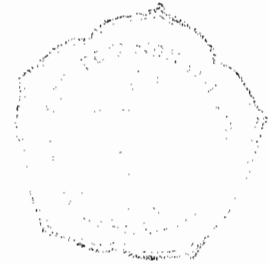


**ANALISIS PENGARUH RESPON KEPADA PELANGGAN
DAN KEMAMPUAN SDM TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN**
Studi kasus pada: Hotel Galuh Anindita Yogyakarta

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi



Oleh:

Yovita Windiastuti

NIM: 012114164

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2005**

**ANALISIS PENGARUH RESPON KEPADA PELANGGAN
DAN KEMAMPUAN SDM TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN**
Studi kasus pada: Hotel Galuh Anindita Yogyakarta

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi



Oleh:

Yovita Windiastuti

NIM: 012114164

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2005**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH RESPON KEPADA PELANGGAN DAN
KEMAMPUAN SDM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**
Studi Kasus Pada Hotel Galuh Anindita
Yogyakarta

Oleh

Yovita Windiastuti

NIM: 012114164

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Ir. Drs. Hansiadi Y. H., M. Si., Akt.

Tanggal 20 agustus 2005

Pembimbing II



Drs. Edi Kustanto, M. M.

Tanggal 8 September 2005

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH RESPON KEPADA PELANGGAN DAN
KEMAMPUAN SDM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
Studi Kasus pada Hotel Galuh Anindita Yogyakarta**

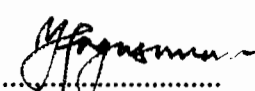

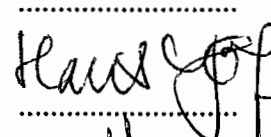

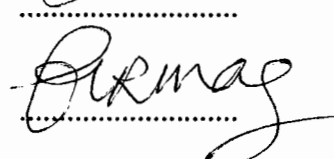
Dipersiapkan dan ditulis oleh

Yovita Windiastuti

NIM: 012114164

Telah dipertahankan di depan panitia penguji
pada tanggal 14 Desember 2005
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Panitia Penguji

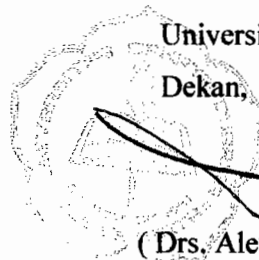
	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua	Dra. YFM. Gien Agustinawansari, M. M., Akt.	
Sekretaris	Lisia Apriani, S. E., M. Si., Akt.	
Anggota	Ir. Hansiadi Y. H., M. Si., Akt.	
Anggota	Drs. Edi Kustanto, M. M.	
Anggota	Firma Sulistiyowati, S. E., M. Si.	


Yogyakarta, 23 Desember 2005

Fakultas Ekonomi

Universitas Sanata Dharma

Dekan,




(Drs. Alex Kahu Lantum, M. S.)

MOTTO:

If you have big problem, don't

Say: "GOD I HAVE BIG PROBLEM", but

Say: "HEY PROBLEM I HAVE A BIG GOD"

And everything gone a be alright

Kegilaan adalah:

apabila kita melakukan hal yang sama

tetapi mengharapkan hasil yang berbeda

DIPERSEMBAHKAN UNTUK:

☞ Jesus Christ

☞ Bapak Ibu: B. Soepan dan K. Sulastri

☞ Mbak Wiwin dan Mas Marsel

☞ Marcellino Andika

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak memuat karya atau bagian orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Yogyakarta, 14 Desember 2005

Penulis

Yovita Windiastuti

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH RESPON KEPADA PELANGGAN DAN KEMAMPUAN SDM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN Studi Kasus Pada Hotel Galuh Anindita Yogyakarta

Yovita Windiastuti
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2005

Tujuan penelitian ini adalah: 1) mengetahui pengaruh respon kepada pelanggan terhadap kualitas pelayanan. 2) mengetahui pengaruh kemampuan SDM terhadap kualitas pelayanan. 3) mengetahui pengaruh respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: wawancara, dokumentasi dan kuesioner yang diberikan kepada tamu hotel sebanyak 95 orang. Validitas kuesioner menggunakan rumus *product moment* dan realibilitas kuesioner menggunakan rumus *cronbach alpha*. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Respon kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, 2) Kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, 3) Respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

ABSTRACT

**AN ANALYSIS ON THE INFLUENCE OF
CUSTOMER ORIENTATION RESPONSE AND HUMAN RESOURCE
EXCELLENCE ON THE SERVICE QUALITY
A Case Study at Galuh Anindita Hotel
Yogyakarta**

Yovita Windiastuti
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2005

This research aimed to: 1) find out the influence of customer orientation response on the service quality. 2) find out the influence of human resource excellence on the service quality. 3) find out the influence of customer orientation response and human resource excellence simultaneously on the service quality.

The techniques of data collection that were used are interview, documentation and questionnaire to 95 hotel guests. The Questionnaire validity was tested using Product Moment formula and the questionnaire reliability was tested using Cronbach Alpha formula. The technique of data analysis used Simple Linear Regression and Double Linear Regression analysis technique.

The result of this research were: 1) The customer orientation response had positive influence on service quality, 2) The human resource excellence had positive influence on service quality, 3) The customer orientation response and human resource excellence simultaneously had positive influence on service quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kasih atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memenuhi gelar Sarjana Ekonomi, program studi Akuntansi, fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis dibantu oleh berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Alex Kahu Lantum, M. S. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
2. Bapak Ir. Drs. Hansiadi, Y. H., M. Si., Akt. Selaku dosen pembimbing I. Terimakasih untuk bimbingan dan koreksi , sehingga penulisan skripsi ini selesai dengan baik.
3. Bapak Drs. Edi Kustanto, M. M. Selaku dosen pembimbing II. Terimakasih untuk bimbingan dan koreksi serta nasehat-nasehat sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Firma Sulistiyowati, S. E., M. Si. Selaku dosen tamu. Terimakasih untuk bimbingan dan koreksi sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Seluruh dosen program studi Akuntansi Universitas Sanata Dharma, yang telah memberikan ilmu selama penulis menjalani studi di Universitas Sanata Dharma.

6. Bapak Ir. Nindyo Suwarno, Mphil. Selaku pimpinan Hotel Galuh Anindita Yogyakarta, yang telah memberikan ijin penelitian.
7. Bapak Darmono, selaku karyawan Hotel Galuh Anindita Yogyakarta. Terimakasih untuk keramahan dan semua bantuannya selama penulis melakukan penelitian.
8. Seluruh karyawan dan tamu Hotel Galuh Anindita Yogyakarta, atas bantuannya dalam pengumpulan kuesioner penelitian.
9. Bapak dan ibuku: B. Soepan dan K. Sulastri, terimakasih tak ternilai untuk dukungan moril dan materil. Skripsi ini adalah wujud nyata dari kasih sayang dan pengorbanan bapak ibu kepadaku selama ini.
10. Kakak-kakakku: Agustina Eny Winarsih dan Marsellinus Fajar Winarno untuk semua motivasi dan kasih sayang yang diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Marcellino Andika, untuk motivasi, kesabaran, kasih sayang serta pengorbanannya dalam menemaniku selama ini.
12. Sahabat-sahabatku: Icha, Dian dan Lisa (oneng). Arti persahabatan yang sesungguhnya dapat aku rasakan jika dekat dengan kalian. Makasih untuk semuanya, kalian adalah sahabat-sahabatku yang terbaik. *Keep smiling girls!*
13. Teman-teman Akuntansi angkatan 2001: Tri, Ulis, Ega, Fani, Upik, Susan, Ruli, Bertha, Wulan dan yang lainnya. Untuk motivasi dan kebersamaannya selama ini.

14. Teman-teman MPT: Nana, Dosy, Ngesti, Fridest, Susi, Ronald dan Mila. Untuk dukungan dan kekompakannya selama MPT.
15. Teman-teman kosku: Iis, Siska, Nina, Nunie, mbak Atik, mbak Atin, Vina, Yani, Linda dan mbak Ana. Untuk keceriaan dan kebersamaannya, *ojo ngrumpi terus yo...*
16. Teman-teman P3W: Vitta, Anas, Asih, Mbak Nana, mbak Iyut, Betty, mas Regan, Kris, Yetno, Cosmos dan Mas Yan. Untuk motivasi yang diberikan serta kebersamaan dalam bekerja. *Ayo selesaiin skripsi! ojo kerja terus...*
17. Semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat disebutkan satu persatu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari segala keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun, sebagai upaya penyempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 4 Desember 2005

Penulis



Yovita Windiastuti

DAFTAR ISI



	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Pengertian Pariwisata.....	6
B. Hotel.....	6
C. Kemampuan SDM.....	11

D. Kualitas Pelayanan.....	13
E. Respon Kepada Pelanggan.....	17
F. Pelayanan Mutu Total	19
G. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	28
D. Populasi dan Sampel	28
E. Ukuran Sampel.....	28
F. Metode Pemilihan Sampel.....	29
G. Data yang Dibutuhkan.....	29
H. Teknik Pengumpulan Data.....	29
I. Data yang Dibutuhkan.....	30
J. Variabel Penelitian.....	30
K. Teknik Pengukuran Data.....	30
L. Teknik Pengujian Instrumen	30
M. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	40
A. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	40
B. Lokasi Perusahaan.....	42
C. Struktur Organisasi.....	42
D. Pembagian Shift.....	47

E. Tarif Sewa Kamar.....	48
F. Sarana dan Fasilitas.....	49
G. Konsumen Hotel.....	50
H. Perkembangan Usaha.....	50
I. Personalia.....	51
J. Program Latihan dan Pendidikan Karyawan.....	52
K. Pelayanan Hotel.....	53
BAB V ANALISIS DATA.....	55
A. Uji Validitas.....	55
B. Uji Reliabilitas.....	58
C. Analisis Data.....	60
D. Pembahasan.....	69
BAB VI PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Keterbatasan Penelitian.....	74
C. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1: uji validitas & reliabilitas variabel kualitas pelayanan.....	78
Lampiran 2: uji validitas & reliabilitas variabel kemampuan SDM.....	80
Lampiran 3: uji validitas & reliabilitas variabel respon kpd pelanggan	82
Lampiran 4: regresi linier sederhana masalah pertama.....	84
Lampiran 5: regresi linier sederhana masalah kedua	88

Lampiran 6: regresi linier berganda masalah ketiga	91
Lampiran 7: daftar pertanyaan wawancara, kuesioner dan jawaban.....	94
Lampiran 8: tabel r product moment.....	102
Lampiran 9: tabel distribusi t, α : 5 % untuk satu sisi.....	104
Lampiran 10: tabel distribusi F, α : 5 %.....	106
Lampiran 11: surat ijin penelitian.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1: Patokan Tingkat Reliabilitas.....	32
Tabel V. 1: Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel V. 2: Validitas Variabel Kemampuan SDM.....	57
Tabel V. 3: Validitas Variabel Respon Kepada Pelanggan.....	58
Tabel V. 4: Reliabilitas Variabel-Variabel.....	59
Tabel V. 5: Ringkasan Hasil Analisi Regresi Linier Sederhana.....	62
Tabel V. 6: Ringkasan Hasil Analisi Regresi Linier Sederhana.....	65
Tabel V. 7: Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Sistem TQS.....	20
Gambar II. 2 Siklus P-D-C-A.....	26
Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Hotel Galuh Anindita.....	43

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Yogyakarta memiliki banyak tempat wisata, salah satu industri pariwisata yang selalu mendapat dampak positif dari adanya tempat-tempat wisata adalah hotel-hotel. Beberapa wisatawan ada yang tidak langsung meninggalkan tempat wisata karena masih ingin menikmati tempat-tempat wisata yang lain di Yogyakarta. Para wisatawan tersebut membutuhkan tempat untuk menginap. Salah satu tempat untuk menginap adalah hotel. Di Yogyakarta terdapat cukup banyak hotel, dari hotel kelas berbintang sampai kelas melati. Hal ini menimbulkan persaingan antar hotel yang satu dengan yang lain untuk mendapatkan tamu. Pelayanan merupakan unsur penunjang supaya fasilitas-fasilitas hotel dapat berfungsi, selain itu pelayanan juga merupakan unsur kemampuan hotel untuk bersaing, yaitu kemampuan hotel untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Sulastyono, 1999: 29).

Hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Kepuasan tamu hotel berkaitan dengan kualitas pelayanan. Dua faktor utama yang mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu: pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika

pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 1996: 60)

Menurut Sulastyono (1999: 42-43), dua unsur utama yang membentuk pelayanan berkualitas, yaitu: kualitas manusia atau perilaku/ pribadi dan keterampilan atau keahlian. Kualitas manusia atau perilaku/ pribadi adalah berkaitan dengan bagaimana karyawan memberikan pelayanan dengan sikap, perilaku dan keterampilan verbal berinteraksi dengan tamu. Hal ini dapat dilihat dari sikap pihak hotel dalam mengatasi keluhan tamu atau respon kepada pelanggan. Keterampilan atau keahlian adalah penguasaan terhadap unsur-unsur teknik atau prosedur serta sistem pelaksanaan pekerjaan yang mapan dalam mentransfer produk dan/ atau pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan SDM hotel dalam melaksanakan pekerjaannya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh respon kepada pelanggan terhadap kualitas pelayanan?
2. Bagaimanakah pengaruh kemampuan SDM terhadap kualitas pelayanan?
3. Bagaimanakah pengaruh respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh respon kepada pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada hotel Galuh Anindita.
2. Mengetahui pengaruh kemampuan SDM terhadap kualitas pelayanan pada hotel Galuh Anindita.
3. Mengetahui pengaruh respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan hotel Galuh Anindita.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penelitian bagi pihak hotel untuk mengambil keputusan di dalam menentukan kebijakan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan hotel. Sehingga hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Bagi Universitas Sanata Dharma

Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan tambahan khasanah bacaan ilmiah bagi mahasiswa Sanata Dharma dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam penulisan karya ilmiah terutama yang berkaitan dengan pentingnya kualitas pelayanan dalam industri jasa.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan tambahan wawasan bagi penulis untuk dapat mengembangkan ilmu yang sudah diperoleh di bangku kuliah berkaitan dengan realita yang ada.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini meliputi pengertian pariwisata, hotel, kemampuan SDM, kualitas pelayanan, respon kepada pelanggan, pelayanan mutu total (Total Quality Service) dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, ukuran sampel, metode pemilihan sampel, data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, teknik pengukuran data, teknik pengujian instrumen dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini meliputi sejarah dan perkembangan perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi, pembagian shift, tarif sewa kamar, sarana dan fasilitas, konsumen hotel, perkembangan usaha, personalia, program latihan dan pendidikan karyawan dan pelayanan hotel.

BAB V ANALISIS DATA

Bab ini meliputi analisis validitas, analisis reliabilitas, analisis data, dan pembahasan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Industri Pariwisata

Pengertian kepariwisataan menurut Agus Sulistyono (1999: 5) yang diambilnya dari Undang-Undang Republik Indonesia No: 9, tahun 1990 menyebutkan

Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut.

