



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 13%

Date: Monday, May 15, 2023

Statistics: 1702 words Plagiarized / 13066 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
OUTLET COFFEE SHOP Riedel Lamiah^{1*}, Dianne O. Rondonuwu², Mita E.

Takaendengan³ 1PT Telkomsel Branch Manado 2,3 Prodi Manajemen Perhotelan DIV,
Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado E-mail: brayend@gmail.com Abstract :

Analysis of Relation Between Service Quality and Level of Satisfaction Of Outlet Cofee Shop Customers. Community demand of high quality becomes very important for the service providers including hotel industry. To win the competition, hotels compete in giving high quality services.

aim this was measure what was influence service quality on the guests satisfaction at Cakrawala Cofee Shop of Aryaduta Hotel Manado. The type this is qualitative with five of quality. SERVQUAL) which are direct evidence, dependability, responsiveness, assurance and emphaty. The results of research using spearman correlation test show that there is a significant relationship between quality of service and the guests satisfaction. By using the linear regression test, it was shown there a influence the variables.

on correlation and regression test, it was proved that the service quality at Cakrawala Coffe Shop Hotel of Aryaduta Manado had a positive and Significant influence on the customers (guests) satisfaction. Keyword s : analysis, quality, service, satisfaction Abstrak : Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas semakin dirasakan penting oleh pihak penyedia jasa pelayanan, salah satunya adalah industri perhotelan. Untuk memenangkan persaingan dengan para kompetitor, hotel bersaing untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan yang menjadi alat ukur dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu adalah 5 dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) antara lain bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa uji korelasi menggambarkan terdapat yang antara pelayanan terhadap kepuasan tamu. Begitu juga dengan regresi linier yang menggambarkan pengaruh yang signifikan antar kedua variabel tersebut.

Kesimpulan dari penelitian ini antara lain, berdasarkan uji korelasi dan regresi menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Kata Kunci : analisis, kualitas, pelayanan, kepuasan. Pembangunan nasional di era globalisasi saat ini mengharuskan perkembangan di bidang jasa bergerak lebih dinamis mengikut perkembangan jaman. Industri jasa yang merupakan salah satu pilar penting pembangunan menjadi sangat penting dan fundamental.

Situasi tersebut dilatarbelakangi oleh semakin maraknya program pemerintah dalam hal peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam berbagai sektor, salah satunya di bidang pelayanan jasa. Undang- Undang Dasar 1945 menekankan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan masyarakat harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai pihak yang memiliki wewenang dalam pemerintahan negara, yaitu dalam penyelenggaraan berbagai bidang pelayanan, terutama yang berhubungan dengan pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya.

Masyarakat yang dalam hal ini sebagai pihak pengguna, saat ini sudah tidak lagi sekedar membeli suatu produk barang atau jasa yang ditawarkan melainkan lebih mengedepankan untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas sehingga terciptanya tingkat kepuasan pelanggan. Seiring dengan berjalannya waktu, usaha jasa juga sudah mulai berkembang ke arah yang lebih luas dengan senantiasa melihat dan menyesuaikan diri dengan perkembangan yang ada. Salah satunya adalah industri perhotelan, yang didalamnya terdapat berbagai sarana pelayanan yang disediakan bagi para tamu.

Dengan semakin majunya industri hotel, banyak pihak-pihak yang berlomba-lomba untuk membuka usaha sebagai penyedia produk jasa perhotelan. Hal ini memunculkan persaingan yang sangat ketat bagi kalangan tersebut untuk dapat menarik perhatian

dari para pelanggan untuk menggunakan fasilitas yang mereka tawarkan. Hotel saat ini dipandang sebagai suatu industri jasa yang harus mengutamakan kualitas pelayanan.

Hal tersebut menjadi sangat penting, karena tanpa adanya pelayanan yang berkualitas dan hanya cenderung mengandalkan produk yang ditawarkan, maka kemungkinan besar hotel tersebut akan kehilangan loyalisnya secara perlahan akibat kesan buruk yang diterima oleh tamu. Menurut Irawan (dalam Buchori, 2006:12) "kepuasan pelanggan adalah persepsi terhadap suatu produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya, dimana pelanggan tidak akan puas bila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi dan **pelanggan akan merasa puas**, jika persepsinya sama dengan yang diharapkan. Penekanan tersebut dapat menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat besar pengaruhnya terhadap kecenderungan para tamu untuk memilih produk jasa yang ditawarkan oleh pihak hotel.

Disamping itu juga, sebagai kajian dasar bagi hotel dan para stafnya apakah sudah berhasil memberikan pelayanan yang terbaik ataukah belum mencapai ekspektasi dari para tamu. Untuk mencapai tujuan tersebut pihak hotel tentunya harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih baik dari para pesaing, dan juga agar tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dari pelanggan. Hotel Aryaduta Manado adalah hotel dengan bintang yang di Manado yang menyediakan jasa penyewaan kamar dan berbagai fasilitas pendukung lainnya untuk para tamu.

Restoran dan Coffee Shop merupakan bagian dari fasilitas yang disediakan oleh Hotel Aryaduta Manado yang menawarkan produk makanan dan minuman serta tentunya pelayanan itu sendiri. Coffee Shop adalah salah satu fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel selain penjualan kamar yang menawarkan produk makanan dan minuman serta pelayanan. Dari berbagai departemen yang ada di Hotel Aryaduta Manado, Food & Beverage Department lebih khusus Cakrawala Coffee Shop menjadi salah satu fasilitas yang diandalkan hotel untuk memperoleh keuntungan dalam hal penjualan makanan dan minuman.

Tentunya, untuk memenangkan persaingan dengan para kompetitor, maka hotel-hotel yang ada di kota Manado bersaing untuk menawarkan sesuatu yang lebih selain produk yang ditawarkan, dalam hal ini kualitas pelayanan kepada calon pelanggan agar supaya mereka memilih produk jasa mereka, tidak terkecuali dengan Hotel Aryaduta Manado. Setelah melalui proses observasi diketahui bahwa kebanyakan dari para **tamu yang datang ke** Cakrawala Coffee Shop adalah para tamu yang juga menginap di hotel Aryaduta Manado dengan tingkat ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan dari pihak hotel sendiri.

Karena ketika para tamu memilih suatu hotel terlebih khusus tamu yang berasal dari luar kota, maka otomatis mereka mengharapkan bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang lebih dari hotel-hotel pesaing yang lainnya. Para staf hotel Aryaduta Manado juga senantiasa juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para tamu hotel yang pada dasarnya sudah dibuktikan seperti yang biasa dilakukan dalam operasionalnya Riedel Lamiah dkk, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan.....77 78 *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 2, Nomor 1, Januari 2015, hlm, 1 - 107* sehari-hari, baik penanganan breakfast, lunch, dinner dan juga event-event yang ada sudah merupakan dasar bagi para staf dalam menjawab akan kebutuhan para tamu hotel yang selalu menginginkan pelayanan yang bermutu. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan tamu dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk menganalisis seberapa besar *pengaruh kualitas pelayanan terhadap* tingkat kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. *Kualitas Pelayanan Parasuraman et al. 1985 (dalam Juwaheer, 2004) mengartikan kualitas sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan. Sementara itu Berry et al., 1988 (dalam Sohail, 2003) mendefinisikan pelayanan kesesuaian spesifikasi Menurut Kotler, 2002 (dalam Astriani 2008 : 4) "kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat".*

Selanjutnya, menurut Kotler dan Bloom (1998 : 38) "jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan-kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, suatu *produknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan* suatu fisik". Galloway and Wearn, 1998 (dalam Sahney et al., 2003) "kualitas pelayanan diartikan dengan banyak dimana besar tersebut berpusat pada pelanggan". *Kualitas pelayanan, sebagaimana yang dirasakan oleh pelanggan, melibatkan suatu perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan (expectation) dengan* penilaian mereka tentang pelayanan yang mereka terima (perceptions) (Sahney et al., 2004).

Dengan demikian, dari semua diatas, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian dimana aspek utamanya adalah pelanggan, dalam hal ini kualitas pelayanan diukur berdasarkan kebutuhan pelanggan. Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality) Menurut Parasuraman et al., (1998) "konsep kualitas pelayanan merupakan faktor yang merefleksikan pelanggan lima spesifik kinerja Kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi dasar. *Jasa yang diharapkan (expected) dan jasa yang dirasakan (perceived) mempunyai dimensi yang sama.*

Kesepuluh dimensi tersebut antara lain dapat dilihat dalam Table 1 berikut : Tabel 1: Dimensi Kualitas Pelayanan Dimensi Keterangan Tangibles Bukti dari berupa fisik, yang peralatan yang dipergunakan dan bukti fisik dari jasa. Reliability Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat sejak hari pertama. Responsiveness Kemampuan atau kecepatan tanggapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Competence Setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan.

Courtesy Meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para kontak personel. Credibility Sifat jujur dan dapat dipercaya. Security Keamanan terhadap bahaya, risiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan. Riedel Lamiah dkk, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan.....79 Access Meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Communication Memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Understanding The Customer Usaha untuk memahami pelanggan. Sumber : Parasuraman et al.

1990 Melalui proses percobaan dan penelitian, terjadi perubahan terhadap kesepuluh dimensi tersebut sehingga hanya menyisakan 5 dimensi utama yang sekarang ini disebut sebagai dimensi SERVQUAL. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut (Parasuraman, 1998 dalam Agustyn 2012 :13), yaitu : 1. Bukti langsung (tangibles), adalah bukti suatu dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fisik pegawai, dan sarana komunikasi. 2.

Kehandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk atau jasa yang handal. Produk atau jasa jangan sampai mengalami kerusakan/ kegagalan. Dengan kata lain, produk/ jasa tersebut selalu baik. 3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. 5.

Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Berdasarkan

kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, dibawah ini disajikan gambar model konseptual kualitas pelayanan menurut Sulastiyono (2008 : 36) : Gambar 1: Konsep kualitas pelayanan pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Understanding The Customer Usaha untuk memahami pelanggan. Sumber : Parasuraman et al.

1990 Melalui proses percobaan dan penelitian, terjadi perubahan terhadap kesepuluh dimensi tersebut sehingga hanya menyisakan 5 dimensi utama yang sekarang ini disebut sebagai dimensi SERVQUAL. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut (Parasuraman, 1998 dalam Agustyn 2012 :13), yaitu : 1. Bukti langsung (tangibles), adalah bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk atau jasa yang handal. Produk atau jasa jangan sampai mengalami kerusakan/ kegagalan. Dengan kata lain, produk/ jasa tersebut selalu baik. 3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. 5.

Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, dibawah ini disajikan gambar model konseptual kualitas pelayanan menurut Sulastiyono (2008 : 36) : Gambar 1: Konsep kualitas pelayanan Dari mulut ke mulut Kebutuhan individu Pengalaman Harapan Tamu Tentang Pelayanan Dimensi Kualitas Pelayanan 1. Reliabilitas 2. Responsif 3. Jaminan / Kepastian 4. Empati 5. Nyata Kenyataan Kualitas Pelayanan 1. Harapan < Kenyataan 2. Harapan = kenyataan 3.

Harapan > Kenyataan Kualitas sangat memuaskan Kualitas memuaskan (kualitas tidak memuaskan) 80 Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 2, Nomor 1, Januari 2015, hlm, 1 - 107 Pengukuran Kualitas Pelayanan (Service Quality) SERVQUAL (akronim dari Service Quality) adalah metode pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh 3 orang peneliti terkemuka yaitu Parasuraman, Zeithaml dan juga Berry (1988) dan telah mengukur berbagai kualitas jasa. Bolton and Drew, 1991 (dalam Buttle, 1996 : 8)

memaparkan ; "Service Quality (SQ) has become an important research topic because of it's apparent relationship to ... customer satisfaction" .

