

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu
Melalui Kepuasan Tamu sebagai Variabel Intervening
pada Hermes Palace Hotel Medan**

Windi Wardani, Dewi Shinta Wulandari

Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma
Program studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen
windiwardani16@gmail.com, dewishin@yahoo.com

Abstrak, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu melalui kepuasan tamu sebagai variabel intervening pada Hermes Palace Hotel Medan. Sampel penelitian ini adalah tamuyang menginap lebih dari dua kali di Hermes Palace Hotel Medan yang berjumlah 98 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui studi dokumentasi, melalui kuesioner dan melalui observasi. Analisis data menggunakan uji Regresi Berganda, pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F), sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan mampu menjelaskan keberadaannya terhadap kepuasan dan loyalitas tamu, selain itu secara parsial variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan, dan variabel kepuasan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tamu, secara simultan variabel pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tamu.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas tamu

Pendahuluan

Kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Dengan bertambah pesatnya perkembangan ekonomi dunia saat ini yang telah mencapai situasi dimana persaingan telah menjadi masalah yang harus dihadapi oleh pelaku bisnis disetiap sektor ekonomi membuat pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan bukanlah sesuatu hal yang kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya harus berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen sedangkan tingkat kepuasan konsumen ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh pelanggan dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan perilaku pelanggan berupa evaluasi tentang pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan berhubungan erat denganloyalitas pelanggan, perusahaan harus meningkatkan kepuasan setiap pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang, begitu juga untuk meningkatkan kepuasan, perusahaan harus menambahkan nilai yang dapat membuat pelanggan mendapatkan apa yang

mereka bayar atau lebih dari yang mereka harapkan, sehingga mereka dapat bertahan pada suatu produk atau jasa di perusahaan tersebut. Dari uraian tersebut dapat kita simpulkan bahwa loyalitas pelanggan adalah kelanjutan dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Susepti (2017) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu dan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas tamu hotel. Penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian Normasari (2013) dengan judul Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan, dan loyalitas pelanggan yang menyatakan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas. Sumaidi dkk (2015) pengaruh kualitas pelayanan departemen teknisi terhadap kepuasan pelanggan PT. Indovision cabang Semarang berdasarkan hasil analisis yang dilakukan didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Indovision Cabang Semarang. Penelitian juga dilakukan oleh Suratno dkk (2016) dengan judul pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT. Pelabuhan Indonesia III Semarang yang mengatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan, akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Metode Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer dapat berupa catatan, pembagian kuesioner (angket) dan observasi (pengamatan) langsung yang penulis lakukan di tempat meneliti. Sumber data yang digunakan yaitu data internal dan data eksternal. Data internal yaitu data yang diperoleh dari tempat penelitian dengan cara membagikan dan mengumpulkan kembali kuesioner kepada Tamu di Hermes Palace Hotel Medan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi dokumentasi, kuesioner dan observasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, sedangkan model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu melalui kepuasan tamu sebagai variabel intervening pada Hermes Palace hotel Medan. Berikut ini tabel hasil pengujian regresi linier berganda pada masing-masing variabel yaitu:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 15,956 | 2,396 | | 6,660 | ,000 |

| | | | | | | |
|---------------------------------|-----------|------|------|------|-------|------|
| | Pelayanan | ,216 | ,051 | ,396 | 4,224 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan | | | | | | |

Berdasarkan Hasil Pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y=15,956+0,216X1$$

Pada model regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta kepuasan tamu sebesar 15,956 artinya jika nilai variabel bebas (X1) nilainya 0, maka variabel terikat (Y1) nilainya sebesar 15,956. Koefisien regresi variabel bebas bernilai positif, artinya kepuasan tamu pada Hermes palace hotel Medan dipengaruhi oleh pelayanan tamu.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|----------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9,917 | 2,637 | | 3,761 | ,000 |
| | Kepuasan | ,412 | ,101 | ,385 | 4,089 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Loyalitas | | | | | | |

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka di peroleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y=9,917+0,412X2$$

Pada model regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta loyalitas tamu sebesar 9,917 artinya jika nilai variabel terikat (Y1) nilainya 0, maka variabel terikat (Y2) nilainya sebesar 9,917. Koefisien regresi variabel bebas bernilai positif, artinya Loyalitas tamu pada Hermes palace hotel Medan dipengaruhi oleh kepuasan tamu.

Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

| Model Summary | | | | |
|--------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,396 ^a | ,157 | ,148 | 2,204 |
| a. Predictors: (Constant), Pelayanan | | | | |

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,157 atau 15,7% menunjukkan bahwa variabel pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan tamu pada

Hermes Palace hotel Medan, sedangkan sisanya 84,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti fasilitas, harga, kinerja dan lainnya.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|-------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,385 ^a | ,148 | ,139 | 2,372 |
| a. Predictors: (Constant), Kepuasan | | | | |

Nilai koefisien yang diperoleh sebesar 0,148 atau 14,8% menunjukkan bahwa variabel pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada loyalitas tamu pada Hermes Palace hotel Medan, sedangkan sisanya 85,2% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. Uji parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu melalui kepuasan tamu, dengan kriteria:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak berpengaruh;
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara parsial penelitian ini berpengaruh.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

| Coefficients^a | | | | | | |
|---------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 15,956 | 2,396 | | 6,660 | ,000 |
| | Pelayanan | ,216 | ,051 | ,396 | 4,224 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan | | | | | | |

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel Kepuasan 4.224 > t_{tabel} 1.985 dan nilai signifikan 0.000 < dari α 0.05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian secara parsial variabel pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

| Coefficients^a | | | | | | |
|----------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9,917 | 2,637 | | 3,761 | ,000 |
| | Kepuasan | ,412 | ,101 | ,385 | 4,089 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Loyalitas | | | | | | |

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat:

1. Nilai thitung untuk variabel Kepuasan $4.089 > t_{tabel} 1.985$ dan nilai signifikan $0.000 < \alpha 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian secara parsial variabel kepuasan berpengaruh terhadap variabel loyalitas.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F), uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan tamu, pengujian ini dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan $\alpha=0.05$ (5%), dengan kriteria:

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya secara simultan penelitian ini tidak berpengaruh;
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara simultan penelitian ini berpengaruh.

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 152,822 | 2 | 76,411 | 15,080 | ,000 ^b |
| | Residual | 481,382 | 95 | 5,067 | | |
| | Total | 634,204 | 97 | | | |
| a. Dependent Variable: Loyalitas | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Pelayanan | | | | | | |

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} yaitu $15,080 >$ dari nilai F_{tabel} yaitu $2,70$ dan nilai signifikan $0.000 <$ dari nilai $\alpha 0.05$ maka keputusan yang diambil H_0 ditolak H_1 diterima. Dengan diterimanya H_1 menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari Pelayanan (X_1) dan Kepuasan (Y_1) mampu membuktikan keragaman variabel terikat Loyalitas (Y_2). Dengan demikian variabel Pelayanan dan Kepuasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas tamu pada Hermes Palace hotel Medan.

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji Validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil dari setiap instrumen variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Validitas instrumen variabel Pelayanan (X_1)

| Instrumen | Nilai Validitas | | Kesimpulan |
|-------------|-----------------|--------|------------|
| | Rhitung | rtabel | |
| Pelayanan 1 | 0,445 | 0,199 | Valid |
| Pelayanan 2 | 0,422 | | Valid |
| Pelayanan 3 | 0,511 | | Valid |
| Pelayanan 4 | 0,478 | | Valid |
| Pelayanan 5 | 0,780 | | Valid |
| Pelayanan 6 | 0,820 | | Valid |

| | | |
|--------------|-------|-------|
| Pelayanan 7 | 0,381 | Valid |
| Pelayanan 8 | 0,535 | Valid |
| Pelayanan 9 | 0,631 | Valid |
| Pelayanan 10 | 0,572 | Valid |
| Pelayanan 11 | 0,780 | Valid |

Dari tabel 4.8 dapat dilihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel pelayanan (X1) memiliki nilai r-hitung > 0,199, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel pelayanan yang digunakan adalah valid.

