan atas jasa yang diberikan oleh pihak hotel, dengan kata lain bahwa kinerja hotel belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut: “Berapa besarkah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel Adimulia Medan dilihat dari perbedaan antara pelayanan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan”.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui/menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan Hotel Adimulia Medan.
2. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara pelayanan Hotel Adimulia Medan dengan harapan pelanggan.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang perlu diprioritaskan dan yang perlu dipertahankan dalam pelayanan Jasa hotel Adimulia Medan.

### 1.5. Batasan Masalah Dan Asumsi

1. Penyusunan penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner penelitian yang tersusun atas dimensi dari berbagai atribut pelayanan.
  2. Analisis kepuasan pelanggan pada penelitian ini menggunakan metoda IPA (Importance Performance Analysis).
  3. Instrumen penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner atau angket dari variabel kualitas jasa yang diukur terdiri yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, empathy, assurance.
  4. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan menggunakan empat skala jawaban saja dan tidak menggunakan pilihan jawaban netral.
  5. Responden telah mengetahui isi dari kuesioner serta responden menjawab kuisisioner dengan jujur sehingga data yang diperoleh merupakan data yang akurat.
- b. Prosedur pelayanan hotel disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti.
  - c. Hotel Adimulia menyelesaikan masalah sesuai waktu yang dijanjikan.
  - d. Hotel Adimulia menyelesaikan keluhan Anda dengan baik.
3. Daya Tanggap (Responsiveness) dengan indikator:
    - a. Karyawan Adimulia cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.
    - b. Karyawan selalu bersedia untuk membantu mengatasi kesulitan yang Anda hadapi .
    - c. Karyawan Adimulia melayani dengan cepat dan tepat.
    - d. Karyawan Agimulia memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti .
  4. Jaminan (Assurance) dengan indikator :
    - a. Adimulia memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada pelanggan.
    - b. Adimulia memberikan keakuratan dalam setiap pelayanan.
    - c. Karyawan Adimulia menumbuhkan rasa aman dalam memberikan pelayanan.
    - d. Karyawan Adimulia Medan selalu bersikap ramah dan sabar .
  5. Empati (Empathy) dengan indikator:
    - a. Karyawan Adimulia memahami kebutuhan dan harapan Anda .
    - b. Karyawan Adimulia mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dengan Anda.
    - c. Karyawan Adimulia memberikan perhatian khusus kepada Anda .
    - d. Karyawan Hotel Adimulia Medan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan Anda.

## II. Metode Penelitian

### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan desain sekat silang (Cross Sectional Study) yaitu penelusuran sesaat, artinya subjek diamati hanya sesaat atau satu kali. Untuk memperoleh informasi tentang variable penelitian, maka pengukurannya dilakukan pada saat penelitian dengan cara menggunakan kuesioner.

### 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Adimulia yang beralamat di Jalan Diponegoro Medan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Nopember 2018 sampai dengan Januari 2019.

### 3.3. Variabel Penelitian

Variabel dependent dalam penelitian ini adalah, kualitas pelayanan (Y). sedangkan variable independennya adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik (Tangibles) dengan indikator
  - a. Kondisi gedung dan fasilitas yang disediakan Hotel Adimulia baik.
  - b. Adimulia menggunakan peralatan dan teknologi yang modern.
  - c. Tempat parkir pada hotel Adimulia memadai dan aman.
  - d. Penampilan karyawan hotel Adimulia rapi dan menarik.
2. Keandalan (Reliability) dengan indicator sebagai berikut:
  - a. Hotel Adimulia Medan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat .

### 3.4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan/pengguna jasa yang berada di Hotel Adimulia Medan pada saat penelitian. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Bernoulli dengan jumlah 100 orang.