Pernyataan di atas berarti metode SERVQUAL telah menjadi topik penelitian yang penting hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Menurut Wisniewski, 2001 (dalam Sujalwo et al., 2008 : 34), di antara berbagai metode pengukuran kualitas pelayanan, SERVQUAL merupakan metode yang paling banyak digunakan. Dalam usaha awal untuk membuat dasar pemikiran tentang kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) menciptakan skema berikut: Gambar 2: Dasar pemikiran kualitas pelayanan Pengukuran Kualitas Pelayanan (Service Quality) SERVQUAL (akronim dari Service Quality) adalah metode pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh 3 orang peneliti terkemuka yaitu Parasuraman, Zeithaml dan juga Berry (1988) dan telah mengukur berbagai kualitas jasa.

Bolton and Drew, 1991 (dalam Buttle, 1996 : 8) memaparkan ; " Service Quality (SQ) has become an important research topic because of it's apparent relationship to ... customer satisfaction ". Pernyataan di atas berarti metode SERVQUAL telah menjadi topik penelitian yang penting hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Menurut Wisniewski, 2001 (dalam Sujalwo et al., 2008 : 34), di antara berbagai metode pengukuran kualitas pelayanan, SERVQUAL merupakan metode yang paling banyak digunakan.

Dalam usaha awal untuk membuat dasar pemikiran tentang kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) menciptakan skema berikut: Gambar 2: Dasar pemikiran kualitas pelayanan Dari skema diatas, terdapat lima macam kesenjangan kualitas jasa yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa (Zeithaml et al., 1990, dalam Wimono 2005 : 11), yaitu : 1. Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen atas harapan pelanggan; 2. Gap antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas jasa; 3. Gap antara spesifikasi kualitas dengan kualitas jasa yang sebenarnya diberikan; 4.

Gap antara jasa yang diberikan dengan jasa yang dikomunikasikan dengan pelanggan; 5. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi yang dibentuk dengan apa yang dia rasakan/diterima dari jasa tersebut. Secara lengkap, metode SERVQUAL dapat mengukur kelima gap (kesenjangan) di atas tetapi yang menjadi penekanan dan perhatian lebih adalah gap antara persepsi dan harapan pelanggan. Metode ini juga merupakan metode dasar dalam menyusun kuesioner penilaian Riedel Lamiah dkk, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan.....81 Dari skema diatas, terdapat lima macam kesenjangan kualitas jasa yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa (Zeithaml et al., 1990, dalam Wimono 2005 : 11), yaitu : 1.

Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen atas harapan pelanggan; 2. Gap antara persepsi manajemen atas harapan dengan kualitas jasa; 3. Gap spesifikasi dengan kualitas jasa yang sebenarnya diberikan; 4. Gap antara jasa yang diberikan dengan jasa yang dikomunikasikan dengan pelanggan; 5. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi yang dibentuk dengan apa yang dia rasakan/diterima dari jasa tersebut. Secara lengkap, metode SERVQUAL dapat mengukur kelima gap (kesenjangan) di atas tetapi yang menjadi penekanan dan perhatian lebih adalah gap antara persepsi dan harapan pelanggan.

Metode ini juga merupakan metode dasar dalam menyusun kuesioner penilaian kepuasan pelanggan yang didasarkan atas 5 dimensi kualitas pelayanan antara lain tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kepuasan Pelanggan. Kepuasan pelanggan sudah menjadi konsep utama dalam teori dan praktek pemasaran (marketing). Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh (Soderlund 2003, dalam Sutomo 2012 : 80). Lebih lanjut, Ia mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah: "A mental state which results from the customer's comparison of expectation prior to a purchase performance perceptions after a purchase".

Pendapat tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perbandingan antara apa yang diharapkan dari sebuah produk setelah membelinya. Fecikova (2004 : 57) juga mengemukakan pendapat yang hampir sama, yaitu "a feeling which results from a process of evaluating what was received against that expected, the purchase decision and/or fulfillment need/ want". Pendapat tersebut menerangkan bahwa kepuasan merupakan perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut pada sebuah produk atau layanan.

Lovelock (1999 : 92) berpendapat bahwa "customer satisfaction is a short term reaction a service performance". Pendapat tersebut berarti kepuasan konsumen merupakan luapan emosi jangka pendek dari konsumen dalam merespon kinerja jasa yang diberikan oleh penyedia jasa secara. Dari di dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap kesesuaian nilai barang atau jasa yang dihasilkan berdasarkan kenyataan yang diterima dengan harapan konsumen.

Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menentukan aspek apa yang diukur tidak satupun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelang-

gan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti (Tjiptono, 2000 : 101).
Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian secara keseluruhan dari keunggulan suatu pelayanan.

kualitas yang dirasakan diartikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan menyeluruh yang berhubungan dengan keunggulan pelayanan. Ada beberapa cara yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, salah satunya adalah didefinisikan Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2008 : 34–35) adalah sebagai berikut : 1. Keluhan dan saran: Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan wajib memberi kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, usulan, pendapat dan keluhan mereka. 2.

Ghost Shopping : Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan menem- patkan beberapa orang untuk berperan 82 Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 2, Nomor 1, Januari 2015, hlm, 1 - 107 metode survey kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut : 1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “ungkapkan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan PT. Chandra pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (directly reported satisfaction). 2.

Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derived dissatisfaction). 3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis). 4. Responden dapat diminta untuk me- ranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (importance/ performance ratings).

Teknik ini juga di- kenal dengan importance-performance analysis (Martilla and James, 1997). Lebih lanjut menurut Tjiptono, berdasarkan penemuan dari beberapa ahli antara lain Tse dan Wilton (1998), diperoleh rumus sebagai berikut : sebagai pelanggan potensial jasa pe- rusahaan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalaman tersebut mereka diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan pesaing. 3.

Lost Customer analysis : Perusahaan menghubungi kembali pelanggan yang sudah berhenti atau beralih ke perusahaan lain, agar dapat memahami mengapa hal tersebut

terjadi dan supaya dapat melakukan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang diperlukan, tetapi pemantauan loss customer rate juga penting. Peningkatan loss customer rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. 4. Survei kepuasan pelanggan: Survei dapat dilakukan melalui pos, telepon, e-mail atau wawancara secara langsung.

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan merupakan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa metode survey merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (1997 : 35-36), 4. Survei kepuasan pelanggan: Survei dapat dilakukan melalui pos, telepon, e -mail atau wawancara secara langsung.

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan merupakan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa metode survey merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (1997 : 35- 36), metode survey kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut : 1.

Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “ungkapkan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan PT. Chandra pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (directly reported satisfaction). 2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derived dissatisfaction). 3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis). 4.

Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (importance/performance ratings). Teknik ini juga dikenal dengan importance-performance analysis (Martilla and James, 1997). Lebih lanjut menurut Tjiptono, berdasarkan penemuan dari beberapa ahli antara lain Tse dan Wilton (1998), diperoleh rumus sebagai berikut : Dari persamaan diatas dapat diketahui bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu expectations dan perceived performance. Apabila perceived performance melebihi expectations, maka pelanggan akan puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan akan

merasa tidak puas.

> » < » = » Gambar 3: Konsep penilaian kepuasan pelanggan Coffee Shop Coffee shop adalah salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel, terlebih khusus hotel dengan klasifikasi bintang. Coffee Shop merupakan jenis restoran yang diklasifikasikan sebagai jenis restoran yang informal (Soekresno, 2000 : 19). Menurut Metelka Sugiarto dan Sulartiningrum (2003 : 93), Coffee Shop adalah suatu usaha di bidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan kepada para tamu makanan atau makanan kecil dengan $Kepuasan\ Pelanggan = f(\text{expectation, perceived performance})$ Perceived Performance Guest Expectations Very Satisfied Perceived Performance Guest Expectations Dis Satisfied Perceived Performance Guest Expectations Satisfied Gambar 3: Konsep penilaian kepuasan pelanggan Dari persamaan diatas dapat diketahui bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu expectations dan perceived performance. Apabila perceived performance melebihi expectations, maka pelanggan akan puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas.

4. Survei kepuasan pelanggan: Survei dapat dilakukan melalui pos, telepon, e -mail atau wawancara secara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan merupakan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa metode survey merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (1997 : 35- 36), metode survey kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut : 1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti "ungkapkan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan PT. Chandra pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas" (directly reported satisfaction). 2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derived dissatisfaction). 3.

Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis). 4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (importance/performance ratings). Teknik ini juga dikenal dengan importance-performance analysis (Martilla and James, 1997).

Lebih lanjut menurut Tjiptono, berdasarkan penemuan dari beberapa ahli antara lain Tse

dan Wilton (1998), diperoleh rumus sebagai berikut : Dari persamaan diatas dapat diketahui bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu expectations dan perceived performance. Apabila perceived performance melebihi expectations, maka pelanggan akan puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. > » < » = » Gambar 3: Konsep penilaian kepuasan pelanggan Coffee Shop Coffee shop adalah salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel, terlebih khusus hotel dengan klasifikasi bintang.

Coffee Shop merupakan jenis restoran yang diklasifikasikan sebagai jenis restoran yang informal (Soekresno, 2000 : 19). Menurut Metelka Sugiarto dan Sulartiningrum (2003 : 93), Coffee Shop adalah suatu usaha di bidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan kepada para tamu makanan atau makanan kecil dengan Kepuasan Pelanggan = f (expectation, perceived performance) Perceived Performance Guest Expectations Very Satisfied Perceived Performance Guest Expectations Dis Satisfied Perceived Performance Guest Expectations Satisfied Riedel Lamiah dkk, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan.....83 Coffee Shop Coffee shop adalah salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel, terlebih khusus dengan bintang. Coffee Shop merupakan jenis restoran yang diklasifikasikan jenis yang informal (Soekresno, 2000 : 19).

Menurut Metelka Sugiarto dan Sulartiningrum (2003 : 93), Coffee Shop adalah suatu usaha di bidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan kepada para tamu makanan atau makanan kecil dengan pelayanan dalam suasana tidak formal tanpa diikuti suatu aturan service yang baku (sebagaimana sebuah exclusive dinning room), jenis-jenis makanan atau harganya lebih murah, karena biasanya beroperasi dua puluh empat jam maka coffee shop tetap buka ketika restoran resminya sudah tutup. Sihite (2003 : 52) memaparkan bahwa istilah coffee shop berasal dari Amerika dan yang membedakan tipe Coffee Shop dengan tipe restoran lainnya adalah pelayanan yang diberikan.

Coffee Shop menggunakan pelayanan yang serba cepat dan tidak terlalu formal, makanan telah siap di atas piring (ready on plate) dan dekorasi ruangnya tidak terlalu mewah, disamping itu standar set-up peralatan tidak terlalu bervariasi. Sedangkan menurut Wojowasito dan Poerwodarminto (Marsyango, 1999 : 71), mendefinisikan Coffee Shop atau Brasserie adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu biasanya berhubungan dengan hotel untuk mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang terjangkau.

Dari definisi dapat sebuah kesimpulan bahwa Coffee Shop secara umum digambarkan sebagai salah satu bentuk dari informal restoran yang pelayanan serta fasilitas

pendukungnya tidak lebih formal dari main restaurant serta menawarkan pelayanan makanan dan minuman yang serba cepat. Kerangka Berpikir Penelitian ini bermaksud untuk menganalisa seberapa besar pengaruh yang terjadi antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y) di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado dengan menggunakan metode SERVQUAL dengan 5 atributnya yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan juga empathy dengan menggunakan alat statistik korelasi dan regresi linier.