B. Hotel

1. Pengertian Hotel

Hotel menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 1992: 8) adalah suatu usaha yang menggunakan bangunan/ sebagian bangunan yang disediakan dimana tiap orang dapat menginap, makan dan memperoleh pelayanan serta menggunakan fasilitas dengan pembayaran

2. Fasilitas Hotel

Hotel menurut Keputusan Menparpostel disebutkan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

- a. Kamar tidur (kamar tamu)
- b. Makanan dan minuman

- c. Pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti: tempat-tempat rekreasi, fasilitas olah raga, fasilitas dobi (laundry).

3. Klasifikasi Hotel

Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui Direktorat Jenderal Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggolongan hotel (SK. No. KM 37/ PW .304/ MPPT-86). Secara garis besar kriteria yang digunakan untuk penggolongan hotel tersebut didasarkan pada unsur-unsur persyaratan sebagai berikut:

a. Fisik

- 1) Besar/ kecilnya hotel atau banyak/ sedikitnya jumlah kamar tamu;
 - a) Hotel kecil, hotel dengan 25 kamar atau kurang.
 - b) Hotel sedang, hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.
 - c) Hotel menengah, hotel dengan jumlah kamar lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
 - d) Hotel besar, adalah hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
- 2) Kualitas, lokasi dan lingkungan bangunan;
- 3) Fasilitas yang tersedia untuk tamu, seperti ruang penerima tamu, dapur, toilet, dan telepon umum;
- 4) Perlengkapan yang tersedia, baik bagi karyawan, tamu maupun bagi pengelola hotel. Peralatan yang dimiliki setiap departemen/ bagian, baik yang digunakan untuk keperluan pelayanan tamu, ataupun untuk keperluan pelaksanaan kerja karyawan;

- 5) Kualitas bangunan, yang dimaksud adalah kualitas bahan-bahan bangunan yang dipergunakan, seperti kualitas lantai, dinding, termasuk juga tingkat kekedapan terhadap api, kekedapan terhadap suara yang datang dari luar ataupun dari dalam hotel.
 - 6) Tata letak ruang, dan ukuran ruang.
- b. Operasional/ Manajemen
- 1) Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja secara tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi.
 - 2) Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan persyaratan peraturan penggolongan hotel.
- c. Pelayanan
- 1) Keramah tamahan, sopan dan mengenakan pakaian seragam hotel;
 - 2) Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu.
 - 3) Untuk hotel bintang 4 dan 5, pelayanan dibuka selama 24 jam.
4. Karakteristik hotel
- Penyewaan kamar adalah kegiatan utama sebuah hotel. Dalam rangka memberikan kepuasan kepada tamu, hotel menyediakan beberapa alternatif jenis kamar yaitu:
- a. *Singel Room*: kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *single* untuk satu orang.

- b. *Twin Room*: kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur masing-masing berukuran *single*.
- c. *Double Room*: kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *double* (untuk dua orang).
- d. *Double-Double*: kamar untuk empat orang yang dilengkapi dengan dua kamar tamu, dan tempat tidur berukuran *double* (untuk dua orang).

Adapun fasilitas standar pada setiap kamar adalah:

- 1) Kamar mandi private (*bath room*)
- 2) Tempat tidur (jumlah dan ukurannya sesuai dengan jenis)
- 3) Ruang tidur
- 4) Almari pakaian (*cupboard*)
- 5) Telepon
- 6) Radio dan Televisi
- 7) Meja rias/ tulis (*dressing table*)
- 8) Rak untuk meyimpan koper (*luggage rack*)
- 9) Asbak, korek api, handuk, alat tulis (*stationaries*)

5. Bagian- Bagian Hotel:

a. Kantor Depan Hotel (*Front Office*)

Peranan dan fungsi utama dari *front office* adalah menjual kamar (menyewakan kamar) kepada para tamu. Dalam memperlancar pelaksanaan fungsinya *front office* dibagi menjadi:

- 1) Pelayanan pemesanan kamar
- 2) Pelayanan penanganan barang- barang tamu

- 3) Pelayanan informasi
- 4) Pelayanan penerimaan tamu.
- 5) Kasir (pelayanan pembayaran)

b. Tata Graha (*Housekeeping*)

Bagian tata graha adalah bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel. Bagian-bagian tata graha hotel meliputi:

1) Bagian Kamar Tamu (*Room Section*)

Bagian kamar tamu bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu. Petugas yang melaksanakannya disebut pramugraha (*roomboy*).

2) Bagian Ruang Umum (*Public Area Section*)

Bagian ini bertanggungjawab menjaga dan memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kebutuhan ruangan umum. Petugasnya disebut *houseman*.

3) Bagian Linan (*Linen Section*)

Bagian ini bertanggungjawab atas penyimpanan, penyediaan, kelengkapan, kebersihan dan kerapian seluruh jenis-jenis linan yang dibutuhkan untuk keperluan operasional hotel. Petugasnya dinamakan *linenkeeper*.

4) Bagian Binatu (*Laundry*)

Bagian ini bertanggung jawab melaksanakan pemeliharaan seluruh jenis linan yang dipergunakan oleh operasional perusahaan.

c. Makanan dan Minuman (*Food Beverage*)

Bagian makanan dan minuman mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Bagian makanan dan minuman dibagi menjadi dua fungsi ruang, yaitu: (1) ruang atau area yang dapat menghasilkan keuntungan, seperti restaurant, bar dan *banquette*, dan (2) ruang atau area yang memberikan dukungan dalam memberikan pelayanan seperti: dapur, gudang minuman anggur di bawah tanah, dan gudang umum, tempat cuci peralatan dan memasak (*dishwashing*)

C. Kemampuan SDM

Salah satu unsur yang membentuk pelayanan berkualitas pada suatu hotel adalah keterampilan atau keahlian SDM, artinya para karyawan harus pandai dalam menjalankan tugas-tugasnya dan mampu menggunakan peralatan sesuai dengan fungsinya (Sulastiyono, 1999: 45).

1. SDM pada bagian kantor depan Hotel (*Front Office*)

Kantor depan hotel mempunyai peranan untuk: menjual kamar, administrator, pemegang buku dan sebagai pelayan, oleh sebab itu SDM harus:

- a. mempunyai pengetahuan dan memahami produk hotel meliputi pengetahuan jenis kamar, ukuran kamar, lokasi kamar, harga kamar,

atau fasilitas kamar. Selain itu harus memiliki pengetahuan mengenai fasilitas-fasilitas lain dalam hotel.

- b. mampu menjadi administrator yang meliputi pencatatan pemesanan kamar pendaftaran tamu-tamu yang menginap, pembuatan laporan kamar dan *guest history*.
 - c. mampu menjadi *bookkeeper* dalam hal ini menerima pembayaran tamu, membuat laporan penjualan kamar dan menyusun anggaran biaya operasional.
 - d. mampu menjadi pelayan, meliputi pelayanan pendaftaran yang cepat, penetapan jenis dan harga kamar yang tepat, pemberian informasi yang akurat, penanganan barang-barang bawaan tamu dengan baik dan tepat waktu.
2. SDM pada bagian tata graha hotel (*Housekeeping*)
- a. *Roomboy* dan *houseman* mampu menggunakan alat-alat dan terampil dalam tugasnya menjaga kebersihan serta kerapian kamar dan ruangan umum dengan tepat waktu.
 - b. *Linekeeper* memiliki pengetahuan mengenai penyimpanan, penyediaan, kelengkapan, kebersihan dan kerapian jenis-jenis linan yang dibutuhkan untuk keperluan operasional hotel. Selain itu *linenkeeper* memiliki pengetahuan mengenai kualitas jenis-jenis linan yang nantinya akan menjadi masukan tentang jenis linan yang akan dibeli.

- c. Untuk SDM pada *laundry* memiliki pengetahuan mengenai pemeliharaan seluruh jenis linen yang digunakan untuk operasional hotel dan pakaian-pakaian tamu. Pemeliharaan tersebut dengan cara mampu menggunakan alat untuk pencucian dan pengeringan serta pelipatan, proses pemeliharaan harus tepat waktu seperti yang telah ditetapkan.
3. SDM pada bagian Makanan dan Minuman (*Food and Beverage*)
- Metode pelayanan makanan pada bagian *food and bevarage* pada dasarnya ada 2 klasifikasi, yaitu: melayani sendiri (*self service*) dan pelayanan pramusaji (*waiter service*). Kemampuan SDM dalam membuat makanan dan minuman yang sesuai dengan selera tamu sangat penting pada bagian *food and beverage*, selain itu cara penyajiannya pada tamu, karyawan hotel harus ramah dan cekatan (mengggunakan waktu seefisien mungkin).

D. Kualitas Pelayanan

Hotel menghasilkan produk-produk yang dapat dibedakan menjadi:
(Sulastyono,1999: 29-30)

1. Produk nyata

Yaitu: segala sesuatu yang dapat dilihat, disentuh/ diraba, diukur dan dihitung. Contoh: kamar tidur, makanan dan minuman.

2. Produk tidak nyata/ abstrak

Yaitu: semua produk yang hanya dapat dirasakan dan dialami sebagai suatu pengalaman. Contoh: pelayanan hotel.

Dalam industri jasa seperti hotel, pelayanan adalah hal yang sangat penting. Pengalaman tamu hotel atas pelayanan sangat penting, karena bila pelayanan yang diberikan tidak baik (contoh: karyawan hotel melayani tamu dengan sikap tidak ramah) maka kemungkinan tamu tersebut tidak puas dan tidak akan kembali lagi untuk menginap di hotel tersebut. Adapun menurut Sulastyono lebih lanjut:

“Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi/ menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis. Pelayanan juga didefinisikan sebagai sesuatu yang memiliki sifat kebalikan dari barang. Barang adalah objek yang dapat dilihat, dibentuk dan dijual atau disimpan dan dipergunakan kemudian. Pelayanan adalah sesuatu yang tidak nampak dan mudah hilang”

Sedangkan menurut Kotler dalam Manajemen Jasa (Tjiptono, 1996: 6)

“Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”

Pelayanan dapat dinilai baik atau tidak baik dilihat dari kualitasnya. Menurut Goetsh dan Davis seperti yang dikutip Tjiptono (1996:51), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun definisi lain dari kualitas (Thio, 2001: 64) adalah suatu ukuran yang mengukur kemampuan suatu bisnis *hospitality* dalam memenuhi kebutuhan konsumennya.

Menurut Parasuraman (Purnama, 2002: 173) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (dipersepsikan) pelanggan dengan pelayanan yang diharapkan. Bila pelayanan yang diterima

kurang dari apa yang diharapkan oleh tamu maka kualitas pelayanan tidak memuaskan, jika pelayanan yang diterima sama dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan memuaskan, sedangkan apabila pelayanan yang diterima melebihi dari apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan dikatakan sangat memuaskan (Sulastiyono, 1999: 36)

Tamu hotel akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukurnya, yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan tepat waktu.
- c. Kepastian/ jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri pegawai.
- d. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian individu secara khusus
- e. Nyata (*Tangibles*), adalah sesuatu yang nampak atau nyata, yaitu: penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Menurut Wycoff (Tjiptono, 1998: 59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam memberikan kualitas pelayanan terdapat gap-gap yang dikenal dengan 5 gap model dari Parasuraman (Thio, 2001: 66-67)

a. Gap 1: *Consumer Expectation versus Management Perception*

Gap ini terjadi ketika manajemen tidak memahami apa yang diinginkan konsumen. Manajemen mungkin saja gagal untuk mengerti apa yang konsumen harapkan dalam suatu pelayanan dan bagaimana bisa menyediakan kualitas pelayanan yang maksimal.

b. Gap 2: *Management Perception versus Service Quality Specification*

Gap ini terjadi ketika manajer tahu apa yang konsumen inginkan tapi tidak sanggup atau tidak berkeinginan untuk meningkatkan sistem yang akan memenuhi keinginan konsumen. Hal ini bisa disebabkan oleh tidak adanya komitmen yang kuat untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal, kurangnya kemampuan untuk memahami persepsi konsumen, tidak adanya standarisasi tugas dan manajemen tidak mempunyai tujuan.

c. Gap 3: *Service Quality Spesification versus Service Delivery*

Gap ini terjadi ketika manajemen mengerti kebutuhan apa yang harus diberikan kepada konsumen dan spesifikasi apa yang tepat untuk ditingkatkan tapi karyawan tidak sanggup atau tidak mempunyai kemauan untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

d. Gap 4: *Service Delivery versus Eksternal Communication*

Gap ini tercipta ketika perusahaan memberikan janji-janji melalui komunikasi eksternal tetapi yang terjadi tidak seperti yang dijanjikan dan diharapkan.

e. Gap 5: *Expected Service versus Perceived Service*

Bila gap-gap yang sebelumnya mengalami peningkatan maka gap 5 juga akan mengalami peningkatan. Karena gap 5 menunjukkan perbedaan antara kualitas yang diharapkan dan kualitas yang diterima konsumen.

E. Respon Kepada Pelanggan

Respon pihak hotel terhadap keluhan tamu memberikan peluang untuk mengubah tamu yang tidak puas menjadi puas (Tjiptono, 1997: 137). Kotornya kamar, kurangnya fasilitas, lambatnya penanganan kedatangan atau keberangkatan tamu merupakan sumber datangnya keluhan-keluhan tamu (Sulastiyono, 1999: 113)

Empat aspek penanganan keluhan yaitu:

1. Empati terhadap tamu yang marah

Pihak hotel perlu meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan tamu dan berusaha memahami situasi yang dirasakan tamu.

2. Kecepatan dalam penanganan keluhan

Apabila keluhan tamu tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap hotel akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi.

3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan/ keluhan

Hotel harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan adalah situasi "*win-win*", sehingga tamu dan pihak hotel sama-sama diuntungkan.

4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi hotel

Pihak hotel menyediakan alat komunikasi yang mudah dan relatif tidak mahal, sehingga tamu hotel dapat menyampaikan keluhannya.

Menurut Sulastyono (1999, 113-115) langkah-langkah dalam menangani keluhan tamu adalah sebagai berikut:

1. Dengarkan dengan baik keluhan tamu

Dengarkan keluhan tamu dengan baik sampai selesai, sehingga permasalahan dapat diketahui jelas.

2. Membuat kesimpulan

Berusaha membuat kesimpulan tentang inti persoalan secara nyata untuk dapat mengetahui persoalan yang sebenarnya dan mencari penyebab utama terjadinya keluhan.

3. Menentukan alternatif pemecahan

Dalam tahap ini buatlah beberapa alternatif pemecahan dan pilihlah satu yang paling tepat yang dapat diterima oleh tamu yang bersangkutan.

5. Janganlah berjanji bila tidak pasti dapat menepatinya

Putusan dan tindakan akan tergantung pada persoalan yang sudah jelas dan nyata dan bila tidak yakin benar pada persoalan janganlah memutuskan atau berjanji.