### 3.5. Jenis Dan Sumber Data

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pimpinan perusahaan, karyawan, pelanggan dan SOP Hotel, sedangkan sumber data skunder, dokumentasi dan angket

### 3.6. Teknik Pengumpulan Pengolahan Dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data menggunakan questioner (Angket), studi dokumentasi dan wawancara. Pengolahan dan analisis data menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan diagram kartesius

#### **IV, Hasil Penelitian**

Tabel. 1. Jawaban Kuesioner I Tentang Penilaian Kinerja (Kepuasan) Pelanggan Terhadap Pelayanan Hotel Adimulia Medan

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Apakah anda setuju bahwa Kondisi gedung dan fasilitas yang disediakan Hotel Adimulia Medan baik ?	40	44	5	1
2	Apakah anda setuju bahwa hotel Adimulia Medan menggunakan peralatan dan teknologi yang modern?	36	39	8	7
3	Apakah anda setuju bahwa tempat parkir pada hotel Adimulia memadai dan aman?	40	36	10	4
4	Apakah anda setuju bahwa penampilan karyawan Adimulia rapi dan menarik ?	31	55	23	10
5	Apakah anda setuju bahwa Hotel Adimulia Medan memberikan pelayanan yang sesuai pelanggan dengan cepat dan tepat ?	3	56	24	7
6	Apakah anda setuju Prosedur pelayanan Hotel Adimulia Medan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti	3	56	26	5
7	Apakah anda setuju bahwa Hotel Adimulia Medan menyelesaikan masalah sesuai waktu yang dijanjikan ?	32	47	8	3
8	Apakah anda setuju bahwa Hotel Adimulia Medan menyelesaikan keluhan Anda dengan baik?	33	36	15	6
9	Apakah anda setuju bahwa karyawan Hotel Adimulia Medan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan Anda ?	34	43	13	0
10	Apakah anda setuju bahwa Karyawan Hotel Adimulia selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang Anda hadapi	47	24	16	3
11	Apakah anda setuju bahwa karyawan Hotel Adimulia melayani dengan cepat dan tepat?	5	52	24	9
12	Apakah anda setuju bahwa karyawan Hotel Adimulia memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	5	54	27	4
13	Apakah anda setuju bahwa Hotel Adimulia memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada Anda	3	56	24	7
14	Apakah anda setuju bahwa Hotel Adimulia memberikan keakuratan dalam setiap pelayanan?	2	51	29	8
15	Apakah anda setuju bahwa Karyawan Hotel Adimulia menumbuhkan rasa aman dalam memberikan pelayanan	3	53	29	5
16	Apakah anda setuju bahwa Karyawan Hotel Adimulia selalu bersikap ramah dan sabar ?	2	53	26	9
17	Apakah anda setuju bahwa Karyawan Adimulia memahami kebutuhan dan harapan Anda ?	5	59	22	4
18	Apakah anda setuju bahwa Karyawan Adimulia mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dengan Anda ?	4	45	39	2
19	Apakah anda setuju bahwa Karyawan Hotel Adimulia memberikan perhatian khusus kepada Anda ?	58	26	6	0
20	Apakah anda setuju bahwa Karyawan Hotel Adimulia sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan Anda ?	1	56	23	10

Keterangan:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

Tabel. 2. Jawaban Kuesioner II Tentang Harapan (Kepentingan) Pelanggan Terhadap Pelayanan Hotel Adimulia Medan

No	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1	Apakah penting apabila Kondisi gedung dan fasilitas yang disediakan Hotel Adimulia baik ?	39	47	4	0
2	Apakah penting apabila Hotel Adimulia menggunakan peralatan dan teknologi yang modern ?	34	50	6	0
3	Apakah penting apabila Tempat parkir pada Hotel Adimulia memadai dan aman ?	41	42	7	0
4	Apakah penting apabila Penampilan karyawan Hotel Adimulia rapi dan menarik ?	43	41	6	0
5	Apakah penting apabila? Hotel Adimulia memberikan pelayanan yang sesuai pelanggan dengan cepat dan tepat ?	30	57	2	0
6	Apakah penting apabila Prosedur pelayanan Hotel Adimulia disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti?	39	34	11	6
7	Apakah penting apabila Hotel Adimulia menyelesaikan masalah sesuai waktu yang dijanjikan?	29	47	9	5
8	Apakah penting apabila Hotel Adimulia menyelesaikan keluhan Anda dengan baik ?	38	42	9	0
9	Apakah penting apabila Karyawan Hotel Adimulia cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan Anda?	41	43	4	0
10	Apakah penting apabila Karyawan Hotel Adimulia selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang Anda hadapi ?	32	52	6	0
11	Apakah penting apabila Karyawan Hotel Adimulia melayani dengan cepat dan tepat ?	38	49	3	0
12	Apakah penting apabila Karyawan Hotel Adimulia memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti ?	33	50	7	0
13	Apakah penting apabila Adimulia memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada Anda ?	39	49	2	0
14	Apakah penting apabila Hotel Adimulia memberikan keakuratan dalam setiap pelayanan ?	33	49	7	0
15	Apakah penting apabila Karyawan Hotel Adimulia menumbuhkan rasa aman dalam memberikan pelayanan ?	40	47	3	0
16	Apakah penting apabila Karyawan Grand Candi selalu bersikap ramah dan sabar?	33	35	15	6
17	Apakah penting apabila Karyawan Hotel Adimulia memahami kebutuhan dan harapan Anda ?	31	51	8	0
18	Apakah penting apabila Karyawan Hotel Adimulia mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dengan Anda	52	29	9	0
19	Apakah penting apabila Karyawan Hotel Adimulia memberikan perhatian khusus kepada Anda?	17	53	14	6
20	Apakah penting apabila Karyawan Hotel Adimulia sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan Anda ?	35	43	12	0