Berdasarkan perumusan masalah dan juga kajian pustaka yang sudah dipaparkan, dapat digambarkan konsep berpikir dalam penelitian kali ini seperti yang tertuang dalam skema berikut ini : pelayanan dalam suasana tidak formal tanpa diikuti suatu aturan service yang baku (sebagaimana sebuah exclusive dinning room), jenis-jenis makanan atau harganya lebih murah, karena biasanya beroperasi dua puluh empat jam maka coffee shop tetap buka ketika restoran resminya sudah tutup. Sihite (2003 : 52) memaparkan bahwa istilah coffee shop berasal dari Amerika dan yang membedakan tipe Coffee Shop dengan tipe restoran lainnya adalah pelayanan yang diberikan.

Coffee Shop menggunakan pelayanan yang serba cepat dan tidak terlalu formal, makanan telah siap di atas piring (ready on plate) dan dekorasi ruangnya tidak terlalu mewah, disamping itu standar set-up peralatan tidak terlalu bervariasi. Sedangkan menurut Wojowasito dan Poerwodarminto (Marsyango, 1999 : 71), mendefinisikan Coffee Shop atau Brasserie adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu biasanya berhubungan dengan hotel untuk mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang terjangkau.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Coffee Shop secara umum digambarkan sebagai salah satu bentuk dari informal restoran yang pelayanan serta fasilitas pendukungnya tidak lebih formal dari main restaurant serta menawarkan pelayanan makanan dan minuman yang serba cepat. Kerangka Berpikir Penelitian ini bermaksud untuk menganalisa seberapa besar pengaruh yang terjadi antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y) di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado dengan menggunakan metode SERVQUAL dengan 5 atributnya yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan juga empathy dengan menggunakan alat statistik korelasi dan regresi linier.

Berdasarkan perumusan masalah dan juga kajian pustaka yang sudah dipaparkan, dapat digambarkan konsep berpikir dalam penelitian kali ini seperti yang tertuang dalam skema berikut ini : Gambar 4: Kerangka pikir penelitian METODE Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey yang bersifat terapan, dan dilaksanakan untuk

mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan tamu, serta Objek penelitian : Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Md Dimensi Pelayanan (X) : Tangibles Reliability Responsiveness Assurance Empathy Kepuasan Tamu () Analisis Hubungan & Pengaruh Korelasi & Regresi Linier Gambar 4: Kerangka pikir penelitian 84 Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 2, Nomor 1, Januari 2015, hlm, 1 - 107 METODE Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey yang bersifat terapan, dan dilaksanakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan tamu, serta untuk melakukan analisa terhadap kedua variabel tersebut pada obyek penelitian dalam hal ini Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado.

Penelitian ini dijalankan dengan kegiatan penelitian sistematis (mengikuti pola tertentu) serta menggunakan model pendekatan deskriptif kuantitatif, dimana hasil penelitian dijelaskan dengan angka, dan dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan berdasarkan perhitungan validitas data yang diolah. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Aryaduta Manado, yang terletak di Jalan Piere Tendean No. 22, Boulevard Manado. Variabel penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini: untuk melakukan analisa terhadap kedua variabel tersebut pada obyek penelitian dalam hal ini Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado.

Penelitian ini dijalankan dengan kegiatan penelitian sistematis (mengikuti pola tertentu) serta menggunakan model pendekatan deskriptif kuantitatif, dimana hasil penelitian dijelaskan dengan angka, dan dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan berdasarkan perhitungan validitas data yang diolah. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Aryaduta Manado, yang terletak di Jalan Piere Tendean No. 22, Boulevard Manado. Variabel penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini: Gambar 5: variabel penelitian Untuk skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini, digunakan skala pengukuran ordinal, yaitu untuk membedakan kategori yang satu dengan kategori yang lainnya. Skala jenis ini digunakan untuk meranking responden dan juga variabel penelitian ke dalam urutan tingkat skala. Sedangkan skala yang digunakan adalah skala likert, antara lain : a. Bobot nilai 5 = Sangat setuju b. Bobot nilai 4 = Setuju c.

Bobot nilai 3 = Netral d. Bobot nilai 2 = Tidak Setuju e. Bobot nilai 1 = Sangat Tidak Setuju Statistik Nonparametrik Statistik nonparametrik merupakan ilmu statistik yang mempertimbangkan jenis sebaran atau distribusi data, yaitu apakah data menyebar secara normal atau tidak. Statistik nonparametrik merupakan alternatif dari statistik parametrik ketika asumsi-asumsi yang mendasari dalam statistik parametrik tidak dapat terpenuhi.

Uji metode non parametrik atau bebas sebaran adalah salah satu model statistik inferensi yang biasanya digunakan dalam metode penelitian sosial untuk melakukan

analisis pada data berjenis nominal atau ordinal. Ciri-ciri dalam penelitian yang sesuai dengan ciri statistik nonparametrik antara lain : 1. **Data tidak berdistribusi normal** 2. Data bersifat nominal atau ordinal 3. Umumnya dilakukan pada penelitian sosial 4. Umumnya jumlah sampel kecil Dikarenakan metode statistik ini bersifat serbaguna dan memiliki banyak alternatif prosedur dalam pengaplikasiannya, maka terdapat banyak juga metode pengukuran dalam statistik nonparametrik.

Berikut ini adalah beberapa metode pengukuran yang digunakan dalam statistik nonparametrik (Supangat, 2010 : 362-390) : Kualitas Pelayanan (X) Tangibles Reliability Responsiveness Assurance Empathy Kepuasan Tamu (Y) Gambar 5: variabel penelitian Untuk skala pengukuran **yang digunakan dalam penelitian** ini, digunakan skala pengukuran ordinal, yaitu untuk membedakan kategori yang satu dengan kategori yang lainnya. Skala jenis ini digunakan untuk meranking responden dan juga variabel penelitian ke dalam urutan tingkat skala. Sedangkan skala yang digunakan adalah skala likert, antara lain : **a. Bobot nilai 5 = Sangat setuju b. Bobot nilai 4 = Setuju c.**

Bobot nilai 3 = Netral d. Bobot nilai 2 = Tidak Setuju e. Bobot nilai 1 = Sangat Tidak Setuju Statistik Nonparametrik Statistik nonparametrik merupakan ilmu statistik yang mempertimbangkan jenis sebaran atau distribusi data, yaitu apakah data menyebar secara normal atau tidak. Statistik nonparametrik merupakan alternatif dari statistik parametrik ketika asumsi-asumsi yang mendasari dalam statistik parametrik tidak dapat terpenuhi.

Uji metode nonparametrik atau bebas sebaran adalah salah satu model statistik inferensi yang biasanya digunakan dalam metode penelitian sosial untuk melakukan analisis pada data berjenis nominal atau ordinal. Ciri-ciri dalam penelitian yang sesuai dengan ciri statistik nonparametrik antara lain : 1. **Data tidak berdistribusi normal** 2. Data bersifat nominal atau ordinal 3. Umumnya dilakukan pada penelitian sosial 4. Umumnya jumlah sampel kecil Dikarenakan metode statistik ini bersifat serbaguna dan memiliki banyak alternatif prosedur dalam pengaplikasiannya, maka terdapat banyak juga metode pengukuran dalam statistik nonparametrik.

Berikut ini adalah beberapa metode pengukuran yang digunakan dalam statistik nonparametrik (Supangat, 2010 : 362-390) : 1. Koefisien Korelasi Spearman 2. Goodness of Fit Test 3. Rank Correlation Test (Spearman) 4. **Wilcoxon Signed Rank Test** Riedel Lamiah dkk, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan.....85 5. Mann Whitney Test 6. Kruskal Wallis 7. Independency Test 8. Lieliefors Test 9. Sign Test Data primer yang digunakan adalah data yang didapatkan secara langsung di lapangan dalam hal ini Hotel Aryaduta Manado.

Data- data tersebut antara lain data-data yang ber- hubungan dengan topik penelitian serta data yang dikumpulkan melalui kuesioner dalam penilaian kualitas pelayanan yang dibagikan kepada para tamu yang datang di Cakrawala Coffee Shop. Sedangkan data sekunder yang digunakan adalah data yang dikumpulkan berupa data-data hotel antara lain sejarah hotel, fasilitas hotel serta informasi-informasi tentang objek penelitian. Populasi dan Sampel Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2002 : 108). Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah para tamu hotel yang datang untuk makan dan minum di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002 : 109). Penelitian ini menggunakan probability sampling dimana dengan menggunakan kaidah dasar teori berkemungkinan sehingga diharapkan dapat mewakili karakteristik suatu populasi. Sedangkan untuk teknik penarikan sampel, digunakan teknik random sampling, dimana semua individu dalam populasi, baik secara individual atau berkelompok diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Random sampling yang juga diberi istilah pengambilan sampel secara rambang atau acak yaitu pengambilan sampel yang tanpa pilih-pilih dan didasarkan atas prinsip-prinsip matematis yang telah diuji dalam praktek.

Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah seluruh tamu yang datang ke hotel Aryaduta Manado, baik tamu yang menginap maupun tamu yang datang untuk berkunjung ke hotel tersebut dalam 3 bulan terakhir. Sedangkan untuk sampel, peneliti mengambil sampel terhadap para tamu Hotel Aryaduta Manado yang menggunakan fasilitas Cakrawala Coffee Shop, dengan asumsi jumlah total populasi sebesar 120 (rata-tara per hari pengunjung di Cakrawala Coffee Shop di luar event handle) dan yang akan diambil adalah $\pm 30\%$ sampel dari total populasi, total sampel tersebut berjumlah 35 sampel.

Metode Pengumpulan dan Analisis Data Observasi dilakukan sebagai salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu untuk mencatat informasi-informasi penting di lapangan ataupun juga setiap permasalahan yang ada di dalam operasional. Kuesioner (angket) digunakan dengan membagikan kuesioner penilaian yang bersifat tertutup kepada para tamu yang datang di hotel Aryaduta Manado, terlebih khusus di Cakrawala Coffee Shop. Waktu yang dimanfaatkan untuk pengumpulan data kuesioner adalah ± 2 minggu (14 hari) dengan membagikan 35 lembar kuesioner. Untuk atribut yang ada di dalam kuesioner sendiri didasarkan atas 5 dimensi penilaian SERVQUAL.

Selanjutnya metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisa deskriptif kuantitatif yaitu suatu bentuk analisis yang penyajiannya dalam angka-angka yang dapat diukur dan dihitung. Tingkat ukuran yang dipakai dalam

pengukuran adalah skala likert. Data-data yang telah dikumpul selanjutnya diolah dengan menggunakan alat analisa dan dihitung dengan menggunakan software SPSS 19 (Statistical Package for Social Science). Berikut adalah langkah-langkah dalam metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini : Analisis Data Dalam proses ini, pengumpulan data dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan pembagian kuesioner kepada para tamu hotel Aryaduta Manado.

Setelah kuesioner selesai dibagikan, setelah itu dilakukan pemetaan dan analisa kuesioner. Proses selanjutnya adalah melakukan tabulasi data antara lain scoring data kuesioner, setelah itu diadakan uji variabel dengan menggunakan uji korelasi, regresi linier serta uji hipotesis. 86 Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 2, Nomor 1, Januari 2015, hlm, 1 - 107 Uji Multikolinieritas Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara beberapa atau semua variabel independen dalam model regresi.