6. Sampaikan persoalan kepada yang lebih berwenang

Bila persoalan yang dikeluhkan tamu di luar kewenangan anda, sampaikanlah persoalan tersebut pada yang atasan yang lebih berwenang untuk menanganinya.

7. Perhatikan pesan catatan yang diberikan tamu

Bila saran-saran yang dikemukakan tamu adalah memungkinkan untuk dilaksanakan maka lebih baik kita terima saja. Hal tersebut memungkinkan menurunkan emosi tamu.

8. Jangan membeda-bedakan tamu

Berikanlah tanggapan yang sama pada tamu-tamu yang mengeluh dan jangan membedakan satu dengan yang lain, karena hal ini dapat menyebabkan tamu menjadi tersinggung.

F. Pelayanan Mutu Total (*Total Quality Service*)

1. Pengertian Pelayanan Mutu Total (TQS)

Prinsip-prinsip TQM (*Total Quality Management*) merupakan prinsip manajemen kualitas yang bersifat universal yang dapat diadopsi oleh perusahaan apapun, perusahaan manufaktur ataupun perusahaan jasa. TQS merupakan prinsip-prinsip manajemen kualitas bagi perusahaan jasa yang merupakan derivasi dari TQM.

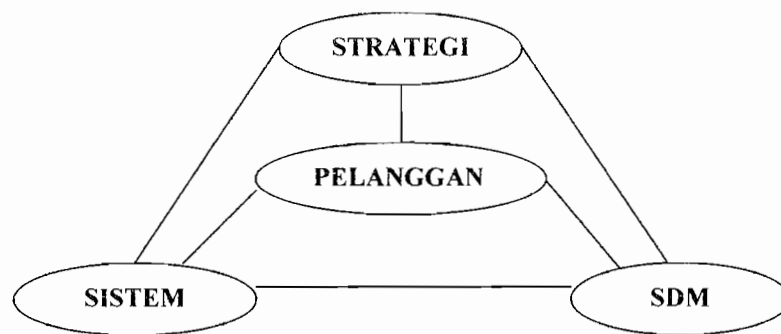
Menurut Handriana (Purnama: 2002):

“TQS merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas jasa pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel organisasi”

Pengertian *Total Quality Service* menurut Stamatis (Tjiptono, 1997: 57):

“*Total Quality Service* (TQS) dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan”.

Strategi ini dapat dirangkum sesuai dengan gambar:



Gambar II.1 Sistem TQS

Menurut Albrecht (Yamit, 2003: 24):

“Pelayanan Mutu Total adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan (stakeholder), yaitu pelanggan, pegawai dan pemilik”

2. Variabel pelaksanaan Pelayanan Mutu Total

Pelaksanaan Pelayanan Mutu Total dipengaruhi oleh 6 variabel, yaitu:

(Suryani, Kurniawati dan Lestari, 2001: 275)

- a. Respon komitmen manajemen puncak
- b. Perbaikan produk
- c. Perbaikan proses
- d. Respon kepada pelanggan
- e. Kemampuan SDM

f. Keunggulan ekonomis

Dua unsur utama yang membentuk pelayanan berkualitas (Sulastyono, 1999: 42-43) yaitu:

- a. Kualitas manusia atau perilaku/ pribadi adalah berkaitan dengan bagaimana karyawan memberikan pelayanan dengan menggunakan sikap, perilaku dan ketrampilan verbal berinteraksi dengan tamu. Kualitas manusia yang diperlukan adalah manusia yang mau memberi dan menerima serta mau mencintai dan dicintai.

Kualitas manusia dapat ditunjukkan dari bagaimana sikapnya dalam menghadapi keluhan pelanggan. Pimpinan dan karyawan hotel dalam mengatasi keluhan pelanggan harus bisa menerima kritikan dan memiliki rasa empati terhadap tamu

- b. Keterampilan atau keahlian adalah penguasaan terhadap unsur-unsur teknik dan prosedur serta sistem pelaksanaan pekerjaan mapan dalam mentransfer produk dan/ atau jasa.

Keterampilan dan keahlian ditunjukkan dari kemampuan SDM dalam melaksanakan tugasnya yaitu melayani tamu hotel

3. Fokus *Total Quality Service*

TQS berfokus pada lima bidang berikut: (Tjiptono, 1997: 57-59)

- a. Fokus pada pelanggan (*customer focus*)

Identifikasi pelanggan (internal, eksternal, dan/atau perantara) merupakan prioritas utama. Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Kemudian perlu dirancang sistem yang bisa memberikan jasa tertentu yang memenuhi tuntutan tersebut.

b. Keterlibatan total (*total involvement*)

Keterlibatan total mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif (lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi organisasi yang dipimpinnya.

c. Pengukuran

Dalam hal ini, kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran-ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan.

d. Dukungan sistematis

Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara:

- 1) Membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal.
- 2) Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada.

e. Perbaikan berkesinambungan

Setiap orang bertanggung jawab untuk:

- 1) Memandang semua pekerjaan sebagai satu proses
- 2) Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan
- 3) Melakukan perbaikan inkremental

- 4) Mengurangi waktu siklus
- 5) Mendorong dan dengan senang hati menerima umpan balik tanpa rasa takut atau khawatir.

4. Konsep Dasar TQS

TQS memiliki konsep-konsep dasar sebagai berikut: (Ariani, 1999: 34-35)

- a. Memfokuskan pada produk (yang dalam hal ini adalah jasa yang ditawarkan dan pelanggan).
- b. Kepemimpinan dalam organisasi jasa yang mendukung pelaksanaan filosofi TQS.
- c. Budaya organisasi (yaitu budaya organisasi yang berorientasi mutu).
- d. Komunikasi yang efektif antar seluruh personil dalam organisasi maupun antara para personil organisasi dengan pelanggan.
- e. Pengetahuan atau keahlian karyawan dalam melaksanakan filosofi TQS.
- f. Tanggung jawab para karyawan.
- g. Manajemen berdasarkan data dan fakta.
- h. Sudut pandangan jangka panjang.

5. Langkah-Langkah untuk Melaksanakan TQS

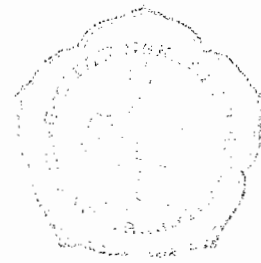
Untuk melaksanakan TQS dibutuhkan langkah-langkah yang tepat, yaitu (Ariani, 1999: 34-35):

- a. Mengadakan penilaian dan perencanaan mengenai kemungkinan penerapan filosofi TQS.
- b. Penerapan dan pengorganisasian filosofi TQS

- c. Perubahan budaya (dari yang berorientasi standar menjadi berorientasi mutu)
 - d. Sistem pemberian upah dan penghargaan.
 - e. Pengembangan kepemimpinan, yaitu kepemimpinan dalam hal mutu atau kepemimpinan yang berorientasi mutu.
 - f. Membangun tim, yaitu tim kerja dalam berbagai departemen atau bagian.
 - g. Melaksanakan sistem penyewaan maupun promosi untuk meningkatkan performansi organisasi.
 - h. Kesiapan manajemen.
 - i. Teknik analisis.
 - j. Pendidikan dan pelatihan.
6. Manfaat TQS

Implementasi TQS memberikan beberapa manfaat utama, yaitu (Tjiptono, 1997: 59):

- a. Meningkatnya indeks kepuasan kualitas yang diukur dengan ukuran apapun.
- b. Meningkatnya produktivitas dan efisiensi.
- c. Meningkatnya laba.
- d. Meningkatnya pangsa pasar.
- e. Meningkatnya moral dan semangat karyawan.
- f. Meningkatnya kepuasan pelanggan.



7. Model Penyempurnaan Berkesinambungan

Salah satu fokus TQS adalah perbaikan berkesinambungan untuk menyempurnakan proses pelayanan, konsep P-D-C-A dapat diterapkan dalam perbaikan proses pelayanan ini. Keenam langkah P-D-C-A adalah (Yamit, 2002: 36-37)

a. Langkah 1: Menentukan tujuan dan sasaran (*Plan*)

Tujuan dan sasaran tidak akan dapat dicapai apabila tidak ada kebijakan yang ditetapkan. Kebijakan harus ditentukan oleh manajemen puncak atau kepala divisi.

b. Langkah 2: Menentukan metode untuk mencapai tujuan (*Plan*)

Penetapan tujuan dan sasaran dengan tepat belum tentu akan berhasil dicapai tanpa disertai metode yang tepat untuk mencapainya. Metode yang ditetapkan harus rasional, berlaku untuk semua karyawan dan tidak menyulitkan karyawan untuk menggunakannya.

c. Langkah 3: Menyelenggarakan pendidikan dan latihan (*Do*)

Metode untuk mencapai tujuan yang dibuat dalam bentuk standar kerja, belum tentu akan berhasil dilaksanakan oleh karyawan. Oleh karena itu, hal penting yang harus dilakukan adalah mendidik dan melatih karyawan untuk memahami standar kerja dan peraturan-peraturan yang ditetapkan.

d. Langkah 4: Melaksanakan pekerjaan (*Do*)

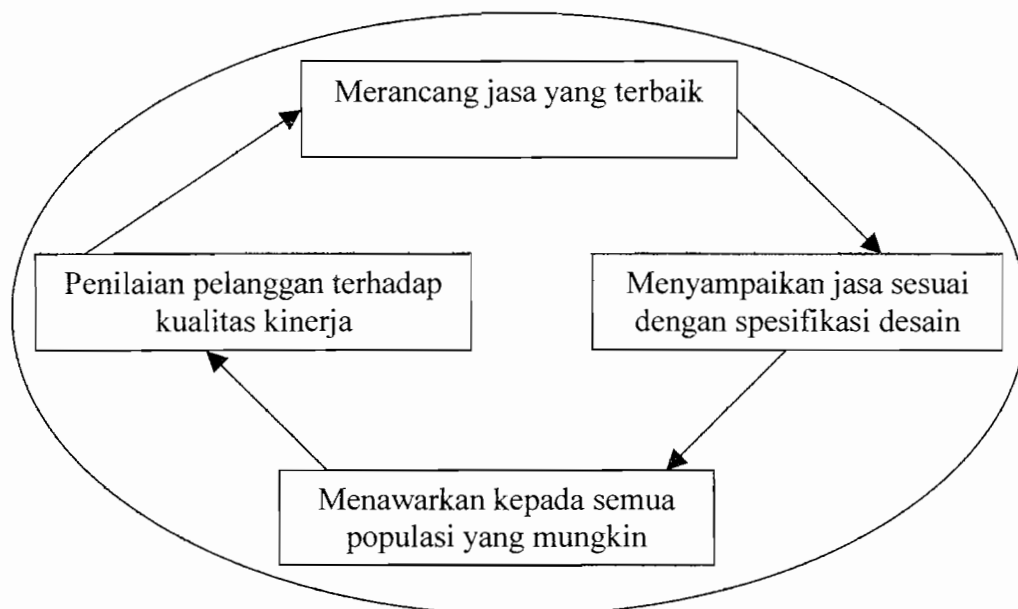
Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tujuan dan metode yang telah ditetapkan.

e. Langkah 5: Memeriksa akibat pelaksanaan (*Check*)

Hal ini dilakukan untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Penyimpangan yang terjadi dapat dilihat dari akibat yang timbul dari pelaksanaan pekerjaan dan setelah itu dapat dilihat dari penyebabnya.

f. Langkah 6: mengambil tindakan yang tepat (*Action*)

Jika timbul penyimpangan maka penyebab timbulnya penyimpangan harus ditemukan untuk mengambil tindakan yang tepat agar tidak terulang lagi penyimpangan.



Gambar II.2 Siklus P-D-C-A dalam industri jasa

G. Hipotesis

1. Hipotesis pertama: respon kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
2. Hipotesis kedua: kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan hotel.
3. Hipotesis ketiga: respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan hotel.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan merupakan studi kasus, yaitu dengan mengadakan penelitian di sebuah hotel.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di hotel Galuh Anindita yang beralamat di jalan. Candra Kirana no.10 Sagan, Yogyakarta pada bulan Juni.

C. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek penelitian adalah pimpinan dan karyawan yang bertanggung jawab pada pelayanan hotel tersebut serta pelanggan yang menginap di hotel tersebut, pelanggan yang dimaksud adalah tamu hotel yang menginap di hotel tersebut.
2. Obyek penelitian adalah respon kepada pelanggan, kemampuan SDM, dan kualitas pelayanan.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel yang sedang menginap.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari keseluruhan tamu hotel yang sedang menginap.

E. Ukuran Sampel

Karena keterbatasan waktu dan biaya, maka penulis memutuskan ukuran sampel yang akan diuji adalah sebesar jumlah kuesioner yang layak, sejumlah

kuesioner diberikan pada tamu-tamu hotel yang menginap pada bulan Juni. Dari 100 set kuesioner yang disebarakan terdapat 95 set yang layak. Oleh karena itu sampel yang layak diuji adalah sebesar 95 dari populasi.

F. Metode Pemilihan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan metode pemilihan sampel berdasarkan kemudahan (*Convenience Sampling*), metode ini memilih sampel dari elemen populasi yang mudah diperoleh peneliti.

G. Teknik pengumpulan data

1. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada pihak yang bersangkutan untuk memperoleh data yang diperlukan. Wawancara digunakan untuk memperoleh data mengenai gambaran umum hotel.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode yang bersumber pada catatan perusahaan. Dokumentasi untuk mendapatkan data mengenai gambaran umum hotel.

3. Kuesioner

Kuesioner yaitu metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab oleh responden. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup, dalam arti bahwa pihak peneliti telah menyediakan alternatif jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban yang disediakan. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan data mengenai respon kepada pelanggan, kemampuan SDM, dan kualitas pelayanan.

H. Data yang dibutuhkan:

1. Gambaran umum hotel
2. Respon kepada pelanggan
3. Kemampuan SDM
4. Kualitas pelayanan

I. Variabel penelitian

1. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah: respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM
2. Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah: kualitas pelayanan.

J. Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data dari kuesioner mengenai variabel penelitian dilakukan

dengan menggunakan skala Likert dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jawaban SB, SP yaitu sangat baik, sangat puas memiliki nilai 5
2. Jawaban B, P yaitu baik, puas memiliki nilai 4
3. Jawaban CB, CP yaitu cukup baik, cukup puas memiliki nilai 3
4. Jawaban KB, KP yaitu kurang baik, kurang puas memiliki nilai 2
5. Jawaban TB, TP yaitu tidak baik, tidak puas memiliki nilai 1

K. Teknik Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 1989:

136). Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner sedangkan yang akan diukur adalah variabel-variabel penelitian. Uji validitas ini menggunakan rumus teknik korelasi *product moment* (Umar, 2003: 84)

$$R_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana r_{xy} : koefisien korelasi

N: Jumlah sampel

X: Nilai dari setiap item

Y: Nilai dari semua item

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan suatu instrumen, artinya instrumen tersebut cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Untuk mengujinya digunakan rumus *Cronbach Alpha* (Arikunto, 1989: 165-167) yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas instrumen

k: banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$: varian total

σ_b^2 : jumlah varian butir

Hasil perhitungan di atas kemudian dikonsultasikan pada tabel di bawah ini sebagai patokan untuk mengetahui tingkat reliabilitas instrumen.