Keterangan:

- SP = Sangat Penting
- P = Penting
- TP = Tidak Penting
- STP = Sangat Tidak Penting

Tabel 3. Hasil perhitungan analisis IPA atas kinerja Hotel Adimulia Medan

No	Atribut Layanan	Total Skor Kinerja	Total Skor Harapan	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan	Kuadran	Tingkat Kesesuaian
<b>A. Kenyataan (Tangibles)</b>							
1	Kondisi gedung dan fasilitas yang disediakan Hotel Adimulia baik (X1).	303	305	3,37	3,39	B	99%
2	Hotel Adimulia Medan menggunakan peralatan dan teknologi yang modern	284	298	3,16	3,31	B	95%
3	Tempat parkir pada Hotel Adimulia Medan memadai dan aman (X3)	292	298	3,24	3,31	B	98%
4	Penampilan karyawan Hotel Adimulia Medan rapi dan menarik	297	304	3,30	3,38	B	98%
<b>B. Keandalan (Reliability)</b>							
5	Hotel Adimulia Medan memberikan pelayanan yang sesuai dengan cepat dan tepat (X5)	235	297	2,61	3,30	A	79%
6	Prosedur pelayanan Hotel Adimulia Medan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti (X6).	237	286	2,63	3,18	A	83%
7	Hotel Adimulia Medan menyelesaikan masalah sesuai waktu yang dijanjikan (X7).	234	280	2,60	3,11	D	84%
8	Hotel Adimulia Medan menyelesaikan keluhan Anda dengan baik (X8).	296	300	3,29	3,33	A	99%
<b>C. Responsiveness</b>							
9	Karyawan Hotel Adimulia cepat Medan tanggap dalam menyelesaikan keluhan Anda (X9).	298	304	3,31	3,38	B	98%
10	Karyawan Hotel Adimulia selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang Anda hadapi (X10).	288	296	3,20	3,29	D	97%
11	Karyawan Hotel Adimulia melayani dengan cepat dan tepat (X11).	301	305	3,34	3,39	B	99%
12	Karyawan Hotel Adimulia memberikan informasi dengan jelas dan udah dimengerti (12).	264	308	2,93	3,42	A	86%
<b>A. Jaminan</b>							
13	Hotel Adimulia Medan memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada Anda (X13).	297	307	3,30	3,41	B	97%
14	Hotel Adimulia Medan memberikan keakuratan dalam setiap pelayanan (X14).	241	302	2,68	3,36	A	80%
15	Karyawan Hotel Adimulia Medan menumbuhkan rasa aman dalam memberikan pelayanan (X15).	302	307	3,36	3,41	B	98%
16	Karyawan Hotel Adimulia Medan selalu bersikap ramah dan sabar (X16).	232	276	2,58	3,07	C	84%
<b>B. Empati</b>							
17	Karyawan Hotel Adimulia Medan memahami kebutuhan dan harapan	233	293	2,59	3,26	C	80%

	Anda (X17).						
18	Karyawan Hotel Adimulia Medan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dengan Anda (X18).	307	313	3,41	3,48	B	98%
19	Karyawan Hotel Adimulia Medan memberikan perhatian khusus kepada Anda (X19).	228	261	2,53	2,90	C	87%
20	Karyawan Hotel Adimulia Medan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan Anda (X20).	288	293	3,20	3,26	D	98%

Berdasarkan gambar 4.1. dan table 4.17, maka dapat dideskripsikan kualitas layanan kepada konsumen/pelanggan Hotel Adimulia yang dipersepsikan sebagaimana tergambar dalam kuadran berikut ini:

**1. Kuadran A**

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh Hotel Adimulia Medan. Atau dengan kata lain, faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini perlu diprioritaskan oleh pihak manajemen Hotel Adimulia Medan karena keberadaannya dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum sesuai dengan harapan pelanggan sehingga belum memuaskan pelanggan.