Jika dalam model terdapat multikolinearitas maka model tersebut memiliki kesalahan standar yang besar sehingga koefisien tidak dapat ditaksir dengan ketepatan yang tinggi. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya dengan melihat Variance Factor (VIF) pada model dengan nilai determinasi secara serentak (R^2), dan dengan melihat nilai eigenvalue dan condition index. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengujian Variance Inflation Factor (VIF) dan juga melihat nilai koefisien determinasi (R^2). Pengambilan keputusan : Nilai tolerance = Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance > 0.10 Terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance < 0.10 Nilai VIF (Variance Inflation Factor) = Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF < 10.00 Terjadi jika VIF 10.00 Uji Heteroskedastisitas Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier kesalahan pengganggu (e) mempunyai varians yang sama atau tidak dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Untuk menguji Heteroskedastisitas dapat diketahui dari nilai signifikan Rank antara masing-masing variabel independen dengan residualnya. Jika nilai signifikan lebih besar dari α (5%) maka tidak terdapat heteroskedastisitas, dan jika kecil α maka terdapat heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu Uji Park, Uji Glesjer, pola regresi, uji koefisien korelasi Spearman. Dalam penelitian ini digunakan metode pengujian Glejser, berikut adalah rumus uji Glejser :
.....(1) Dimana : $|e|$ = nilai absolut dari residual yang dihasilkan dari regresi model X_2 = variabel penjelas Bila variabel penjelas secara statistik mempengaruhi residual maka dapat dipastikan model ini memiliki masalah heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi Yang dimaksud dengan autokorelasi adalah "hubungan antara nilai-nilai yang dipisahkan satu sama lain dengan jeda waktu tertentu". Uji ini dikemukakan oleh

James Durbin dan Geoffrey Watson. Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode $t-1$. Model regresi yang baik adalah yang bebas dari autokorelasi. Uji Durbin Watson adalah tes yang paling sering digunakan dalam uji autokorelasi untuk mendeteksi terjadinya autokorelasi pada nilai residual (prediction errors) dari sebuah analisis regresi.

Penelitian ini juga menggunakan uji Durbin Watson berdasarkan tabel Durbin Watson. Rumus uji autokorelasi : Rumus uji autokorelasi :(2) Kriteria pengujian : Berikut ini adalah kriteria pengujian berdasarkan uji Durbin Watson : Science). Berikut adalah langkah- langkah dalam metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini : Analisis Data Dalam proses ini, pengumpulan data dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan pembagian kuesioner kepada para tamu hotel Aryaduta Manado. Setelah kuesioner selesai dibagikan, setelah itu dilakukan pemetaan dan analisa kuesioner.

Proses selanjutnya adalah melakukan tabulasi data antara lain scoring data kuesioner, setelah itu diadakan uji variabel dengan menggunakan uji korelasi, regresi linier serta uji hipotesis. Uji Multikolinieritas Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara beberapa atau semua variabel independen dalam model regresi. Jika dalam model terdapat multikolinearitas maka model tersebut memiliki kesalahan standar yang besar sehingga koefisien tidak dapat ditaksir dengan ketepatan yang tinggi.

Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF) pada model regresi, dengan melihat nilai koefisien determinasi secara serentak (R^2), dan dengan melihat nilai eigenvalue dan condition index. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengujian Variance Inflation Factor (VIF) dan juga melihat nilai koefisien determinasi (R^2). Pengambilan keputusan : Nilai tolerance = Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance > 0.10 Terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance < 0.10 Nilai VIF (Variance Inflation Factor) = Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF < 10.00 Terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF = Uji Heteroskedastisitas Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier kesalahan pengganggu (e) mempunyai varians yang sama atau tidak dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk menguji Heteroskedastisitas dapat diketahui dari nilai signifikan korelasi Rank Spearman antara masing-masing variabel independen dengan residualnya. Jika nilai signifikan lebih besar dari heteroskedastisitas, dan sebaliknya jika lebih kecil heteroskedastisitas.

Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu Uji Park, Uji Glesjer, melihat pola grafik regresi, dan uji koefisien korelasi Spearman. Dalam penelitian ini digunakan metode pengujian Glejser, berikut adalah rumus uji Glejser :

..... (1) Dimana : $|e|$ = nilai absolut dari residual yang dihasilkan dari regresi model X_2 = variabel penjelas Bila variabel penjelas secara statistik signifikan mempengaruhi residual maka dapat dipastikan model ini memiliki masalah heteroskedastisitas. $|e| = b_1 + b_2X_2 + v$ Uji Autokorelasi Yang dimaksud dengan autokorelasi adalah "hubungan antara nilai-nilai yang dipisahkan satu sama lain dengan jeda waktu tertentu". Uji ini dikemukakan oleh James Durbin dan Geoffrey Watson.

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t -1. Model regresi yang baik adalah yang bebas dari autokorelasi. Uji Durbin Watson adalah tes yang paling sering digunakan dalam uji autokorelasi untuk mendeteksi terjadinya autokorelasi pada nilai residual (prediction errors) dari sebuah analisis regresi. Penelitian ini juga menggunakan uji Durbin Watson berdasarkan tabel Durbin Watson. Rumus uji autokorelasi : Rumus uji autokorelasi :

(2) Kriteria pengujian : Berikut ini adalah kriteria pengujian berdasarkan uji Durbin Watson : Tabel 1: Kriteria Pengujian Autokorelasi Hipotesis Nol Keputusan Asumsi Tidak ada autokorelasi positif Ditolak $0 < d_l$ Tidak ada autokorelasi positif No decision $d_l < d < d_u$ Tidak ada autokorelasi negative Ditolak $4 - d_l < d < 4$ Tidak ada autokorelasi negative No decision $4 - d_u < d < 4 - d_l$ Tidak ada autokorelasi, positif atau negative Tidak ditolak $d_u < d < 4 - d_u$ Keterangan asumsi (Tabel Durbin Watson) : T = Jumlah sampel (n) k = Jumlah variabel d_L = Batas bawah Durbin Watson d_U = Batas atas Durbin Watson Daerah keputusan : $DW > -2$ = terdapat autokorelasi positif DW di antara -2 sampai +2 = tidak terdapat autokorelasi $DW > 2$ = terdapat autokorelasi negatif Uji Regresi Linier Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terikat (dependent variable).

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen, apabila nilai variabel Riedel Lamiah dkk, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan.....87 Tabel 1: Kriteria Pengujian Autokorelasi Hipotesis Nol Keputusan Asumsi Tidak ada autokorelasi positif Ditolak $0 < d_l$ Tidak ada autokorelasi positif No decision $d_l < d < d_u$ Tidak ada autokorelasi negative Ditolak $4 - d_l < d < 4$ Tidak ada autokorelasi negative No decision $4 - d_u < d < 4 - d_l$ Tidak ada autokorelasi, positif atau negative Tidak ditolak $d_u < d < 4 - d_u$ Keterangan asumsi (Tabel Durbin Watson) : T = Jumlah sampel (n) k = Jumlah variabel d_L = Batas bawah Durbin Watson d_U = Batas atas Durbin Watson Daerah keputusan : $DW > -2$ = terdapat autokorelasi positif DW di antara -2 sampai +2 = tidak terdapat autokorelasi $DW > 2$ = terdapat autokorelasi negatif Uji Regresi Linier Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terikat (dependent

variable).

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen, apabila nilai variabel Nilai regresi dihasilkan diuji statistik atau Apabila semua koefisien signifikan, persamaan regresi yang dihasilkan dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen jika nilai variabel independen ditentukan. Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana, dengan tujuan untuk menguji hubungan antar variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y).

Rumus regresi linier adalah sebagai berikut :(3) Dimana : Y = Variabel dependen (kepuasan tamu) a = Konstanta b = Koefisien regresi variabel X = Variabel independen (kualitas pelayanan) Nilai koefisien regresi yang dihasilkan harus diuji secara statistik signifikan atau tidak. Apabila semua koefisien signifikan, persamaan regresi yang dihasilkan dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen jika nilai variabel independen ditentukan. Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana, dengan tujuan untuk menguji hubungan antar variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y).

Rumus regresi linier adalah sebagai berikut :(3) Dimana : Y = Variabel dependen (kepuasan tamu) a = Konstanta b = Koefisien regresi variabel X = Variabel independen (kualitas pelayanan) Koefisien korelasi : 0,00 - 0,199 = sangat rendah 0,20 - 0,399 = rendah 0,40 - 0,599 = sedang 0,60 - 0,799 = kuat 0,80 - 1,000 = sangat kuat Koefisien Determinasi (R^2) : Koefisien determinasi pada regresi linier sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (R). $a = 5\%$ H_0 diolalai a 0.05 Hatri I si a 0.05 Uji Korelasi Spearman Korelasi bermanfaat untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel (kadang lebih dari dua variabel) dengan skala -skala tertentu, misalnya Pearson data harus berskala interval atau rasio; Spearman dan Kendall menggunakan skala ordinal; Chi Square menggunakan data nominal. Kuat lemah hubungan diukur diantara jarak (range) 0 sampai dengan 1. Korelasi mempunyai kemungkinan pengujian hipotesis dua arah (two tailed).

Dalam SPSS ada tiga metode korelasi sederhana (bivariate correlation) diantaranya Pearson Cor relation, Kendall's tau- b, dan Spearman Correlation. Analisis korelasi digunakan untuk melihat hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Penelitian ini menggunakan metode Spearman, dikarenakan penelitian ini menggunakan statistik nonparametrik. Spearman (dalam Supangat, 2010 : 362) mengungkapkan bahwa untuk menentukan besaran koefisien korelasi (tingkat

hubungan) dari dua variabel bebas dan variabel tidak bebas, dinyatakan dalam bentuk formulasi :

(4) $Y = a + b(X)$ Koefisien korelasi : 0,00 - 0,199 = sangat rendah 0,20 - 0,399 = rendah 0,40 - 0,599 = sedang 0,60 - 0,799 = kuat 0,80 - 1,000 = sangat kuat Koefisien Determinasi (R^2) : Koefisien determinasi pada regresi linier sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Secara sederhana determinasi dengan Koefisien (R). Tingkat signifikansi (α) : $\alpha = 0.05$ ($\alpha < 5\%$) H_0 ditolak bila $\text{sig.} > \alpha = 0.05$ H_a diterima bila $\text{sig.} > \alpha = 0.05$ Uji Korelasi Spearman Korelasi bermanfaat untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel (kadang lebih dari dua variabel) dengan skala-skala tertentu, misalnya Pearson data harus berskala interval atau rasio; Spearman dan Kendall menggunakan skala ordinal; Chi Square menggunakan data nominal. Kuat lemah hubungan diukur diantara jarak (range) 0 sampai dengan 1.

Korelasi mempunyai kemungkinan pengujian hipotesis dua arah 88 Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 2, Nomor 1, Januari 2015, hlm, 1 - 107 (two tailed). Dalam SPSS ada tiga metode korelasi sederhana (bivariate correlation) diantaranya Pearson Correlation, Kendall's tau-b, dan Spearman Correlation . Analisis korelasi digunakan untuk melihat hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Penelitian ini menggunakan metode Spearman, dikarenakan penelitian ini menggunakan statistik nonparametrik.

Spearman (dalam Supangat, 2010 : 362) mengungkapkan bahwa untuk besaran korelasi (tingkat hubungan) dari dua variabel bebas dan variabel tidak bebas, dinyatakan dalam bentuk formulasi :(4) Dimana : r = Koefisien korelasi b = Selisih ranking n = Jumlah data nilai r ($-1 = r = 1$) Koefisien korelasi : 0 – 0.55 = Hubungan tidak kuat 0.56 – 0.65 = Hubungan cukup kuat 0.66 – 0.75 = Hubungan kuat 0.76 – 0.99 = Hubungan sangat kuat 1 = Hubungan sempurna Tingkat signifikansi : Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%, maka dalam pengujian SPSS tingkat signifikansi digunakan 5% = 0.05), kriteria signifikansi untuk mengambil keputusan sebagai berikut: 1.

Jika signifikansi penelitian < 0.05 , maka hubungan (korelasi) kedua variabel signifikan 2. Jika signifikansi penelitian > 0.05 , maka hubungan (korelasi) kedua variabel tidak signifikan. Uji Wilcoxon Signed Rank Test Uji Wilcoxon Signed Rank Test sama dengan uji t 2 sampel berpasangan, namun ditujukan untuk distribusi data yang tidak normal atau parameter-parameter statistik tidak diketahui. Secara teori, pada uji ini dilakukan pengurutan (ranking) data terlebih dahulu. Pengujian ini dilakukan untuk membandingkan antara dua kelompok data yang saling berhubungan.