Tabel III.1
Patokan Tingkat Reliabilitas

Rentang Nilai	Intepretasi
< 0,200	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Cukup
0,600 – 0,799	Tinggi
0,800 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Arikunto (1989: 167)

L. Teknik Analisis Data

1. Analisis masalah pertama

Analisis masalah pertama mengenai bagaimanakah pengaruh respon kepada pelanggan terhadap kualitas pelayanan, dijawab dengan pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Sifat hubungan antara variabel yang satu sebagai penyebab sedang yang lain sebagai akibat dalam bentuk variabel independen dan variabel dependen (Boedijoewono, 2001: 265). Langkah-langkah dalam analisis masalah pertama adalah:

- a. Mencari persamaan regresi dengan rumus:

$$Y = a + bX$$

keterangan :

Y: variabel dependen (kualitas pelayanan)

X: variabel independen (respon kepada pelanggan)

a : konstanta

b : koefisien regresi

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b\sum X}{n}$$

b. Pengujian Hipotesis

Langkah-langkahnya adalah:

1) Perumusan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a)

$H_0: b \leq 0$; respon kepada pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

$H_a: b > 0$; respon kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

2) Penentuan taraf nyata (*significant level*) sebesar 5 % dengan derajat kebebasan $n-2$ ($n-k-1$, n : sampel penelitian, dan k : jumlah variabel independen), sehingga t tabel dapat diketahui.

3) Menentukan kriteria pengujian

H_0 : Respon kepada pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

H_a : Respon kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Ho diterima (Ha ditolak) apabila $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$

Ho ditolak (Ha diterima) apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

- 4) Mencari t hitung dengan rumus: (Hasan, 2003: 186)

$$t = \frac{b - B_0}{S_b}$$

keterangan:

B_0 : konstanta = 0

b : koefisien regresi

S_b : simpangan baku koefisien regresi b

t : t hitung

- 5) Pengambilan keputusan

Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa respon kepada pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa respon kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

2. Analisis masalah kedua

Analisis masalah kedua mengenai bagaimanakah pengaruh kemampuan SDM terhadap kualitas pelayanan, dijawab dengan pengujian hipotesis kedua dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Sifat hubungan antara

variabel yang satu sebagai penyebab sedang yang lain sebagai akibat dalam bentuk variabel independen dan variabel dependen (Boedijoewono, 2001: 265). Langkah-langkah dalam analisis masalah pertama adalah:

- a. Mencari persamaan regresi dengan rumus:

$$Y = a + bX$$

keterangan :

Y: variabel dependen (kualitas pelayanan)

X: variabel independen (kemampuan SDM)

a: konstanta

b: koefisien regresi

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$

- c. Pengujian Hipotesis

Langkah-langkahnya adalah:

- 1) Perumusan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a)

$H_0: b \leq 0$; kemampuan SDM tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

$H_a: b > 0$; kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

- 2) Penentuan taraf nyata (*significant level*) sebesar 5 % dengan derajat kebebasan $n-2$ ($n-k-1$, n : sampel penelitian, dan k : jumlah variabel independen), sehingga t tabel dapat diketahui.

3) Menentukan kriteria pengujian

Ho: Kemampuan SDM tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Ha: Kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Ho diterima (Ha ditolak) apabila $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$

Ha ditolak (Ho diterima) apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

4) Mencari t hitung dengan rumus: (Hasan, 2003: 186)

$$t = \frac{b - B_0}{S_b}$$

keterangan:

B_0 : konstanta = 0

b : koefisien regresi

S_b : simpangan baku koefisien regresi b

t : t hitung

5) Pengambilan keputusan

Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ hitung}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan SDM tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

3. Analisis masalah ketiga

Untuk menjawab masalah ketiga mengenai bagaimanakah pengaruh respon kepada konsumen dan kemampuan SDM terhadap kualitas pelayanan, dijawab dengan pengujian hipotesis ketiga dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah analisis regresi yang menggunakan lebih dari satu variabel independen guna menduga variabel dependen (Boedijoewono, 2001: 303). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Sifat hubungan antara variabel yang satu sebagai penyebab sedang yang lain sebagai akibat dalam bentuk variabel independen dan dependen (Boedijoewono, 2001: 265). Langkah-langkah dalam analisis masalah ketiga adalah:

- a. Mencari persamaan regresi ganda dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y : kualitas pelayanan

X₁: respon kepada pelanggan

X₂: kemampuan SDM

b₁: koefisien variabel X₁

b₂: koefisien variabel X₂

a: konstanta regresi

b. Pengujian Hipotesis

Langkah-langkahnya adalah:

- 1) Perumusan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a)

$H_0: b \leq 0$; respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

$H_a: b > 0$; respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

- 2) Penentuan taraf nyata (*significant level*) sebesar 5 % dengan derajat kebebasan $n-3$ ($n-k-1$, n : sampel penelitian, dan k : jumlah variabel independen), sehingga F tabel dapat diketahui.

- 3) Menentukan kriteria pengujian

H_0 : Respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

H_a : Respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

H_0 diterima (H_a ditolak) jika F hitung $\leq F$ tabel

H_0 ditolak (H_a diterima) jika F hitung $> F$ tabel

- 4) Mencari F hitung dengan rumus: (Arikunto, 1995: 579)

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2(n-k-1)}{k[1-R^2]}$$

Keterangan:

F_{reg} : harga F garis regresi yang dicari

n: banyaknya subjek yang dicari

k: banyaknya variabel independen

R^2 : koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen

5) Pengambilan keputusan

Jika $F_{hitung} \leq$ dari F_{tabel} maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Jika $F_{hitung} <$ dari F_{tabel} maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah dan perkembangan perusahaan

Hotel Galuh Anindita berdiri pada akhir tahun 1990 di areal seluas 2000 m² dengan luas bangunan 800 m². Secara resmi pendirian hotel tepatnya pada tanggal 28 Januari 1991. Surat izin usaha yang dikeluarkan oleh Pemda HO dengan no: 503-193/ 568-GK/ 02, dinas pariwisata SIUK no: 226/ DO/ HM/ PAR/ XI/ 99, sedangkan dari PHRI no: 554/ BPD.PHRI DIY/ V/ 2003. Perkembangan hotel Galuh Anindita bermula dari usaha yang relatif kecil dan fasilitas yang sangat sederhana. Saat pertama kali berdiri jumlah kamar yang ada sebanyak 30 kamar, dengan status hotel Melati 1. Hotel Galuh Anindita berada di bawah naungan PT. Sambu Mandiri, dengan bapak Ir. Nindyo Suwarno, Mphil sebagai pemilik. Selain membawahi jasa penginapan, PT. Sambu Mandiri juga bergerak dalam bidang usaha kontraktor tekhnik. Kegiatan operasional hotel ini dikendalikan oleh Dra. Y. Dewi Rinjani S, DAES, Med selaku manajer hingga tahun 1998. Kemudian diganti oleh Ir Andri Heriawan sampai dengan sekarang.

Selama perjalanan berdirinya, hotel ini mengalami beberapa penambahan fasilitas dan cara pelayanan terhadap tamu yang menginap. Pada tahun 1994 statusnya menjadi Melati 2, kemudian tahun 1997 menjadi Melati 3 sampai dengan sekarang. Meskipun secara kuantitas jumlah kamar yang ada relatif

tidak meningkat penambahan fasilitas relatif meningkat, penambahan fasilitas ini yaitu:

1. Semua kamar dilengkapi dengan AC
2. *Central* telepon otomatis (PBAX)
3. *Central water heater*
4. *Central parabola*
5. *Tour dan Travel*
6. *Restaurant dan coffe shop*
7. *Taxi service*
8. Wartel
9. Perpustakaan

Jumlah pengunjung relatif bertambah dengan rata-rata tingkat hunian 40%-60% per hari dari jumlah kamar yang ada. Pada saat liburan, tingkat hunian harian bisa mencapai 100% bahkan lebih, sehingga pada saat liburan pihak hotel harus menyediakan tempat tidur ekstra.

Sampai saat ini jenis-jenis kamar dibagi dalam 3 bentuk yang terdiri dari kelas ekonomi, kelas standar dan kelas VIP. Hotel Galuh Anindita juga melayani pemakaian kamar dengan rombongan dan kegunaan untuk kursus-kursus dan pelatihan tertentu, baik dari instansi pemerintah maupun swasta. Untuk melengkapi keperluan ini, maka pihak hotel menyediakan ruang pertemuan dengan kapasitas kira-kira 50 tempat duduk.

Seiring berkembangnya dunia kepariwisataan dan semakin meningkatnya persaingan antara sesama hotel, maka hotel Galuh Anindita juga mengalami

perubahan dalam bentuk fisik, juga diadakan pengembangan efisiensi dan efektifitas karyawan. Hal ini dilakukan dengan mengirimkan beberapa karyawan untuk mengikuti kursus-kursus atau program-program pelatihan.

B. Lokasi Perusahaan

Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam mendirikan suatu perusahaan adalah pemilihan lokasi yang tepat bagi usaha tersebut. Karena lokasi perusahaan akan mempengaruhi perkembangan perusahaan tersebut.

Hotel Galuh Anindita terletak di jalan Candrakirana no.10 Sagan Yogyakarta. Lokasi hotel ini cukup strategis karena terletak di daerah yang cukup tenang, namun dekat dengan pusat perbelanjaan (Galeria Mall, Gelael, Gramedia), rumah sakit (Bethesda, Panti Rapih, Dr. Yap), bank, Telkom, kampus UGM, juga lembaga kursus bahasa jepang dan Perancis.

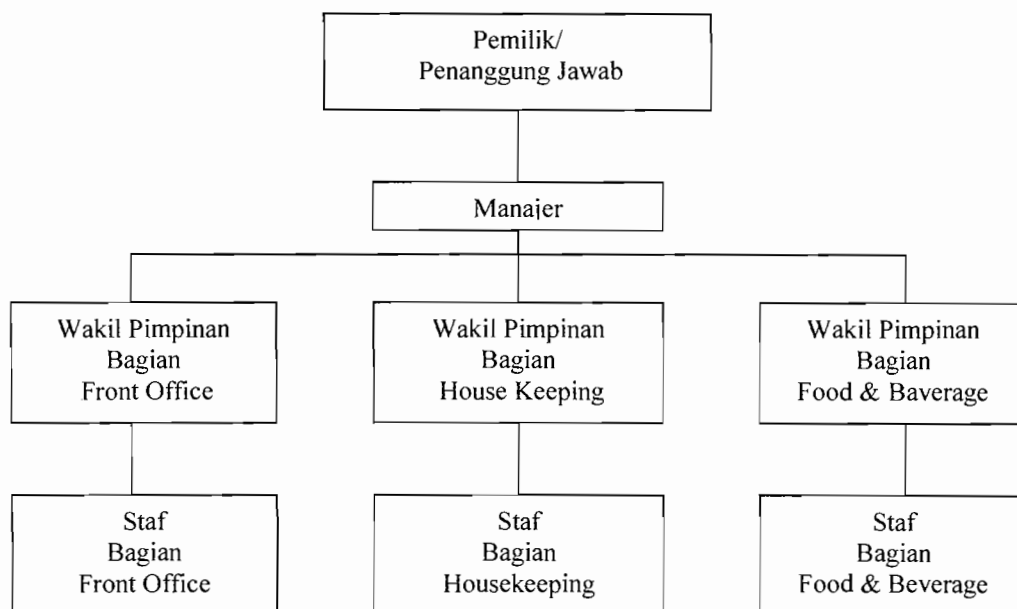
C. Struktur Organisasi

Dalam rangka mencapai tujuan usaha dari sebuah perusahaan diperlukan adanya suatu struktur organisasi yang menjadi pedoman pembagian tugas dan tanggung jawab para tenaga kerja. Dengan adanya struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab masing-masing personel dalam suatu perusahaan menjadi jelas. Sehingga pelaksanaan kegiatan operasional dalam perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lancar. Meskipun setiap personal dalam suatu organisasi sudah memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, tetapi dalam mencapai tujuan bersama tetap harus ada kerjasama yang harmonis dan teratur baik mengenai pimpinan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan itu sendiri.

Apabila setiap personal mempunyai tujuan sendiri-sendiri, maka dalam mencapai tujuan bersama yang diinginkan sebelumnya tidak akan berhasil sebagaimana yang diharapkan semula. Apabila kerjasama itu teratur dengan baik dan terus menerus, maka organisasi itu akan berjalan lancar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam organisasi tentu ada yang memimpin dan ada yang dipimpin serta ada wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing anggota organisasi, sehingga diperlukan adanya struktur organisasi. Dengan demikian suatu perusahaan yang mempunyai struktur organisasi yang baik akan membantu pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam memperlancar pelaksanaan kegiatan operasionalnya hotel Galuh Anindita mempunyai struktur organisasi yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar IV.1, Struktur Organisasi Hotel Galuh Anindita

Pembagian tugas masing-masing personal organisasi berdasarkan struktur organisasi tersebut di atas sebagai berikut:

1. Pemilik/ Penanggung Jawab

Menerima pertanggung jawaban pelaksanaan tugas dari manajer atas segala suatu mengenai “Hotel Galuh Anindita” baik yang menyangkut finance maupun personil serta profil dari Hotel Galuh Anindita.

2. Manajer

a. Bertanggung jawab serta mempunyai wewenang atas masing-masing personil dari keseluruhan karyawan/ karyawan/ karyawan dalam cara kerja, tanggung jawab, kedisiplinan, kerjasama dan kerukunan serta kejujuran dan absensi kehadiran mereka.

b. Bertanggung jawab serta mempunyai wewenang untuk:

1) Mengarahkan, memberi instruksi serta memberikan teguran (bilamana diperlukan) di dalam menciptakan profil Hotel Galuh Anindita sebagai suatu wadah penginapan yang selalu terjaga kebersihannya serta kelestarian di dalam perawatan. Selain itu mampu mewujudkan ketenangan, kenyamanan, dan keamanan bagi para tamu.

2) Mampu menciptakan suatu lingkungan kerja dan membentuk satu kesatuan karyawan/ karyawan/ karyawan Hotel Galuh Anindita di dalam satu bidang maupun dengan bidang yang lainnya.

3) Menciptakan/ menentukan motto “ setiap tamu adalah raja bagi kita” sehingga dituntut keramahan tutur kata, sikap dan perilaku

karyawan/ karyawan di dalam memberikan pelayanan terhadap tamu mulai dari check in sampai dengan check out.

- 4) Bertanggung jawab serta mempunyai wewenang memberi acc ijin pegawai yang terlebih dahulu diparaf oleh para wakil pimpinan. Meng-acc pengeluaran uang apabila dalam jumlah besar melalui prosedur adanya persetujuan dari penanggung jawab.