Tabel 9. Validitas instrumen variabel Kepuasan (Y1)

| Instrumen | Nilai Validitas | | Kesimpulan |
|------------|-----------------|--------|------------|
| | Rhitung | rtabel | |
| Kepuasan 1 | 0,694 | 0,199 | Valid |
| Kepuasan 2 | 0,619 | | Valid |
| Kepuasan 3 | 0,410 | | Valid |
| Kepuasan 4 | 0,487 | | Valid |
| Kepuasan 5 | 0,503 | | Valid |
| Kepuasan 6 | 0,420 | | Valid |

Dari tabel 4.9 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel Kepuasan (Y1) memiliki nilai r-hitung > 0,199, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel kepuasan yang digunakan adalah valid.

Tabel 10. Validitas instrumen variabel Loyalitas (Y2)

| Instrumen | Nilai Validitas | | Kesimpulan |
|-------------|-----------------|--------|------------|
| | Rhitung | Rtabel | |
| Loyalitas 1 | 0,495 | 0,199 | Valid |
| Loyalitas 2 | 0,617 | | Valid |
| Loyalitas 3 | 0,610 | | Valid |
| Loyalitas 4 | 0,587 | | Valid |
| Loyalitas 5 | 0,467 | | Valid |

Dari tabel 4.10 dapat dilihat bahwa hasil pengujian dari masing-masing instrumen variabel Loyalitas (Y2) memiliki nilai r-hitung > 0,199, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel loyalitas yang digunakan adalah valid.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil Pengujian hipotesis pertama, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Diketahui pula bahwa konstanta menunjukkan nilai yang positif, ini berarti bahwa dengan pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas. Hal ini mungkin disebabkan oleh karna Hermes Palace hotel Medan mengutamakan pelayanan kepada tamunya. Hal ini juga dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) variabel pelayanan yang diperoleh sebesar 0,157 atau 15,7%

sedangkan sisanya 84,3% adalah variabel lain yang tidak diteliti. Dan untuk variabel kepuasan sebesar 0,148 atau 14,8% sedangkan 85,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan kepuasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tamu, ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 15,080 > F_{tabel} 2,70$ dengan nilai signifikan $0,000 <$ dari nilai $\alpha 0,05$. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2014) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Selain itu, hasil penelitian ini juga searah dengan hasil penelitian Sawitri et al (2013) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas tamu dan kepuasan juga berpengaruh positif terhadap loyalitas tamu. Penelitian yang juga mendukung penelitian ini adalah hasil dari penelitian Pranomo et al (2017) yang menyatakan kepuasan berpengaruh positif langsung terhadap loyalitas nasabah.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan juga kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas tamu. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Susepti et al (2017) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel, hasil penelitiannya menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu hotel, variabel kepuasan tamu hotel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas tamu hotel, variabel kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh terhadap loyalitas tamu hotel melalui kepuasan tamu hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamry, M. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buku Gramedia Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(2), 1–16.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management* (Edisi 1). Depok: Kencana.
- Diasari, S. A., & Oetomo Hening Widi. (2016). Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(12), 1–20.
- Harahap, D. S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Dhaksina Hotel Medan. *Jurnal Ilmiah "DUNIA ILMU,"* 1(2), 85–100.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik* (Edisi 1). Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Smaradhana, N. S., & Lutfie, H. (2017). *The Influence Of Service Quality And Physical Facilities To Customer Satisfaction At The IOI Hotel Bandung Dago. e-proceeding of Applied Science* (Vol. 3).
- Wahyuni, A. T., & Satrio, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(2), 1–17.