Uji ini memiliki kekuatan tes yang lebih dibandingkan dengan uji tanda (Sign Test). Berikut ini adalah rumus yang digunakan dalam uji Wilcoxon :(5) Dimana : N = Jumlah data T = Jumlah ranking dari nilai selisih yang negatif atau positif Taraf signifikansi : $\alpha = 0.05$ ($\alpha = 5\%$) Hipotesis : H_0 tidak terdapat perbedaan sebelum dan sesudah H_a terdapat perbedaan antara sebelum dan sesudah Kriteria pengujian : H_0 diterima dan H_a ditolak apabila nilai probabilitas > 0.05 H_a diterima dan H_0 ditolak apabila nilai probabilitas < 0.05 Definisi Operasional Variabel Definisi disini garis dalam poin-poin pernyataan yang dimuat dalam kuesioner penelitian.

Berikut ini adalah definisi dan variabel penelitian : Nilai koefisien regresi yang dihasilkan harus diuji secara statistik signifikan atau tidak. Apabila semua koefisien signifikan, persamaan regresi yang dihasilkan dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen jika nilai variabel independen ditentukan. Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana, dengan tujuan untuk menguji hubungan antar variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y).

Rumus regresi linier adalah sebagai berikut :(3) Dimana : Y = Variabel dependen (kepuasan tamu) a = Konstanta b = Koefisien regresi variabel X = Variabel independen (kualitas pelayanan) Koefisien korelasi : 0,00 - 0,199 = sangat rendah 0,20 - 0,399 = rendah 0,40 - 0,599 = sedang 0,60 - 0,799 = kuat 0,80 - 1,000 = sangat kuat Koefisien Determinasi (R^2) : Koefisien determinasi pada regresi linier sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (R). $\alpha = 5\%$ H_0 diolalai $\alpha = 0.05$ Hatri I si $\alpha = 0.05$ Uji Korelasi Spearman Korelasi bermanfaat untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel (kadang lebih dari dua variabel) dengan skala -skala tertentu, misalnya Pearson data harus berskala interval atau rasio; Spearman dan Kendall menggunakan skala ordinal; Chi Square menggunakan data nominal. Kuat lemah hubungan diukur diantara jarak (range) 0 sampai dengan 1. Korelasi mempunyai kemungkinan pengujian hipotesis dua arah (two tailed).

Dalam SPSS ada tiga metode korelasi sederhana (bivariate correlation) diantaranya Pearson Cor relation, Kendall's tau- b, dan Spearman Correlation. Analisis korelasi digunakan untuk melihat hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Penelitian ini menggunakan metode Spearman, dikarenakan penelitian ini menggunakan statistik nonparametrik. Spearman (dalam Supangat, 2010 : 362) mengungkapkan bahwa untuk menentukan besaran koefisien korelasi (tingkat hubungan) dari dua variabel bebas dan variabel tidak bebas, dinyatakan dalam bentuk formulasi :

(4) $Y = a + b(X)$ Dimana : r = Koefisien korelasi b = Selisih ranking n = Jumlah data nilai r (-1 = = Koefisien korelasi : 0 – 0.55 = Hubungan tidak kuat 0.56 – 0.65 = Hubungan cukup kuat 0.66 – 0.75 = Hubungan kuat 0.76 – 0.99 = Hubungan sangat kuat 1 = Hubungan sempurna Tingkat signifikansi : Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%, maka dalam pengujian SPSS tingkat signifikansi yadin es $\alpha=0.05$) dengan kriteria tingkat signifikansi untuk mengambil keputusan sebagai berikut: 1. Jika angka signifikansi hasil penelitian < 0.05 , maka hubungan (korelasi) kedua variabel signifikan 2. Jika angka signifikansi hasil penelitian > 0.05 , maka hubungan (korelasi) kedua variabel tidak signifikan.

Uji Wilcoxon Signed Rank Test Uji Wilcoxon Signed Rank Test sama dengan uji t 2 sampel berpasangan, namun ditujukan untuk distribusi data yang tidak normal atau parameter –parameter statistik tidak diketahui. Secara teori, pa da uji ini dilakukan pengurutan (ranking) data terlebih dahulu. Pengujian ini dilakukan untuk membandingkan antara dua kelompok data yang saling berhubungan. Uji ini memiliki kekuatan tes yang lebih dibandingkan dengan uji tanda (Sign Test). Berikut ini adalah rumus yang digunakan dalam uji Wilcoxon :

(5) Dimana : N = Jumlah data T = Jumlah ranking dari nilai selisih yang negatif atau positif Taraf signifikansi : $\alpha 0.05$ (=) Hipotesis : H_0 tidak terdapat perbedaan sebelum dan sesudah H_a terdapat perbedaan antara sebelum dan sesudah Kriteria pengujian : H_0 diterima dan H_a ditolak apabila nilai probabilitas > 0.05 H_a diterima dan H_0 ditolak apabila nilai probabilitas < 0.05 Definisi Operasional Variabel Definisi operasional disini adalah garis besar dalam poin -poin pernyataan yang dimuat dalam kuesioner penelitian.

Berikut ini adalah definisi operasional dan indikator variabel penelitian : Riedel Lamiah dkk, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan.....89 Tabel 2: Definisi operasional dan indikator variabel Variabel Dimensi Indikator X = Kualitas Pelayanan (Service Quality) Bukti langsung (Tangibles) 1. Fasilitas pendukung yang ada 2. Para pegawai/staff yang melayani 3. Perlengkapan pendukung 4. Peralatan yang tersedia 5. Letak yang strategis Kehandalan (Reliability) 1. Konsistensi pelayanan 2. Keakuratan dalam melayani 3. Handal dalam melakukan pekerjaan 4. Kemudahan tamu dalam menda- patkan pelayanan 5.

Keterampilan karyawan Daya Tanggap (Responsiveness) 1. Kesigapan staf dalam melayani tamu 2. Kecepatan staf dalam melayani se- tiap permintaan tamu 3. Penanganan keluhan tamu 4. Memberikan informasi yang tepat 5. Komunikasi yang efektif Jaminan (Assurance) 1. Kompetensi staf/karyawan 2. Kesopanan dalam pelayanan 3. Kredibilitas kerja staff 4. Jaminan pelayanan yang memuaskan 5. Memberikan rasa

aman kepada tamu Empati (Empathy) 1. Keramahan karyawan 2. Memberikan pelayanan yang adil dan merata 3. Pemahaman kepada tamu 4. Perhatian yang ditunjukkan kepada tamu 5. Kepekaan karyawan untuk mengerti keinginan tamu Y = Kepuasan Tamu Penilaian tamu terhadap pelayanan hotel 1.

Tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel Aryaduta Manado 2. Tamu berminat untuk datang kembali ke hotel Aryaduta Manado 3. Tamu merekomendasikan fasilitas hotel ke orang lain Sumber: Peneliti, 2013 195 HASIL DAN PEMBAHASAN Uji Multikolinieritas Setelah dilakukan input data ke dalam SPSS, dalam uji model regresi ini untuk mengetahui antara koefisien matriks antar independen, fit koefisien dan Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dalam tabel dan penjelasan berikut : Tabel 3: Koefisien determinasi uji ultikolinieritas Variabel R R Square Kualitas Pelayanan .854a .730 a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan b.

Dependent Variable: Kepuasan Tamu Berdasarkan output SPSS dalam tabel di atas, dapat bahwa R^2 koefisien determinasi sebesar 0.73 atau 73%. Dari nilai tersebut berarti lebih besar dari nilai toleransi ($0.73 > 0.10$), maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi permasalahan multikolinieritas. nilai determinasi (R^2) sangat tinggi dan variabel independennya berada dalam posisi signifikan, hal ini berarti tidak ada indikasi bahwa terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

Selanjutnya adalah melihat hasil dari nilai Variance Factor (VIF) pada model regresi. Hasil uji VIF dalam SPSS dapat dilihat dalam tabel berikut : Tabel 4: Hasil Uji VIF Variabel Collinearity Statistics Tolerance VIF 1 Kualitas Pelayanan 1.000 1.000 a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Dalam tabel output SPSS di atas, dapat dilihat bahwa nilai VIF pada variabel independen berada pada nilai 1.00 atau lebih kecil dari 10.00 ($1.00 < 10.00$). Dari parameter tersebut dapat diketahui bahwa pada variabel independen dalam penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas Penelitian ini menggunakan uji heteros- kedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi yang akan digunakan terdapat kesalahan pengganggu atau tidak. Jika nilai signifikansi variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Tabel 5: Hasil Uji Heteroskedastisitas a. Dependent Variable: Abresid Berdasarkan output SPSS dalam tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai R^2 atau koefisien determinasi sebesar 0.73 atau 73%. Dari nilai tersebut berarti lebih besar dari nilai toleransi ($0.73 > 0.10$), maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi permasalahan multikolinieritas.

Dikarenakan nilai koefisien determinasi (R^2) sangat tinggi dan variabel independennya berada dalam posisi signifikan, hal ini berarti tidak ada indikasi bahwa terjadi

multikolinieritas antar variabel independen. Selanjutnya adalah melihat hasil dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada model regresi. Hasil uji VIF dalam SPSS dapat dilihat dalam tabel berikut : Tabel 4: Hasil Uji VIF Variabel Collinearity Statistics Tolerance VIF 1 Kualitas Pelayanan 1.000 1.000 a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Dalam tabel output SPSS di atas, dapat dilihat bahwa nilai VIF pada variabel independen berada pada nilai 1.00 atau lebih kecil dari 10.00 ($1.00 < 10.00$).

Dari parameter tersebut dapat diketahui bahwa pada variabel independen dalam penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinieritas. Uji Heteroskedastisitas Penelitian ini menggunakan uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi yang akan digunakan terdapat kesalahan pengganggu atau tidak. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Tabel 5: Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Unstandardized Coefficients t Sig. B Std. Error 1 (Constant) .956 1.066 .897 .376 Kualitas Pelayanan -.003 .011 -.290 .774 a. Dependent Variable: Abresid Dari hasil output SPSS di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan memiliki nilai 0.774, dimana hasil tersebut melebihi 0.05 yang menjadi nilai signifikansi dalam uji heteroskedastisitas, hal ini berarti tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Autokorelasi Uji ini dilakukan untuk mendeteksi masalah yang timbul akibat residual (kesalahan pengganggu) dari penelitian/pengamatan yang dilakukan. Untuk hasil pengujian autokorelasi berdasarkan pengujian Durbin Watson terhadap data penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah. Tabel 6: Hasil Uji Autokorelasi Model R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate Durbin-Watson 1 .854a .730 .722 .861 1.351 a. Predictors: (Constant), Kualitas b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu 90 Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 2, Nomor 1, Januari 2015, hlm, 1 - 107 Riedel Lamiah dkk, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan.....91 Dari hasil output SPSS di atas, dapat dilihat bahwa signifikansi kualitas pelayanan memiliki nilai 0.774, dimana hasil tersebut melebihi 0.05 yang menjadi nilai signifikansi uji hal ini berarti tidak terjadi masalah heteros- kedastisitas pada model regresi.

Uji Autokorelasi Uji ini dilakukan untuk mendeteksi masalah yang timbul akibat residual (kesalahan peng- ganggu) dari penelitian/pengamatan yang dilakukan. Untuk hasil pengujian autokorelasi berdasarkan pengujian Durbin Watson ter- hadap data penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah. Tabel 6: Hasil Uji Autokorelasi a. Predictors: (Constant), Kualitas b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Berdasarkan output SPSS dalam tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai R^2 atau koefisien determinasi sebesar 0.73 atau 73%. Dari nilai tersebut berarti lebih besar dari nilai toleransi ($0.73 > 0.10$), maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi permasalahan

multikolinieritas.