3. Wakil Pimpinan

- a. Wakil pimpinan mempunyai satu posisi yang lebih tinggi tingkatannya dari para stafnya masing-masing. Mereka mempunyai tanggung jawab dan wewenang mengarahkan masing-masing staf sesuai dengan jobnya, memberi instruksi dan dilanjutkan dengan melihat hasil atas kerja mereka serta berhak memberikan teguran apabila terjadi satu penyimpangan baik didalam pekerjaan maupun terhadap lingkungan pekerjaan.
- b. Ketiga wakil pimpinan yang dipilih dan mendapat kepercayaan bekerja sama dengan para stafnya harus mampu bersikap tegas, menjadi panutan, disegani/ mempunyai wibawa serta mampu menyelesaikan apabila ada satu masalah terjadi baik dalam bidangnya sendiri maupun antar bidang. Apabila masalah yang timbul di bidang lain tersebut membutuhkan bantuan.
- c. Wakil pimpinan harus mampu menciptakan suasana kerja yang “cantik” dalam artian jeli melihat adanya suatu ketimpangan dalam pekerjaan terlebih akibat dari adanya konflik antar pribadi, baik di

dalam satu bidang maupun dengan bidang-bidang lainnya. Hal yang menyangkut dengan bidang lain harus sepengetahuan wakil pimpinan dari bidang tersebut.

- d. Mampu menciptakan motto “Hotel Galuh Anindita adalah milik kita bersama”, maka secara keseluruhan tetap dan selalu menjaga kebersihan, keunggulan/ prestasi dan citra dari Hotel Galuh Anindita.
- e. Ketiga wakil pimpinan harus mampu mempertanggung jawabkan setiap hal yang diarahkan serta ditugaskan oleh manajer.

4. *Staf Front Office*

Bertugas sebagai:

- a. *Reservation* atau menerima pesanan. Apabila ada tamu yang akan menginap di hotel dapat memesan beberapa hari sebelumnya, terutama untuk rombongan yang memesan banyak kamar.
- b. *Information*: memberi informasi baik intern maupun ekstrem.
- c. *Front cashier*, sekaligus melakukan pencatatan (administrasi) pada waktu tamu melakukan check in dan check out.
- d. Mengurusi hal-hal yang berkaitan dengan pemasaran dan humas.

5. *Staf Food & Beverage*

- a. Bertugas dan bertanggung jawab dalam menyediakan hidangan kepada para tamu dan karyawan.
- b. Mengelola *restaurant*

6. *Staf Housekeeping*

Merupakan bagian yang menyiapkan kamar atau mengurus hal-hal yang berhubungan dengan kamar sehingga siap disewakan, meliputi:

- a. *Room section*, kelompok yang terdiri dari *room boy* yang bertugas menjaga kebersihan dan kerapian kamar.
- b. *Engineering* atau tehniisi, bertugas memperbaiki dan mengecek alat-alat yang dipakai hotel.
- c. *Laundry*
- d. Transport, bagian khusus untuk keperluan hotel sehingga kegiatan operasional dapat berjalan lancar.
- e. *Houseman*, mengurus atau merawat, dan menata hotel sehingga nyaman untuk dilihat dan ditempati.

D. Pembagian Shift

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, hotel Galuh Anindita mempekerjakan sebanyak 20 orang dengan perincian sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------------|---------|
| 1. Manajer | 1 orang |
| 2. Bagian <i>Front Office</i> | 5 orang |
| 3. Bagian <i>Housekeeping</i> | 7 orang |
| 4. Bagian <i>Food and Beverage</i> | 7 orang |

Dengan pembagian shift sebagai berikut:

- a. Shift I: jam 06.00 s/d 14.00
- b. Shift II: jam 14.00 s/d 21.00
- c. Shift III: jam 21.00 s/d 06.00

E. Tarif Sewa Kamar

Produk yang ditawarkan hotel Galuh Anindita berupa kamar secara keseluruhan berjumlah 25 kamar dengan klasifikasi sebagai berikut:

1. Kelas ekonomi berjumlah 10 kamar
2. Kelas standar berjumlah 10 kamar
3. Kelas VIP berjumlah 5 kamar

Hotel Galuh Anindita menetapkan tarif kamar setiap tahunnya untuk dijadikan patokan harga. Tarif tersebut ditetapkan berdasarkan pada beberapa pertimbangan antara lain dengan membandingkan tarif hotel melati yang sejenis, tingkat inflasi, dan juga ketetapan dari pimpinan yang mengacu pada peraturan Persatuan Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI).

Tarif kamar yang ditetapkan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dan disesuaikan dengan situasi pasar yang ada. Tarif kamar hotel Galuh Anindita adalah sebagai berikut:

- a. Kelas ekonomi

Double bed Rp 85.000,00 – Rp 100.000,00

- b. Kelas standar

Double bed Rp 100.000,00 – Rp 120.000,00

- c. Kelas VIP

Tripel bed Rp 135.000,00

Family room Rp 160.000,00

Untuk rombongan (minimal 20 orang) tarif kamar kelas ekonomi Rp 40.000,00 per orang dan kelas standar Rp 60.000,00 per orang. Harga tersebut atas ditambah *tax* dan *service* sebesar 10%.

F. Sarana Dan Fasilitas

Hasil penjualan kamar hotel diperoleh dari semua usaha produk yang dihasilkan. Adapun produk-produk yang dihasilkan hotel ini yaitu:

1. *Room Sales*, merupakan hasil dari semua penjualan jasa kamar hotel.
2. *Food and Beverage sales*, merupakan hasil penjualan dari makanan dan minuman.
3. Telepon, merupakan sewa yang diperoleh dari penggunaan telepon yang disediakan oleh pihak hotel.
4. *Laundry*, khusus untuk tamu hotel.
5. Lain-lain, seperti penyewaan ruangan pertemuan.

Pihak hotel menyadari bahwa usaha jasa akomodasi mempunyai tingkat persaingan yang cukup tinggi, sehingga perlu dilakukan usaha-usaha yang bertujuan untuk menarik minat konsumen untuk menginap di hotel Galuh Anindita.

Hotel ini senantiasa berusaha meningkatkan fasilitas-fasilitas yang dimiliki seperti adanya ruang pertemuan, *lobby*, *mail service* (pelayanan pos), *sovenir shop* dan *taxi service*.

G. Konsumen Hotel

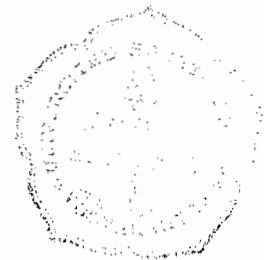
Konsumen hotel adalah tamu-tamu yang menginap dan memprgunakan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel. Ada 2 macam tamu yang datang dan menginap, yaitu *tamu reservation* dan *tamu walk in*.

1. Tamu *reservation* adalah tamu yang datang dan menginap melalui telepon, teleks, surat dan langsung ke hotel
2. Tamu *walk in* adalah tamu yang datang dan menginap di hotel tanpa pemesanan terlebih dahulu. Konsumen tersebut dapat digolongkan ke dalam 2 kelompok:
 - a. Tamu asing adalah wisatawan yang datang ke Yogyakarta, baik secara rombongan maupun individu.
 - b. Tamu domestik adalah tamu yang berasal dari dalam negeri. Tamu-tamu domestik yang datang dan menginap dengan tujuan berwisata, dagang, dinas dan sebagainya.

H. Perkembangan Usaha

Untuk meningkatkan omset pendapatan, dalam perkembangan usahanya pihak hotel melakukan sebagai berikut:

1. Mengadakan kegiatan promosi, misalnya:
 - a. Memasang iklan di surat kabar dan radio.
 - b. Bekerjasama dengan travel maupun biro perjalanan.
 - c. Membuat *stasionary folder* (brosur, cinderamata, *post card*, kertas surat, amplop dan *sticker*).



2. Mengutamakan pelayanan kepada para tamu tanpa membeda-bedakan tamu yang datang.
3. Melatih karyawan agar terampil dan cekatan dalam bidangnya masing-masing.
4. Membina dan menjaga hubungan kerjasama antar karyawan dengan baik. Interior hotel dan segala kelengkapannya selalu diusahakan untuk diperindah dan ditambah agar terkesan asri dan nyaman.

I. Personalia

Karyawan hotel seluruhnya berjumlah 20 orang karyawan. Hotel Galuh Anindita memberikan cuti pada karyawan selama 3 hari dalam 1 tahun dan memberikan cuti hamil pada karyawan wanita selama 3 bulan. Gaji yang diterima karyawan diberikan setiap bulan pada tanggal 1, selain itu juga diberikan jaminan sosial berupa tunjangan hari raya, tunjangan kesehatan dan seragam bagi seluruh karyawan serta memberikan bonus bagi yang berprestasi.

Dalam penarikan tenaga kerja , hotel Galuh Anindita menetapkan syarat-syarat tertentu yaitu:

1. Bagian *Front Office*
 - a. minimal ijazah SLTA.
 - b. menguasai bahasa dan komputer.
 - c. memiliki kepribadian yang menarik, ramah, sopan, dan mudah bergaul.

2. Bagian *Housekeeping*
 - a. minimal lulusan SLTA atau sederajat.
 - b. terampil dan cekatan di bidangnya.
3. Bagian *Food and Beverage*
 - a. minimal berijazah SLTA atau sederajat.
 - b. menguasai tata boga.
 - c. cekatan dan terampil di bidangnya.

J. Program Latihan dan Pendidikan Karyawan

Kemajuan suatu perusahaan biasanya tidak lepas dari program pendidikan dan latihan bagi karyawannya, karena untuk meningkatkan pendapatan diperlukan kecerdasan serta keterampilan karyawan dalam bidangnya masing-masing. Misalnya dengan memberikan kesempatan pada karyawan-karyawan untuk mengikuti kursus atau program-program pelatihan karyawan.

Demikian juga dengan hotel Galuh Anindita dalam usaha meningkatkan pelayanannya kepada tamu, diadakan program pendidikan bagi karyawannya. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang hotel dan juga kursus-kursus bahasa asing serta keterampilan karyawan dalam melayani tamu.

Program pendidikan ini terutama ditujukan kepada karyawan yang dalam tugasnya langsung berhubungan dengan tamu, misalnya *resepsionist* dan *room boy*. Sistem pendidikan pada karyawan diberikan secara bertahap.

K. Pelayanan Hotel

Hotel Galuh Anindita mempunyai visi: menyewakan tempat istirahat aman, tenang dan nyaman serasa di rumah sendiri. Untuk mewujudkan visinya, lingkungan dan suasana hotel sengaja diciptakan seakan-akan tamu hotel berada di rumah sendiri. Suasana kekeluargaan antara karyawan dengan tamu terlihat cukup erat. Hal ini terjadi karena pihak hotel selalu mempertahankan dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan mengupayakan citra perusahaan yaitu “makes it’s image real” dalam setiap pelayanan dengan selalu menekankan pemberian kepuasan kepada tamu dan kejujuran karyawan.

Dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, hotel Galuh Anindita selalu berfokus pada kepuasan tamu hotel. Kepuasan tamu hotel merupakan promosi terbaik. Persaingan antar hotel di Yogyakarta semakin tinggi, kelengkapan fasilitas menjadi alat utama dalam merebut pangsa pasar. Bagi hotel Galuh Anindita dengan status hotel Melati 3 untuk terus menerus melengkapi fasilitas-fasilitas seperti hotel-hotel berbintang tidak mungkin dilakukan dalam jangka waktu yang relatif pendek, mengingat biaya yang cukup tinggi dan lokasi yang tidak mungkin untuk diperluas saat ini.

Untuk tetap bisa bersaing tetapi dengan segala keterbatasan dana dan lokasi, hotel Galuh Anindita memilih untuk lebih berfokus pada “apa yang diinginkan tamunya”. Rata-rata tamu yang menginap di hotel Galuh Anindita adalah orang tua murid atau mahasiswa karena letak hotel yang dekat dengan sekolah dan kampus. Hotel Galuh melihat ada peluang untuk bersaing dengan

melihat faktor ini, tamu hotel yaitu: orang tua murid atau mahasiswa lebih menginginkan suasana yang tenang dan nyaman dengan harga yang relatif murah karena mereka ke Yogyakarta hanya untuk menjenguk anaknya bukan untuk berbisnis.

Kebutuhan atau keinginan tamu bagi hotel Galuh Anindita adalah yang sangat penting. Dengan terpenuhinya kebutuhan tamu, maka tamu itu akan puas. Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang. Suasana yang tenang dan nyaman saja tidak cukup untuk mendukung terciptanya kepuasan pelanggan, sikap karyawan yang ramah dan terampil sangat mempengaruhi persepsi tamu yang akhirnya akan menentukan puas/ tidaknya mereka.

Hotel Galuh Anindita merasa akan dapat terus berkembang dengan terus menerus memperbaiki pelayanannya, yang dalam hal ini menekankan pada sikap dan keahlian karyawan dalam menghadapi tamu dengan sebaik-baiknya. Dengan cara ini hotel akan dapat mempertahankan pelanggan dan mendapatkan pelanggan baru, sehingga penjualan akan meningkat.

BAB V

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan analisis data yang telah diperoleh melalui kuesioner yang telah dibagikan kepada responden-responden penelitian yaitu tamu-tamu hotel yang menginap. Kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 100 set, tetapi yang layak untuk dijadikan sampel sebesar 95 set kuesioner dari 95 responden. Sebelum dilakukan analisis data, kuesioner-kuesioner tersebut diuji terlebih dahulu dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui validitas setiap butir-butir pertanyaan pada kuesioner. Butir-butir pertanyaan dalam kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari variabel-variabel penelitian. Kuesioner dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 1989: 136). Kuesioner diberikan pada responden penelitian yaitu tamu-tamu hotel Galuh Anindita yang sedang menginap pada bulan Juni. Uji validitas dilakukan setelah kuesioner terkumpul. Analisis validitas ini menggunakan rumus korelasi *product moment*, yang kemudian akan dibandingkan dengan r tabel korelasi *product moment*. Jika $r_{xy} >$ dari r tabel maka dikatakan valid (Umar, 2003: 84)

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan: r_{xy} : koefisien korelasi

X: nilai dari setiap item

n : jumlah sampel

Y: nilai dari semua item

Dengan bantuan komputer program SPSS 10 for windows dihasilkan:

Tabel V.1
Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (lampiran 1)

No. Pertanyaan	rx _{xy}	r tabel	Keterangan
1	0,685	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
2	0,619	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
3	0,596	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
4	0,709	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
5	0,573	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
6	0,680	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
7	0,696	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
8	0,664	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
9	0,606	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
10	0,432	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
11	0,439	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
12	0,486	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
13	0,555	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
14	0,573	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
15	0,675	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid

Tabel V.1 menunjukkan bahwa semua pertanyaan variabel kualitas pelayanan mampu mengukur kualitas pelayanan hotel (valid), hal ini ditunjukkan dari nilai rx_{xy} yang lebih besar dari r tabel.