Atribut layanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Hotel Adimulia Medan memberikan pelayanan yang sesuai dengan cepat dan tepat (Reliability 5). Tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 79%.
- b. Prosedur pelayanan Hotel Adimulia Medan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti (Reliability 6). Tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 83%.
- c. Hotel Adimulia Medan menyelesaikan keluhan Anda (pelanggan) dengan baik (Reliability 8). Tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 99%.
- d. Karyawan Hotel Adimulia memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti (Responsiveness 12). Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerjanya sebesar 80%.
- e. Hotel Adimulia Medan memberikan keakuratan dalam setiap pelayanan (Jaminan 14). Tingkat kesesuaiannya sebesar 80%.

**2. Kuadran B**

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh Hotel Adimulia Medan. Atau dengan kata lain, faktor-faktor

yang termasuk dalam kuadran B ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pelanggan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Atribut layanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kondisi gedung dan fasilitas yang disediakan Hotel Adimulia baik (Kenyataan 1). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan sebesar 99%.
- b. Hotel Adimulia Medan menggunakan peralatan dan teknologi yang modern (Kenyataan 2). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan sebesar 95%.
- c. Tempat parkir pada Hotel Adimulia Medan memadai dan aman (Kenyataan 3). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 98%.
- d. Penampilan karyawan Hotel Adimulia Medan rapi dan menarik (Kenyataan 4). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 98%.
- e. Karyawan Hotel Adimulia Medan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan Anda (pelanggan) (Responsiveness 9). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 98%.
- f. Karyawan Hotel Adimulia melayani dengan cepat dan tepat sesuai yang dijanjikan dapat dipenuhi. (Responsiveness 11). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 99%.
- g. Hotel Adimulia Medan memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada Anda (jaminan 13). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 97%.
- h. Karyawan Hotel Adimulia Medan menumbuhkan rasa aman dalam memberikan pelayanan (Jaminan 15). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 98%.

- i. Karyawan Hotel Adimulia Medan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dengan Anda (Empati 18). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 98%.

### 3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh Hotel Adimulia Medan. Atribut layanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Karyawan Hotel Adimulia Medan selalu bersikap ramah dan sabar (Jaminan 16). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 84%.
- b. Karyawan Hotel Adimulia Medan memahami kebutuhan dan harapan Anda (Empaty 17). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 80%.
- c. Karyawan Hotel Adimulia Medan memberikan perhatian khusus kepada Anda (Empaty 19). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 87%.

### 4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh Hotel Adimulia Medan. Atribut layanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Hotel Adimulia Medan menyelesaikan masalah sesuai waktu yang dijanjikan (Keandalan 7). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 84%.
- b. Karyawan Hotel Adimulia selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang Anda hadapi (Responsiveness 10). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 97%.
- c. Karyawan Hotel Adimulia Medan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan Anda (Empaty 20). Tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan 98%.

Dengan demikian Atribut yang dapat memberikan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Hotel Adimulia Medan, adalah atribut yang terdapat pada kuadran B diagram kartesius, dengan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan sebesar 97,77%