Dikarenakan nilai koefisien determinasi (R^2) sangat tinggi dan variabel independennya berada dalam posisi signifikan, hal ini berarti tidak ada indikasi bahwa terjadi multikolinieritas antar variabel independen. Selanjutnya adalah melihat hasil dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada model regresi. Hasil uji VIF dalam SPSS dapat dilihat dalam tabel berikut : Tabel 4: Hasil Uji VIF Variabel Collinearity Statistics Tolerance VIF 1 Kualitas Pelayanan 1.000 1.000 a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Dalam tabel output SPSS di atas, dapat dilihat bahwa nilai VIF pada variabel independen berada pada nilai 1.00 atau lebih kecil dari 10.00 ($1.00 < 10.00$).

Dari parameter tersebut dapat diketahui bahwa pada variabel independen dalam penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinieritas. Uji Heteroskedastisitas Penelitian ini menggunakan uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi yang akan digunakan terdapat kesalahan pengganggu atau tidak. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Tabel 5: Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Unstandardized Coefficients t Sig. B Std. Error 1 (Constant) .956 1.066 .897 .376 Kualitas Pelayanan -.003 .011 -.290 .774 a. Dependent Variable: Abresid Dari hasil output SPSS di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan memiliki nilai 0.774, dimana hasil tersebut melebihi 0.05 yang menjadi nilai signifikansi dalam uji heteroskedastisitas, hal ini berarti tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Autokorelasi Uji ini dilakukan untuk mendeteksi masalah yang timbul akibat residual (kesalahan pengganggu) dari penelitian/pengamatan yang dilakukan. Untuk hasil pengujian autokorelasi berdasarkan pengujian Durbin Watson terhadap data penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah. Tabel 6: Hasil Uji Autokorelasi Model R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate Durbin-Watson 1 .854a .730 .722 .861 1.351 a. Predictors: (Constant), Kualitas b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Dari hasil output SPSS di atas, dapat dilihat bahwa nilai Durbin Watson (DW) yang dihasilkan dalam model regresi adalah sebesar 1.351.

Dari tabel Durbin Watson dengan tingkat α 5% jumlah $n = 35$ serta $k = 2$ (jumlah variabel independen), maka diperoleh nilai dL sebesar 1.3433 dan dU sebesar 1.5191. Karena nilai DW (1.351) berada di bawah nilai dL dan dU ($DW < dL \ \& \ dU$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi (autokorelasi ditolak). Hasil Analisis Hasil pengujian hubungan, pengaruh dan juga uji hipotesis penelitian untuk memperoleh hasil dari penelitian yang dilakukan, apakah memang kualitas pelayanan yang diterapkan di hotel Aryaduta Manado terlebih khusus di Cakrawala

Coffee Shop memiliki hubungan dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Analisis Korelasi Spearman Untuk melihat apakah ada hubungan dan seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan (X) dengan tingkat kepuasan tamu (Y), maka dilakukan uji korelasi Spearman.

Dibawah ini adalah hasil dari luaran SPSS berdasarkan perhitungan data uji korelasi Spearman : Tabel 7: Hasil Uji Korelasi Spearman **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) . a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 35 bootstrap samples Dari hasil output SPSS di atas, dapat dilihat bahwa nilai Durbin Watson (DW) yang dihasilkan dalam model regresi adalah sebesar 1.351. Dari tabel Durbin Watson dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0.05$ maka diperoleh nilai d_L sebesar 1.3433 dan d_U sebesar 1.5191. Karena nilai DW (1.351) berada di bawah nilai d_L dan d_U ($DW < d_L \& d_U$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi (autokorelasi ditolak).

Hasil Analisis Hasil pengujian hubungan, pengaruh dan juga uji hipotesis penelitian untuk memperoleh hasil dari penelitian yang dilakukan, apakah memang kualitas pelayanan yang diterapkan di hotel Aryaduta Manado terlebih khusus di Cakrawala Coffee Shop memiliki hubungan dan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Analisis Korelasi Spearman Untuk melihat apakah ada hubungan dan seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan (X) dengan tingkat kepuasan tamu (Y), maka dilakukan uji korelasi Spearman.

Dibawah ini adalah hasil dari luaran SPSS berdasarkan perhitungan data uji korelasi Spearman : Tabel 7: Hasil Uji Korelasi Spearman Kualitas Pelayanan Kepuasan Tamu Spearman's rho Kualitas Pelayanan Koefisien Korelasi 1.000 .694 Signifikansi (2-tailed) .000 Jumlah Sampel (n) 35 35 Kepuasan Tamu Koefisien Korelasi .694 1.000 Signifikansi (2-tailed) .000 . Jumlah Sampel (n) 35 35 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 35 bootstrap samples Dari hasil output SPSS di atas, dapat dilihat beberapa hasil seperti yaitu: Koefisien korelasi Dalam tabel uji korelasi Spearman di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0.69. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu berada di antara nilai 0.66 – 0.75, yang berarti memiliki hubungan yang kuat.

Berdasarkan hasil signifikansi, tabel luaran SPSS menunjukkan nilai signifikansi korelasi sebesar 0.00. Nilai signifikansi berada lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu $\alpha = 0.05$ ($0.00 < 0.05$) H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh dari variabel independen, yang dalam hal ini kualitas pelayanan (dimensi SERVQUAL) terhadap

variabel dependen yang dalam hal ini tingkat kepuasan tamu, dapat dilihat dari hasil output SPSS berdasarkan uji regresi linier yaitu: Koefisien Regresi Linier Tabel 8: Koefisien Regresi Linier Variabel R² Adjusted R Square Std. Error of the Estimate Kualitas Pelayanan .854a .730 .722 .861 92 Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 2, Nomor 1, Januari 2015, hlm, 1 - 107 sebesar Nilai berada kecil tingkat yang yaitu = (0.00 0.05). ini tingkat hubungan (korelasi) antara kedua variabel berada pada posisi signifikan.

Analisis Regresi Linier Untuk mengetahui akan pengaruh dari variabel independen, yang dalam hal ini kualitas pelayanan (dimensi SERVQUAL) terhadap variabel dependen yang dalam hal ini tingkat kepuasan tamu, dapat dilihat dari hasil output SPSS berdasarkan uji regresi linier yaitu: Dari hasil output SPSS di atas, dapat dilihat beberapa hasil seperti yaitu: Koefisien korelasi Dalam tabel uji korelasi Spearman di atas dapat dilihat nilai korelasi 0.69. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu berada di antara nilai 0.66 – 0.75, yang berarti memiliki hubungan yang kuat.

Berdasarkan signifikansi, luaran SPSS nilai korelasi Koefisien Regresi Linier Tabel 8: Koefisien Regresi Linier a. Predictors: (Constant), Kualitas b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Dari hasil output SPSS di atas, dapat dilihat bahwa nilai Durbin Watson (DW) yang dihasilkan dalam model regresi adalah sebesar 1.351. Dari tabel Durbin Watson dengan tngkatsgnifins n umlh an srt =2 javaibl ndepen) maka diperoleh nilai dL sebesar 1.3433 dan dU sebesar 1.5191. Karena nilai DW (1.351) berada di bawah nilai dL dan dU (DW < dL & dU), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi (autokorelasi ditolak).

Hasil Analisis Hasil pengujian hubungan, pengaruh dan juga uji hipotesis penelitian untuk memperoleh hasil dari penelitian yang dilakukan, apakah memang kualitas pelayanan yang diterapkan di hotel Aryaduta Manado terlebih khusus di Cakrawala Coffee Shop memiliki hubungan dan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Analisis Korelasi Spearman Untuk melihat apakah ada hubungan dan seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan (X) dengan tingkat kepuasan tamu (Y), maka dilakukan uji korelasi Spearman.

Dibawah ini adalah hasil dari luaran SPSS berdasarkan perhitungan data uji korelasi Spearman : Tabel 7: Hasil Uji Korelasi Spearman Kualitas Pelayanan Kepuasan Tamu Spearman's rho Kualitas Pelayanan Koefisien Korelasi 1.000 .694 Signifikansi (2-tailed) .000 Jumlah Sampel (n) 35 35 Kepuasan Tamu Koefisien Korelasi .694 1.000 Signifikansi (2-tailed) .000 . Jumlah Sampel (n) 35 35 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 35 bootstrap

samples Dari hasil output SPSS di atas, dapat dilihat beberapa hasil seperti yaitu: Koefisien korelasi Dalam tabel uji korelasi Spearman di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0.69. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu berada di antara nilai 0.66 – 0.75, yang berarti memiliki hubungan yang kuat.

Berdasarkan hasil signifikansi, tabel luaran SPSS menunjukkan nilai signifikansi korelasi sebesar 0.00. Nilai signifikansi berada lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu $\alpha = 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa dua variabel berada pada posisi signifikan. Analisis Regresi Linier Untuk mengetahui akan pengaruh dari variabel independen, yang dalam hal ini kualitas pelayanan (dimensi SERVQUAL) terhadap variabel dependen yang dalam hal ini tingkat kepuasan tamu, dapat dilihat dari hasil output SPSS berdasarkan uji regresi linier yaitu: Koefisien Regresi Linier Tabel 8: Koefisien Regresi Linier Variabel R R² Adjusted R Square Std. Error of the Estimate Kualitas Pelayanan .854a .730 .722 .861 Dari hasil luaran SPSS di atas, dapat dilihat bahwa koefisien (R) 0.85, dari nilai tersebut diinterpretasikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan tamu sangat kuat. Melalui tabel ini juga dapat diketahui nilai koefisien (R²) 0.73 73%.

Dari nilai tersebut dapat ditafsirkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan tamu dengan kontribusi sebesar 73%, dan 27% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan. Tabel 9: Persamaan Regresi Linier Tabel 8: Koefisien Regresi Linier Variabel R R² Adjusted R Square Std. Error of the Estimate Kualitas Pelayanan .854a .730 .722 .861 a. Predictors: (Constant), Kualitas b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Dari hasil luaran SPSS di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.85, dari nilai tersebut diinterpretasikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan tamu sangat kuat.

Melalui tabel ini juga dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0.73 atau 73%. Dari nilai tersebut dapat ditafsirkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan tamu dengan kontribusi sebesar 73%, dan 27% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai konstanta (a) adalah sebesar 0.633, dan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b) sebesar 0.158. Hasil tersebut menggambarkan persamaan regresi ; $Y = 0.633 + 0.158 X$.

Dikarenakan nilai koefisien regresi b 0.158 (positif), maka model regresi bernilai positif atau searah, artinya bahwa jika kualitas pelayanan (X) bernilai positif, maka akan berpengaruh positif juga terhadap kepuasan tamu (Y) di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Hasil dari taraf signifikansi dari model regresi linier dilihat pada

tabel dibawah ini : Tabel 10: Nilai Signifikansi Regresi Linier Model Sum of Squares df Signifikan 1 Regresi 66.202 1 .000a Residual 24.484 33 Total 90.686 34 a.

Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Berdasarkan tabel uji F di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0.00. Berdasarkan tingkat signifikansi yang ditentukan ($\alpha < 0.05$) direkaniai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi $0.00 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Uji Wilcoxon Signed Rank Test Untuk pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan uji dua sampel berpasangan dengan menggunakan alat uji statistik Wilcoxon.