Tabel V.2
Validitas Variabel Kemampuan SDM (lampiran 2)

No. Pertanyaan	rx _{xy}	r tabel	Keterangan
16	0,552	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
17	0,441	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
18	0,405	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
19	0,536	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
20	0,611	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
21	0,690	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
22	0,413	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
23	0,414	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
24	0,484	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
25	0,660	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
26	0,552	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
27	0,765	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid
28	0,584	0,202	rx _{xy} > r tabel, valid

Tabel V.2 menunjukkan bahwa semua pertanyaan variabel kemampuan SDM mampu mengukur kemampuan SDM karyawan hotel (valid), hal ini ditunjukkan dari nilai rx_{xy} yang lebih besar dari r tabel.

Tabel V.3
Validitas Variabel Respon Kepada Pelanggan (lampiran 3)

No. Pertanyaan	r _{xy}	r tabel	Keterangan
29	0,214	0,202	r _{xy} > r tabel, valid
30	0,371	0,202	r _{xy} > r tabel, valid
31	0,330	0,202	r _{xy} > r tabel, valid
32	0,385	0,202	r _{xy} > r tabel, valid
33	0,537	0,202	r _{xy} > r tabel, valid

Tabel V.3 menunjukkan bahwa semua pertanyaan variabel respon kepada pelanggan mampu mengukur respon pihak hotel kepada pelanggan (valid), hal ini dapat dilihat dari nilai r_{xy} yang lebih besar dari r tabel.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan suatu instrumen, artinya instrumen tersebut cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Untuk mengujinya digunakan rumus *Cronbach Alpha* (Arikunto, 1989: 165-167) yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r₁₁: reliabilitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan

σ_t^2 : varian total

σ_b^2 : jumlah varian butir

Hasil reliabilitas kemudian dikonsultasikan dengan patokan reliabilitas, (Arikunto: 1989, 167) yaitu jika:

reliabilitas < dari 2,00: sangat rendah

reliabilitas 0,200 – 0,399: rendah

reliabilitas 0,400 – 0,599: cukup

reliabilitas 0,600 – 0,799: tinggi

reliabilitas 0,800 – 0,100: sangat tinggi

Dengan bantuan komputer program SPSS 10 for windows dihasilkan:

Tabel V.4
Reliabilitas Variabel-Variabel (lampiran 1, 2, 3)

Nama Variabel	r_{11}	Keterangan
Respon Kepada Pelanggan	0,606	Reliabel
Kemampuan SDM	0,872	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,906	Reliabel

Tabel V.4 menunjukkan variabel respon kepada pelanggan memiliki tingkat reliabilitas antara 0,600 – 0,799 (reliabilitas tinggi) maka dikatakan reliabel. Kemampuan SDM dan kualitas pelayanan memiliki tingkat reliabilitas antara 0,800 – 0,100 (reliabilitas sangat tinggi) maka dikatakan reliabel.

C. Analisis Data

1. Analisis masalah pertama

Analisis masalah pertama menggunakan analisis regresi linier sederhana kemudian dilakukan pengujian terhadap hipotesis pertama.

Langkah-langkah analisis masalah pertama:

a. Mencari persamaan regresi

Persamaan regresi dicari dengan bantuan komputer program SPSS 12 *for windows*. Persamaan yang dihasilkan adalah: (lampiran 4)

$$Y = 11,569 + 2,370X$$

Dari persamaan regresi tersebut diperoleh nilai b sebesar 2,370 ini berarti Y akan bertambah sebesar 2,370x jika X bertambah 1x. Sedangkan Y akan berkurang sebesar 2,370x jika X berkurang 1x. Hasil a sebesar 11,569 berarti bahwa jika nilai X: 0 maka nilai Y = a. Koefisien korelasi Pearson sebesar: 0,620 (mendekati +1) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara variabel respon kepada pelanggan dan kualitas pelayanan. Artinya jika respon kepada pelanggan meningkat maka kualitas pelayanan akan meningkat, sedangkan jika respon kepada pelanggan menurun maka kualitas pelayanan akan menurun. R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,384. Artinya bahwa 38,4 % dari variasi kualitas pelayanan bisa dijelaskan oleh variabel respon kepada pelanggan, sedangkan selebihnya yaitu 61,6 % dijelaskan oleh variabel yang lain.

b. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis ini menggunakan uji t untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan variabel respon kepada pelanggan dengan kualitas pelayanan melalui koefisien regresinya.

Langkah-langkahnya:

1) Perumusan H_0 dan H_a

H_0 : $b \leq$; respon kepada pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

H_a : $b >$; respon kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

2) Penentuan taraf nyata dan derajat kebebasan

Taraf nyata digunakan sebesar 5 %, uji satu arah dengan derajat kebebasan sebesar 93 (95-1-1), sehingga t tabel diketahui sebesar 1,661.

3) Menentukan kriteria pengujian

H_a : respon kepada pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

H_0 : respon kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

H_0 diterima (H_a ditolak) apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

H_0 ditolak (H_a diterima) apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$

- 4) Mencari t hitung dengan rumus: (Hasan, 2003: 186)

$$t = \frac{b - B_0}{S_b}$$

keterangan:

B_0 : konstanta = 0

b : koefisien regresi

S_b : simpangan baku koefisien regresi b

t : t hitung

Dengan bantuan komputer program SPSS 12 *for windows* dihasilkan t hitung sebesar 7,620 (lampiran 4).

- 5) Pengambilan keputusan

Dari hasil-hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai t hitung sebesar 7,620. Jika dibandingkan dengan t tabel (1,661) maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Keputusan yang diambil adalah: H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dapat disimpulkan bahwa respon kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Tabel V.5
Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Keterangan	Koefisien Regresi	t tabel	t hitung	Signifikansi
Pengaruh respon kepada pelanggan terhadap kualitas pelayanan	2,370	1,661	7,620	0,000
Konstanta = 11,569		R = 0,620		
R squared = 0,384				

2. Analisis masalah kedua

Analisis masalah kedua menggunakan analisis regresi linier sederhana kemudian dilakukan pengujian terhadap hipotesis kedua.

Langkah-langkah analisis masalah kedua:

a. Mencari persamaan regresi

Persamaan regresi dicari dengan bantuan komputer program SPSS 12 *for windows*.

Persamaan yang dihasilkan adalah: (lampiran 5)

$$Y = 13,465 + 0,873X$$

Dari persamaan regresi tersebut diperoleh nilai b sebesar 0,873 ini berarti Y akan bertambah sebesar 0,873x jika X bertambah 1x.

Sedangkan jika X berkurang sebesar 1x, Y akan berkurang 0,873x.

Hasil a sebesar 13,465 berarti bahwa jika nilai X: 0 maka nilai Y = a.

Koefisien korelasi Pearson sebesar: 0,587 (mendekati +1)

menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara variabel kemampuan SDM dan kualitas pelayanan. Artinya jika

kemampuan SDM meningkat maka kualitas pelayanan akan

meningkat, sedangkan jika kemampuan SDM menurun maka kualitas

pelayanan akan menurun. R Square (koefisien determinasi) sebesar

0,338. Artinya bahwa 33,8% dari variasi kualitas pelayanan bisa

dijelaskan oleh variabel kemampuan SDM. Sedangkan selebihnya

yaitu 66,2 % dijelaskan oleh variabel yang lain.

b. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis ini menggunakan uji t untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan variabel kemampuan SDM dengan kualitas pelayanan melalui koefisien regresinya.

Langkah-langkahnya:

1) Perumusan H_0 dan H_a

H_0 : $b \leq$; kemampuan SDM tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

H_a : $b >$; kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

2) Penentuan taraf nyata dan derajat kebebasan

Taraf nyata digunakan sebesar 5 %, uji satu arah dengan derajat kebebasan sebesar 93 ($95-1-1$), sehingga t tabel diketahui sebesar 1,661.

3) Menentukan kriteria pengujian

H_a : kemampuan SDM tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

H_0 : kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

H_0 diterima (H_a ditolak) apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

H_0 ditolak (H_a diterima) apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$

4) Mencari t hitung dengan rumus: (Hasan, 2003: 186)

$$t = \frac{b - B_0}{S_b}$$

keterangan:

B_0 : konstanta = 0

b : koefisien regresi

S_b : simpangan baku koefisien regresi b

t : t hitung

Dengan bantuan komputer program SPSS 12 *for windows* dihasilkan t hitung sebesar 6,997 (lampiran 5).

5) Pengambilan keputusan

Dari hasil-hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,997 sedang t tabel sebesar 1,661. Jika dibandingkan dengan t tabel maka t hitung > t tabel. Keputusan yang diambil adalah: H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dapat disimpulkan bahwa kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Tabel V.6
Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Keterangan	Koefisien Regresi	t tabel	t hitung	Signifikansi
Pengaruh kemampuan SDM terhadap kualitas pelayanan	0,873	1,661	6,997	0,000
Konstanta = 13,465		R = 0,587		
R squared = 0,338				

3. Analisis masalah ketiga

Analisis masalah ketiga menggunakan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis ketiga.

Langkah-langkah analisis masalah ketiga adalah:

a. Mencari persamaan regresi berganda

Persamaan regresi dicari dengan bantuan komputer program SPSS 12 *for windows*. Persamaan regresi linier berganda yang terbentuk adalah: (lampiran 6)

$$Y = 6,550 + 1,566X_1 + 0,424X_2$$

Dari persamaan regresi berganda di atas diperoleh hasil nilai b_1 sebesar 1,566 ini berarti Y akan bertambah sebesar 1,566x jika X_1 bertambah 1x. Hasil b_2 sebesar 0,424 ini berarti Y akan bertambah sebesar 0,424x jika X_2 bertambah 1x. Sedangkan hasil nilai a: 6,559 ini berarti bahwa jika $X_1 = 0$ dan $X_2 = 0$ maka nilai Y sama dengan a, yaitu $Y = 6,559$. R sebesar 0,649 (mendekati +1) menunjukkan tingkat hubungan yang kuat dan positif antara ketiga variabel, yang berarti jika respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM meningkat maka kualitas pelayanan akan meningkat sedangkan jika respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM menurun maka kualitas pelayanan akan menurun. R square (koefisien determinasi) sebesar 0,421 menunjukkan bahwa 42,1% variasi dari kualitas pelayanan bisa dijelaskan oleh variasi kedua variabel (respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM). Sedangkan sisanya yaitu 57,9% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain.

c. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan antara variabel-variabel melalui koefisien regresinya.

Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1) Perumusan hipotesis

Ho: $b \leq$; respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Ha: $b >$; respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

2) Penentuan taraf nyata dan derajat kebebasan

Taraf nyata yang digunakan sebesar 5%, uji satu arah dan derajat kebebasan sebesar 92 (95-2-1), sehingga F tabel diketahui sebesar 3,095.

3) Menentukan kriteria pengujian

Ho: respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Ha: respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Ho diterima (Ha ditolak) jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$.

Ho ditolak (Ha diterima) jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

4) Menghitung F hitung

Rumus yang digunakan adalah:

$$F_{reg} = \frac{R^2(n - k - i)}{k(1 - R^2)}$$

Keterangan:

F_{reg} : harga F garis regresi yang dicari

n: banyaknya subjek yang dicari

k: banyaknya variabel independen

*R*²: koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen.

Dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS 12 *for windows*, dihasilkan F hitung sebesar 33,515 (lampiran 6).

5) Pengambilan keputusan

Hasil perhitungan menunjukkan nilai F hitung sebesar 33,515. Jika dibandingkan dengan F tabel (3,095) maka F hitung > F tabel. Keputusan yang diambil adalah *H*₀ ditolak dan *H*_a diterima, artinya dapat disimpulkan bahwa respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Tabel V.7
Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Keterangan	Koefisien Regresi	F tabel	F hitung	Signifikansi
Pengaruh Respon kepada pelanggan dan Kemampuan SDM terhadap kualitas pelayanan	1,566 0,424	3,095	33,515	0,000
Konstanta = 6,550 R squared = 0,421	R = 0,649			

D. Pembahasan

1) Masalah pertama

Hasil analisis regresi linier sederhana adalah respon kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Respon kepada pelanggan berpengaruh positif dan melalui uji statistik dikatakan signifikan. Koefisien regresi signifikan atau respon kepada pelanggan benar-benar berpengaruh positif secara signifikan, ditunjukkan oleh t hitung (7,620) yang lebih besar dari t tabel (1,661). Selain itu juga ditunjukkan oleh *Sig/ significance* t hitung sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (lampiran 4). Respon kepada pelanggan adalah cara atau sikap pihak hotel dalam menanggapi dan mengatasi setiap keluhan-keluhan tamu hotel. Salah satu strategi kepuasan pelanggan adalah strategi penanganan keluhan pelanggan yang efisien (Tjiptono, 1997: 137). Kualitas pelayanan hanya dapat dinilai oleh pelanggan, kepuasan pelanggan menentukan persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan. Jika pelanggan puas berarti kualitas pelayanannya baik. Dengan adanya penanganan keluhan yang

efisien akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menilai hotel tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik.

2) Masalah Kedua

Hasil analisis regresi linier sederhana adalah kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Kemampuan SDM berpengaruh positif dan melalui uji statistik dikatakan signifikan. Koefisien regresi signifikan atau kemampuan SDM benar-benar berpengaruh positif secara signifikan, ditunjukkan oleh t hitung (6,997) yang lebih besar dari t tabel (1,661). Selain itu juga ditunjukkan oleh *Sig/ significance* t hitung sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (lampiran 5). Kemampuan SDM yaitu keahlian dan keterampilan karyawan hotel dalam melayani kebutuhan pelanggan. Dua dimensi di antara 5 dimensi kualitas pelayanan adalah jaminan (*assurance*) dan keandalan (*reliability*) (Tjiptono, 1996: 70). Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan dan kemampuan para karyawan, sedangkan keandalan (*reliability*) meliputi kecepatan dan keakuratan pelayanan. Dua prinsip tersebut ditentukan oleh karyawan hotel yang melayani tamu secara langsung, maka kemampuan karyawan yaitu ketrampilan dan keahlian karyawan sangat penting. Pengetahuan dan kecepatan serta keakuratan karyawan dalam melayani tamu hotel akan menentukan kualitas pelayanan. Pengetahuan yang baik mengenai produk-produk hotel, kecepatan yang dalam pelayanan dan keakuratan informasi yang diberikan oleh karyawan hotel akan meningkatkan kualitas pelayanan.