#### 4.1.1. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan antara tingkat pelaksanaan (kinerja) dengan tingkat

harapan pelanggan, dilakukan Uji Wilcoxon dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1.  $H_0$  : tidak terdapat perbedaan yang berarti antara tingkat pelaksanaan dengan tingkat harapan pelanggan  
 $H_1$ : terdapat perbedaan yang berarti antara tingkat pelaksanaan dengan tingkat harapan pelanggan.
2. Tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$
3. Statistik Uji dan daerah kritis: Statistik  $U = \min(U_1, U_2)$ ,  $H_0$  ditolak apabila nilai  $U_{\alpha}(n_1, n_2) > U$   
 Dengan  $n_1 = 20$ ,  $n_2 = 20$ ,  $\alpha = 0,05$ , maka  $U_{\alpha} = 138$  (tabel U)
4. U Perhitungan ( $U_{Hitung}$ )  
 U hitung dapat ditentukan dengan terlebih dahulu mengurutkan (dari skor terkecil ke skor terbesar) kemudian meranking masing-masing skor tingkat pelaksanaan dengan tingkat harapan pelanggan, dan hasilnya  

$$U_1 = W_1 - \left( \frac{20(20+1)}{2} \right) = 304 - 210 = 94, U_2 =$$

$$W_2 - \left( \frac{20(20+1)}{2} \right) = 516 - 210 = 306$$

$$\bar{U} = \frac{94+306}{2} = 200$$
5.  $H_0$  ditolak apabila  $U_{\alpha} \text{ Tabel} > U \text{ Hitung}$   
 Kesimpulan : Karena  $U_{\alpha} \text{ Tabel} < U \text{ Hitung}$ ,  $38 < 200$ , maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat perbedaan yang berarti antara tingkat pelaksanaan dengan tingkat harapan pelanggan

### V. Kesimpulan

1. Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka diperoleh tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja/pelaksanaan yang dilakukan oleh Hotel Adimulia Medan, adalah rata-rata sebesar 97,77%.
2. Tingkat kesesuaian rata-rata antara pelayanan jasa Hotel Adimulia Medan dengan harapan pelanggan adalah sebesar 91,83%.
3. Sesuai hasil penelitian dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), bahwa faktor-faktor yang menjadi prioritas utama adalah:
  - a. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan dengan cepat dan tepat.
  - b. Prosedur pelayanan Hotel Adimulia Medan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti.
  - c. Hotel Adimulia Medan menyelesaikan keluhan Anda (pelanggan) dengan baik.
  - d. Karyawan Hotel Adimulia memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti.
  - e. Hotel Adimulia Medan memberikan keakuratan dalam setiap pelayanan.

Sedangkan faktor-faktor yang perlu dipertahankan dalam pelayanan Jasa Bengkel Car Stasion adalah:

- a. Kondisi gedung dan fasilitas yang disediakan Hotel Adimulia baik .
  - b. Hotel Adimulia Medan menggunakan peralatan dan teknologi yang modern.
  - c. Tempat parkir pada Hotel Adimulia Medan memadai dan aman .
  - d. Penampilan karyawan Hotel Adimulia Medan rapi dan menarik.
  - e. Karyawan Hotel Adimulia Medan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan Anda (pelanggan).
  - f. Karyawan Hotel Adimulia melayani dengan cepat dan tepat sesuai yang dijanjikan.
  - g. Hotel Adimulia Medan memberikan jaminan rasa aman atas jasa yang diberikan kepada Anda (Pelanggan).
  - h. Karyawan Hotel Adimulia Medan menumbuhkan rasa aman dalam memberikan pelayanan.
  - i. Karyawan Hotel Adimulia Medan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dengan Anda (Pelanggan).
4. Dari Uji Wilcoxon disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang berarti (significant) antara tingkat pelaksanaan pelayanan Jasa Hotel Adimulia Medan dengan tingkat harapan pelanggan

- Lupiyoadi, Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011, *Service, Quality, dan Satisfaction*, Edisi 3, Penerbit. Andi, Yogyakarta.
- Moriso, Tjiptono, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2, Penerbit, Andi, Yogyakarta.
- Mulianingsih, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit, Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management*, Edisi Tiga, Penerbit, Andi, Yogyakarta

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, 2007. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Cetakan ke delapan*. Penerbit, Bumi Aksara, Jakarta.
- Berry, 2009, *Manajemen Strategi Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Tarsito , Bandung
- Brata, F, 2001. *Manajemen Jasa*, Edisi Mahasiswa, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Chandra, Rambat. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Tiga, Penerbit, Salemba Empat, Jakarta.
- Djarwanto, Z, 1995. *Konsep Dasar Riset Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bandung.
- Harianto, Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013, *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Jasfar, Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keenambelas. Penerbit, Alfabeta, Bandung.
- Kuncoro, F, Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Kedua, Penerbit, CAPS, Yogyakarta.