Berikut adalah hasil uji hipotesis berdasarkan output SPSS dengan hipotesis : H_0 = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Tabel 9: Persamaan Regresi Linier Variabel Unstandardized Coefficients B Std. Error 1 (Constant) .633 1.691 Kualitas Pelayanan .158 .017 a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai konstanta (a) adalah sebesar 0.633, dan nilai regresi kualitas pelayanan (b) sebesar 0.158. Hasil tersebut menggambarkan persamaan regresi ; $Y = 0.633 + X$. nilai regresi b 0.158 (positif), maka model regresi bernilai positif atau searah, artinya bahwa jika kualitas pelayanan (X) bernilai positif, maka akan berpengaruh positif juga terhadap kepuasan tamu (Y) di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado.

Hasil dari taraf signifikansi dari model regresi linier dilihat pada tabel dibawah ini : Riedel Lamiah dkk, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan.....93 Tabel 10: Nilai Signifikansi Regresi Linier a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Tabel 8: Koefisien Regresi Linier Variabel R R² Adjusted R Square Std. Error of the Estimate Kualitas Pelayanan .854a .730 .722 .861 a. Predictors: (Constant), Kualitas b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Dari hasil luaran SPSS di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.85, dari nilai tersebut diinterpretasikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan tamu sangat kuat.

Melalui tabel ini juga dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0.73 atau 73%. Dari nilai tersebut dapat ditafsirkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan tamu dengan kontribusi sebesar 73%, dan 27% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai konstanta (a) adalah sebesar 0.633, dan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b) sebesar 0.158. Hasil tersebut menggambarkan pers

amaan regresi ; $Y = 0.633 + 0.158 X$.

Dikarenakan nilai koefisien regresi b 0.158 (positif), maka model regresi bernilai positif atau searah, artinya bahwa jika kualitas pelayanan (X) bernilai positif, maka akan berpengaruh positif juga terhadap kepuasan tamu (Y) di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Hasil dari taraf signifikansi dari model regresi linier dilihat pada tabel dibawah ini : Tabel 10: Nilai Signifikansi Regresi Linier Model Sum of Squares df Signifikansi 1 Regresi 66.202 1 .000a Residual 24.484 33 Total 90.686 34 a.

Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Berdasarkan tabel uji F di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0.00. Berdasarkan tingkat signifikansi $\alpha < 0.05$ direkan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi $0.00 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Uji Wilcoxon Signed Rank Test Untuk pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan uji dua sampel berpasangan dengan menggunakan alat uji statistik Wilcoxon.

Berikut adalah hasil uji hipotesis berdasarkan output SPSS dengan hipotesis : H_0 = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Tabel 9: Persamaan Regresi Linier Variabel Unstandardized Coefficients B Std. Error 1 (Constant) .633 1.691 Kualitas Pelayanan .158 .017 a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Berdasarkan tabel uji F di atas, dapat dilihat bahwa signifikansi sebesar 0.00. tingkat yang ditetapkan $\alpha 5\% <$ dikarenakan signifikansi kecil taraf $0.00 < 0.05$, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas terhadap kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado.

Uji Wilcoxon Signed Rank Test Untuk pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan uji dua sampel berpasangan dengan menggunakan alat uji statistik Wilcoxon. Berikut adalah hasil uji hipotesis berdasarkan output SPSS dengan hipotesis : H_0 = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan tingkat tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. H_a = Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan tingkat tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Tabel 11: Uji Hipotesis Dua Sisi Dengan Uji Wilcoxon Kepuasan Tamu – Kualitas Pelayanan $Z = -5.220$ a Asymp. Sig. (2-tailed) .000 a.

Based on positive ranks. b. Wilcoxon Signed Ranks Test Dari hasil uji Wilcoxon diatas, dapat dilihat pada baris Asymp. Sig. dalam pengujian dua sisi bahwa nilai probabilitas adalah sebesar 0.00. Hal ini berarti nilai probabilitas lebih kecil dari taraf signifikansi

($0.00 < 0.05$) yang berarti dapat disimpulkan dugaan bahwa kualitas pelayanan secara terhadap tingkat kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Dengan kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak ($0.00 < 0.05$).

Melalui beberapa hasil analisa yang telah dilakukan dari data yang sudah terkumpul, dapat diketahui beberapa hasil yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu: Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu dengan pengukuran Korelasi Spearman, bahwa koefisien korelasi sebesar 0.69 ($0.66 - 0.75 =$ hubungan kuat) yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado. Besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu dilakukan melalui pengukuran regresi linier sederhana.

Hasil yang didapatkan adalah nilai koefisien (R^2) 73%, berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki andil sebesar 73% terhadap kepuasan tamu. 94 Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 2, Nomor 1, Januari 2015, hlm, 1 - 107 Hal tersebut membuktikan bahwa para tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado setuju bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh para staf sangat mempengaruhi akan kepuasan yang didapatkan oleh para tamu hotel tersebut.

Gambaran di atas menyimpulkan bahwa dengan tingginya kepuasan tamu yang diperoleh, maka dapat dibuktikan bahwa staf Cakrawala Coffee Shop sudah memberikan pelayanan yang berkualitas bagi para tamu hotel Aryaduta Manado. KESIMPULAN Setelah melakukan serangkaian analisa terhadap data penelitian yang sudah dilakukan dengan bantuan SPSS, maka didapatkan beberapa kesimpulan yaitu bahwa berdasarkan uji asumsi klasik yang dilakukan antara lain uji multikolinieritas, heteroskedastisitas dan uji autokorelasi, tidak ditemukan permasalahan untuk dijadikan alasan tidak melakukan analisa regresi.

Untuk menyatakan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, uji korelasi Spearman menggambarkan hasil koefisiensi sebesar yang berarti kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat. Untuk tingkat signifikansi korelasi menunjukkan nilai 0.00 yang berarti korelasi antar kedua variabel berada pada signifikan. tersebut terdapat hubungan yang berarti antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado.

Pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado melalui uji regresi linier memperoleh hasil 73% atas nilai determinasi yang kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 73% terhadap kepuasan tamu dan sisanya adalah berasal dari faktor lain. Sedangkan persamaan regresi yang

dihasilkan adalah $Y = 0.633 + 0.158 X$ yang berarti pengaruh yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan mengarah ke sisi yang positif terhadap kepuasan tamu. Hasil tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado, yaitu sebesar 73%.

Berdasarkan uji hipotesis, uji Wilcoxon membuktikan bahwa nilai probabilitas sebesar 0.00, yang berarti lebih dari signifikansi. Dapat disimpulkan bahwa dugaan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Cakrawala Coffee Shop Hotel Aryaduta Manado adalah benar. Hal tersebut berarti sejauh ini, para staf Cakrawala Coffee Shop sudah berhasil memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kesimpulan ini menghasilkan rekomendasi bagi pihak hotel harus memperhatikan kualitas pelayanan sebagai suatu hal yang sangat fundamental bagi untuk semakin lebih berkembang dan memiliki banyak loyalis. Dengan semakin meningkatkan berbagai aspek yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, maka dari usaha tersebut dipastikan akan semakin membuat para tamu merasa puas atas apa yang mereka dapatkan selama menggunakan fasilitas Hotel Aryaduta Manado, terlebih khusus bagi Cakrawala Coffee Shop. Berdasarkan kejadian tersebut bukan tidak mungkin akan membuat para loyalis Hotel Aryaduta Manado akan semakin bertambah. DAFTAR PUSTAKA Agustyn, R.R. (2012).

"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" (Skripsi). Semarang : Universitas Diponegoro. Anonym."t.t". Pengukuran Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual. Tersedia : <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html> (diakses tanggal 20 Juli 2013, 10.20) Arikunto, Suharsimi. (2002). Prosedur Penelitian "Suatu pendekatan praktek", Edisi Revisi V. Jakarta : Rineka Cipta. Aryanni, Nafeesa. (2010). "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Canda Comedy Café Jakarta". (Skripsi). Bogor : Institut Pertanian Bogor. Astriani, D. (2008).

"Analisis Kepuasan Pelanggan Restoran Guruh 7, Bogor" Riedel Lamiah dkk, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan.....95 (Skripsi). Bogor : Institut Pertanian Bogor. Buchori, Andika. (2006). "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Pada Hotel Holiday Inn Bandung". (Skripsi). Bogor : Institut Pertanian Bogor. Buttle, Francis. (1996). ' Servqual : review, critique, research agenda ', European Journal of Marketing, Vol. 30 No. 1, 1996, pp. 8-32. Fathoni, Abdurrahmat. (2006). Metode penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta : Rineka Cipta. Fecikova, Ingrid. (2004). An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction . TQM Magazine. 16 (1) : pp.

57-68 Janie, Dyah N.A. (2012). Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan

SPSS. Semarang : Semarang University Press Juwaheer, Thanika Devi. (2004). 'Exploring international tourist's perceptions of hotel by a SERVQUAL approach – a case study of Mauritius', *Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 5, pp. 350 – 364. Kotler, Philip dan Paul N. Bloom. (1998). **Teknik Dan Strategi Memasarkan Jasa** Profesional, Terjemahan Wilhelmus D. Bakuwatun. Jakarta : Intermedia. Lovelock, Christoper., (1999). *Service Marketing and Management* . Prentice Hall International, Inc. New Jersey. Manurung, H. dan Tarmoezi T. 2002.

Manajemen Office Cetakan Pertama. Bekasi : Penerbit Megapoin. Martono, Nanang. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisa Isi dan Analisis Data* Jakarta Raja Persada. Sahney, Sangeeta, Banwet, Devinder Kumar, and Karunes, Sabita. (2003). 'Enhancing quality in education: application of quality function deployment – an industry perspective', *Work Study*, Vol. 52, No. 6, pp. 297 – 309. Sahney, Sangeeta, Banwet, D.K., and Karunes, S. (2004). 'A SERVQUAL and QFD approach to total quality education : a student perspective', *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 53, No. 2, pp. 143 – 166. Santoso, Singgih (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*.

Jakarta: PT Elex Media Komputindo. Sihite Richard. (2003). **Pengetahuan Dasar Sekolah Menengah Kejuruan Dan Pendidikan Program Diploma** Jurusan Perhotelan, Food Service (Tata Hidang). Surabaya : SIC. SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 34/HK163/MPPT-87. Soekresno. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel* . Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Sohail, M. Shadiq. (2003). ' Service quality in hospitals: more favourable than you might think', *Managing Service Quality*, Vol. 13, No. 3, pp. 197 – 205. Sujalwo et al. (2008). " Servqual Sebagai Salah Satu Alat Ukur Kualitas Pelayanan Masjid Al-Amin Metuk Kidul Klaten". *WARTA*, Vol .11, No. 1, (Maret 2008) Hal. 32 – 44 Sugiarto Endar dan Sulattringrum Sri. (2003). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*.

Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Sugiyono. (2006). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta. Sulastiyono, Agus. (2008). *Manajemen Penye- lenggaraan Hotel , Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi*. Bandung : Alfabeta. Supa'at. (2007). "Analisis **Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Graha Cakra** Malang". (Skripsi). Malang : Universitas Islam Negeri Malang. Supangat, Andi. (2010). *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Non- parametrik*. Jakarta : Penerbit Prenada Media Group. Sutomo, Maskuri. (2012). **Kepuasan Pelanggan Menginap Di Hotel Berbintang Di Daerah** Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 6, No.

1, 96 **Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Volume 2, Nomor 1, Januari 2015, hlm, 1 - 107** Hal 79-93. Tjiptono, Fandi. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*.