3) Masalah Ketiga

Hasil analisis regresi linier berganda adalah respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan melalui uji statistik dikatakan signifikan, ditunjukkan oleh F hitung (33,515) lebih besar dari F tabel (3,059). Selain itu juga ditunjukkan dengan signifikansi F hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (lampiran 6). Menurut Tjiptono (1996: 58) peranan *contact personnel* sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan, setiap perusahaan memerlukan *service excellence*. *Service excellence* atau pelayanan unggul yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Dengan kata lain *service excellence* menentukan kualitas pelayanan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam *service excellence*, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan keyamanan Keempat unsur tersebut meliputi penampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati, menguasai pekerjaannya (kemampuan SDM) baik tugas yang berkaitan pada bagiannya maupun bagian yang lain, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan (respon kepada pelanggan) secara profesional. Berdasarkan keterangan di atas menunjukkan bahwa respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM merupakan kedua unsur *service*

excellence. *Service excellence* menentukan kualitas pelayanan, berarti unsur-unsur di dalamnya ikut menentukan kualitas pelayanan yaitu kemampuan SDM dan respon kepada pelanggan. Peningkatan respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama akan sangat mempengaruhi *service excellence*, yang akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis korelasi dan regresi linier sederhana dapat disimpulkan bahwa respon kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis data, nilai b sebesar 2,370 (angka positif) menunjukkan bahwa respon kepada pelanggan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian hasil uji statistik (t) mendukung hipotesis “respon kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan”.
2. Berdasarkan analisis korelasi dan regresi linier sederhana dapat disimpulkan bahwa kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis data, nilai b sebesar 0,873 (angka positif) menunjukkan bahwa kemampuan SDM mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian hasil uji statistik (t) mendukung hipotesis “kemampuan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan”.
3. Berdasarkan analisis korelasi dan regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis data nilai b_1 sebesar 0,424 (angka positif) menunjukkan bahwa respon kepada pelanggan mempunyai

pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Nilai b_2 sebesar 1,566 (angka positif) menunjukkan bahwa kemampuan SDM mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Nilai F hitung sebesar 33,515 dengan tingkat signifikansi 0,0000 karena nilai F hitung > dari F tabel (3,0954) atau karena probabilitas (tingkat signifikan) kurang dari 0,05 maka respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian hasil uji statistik (F) mendukung hipotesis “respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan”.

B. Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu:

1. Faktor responden

Penulis tidak dapat mengetahui kesungguhan dan kejujuran responden dalam menjawab setiap pertanyaan. Maka kebenaran dan ketepatan hasil penelitian ini sangat relatif karena tergantung dari responden sendiri.

2. Faktor peneliti

Keterbatasan kemampuan peneliti terutama disebabkan oleh belum adanya pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian sebelumnya. Maka penelitian ini masih perlu untuk lebih disempurnakan

C. Saran

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran untuk menyempurnakan penelitian-penelitian selanjutnya, yaitu

1. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya kuesioner yang diberikan kepada responden (tamu hotel) sebanyak 2 buah dengan isi yang sama. Dengan adanya 2 jawaban pada setiap item pertanyaan, maka dapat menunjukkan kesungguhan dan kejujuran responden dalam menjawab kuesioner.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menambah waktu penelitian (lebih dari satu bulan) sehingga akan mendapatkan responden yang lebih banyak. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih banyak membaca dan memahami penelitian-penelitian lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, untuk menambah pengalaman dalam penelitian.
3. Penulis menyarankan pada peneliti selanjutnya untuk menambah variabel-variabel bebas yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Respon kepada pelanggan dan kemampuan SDM merupakan 2 variabel di antara 6 variabel pelaksanaan Pelayanan Mutu Total yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Peneliti berikutnya dapat menambah 4 variabel lagi, yaitu komitmen manajemen puncak, perbaikan produk, perbaikan proses dan keunggulan ekonomis.



DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. (1999). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Arikunto, S. (1989). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (1995). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bismoko, J dan Supraktinya. A. (1998). *Pedoman Penulisan Skripsi Sanata Dharma. Yogyakarta*. Edisi kedua. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Boedijoewono, Nugroho. (2001). *Pengantar Statistik Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Hasan, Iqbal. (2004). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purnama, Nursya'bani. (2002). Analisis Kendala-Kendala Potensial Penerapan TQS pada Perguruan Tinggi, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol 17, No.2, hal. 170-187.
- Santoso, Singgih. (2005). *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 12*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Suryani, Tatik; Kurniawati, Sri Lestari; Lestari, Wiwik. Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dsn Bisnis Indonesia*. Vol. 16, hal. 273-285.
- Sulastiyono, Agus. (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Thio, Sienny. (2001). Membangun Service Quality Untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.3, hal. 61-71.
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: EKONOSIA.

LAMPIRAN 1

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR1	3,6316	,8258	95,0
2.	VAR2	3,7579	,6797	95,0
3.	VAR3	3,0632	,7553	95,0
4.	VAR4	3,6842	,7891	95,0
5.	VAR5	3,7474	,6518	95,0
6.	VAR6	3,0105	,6440	95,0
7.	VAR7	3,7895	,5238	95,0
8.	VAR8	3,9053	,6201	95,0
9.	VAR9	3,7158	,8208	95,0
10.	VAR10	3,8421	,6891	95,0
11.	VAR11	3,5474	,6149	95,0
12.	VAR12	3,1368	,4970	95,0
13.	VAR13	3,1579	,5519	95,0
14.	VAR14	3,0316	,5734	95,0
15.	VAR15	3,1053	,5738	95,0
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	52,1263	42,5371	6,5220	15

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR1	48,4947	35,1462	,6852	,8965
VAR2	48,3684	36,9586	,6191	,8989
VAR3	49,0632	36,5279	,5957	,9000
VAR4	48,4421	35,2705	,7089	,8953
VAR5	48,3789	37,5357	,5730	,9006
VAR6	49,1158	36,8056	,6804	,8968
VAR7	48,3368	37,7789	,6964	,8974
VAR8	48,2211	37,1315	,6644	,8975
VAR9	48,4105	35,9041	,6058	,9000
VAR10	48,2842	38,3758	,4318	,9058
VAR11	48,5789	38,7996	,4386	,9050
VAR12	48,9895	39,2658	,4855	,9035
VAR13	48,9684	38,4352	,5549	,9013
VAR14	49,0947	38,1505	,5729	,9007
VAR15	49,0211	37,4676	,6748	,8975

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 95,0

Alpha = ,9059

N of Items = 15

LAMPIRAN 2

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

VARIABEL KEMAMPUAN SDM

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR16	3,6421	,5242	95,0
2.	VAR17	3,7474	,5253	95,0
3.	VAR18	3,2842	,4981	95,0
4.	VAR19	3,8105	,4447	95,0
5.	VAR20	3,5895	,5924	95,0
6.	VAR21	3,0632	,5221	95,0
7.	VAR22	3,5895	,5156	95,0
8.	VAR23	3,4632	,5800	95,0
9.	VAR24	3,6211	,5295	95,0
10.	VAR25	3,0842	,5586	95,0
11.	VAR26	3,1895	,5319	95,0
12.	VAR27	3,1053	,5738	95,0
13.	VAR28	3,0947	,5663	95,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	44,2842	19,2482	4,3873	13

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR16	40,6421	16,6152	,5518	,8629
VAR17	40,5368	17,0598	,4407	,8689
VAR18	41,0000	17,3191	,4054	,8705
VAR19	40,4737	17,0817	,5356	,8642
VAR20	40,6947	16,0016	,6110	,8593
VAR21	41,2211	16,0889	,6892	,8553
VAR22	40,6947	17,2143	,4132	,8703
VAR23	40,8211	16,9357	,4139	,8712
VAR24	40,6632	16,8641	,4837	,8666
VAR25	41,2000	15,9915	,6592	,8565
VAR26	41,0947	16,5760	,5517	,8629
VAR27	41,1789	15,4676	,7647	,8498
VAR28	41,1895	16,2616	,5837	,8610

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 95,0 N of Items = 13
Alpha = ,8724

LAMPIRAN 3

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

VARIABEL RESPON KEPADA

PELANGGAN

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR29	3,6737	,5543	95,0
2.	VAR30	3,6105	,5888	95,0
3.	VAR31	3,3474	,5212	95,0
4.	VAR32	3,3053	,5848	95,0
5.	VAR33	3,1789	,4833	95,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	17,1158	2,9120	1,7065	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR29	13,4421	2,2493	,2138	,6256
VAR30	13,5053	1,9548	,3708	,5458
VAR31	13,7684	2,1373	,3301	,5663
VAR32	13,8105	1,9424	,3850	,5376
VAR33	13,9368	1,9534	,5366	,4681

Reliability Coefficients

N of Cases = 95,0 N of Items = 5

Alpha = ,6056

LAMPIRAN 4

REGRESI LINIER SEDERHANA

MASALAH PERTAMA

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan	52.13	6.522	95
Respon kpd pelanggan	17.12	1.706	95

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Respon kpd pelanggan
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1.000	.620
	Respon kpd pelanggan	.620	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.000
	Respon kpd pelanggan	.000	.
N	Kualitas Pelayanan	95	95
	Respon kpd pelanggan	95	95

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Respon kpd pelanggan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620 ^a	.384	.378	5.145

a. Predictors: (Constant), Respon kpd pelanggan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1536.921	1	1536.921	58.066	.000 ^a
	Residual	2461.564	93	26.468		
	Total	3998.484	94			

a. Predictors: (Constant), Respon kpd pelanggan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.569	5.348		2.163	.033
	Respon kpd pelanggan	2.370	.311	.620	7.620	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Casewise Diagnostics^a

Case Number	No Sampel	Std. Residual	Kualitas Pelayanan	Predicted Value	Residual
1	1	.806	56	51.85	4.148
2	2	-.799	43	47.11	-4.113
3	3	-1.353	52	58.96	-6.961
4	4	-1.137	46	51.85	-5.852
5	5	-.166	51	51.85	-.852
6	6	.806	56	51.85	4.148
7	7	-1.332	45	51.85	-6.852
8	8	.172	48	47.11	.887
9	9	.223	53	51.85	1.148
10	10	1.533	55	47.11	7.887
11	11	.223	53	51.85	1.148
12	12	.223	53	51.85	1.148
13	13	.223	53	51.85	1.148
14	14	.223	53	51.85	1.148
15	15	.223	53	51.85	1.148
16	16	.223	53	51.85	1.148
17	17	.806	56	51.85	4.148
18	18	.223	53	51.85	1.148
19	19	-.432	52	54.22	-2.222
20	20	.806	56	51.85	4.148
21	21	-.575	56	58.96	-2.961
22	22	.079	57	56.59	.409
23	23	-2.037	39	49.48	-10.482
24	24	-.770	55	58.96	-3.961
25	25	-1.742	50	58.96	-8.961
26	26	.130	62	61.33	.670
27	27	1.123	60	54.22	5.778
28	28	.980	64	58.96	5.039
29	29	1.656	58	49.48	8.518
30	30	-3.204	33	49.48	-16.482
31	31	-.094	49	49.48	-.482
32	32	-.094	49	49.48	-.482
33	33	1.368	66	58.96	7.039
34	34	-2.743	33	47.11	-14.113
35	35	.223	53	51.85	1.148
36	36	-.504	54	56.59	-2.591
37	37	-1.577	39	47.11	-8.113
38	38	1.267	56	49.48	6.518
39	39	2.556	65	51.85	13.148
40	40	1.727	56	47.11	8.887
41	41	.806	56	51.85	4.148
42	42	-.288	48	49.48	-1.482
43	43	1.706	63	54.22	8.778
44	44	-.411	45	47.11	-2.113
45	45	.223	53	51.85	1.148
46	46	.223	53	51.85	1.148
47	47	-.360	50	51.85	-1.852
48	48	1.001	57	51.85	5.148
49	49	-.360	50	51.85	-1.852
50	50	.101	50	49.48	.518
51	51	-1.137	46	51.85	-5.852
52	52	.029	52	51.85	.148
53	53	.346	56	54.22	1.778
54	54	.540	57	54.22	2.778
55	55	.058	64	63.70	.300
56	56	-.719	60	63.70	-3.700
57	57	.029	52	51.85	.148
58	58	-.360	50	51.85	-1.852
59	59	-.360	50	51.85	-1.852
60	60	-.360	50	51.85	-1.852
61	61	.806	56	51.85	4.148
62	62	.777	44	40.00	3.996
63	63	.827	49	44.74	4.257
64	64	-.360	50	51.85	-1.852
65	65	-.360	50	51.85	-1.852
66	66	.223	53	51.85	1.148
67	67	-1.188	41	47.11	-6.113
68	68	-.360	50	51.85	-1.852
69	69	-.136	63	63.70	-.700
70	70	-1.281	50	56.59	-6.591
71	71	-1.628	34	42.37	-8.374
72	72	.612	55	51.85	3.148
73	73	-.360	50	51.85	-1.852
74	74	1.001	57	51.85	5.148
75	75	-.360	50	51.85	-1.852
76	76	1.001	57	51.85	5.148
77	77	-1.087	51	56.59	-5.591
78	78	1.195	58	51.85	6.148
79	79	.806	56	51.85	4.148
80	80	.612	55	51.85	3.148
81	81	.806	56	51.85	4.148
82	82	.857	61	56.59	4.409
83	83	-2.232	38	49.48	-11.482
84	84	-1.526	44	51.85	-7.852
85	85	-.339	43	44.74	-1.743
86	86	.756	51	47.11	3.887
87	87	-.821	50	54.22	-4.222
88	88	1.001	57	51.85	5.148
89	89	-.360	50	51.85	-1.852
90	90	.418	54	51.85	2.148
91	91	-.360	50	51.85	-1.852
92	92	1.001	57	51.85	5.148
93	93	.612	55	51.85	3.148
94	94	-.360	50	51.85	-1.852
95	95	-.166	51	51.85	-.852

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Residuals Statistic^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	40.00	63.70	52.13	4.044	95
Std. Predicted Value	-2.998	2.862	.000	1.000	95
Standard Error of Predicted Value	.529	1.676	.694	.276	95
Adjusted Predicted Value	39.53	64.10	52.14	4.062	95
Residual	-16.482	13.148	.000	5.117	95
Std. Residual	-3.204	2.556	.000	.995	95
Stud. Residual	-3.228	2.569	-.001	1.006	95
Deleted Residual	-16.735	13.289	-.012	5.233	95
Stud. Deleted Residual	-3.407	2.651	-.004	1.022	95
Mahal. Distance	.005	8.987	.989	1.934	95
Cook's Distance	.000	.111	.011	.021	95
Centered Leverage Value	.000	.096	.011	.021	95

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

LAMPIRAN 5

REGRESI LINIER SEDERHANA

MASALAH KEDUA

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan	52.13	6.522	95
Kemampuan SDM	44.28	4.387	95

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kemampuan SDM
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1.000	.587
	Kemampuan SDM	.587	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.000
	Kemampuan SDM	.000	.
N	Kualitas Pelayanan	95	95
	Kemampuan SDM	95	95

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemampuan SDM	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 ^a	.345	.338	5.307

a. Predictors: (Constant), Kemampuan SDM

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1379.023	1	1379.023	48.960	.000 ^a
	Residual	2619.461	93	28.166		
	Total	3998.484	94			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan SDM

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.465	5.552		2.425	.017
	Kemampuan SDM	.873	.125	.587	6.997	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Casewise Diagnostics^a