Yogyakarta: Penerbit Andi. _____. (2008). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi
Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman and Leonard L. Berry, Delivering Quality Service, The Free Press, New York , 1990. Wimonono, Yusuf. (2005). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Alfa Retailindo TBK Di Surakarta". (Tesis). Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta. Wjowasito dan Poerwodarminto. "t.t". Pengertian Klasifikasi Makan.Tersedia:<http://www.pariwisatadanteknologi.blogspot.com/2010/06/pengertian—dan-klasifikasi-rumah-makan.html> tanggal 30 Juli 2013, 11.40)

INTERNET SOURCES:

<1% - <http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/43/95>
<1% - <http://www.jurnal.polimdo.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/102/131>
<1% - <http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/43>
<1% - <https://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/43/95>
<1% -
[https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/324901/\(Jurnal\)ANALISIS-KUALITAS-PELAYANAN-KEPUASAN-DAN-PEMANFAATAN.pdf](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/324901/(Jurnal)ANALISIS-KUALITAS-PELAYANAN-KEPUASAN-DAN-PEMANFAATAN.pdf)
<1% - <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/IPEM442903-M1.pdf>
<1% -
<https://adoc.pub/bab-ii-tinjauan-pustaka-seiring-dengan-berjalannya-waktu-dan.html>
<1% - http://repository.uin-suska.ac.id/15368/7/7.%20BAB%20II_2018106KOM.pdf
<1% - <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/download/498/391>
<1% - <https://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/39/92>
<1% -
<https://adoc.pub/analisis-hubungan-kualitas-pelayanan-dan-tingkat-kepuasan-pe.html>
<1% - <https://repository.uir.ac.id/3308/5/bab2.pdf>
<1% - <https://blog.ub.ac.id/idiputri/2012/03/06/klasifikasi-produk/>
<1% -
<https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/1135/32-44.pdf;sequence=1>
<1% - http://eprints.undip.ac.id/40555/9/BAB_2_TINJAUAN_PUSTAKA.pdf
<1% - http://www.jurnal.upi.edu/file/Prima_Naomi.pdf
<1% - <https://sarjanaekonomi.co.id/jasa/>
<1% - <https://eprints.umm.ac.id/41451/6/BAB%20II.pdf>
<1% - <http://repository.stei.ac.id/8704/4/BAB%202.pdf>
<1% -
<https://doputsi.blogspot.com/2015/03/contoh-makalah-kualitas-pelayanan-dan.html>
<1% -
<https://123dok.com/article/kualitas-pelayanan-dan-customer-service-landasan-teori.dy46dx9z>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/336417536_Pengukuran_Layanan_Pada_Aplika
si_Mobile_JKN_Menggunakan_Metode_Servqual](https://www.researchgate.net/publication/336417536_Pengukuran_Layanan_Pada_Aplika_si_Mobile_JKN_Menggunakan_Metode_Servqual)

<1% -

https://www.researchgate.net/publication/235313579_SERVQUAL_review_critique_research_agenda

<1% - http://eprints.undip.ac.id/81322/3/BAB_II.pdf

<1% - <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/jeba/article/viewFile/1538/1547>

<1% - <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek/article/viewFile/846/779>

<1% - https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/906/5/128600184_file5.pdf

<1% - <http://repository.iainkudus.ac.id/1144/5/5.%20BAB%202.pdf>

<1% - <https://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/download/618/358>

<1% - <http://eprints.perbanas.ac.id/1305/4/BAB%20II.pdf>

1% - [https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/236565/document-\(2\).pdf](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/236565/document-(2).pdf)

<1% -

<https://media.neliti.com/media/publications/92134-ID-analisis-kepuasan-pelanggan-dengan-import.pdf>

<1% - <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/janis/article/viewFile/12719/9530>

<1% - <https://core.ac.uk/download/pdf/189575613.pdf>

<1% - <https://repository.nusamandiri.ac.id/index.php/unduh/item/16866/BAB-II.pdf>

<1% -

<https://text-id.123dok.com/document/8yd7990gy-prinsip-dasar-kepuasan-pelanggan-proses-mengetahui-harapan-pelanggan.html>

<1% -

https://www.researchgate.net/profile/I-Putu-Artaya/publication/330901915_Mengukur_Perbedaan_Tingkat_Kepuasan_Pengguna_Perangkat_Seluler_Dan_Non_Seluler_Menggunakan_Pendekatan_Uji_Mann_Whitney-U/links/5c5ab701299bf1d14caf74b3/Mengukur-Perbedaan-Tingkat-Kepuasan-Pengguna-Perangkat-Seluler-Dan-Non-Seluler-Menggunakan-Pendekatan-Uji-Mann-Whitney-U.pdf

1% - <http://eprints.umg.ac.id/1896/3/BAB%20II.pdf>

<1% -

https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/257465/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf

<1% - <https://jmbr.ppm-school.ac.id/index.php/jmbr/article/download/67/53>

<1% - <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/pwk/article/download/11549/8899>

<1% -

<https://123dok.com/document/zk0gp94y-adln-perpustakaan-universitas-airlangga-bab-i-pendahuluan-kalau-dulu-itu-belum-ada-tempat-yang-dinamakan-coffee-shop-karena.html>

<1% - <https://www.pengertianesia.my.id/pengertian-coffee-shop/>

<1% - <https://tugaspariwisata.blogspot.com/2011/08/pengertian-rumah-makan.html>

<1% - <https://www.prosehat.com/artikel/artikelkesehatan/menu-makanan-sehat-untuk-makanan-sehari-hari>

<1% - <https://eprints.umm.ac.id/53108/4/BAB%20III.pdf>

<1% - <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/416>

<1% - <http://repo.unsrat.ac.id/3335/1/JURNAL%20BELINDA%20DOTULONG.pdf>

<1% - <http://etheses.uin-malang.ac.id/704/8/08510076%20Bab%204.pdf>

<1% - http://repository.upi.edu/3272/6/S_MRL_0901515_Chapter3.pdf

<1% - <https://jasastatistikbandung.com/2020/04/05/statistik-parametrik-dan-non-parametrik/>

<1% - <https://mitrothemaks.wordpress.com/2012/03/12/statistik-non-parametrik/>

<1% - <https://geospasialis.com/teknik-sampling/>

<1% - <https://konsultansps.wordpress.com/2014/07/12/teknik-penarikan-sampel/>

<1% - https://www.researchgate.net/publication/364383690_Metode_Pengumpulan_Data

<1% - http://etheses.uin-malang.ac.id/1560/7/11520066_Bab_3.pdf

<1% - <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/17215/05.4%20bab%204.pdf?sequence=9>

<1% - <https://haloyouth.pikiran-rakyat.com/edu/pr-602164947/cara-uji-multikolinearitas-spss-melihat-nilai-tolerance-dan-vif-mudah-dan-lengkap>

<1% - <http://repository.ubharajaya.ac.id/2860/1/Modul%20PENGOLAHAN%20DATA%20PENELITIAN%20DENGAN%20SPSS.pdf>

<1% - http://etheses.uin-malang.ac.id/2512/7/11520100_Bab_3.pdf

<1% - <https://www.statistikian.com/2013/03/durbin-watson-tabel.html>

<1% - <http://repo.uinsatu.ac.id/17757/6/BAB%20III.pdf>

<1% - https://lmsspada.kemdikbud.go.id/pluginfile.php/559885/mod_folder/content/0/PERTEMUAN%209%20UJI%20AUTOKORELASI.pdf

<1% - <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-autokorelasi-dalam-model-regresi/>

<1% - <https://prodi4.stpn.ac.id/wp-content/uploads/2020/2020/Modul/Semester%203/Modul%20Statistik%202019/MODUL6-ANALISAREGRESI.pdf>

<1% - http://etheses.uin-malang.ac.id/2218/7/08410090_Bab_3.pdf

<1% -

<https://djafharraya.wordpress.com/2017/04/25/model-regresi-dengan-dua-variabel/>
<1% - <https://eprints.umm.ac.id/82220/28/BAB%20III.pdf>
<1% - http://etheses.uin-malang.ac.id/1651/8/11410075_Bab_4.pdf
<1% -
<https://bianchis.com/Publication?id=Y27s442&source=Rumus-Koefisien-Korelasi-Rank-Spearman.pdf>
<1% - <https://id.scribd.com/document/364940961/Korelasi-Pearson-Dan-Spearman>
<1% -
<https://123dok.com/document/zxo606nz-enterprise-resource-planning-solusi-informasi-terintegrasi-telview-technology.html>
<1% - <https://maglearning.id/2022/02/05/interpretasi-signifikansi-analisis-korelasi/>
<1% -
http://research-dashboard.binus.ac.id/uploads/paper/document/publication/Journal/MatsTat/Vol.%2013%20No.%202%20Juli%202013/04_Heruna%2C%20Rokhana%2C%20Anita.pdf
<1% -
<https://www.kompas.com/skola/read/2022/05/30/110000969/analisis-regresi--fungsi-jenis-dan-rumus?page=all>
<1% -
<https://norisahrunedukasi.wordpress.com/2017/09/23/regresi-linier-berganda-spss-praktikum/>
<1% - <https://asisbuton.files.wordpress.com/2009/03/id33-teori-analisis-korelasi.pdf>
<1% - <https://dqlab.id/simak-pengertian-analisis-data-dengan-korelasi-rank-spearman>
<1% - http://eprints.dinus.ac.id/22700/12/bab3_19388.pdf
<1% - https://www.academia.edu/43256991/UJI_HETEROSKEDASTISITAS
<1% -
https://lmsspada.kemdikbud.go.id/pluginfile.php/559867/mod_folder/content/0/PERTEMUAN%207%20UJI%20MULTIKOLINIERITAS.pdf
<1% - <http://eprints.ums.ac.id/39362/5/BAB%20IV.pdf>
<1% -
<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/18299/05.4%20bab%204.pdf?sequence=9>
<1% - <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/jse/article/view/95/92>
<1% -
https://www.researchgate.net/publication/370644497_PENGARUH_INDEPENDENSI_PROFESIONALISME_DAN_PENGALAMAN_KERJA_DALAM_KINERJA_AUDITOR
<1% - <https://www.konsistensi.com/2013/08/uji-autokorelasi-dengan-uji-durbin.html>
<1% - <https://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/mankom/article/download/19475/pdf>
<1% -
<https://www.coursehero.com/file/p73osal/a-Unless-otherwise-noted-bootstrap-results-a>

re-based-on-1000-bootstrap-samples/

<1% - <https://eprints.umm.ac.id/39957/3/BAB%20II.pdf>

<1% - <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/download/1444/pdf>

<1% - <https://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/mankom/article/download/11945/pdf>

<1% -

https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/4144/5/T2_942008125_Bab%20IV.pdf

<1% - <https://stiesiaku.blogspot.com/2012/04/contoh-soal-me.html>

<1% -

<https://123dok.com/article/uji-kelayakan-model-goodness-of-fit-teknik-analisis.y8go8e24>

<1% - <https://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi/article/download/2886/2062>

<1% - <https://eprints.umm.ac.id/68779/4/BAB%20III.pdf>

<1% -

<https://mjurnal.com/skripsi/uji-hipotesis-penelitian-dasar-jenis-pemahaman-mendalam/>

<1% - http://eprints.undip.ac.id/5079/1/Statistik_non_parametrik_dengan_SPSS.pdf

<1% -

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8315/05.4%20bab%204.pdf?sequence=8>

<1% - <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/download/10634/7790>

<1% - http://repository.upi.edu/36026/1/S_MRL_1401740_Title.pdf

<1% - <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/download/10674/7828>

<1% - <http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf>

<1% - http://repository.upi.edu/2372/9/S_MPP_0906707_Bibliography.pdf

<1% - http://library.polsri.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2218

<1% -

<https://www.semanticscholar.org/paper/Enhancing-quality-in-education%3A-application-of-%E2%80%93-an-Sahney-Banwet/f63c026dbc5e71222eb1c60f675a1d84f139a686>

<1% -

https://www.researchgate.net/publication/237703019_SERVQUAL_and_Model_of_Service_Quality_Gaps_A_Framework_for_Determining_and_Prioritizing_Critical_Factors_in_Delivering_Quality_Services

<1% - <https://inlis.malangkota.go.id/opac/detail-opac?id=10208>

<1% - <https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/1112041029-3-BAB%20II.pdf>

<1% - <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/BISMA/article/download/52/29>