Case Number	No Sampel	Std. Residual	Kualitas Pelayanan	Predicted Value	Residual
30	30	-3.393	33	51.01	-18.005
34	34	-3.228	33	50.13	-17.132

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	42.27	64.97	52.13	3.830	95
Std. Predicted Value	-2.572	3.354	.000	1.000	95
Standard Error of Predicted Value	.546	1.915	.725	.261	95
Adjusted Predicted Value	42.56	65.42	52.14	3.851	95
Residual	-18.005	10.233	.000	5.279	95
Std. Residual	-3.393	1.928	.000	.995	95
Stud. Residual	-3.412	1.968	-.002	1.007	95
Deleted Residual	-18.213	10.658	-.017	5.410	95
Stud. Deleted Residual	-3.628	1.999	-.006	1.026	95
Mahal. Distance	.004	11.251	.989	1.796	95
Cook's Distance	.000	.171	.013	.026	95
Centered Leverage Value	.000	.120	.011	.019	95

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

LAMPIRAN 6

REGRESI LINIER BERGANDA

MASALAH KETIGA

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan	52.13	6.522	95
Respon kpd pelanggan	17.12	1.706	95
Kemampuan SDM	44.28	4.387	95

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Respon kpd pelanggan	Kemampuan SDM
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1.000	.620	.587
	Respon kpd pelanggan	.620	1.000	.737
	Kemampuan SDM	.587	.737	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.000	.000
	Respon kpd pelanggan	.000	.	.000
	Kemampuan SDM	.000	.000	.
N	Kualitas Pelayanan	95	95	95
	Respon kpd pelanggan	95	95	95
	Kemampuan SDM	95	95	95

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemampuan SDM, Respon kpd pelanggan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.649 ^a	.421	.409	5.014

a. Predictors: (Constant), Kemampuan SDM, Respon kpd pelanggan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1685.345	2	842.672	33.515	.000 ^a
	Residual	2313.140	92	25.143		
	Total	3998.484	94			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan SDM, Respon kpd pelanggan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.550	5.607		1.168	.246
	Respon kpd pelanggan	1.566	.449	.410	3.490	.001
	Kemampuan SDM	.424	.174	.285	2.430	.017

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Kualitas Pelayanan
30	-3.357	33

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	40.18	64.74	52.13	4.234	95
Residual	-16.835	11.480	.000	4.961	95
Std. Predicted Value	-2.821	2.979	.000	1.000	95
Std. Residual	-3.357	2.289	.000	.989	95

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

LAMPIRAN 7

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

KUESIONER DAN JAWABAN

RESPONDEN

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

I. Gambaran Umum Hotel

A. Sejarah berdirinya hotel

1. Kapan Hotel Galuh Anindita didirikan?
2. Siapa yang mendirikan?
3. Apa visi dan misi pendirian Hotel Galuh Anindita?
4. Bagaimana perkembangan Hotel Galuh Anindita dari waktu ke waktu?
5. Apakah Hotel Galuh Anindita memiliki ijin usaha, bila ada diperoleh dari mana dan no. berapa?
6. Hotel Galuh Anindita tergolong hotel berbintang atau hotel melati? (jika berbintang sebutkan bintang berapa)

B. Letak Hotel

1. Dimanakah letak Hotel Galuh Anindita?
2. Apakah lokasi tersebut masih menguntungkan hingga sekarang?
3. Apakah ada rencana perluasan Hotel galuh Anindita?

C. Produk Hotel

1. Ada berapakah tipe-tipe kamar Hotel Galuh Anindita dan berapa jumlahnya?
2. Apa saja yang tersedia di kamar?
3. Apa saja fasilitas dan sarana lain yang tersedia dalam Hotel Galuh Anindita?

D. Struktur Organisasi

1. Bagaimanakah bagan struktur organisasi Hotel Galuh Anindita?
2. Apa tugas dan tanggung jawab masing-masing departemen yang ada dalam struktur organisasi?

E. Personalia

1. Berapakah jumlah karyawan tetap dan tidak tetap?
2. Bagaimanakah sistem rekrutmen karyawan hotel Galuh Anindita dan syarat-syarat apa saja yang diperlukan?
3. Bagaimana cara mengembangkan pendidikan atau ketrampilan karyawan?

4. Apa sajakah jaminan yang diberikan pada karyawan?
5. Bagaimana cara hotel Galuh Anindita dalam menjalin hubungan yang baik dengan karyawannya?
6. Apakah ada kompensasi bersifat khusus yang diberikan pada karyawan yang bekerja dengan baik?

F. Pelayanan

1. Apakah arti tamu bagi hotel?
2. Bagaimanakah definisi kualitas pelayanan menurut Hotel Galuh Anindita?
3. Bagaimanakah Hotel mewujudkan kualitas pelayanan yang baik?
4. Aspek apa saja yang terkait dalam kualitas pelayanan?
5. Apakah ada standar-standar pelayanan pada hotel Galuh Anindita?
6. Adakah program-program yang digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan? contoh program-programnya?
7. Cara apa yang dilakukan untuk mengetahui kebutuhan tamu?
8. Hal apa saja yang selalu ditekankan oleh manajemen hotel pada karyawan-karyawan yang secara langsung bertemu dengan pelanggan setiap harinya?
9. Apakah ada pemeriksaan setiap periode mengenai kualitas pelayanan hotel?
10. Apabila ada penyimpangan atau kesalahan kinerja hotel sewaktu dilakukan pemeriksaan apakah pihak manajemen hotel langsung melakukan tindakan perbaikan atau tindakan korektif melalui kebijakan atau program baru?

G. Lain-lain

1. Bagaimanakah segmen pasar Hotel Galuh Anindita?
2. Darimana sajakah konsumen Hotel Galuh Anindita?
3. Bagaimana Hotel Galuh Anindita mengatasi keluhan tamu?
4. Pada bagian apa dari hotel yang biasanya tempat para tamu menyampaikan keluhannya?
5. Apakah hotel Galuh mempunyai pelanggan atau tamu tetap? Jika ada tamu tetap tersebut kebanyakan menginap atas tujuan apa?

PROGRAM STUDI AKUNTANSI JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Hal Permohonan Mengisi Kuesioner

Kepada Yth:

Bapak/ Ibu/ Saudara/ i

Tamu Hotel Galuh Anindita

Dengan Hormat

Dalam rangka penulisan skripsi untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat ujian keserjanaan srata I Program Studi Akuntansi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, saya mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Mutu Total terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Galuh Anindita”. Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi dunia praktik, karena dapat memberikan masukan bagaimana Pelayanan Mutu Total berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hotel.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas dengan penuh kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapa/ Ibu/ Saudara/ i untuk menjadi responden penelitian dengan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i, dalam mengisi kuesioner ini sesuai dengan fakta akan sangat membantu kelancaran penelitian. Kerahasiaan jawaban anda dalam kuesioner ini akan saya jaga kerahasiaannya hanya untuk kepentingan akademis.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/ Ibu/ Saudara/ i, saya mengucapkan banyak teimakasih.

Yogyakarta,.....
Hormat Saya

(Yovita Windiastuti)

Berilah Tanda "X", SP:Sangat Puas, CP:Cukup Puas, KP:Kurang Puas, TP:Tidak Puas

A. KUALITAS PELAYANAN Keterangan: Kolom Yang Berwarna Tidak Diisi

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		SP	P	CP	KP	TP
	Kepuasan Anda atas pelayanan hotel yang Anda alami jika dibandingkan dengan pelayanan yang Anda harapkan sebelumnya, pada bagian:					
1	Kantor Depan Hotel (Front Office)					
2	Tata Graha (Housekeeping) yaitu kamar dan ruangan-ruangan umum					
3	Makanan & Minuman (Food & Beverage)					
	Kepuasan Anda atas kecepatan dan ketepatan pelayanan pada bagian:					
4	Kantor Depan Hotel (Front Office)					
5	Tata Graha (Housekeeping) yaitu kamar dan ruangan-ruangan umum					
6	Makanan & Minuman (Food & Beverage)					
7	Kepuasan Anda mengenai sopan-santun seluruh karyawan hotel					
8	Kepuasan Anda atas sikap ramah seluruh karyawan hotel					
9	Kepuasan Anda terhadap sikap cepat dan tanggap seluruh karyawan hotel dalam melayani kebutuhan dan keluhan tamu					
10	Kepuasan Anda atas fasilitas keamanan hotel seperti keamanan barang-barang milik pribadi, kebakaran dan informasi keamanan di luar hotel					
11	Kepuasan Anda mengenai penampilan seluruh karyawan hotel yang rapi, bersih serta menarik					
12	Kepuasan Anda sewaktu menggunakan fasilitas-fasilitas di kamar dan ruang tunggu					
13	Kepuasan Anda mengenai kebersihan dan kerapian kamar dan ruangan-ruangan umum yang Anda jumpai					
14	Kepuasan Anda mengenai rasa dan cara penyajian makanan dan minuman yang dijual di hotel					
15	Kepuasan Anda terhadap fasilitas-fasilitas tambahan yang disediakan oleh pihak hotel					

Berilah Tanda "X", SB:Sangat Baik, B:Baik, CB: Cukup Baik, KB:Kurang Baik, TB:Tidak Baik

B. KEMAMPUAN SDM

Keterangan kolom yang berwarna

Tidak Diisi

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SB	B	CB	KB	TB
	KANTOR DEPAN HOTEL (FRONT OFFICE)					
16	Pengetahuan seluruh karyawan front office mengenai fasilitas-fasilitas dan produk-produk hotel					
17	Resepsionis melayani proses chek in dan chek out tamu dengan cepat dan tepat					
18	Bagian informasi memberikan informasi yang akurat					
19	Bagian pemesanan kamar melayani dengan cepat dan tepat					
20	Bellboy cepat & terampil membawa barang-barang tamu ke kamar					
21	Kemampuan berbahasa Inggris karyawan front office					
	TATA GRAHA (HOUSEKEEPING)					
22	Roomboy terampil dan cekatan membersihkan dan menjaga kerapian kamar					
23	Laundry memelihara linan dan pakaian tamu dengan bersih dan tepat waktu					
24	Bagian linenkeeper menyiapkan linan (contoh: spre, taplak, tirai dan karpet) yang berkualitas					
25	Kemampuan berbahasa Inggris roomboy					
	MAKANAN & MINUMAN (FOOD & BEVERAGE)					
26	Penyajian makanan dan minuman yang dijual di hotel					
27	Kemampuan berbahasa Inggris penyaji					
28	Rasa makanan dan minuman					

C. RESPON KEPADA PELANGGAN

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SB	B	CB	KB	TB
29	Bagaimana sikap pihak hotel sewaktu mendengarkan keluhan tamu?					
30	Bagaimana sikap pihak hotel dalam mencari alternatif solusi dan menyampaikannya pada tamu?					
31	Bagaimana solusi yang diberikan pihak hotel untuk mengatasi keluhan tamu?					
32	Bagaimana alat yang digunakan untuk menghubungi pihak hotel jika ada tamu yang mengeluh?(contoh: telepon)					
33	Bagaimana kecepatan dan ketanggapan pihak hotel dalam mengatasi keluhan tamu?					

Nomor Pertanyaan		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
N o m o r S a m p e l	1	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	
	4	1	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
	6	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
	7	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
	8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
	9	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
	10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
	12	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
	13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
	14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
	15	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
	16	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
	17	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
	18	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
	19	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3		
	20	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3		
	21	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
	23	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	
	24	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
	25	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	26	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	
	27	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	
	28	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
	29	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
	30	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
	31	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2
	32	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
	33	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
	34	1	3	1	1	2	1	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	
	35	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
	36	5	4	2	4	5	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	5	4	3	4	3	
	37	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
	38	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	
	39	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
	40	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
	41	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
	42	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	
	43	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	45	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
	46	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
	47	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
	48	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	
	49	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
	50	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
	51	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
	52	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
	53	4	5	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	2	4	3	4	3	4	
	54	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	5	3	5	3	4	3	3	
	55	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	

Nomor Pertanyaan		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
N o m o r S a m p e l	56	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4		
	57	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
	58	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
	59	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
	60	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
	61	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
	62	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	
	63	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2		
	64	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
	65	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
	66	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3		
	67	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	68	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
	69	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
	70	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3		
	71	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3		
	72	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3		
	73	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
	74	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3		
	75	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
	76	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
	77	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
	78	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
	79	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
	80	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
	81	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
	82	4	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	
	83	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	
	84	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
	85	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	
	86	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	87	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
	88	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
89	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
90	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
91	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
92	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3		
93	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3		
94	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
95	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3		

LAMPIRAN 8

TABEL r PRODUCT MOMENT

TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,263	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,300
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

LAMPIRAN 9

TABEL DISTRIBUSI t , α : 5%

UNTUK SATU SISI

tabel t

1-tail	0.005	0.01	0.025	0.05
2-tail	0.01	0.02	0.05	0.1
51	2.676	2.402	2.008	1.675
52	2.674	2.400	2.007	1.675
53	2.672	2.399	2.006	1.674
54	2.670	2.397	2.005	1.674
55	2.668	2.396	2.004	1.673
56	2.667	2.395	2.003	1.673
57	2.665	2.394	2.002	1.672
58	2.663	2.392	2.002	1.672
59	2.662	2.391	2.001	1.671
60	2.660	2.390	2.000	1.671
61	2.659	2.389	2.000	1.670
62	2.657	2.388	1.999	1.670
63	2.656	2.387	1.998	1.669
64	2.655	2.386	1.998	1.669
65	2.654	2.385	1.997	1.669
66	2.652	2.384	1.997	1.668
67	2.651	2.383	1.996	1.668
68	2.650	2.382	1.995	1.668
69	2.649	2.382	1.995	1.667
70	2.648	2.381	1.994	1.667
71	2.647	2.380	1.994	1.667
72	2.646	2.379	1.993	1.666
73	2.645	2.379	1.993	1.666
74	2.644	2.378	1.992	1.666
75	2.643	2.377	1.992	1.665
76	2.642	2.376	1.992	1.665
77	2.641	2.376	1.991	1.665
78	2.640	2.375	1.991	1.665
79	2.639	2.374	1.990	1.664
80	2.639	2.374	1.990	1.664
81	2.638	2.373	1.990	1.664
82	2.637	2.373	1.989	1.664
83	2.636	2.372	1.989	1.663
84	2.636	2.372	1.989	1.663
85	2.635	2.371	1.988	1.663
86	2.634	2.370	1.988	1.663
87	2.634	2.370	1.988	1.663
88	2.633	2.369	1.987	1.662
89	2.632	2.369	1.987	1.662
90	2.632	2.368	1.987	1.662
91	2.631	2.368	1.986	1.662
92	2.630	2.368	1.986	1.662
93	2.630	2.367	1.985	1.661
94	2.629	2.367	1.985	1.661
95	2.629	2.366	1.985	1.661
96	2.628	2.366	1.985	1.661
97	2.627	2.365	1.984	1.661
98	2.627	2.365	1.984	1.661
99	2.626	2.365	1.984	1.660
100	2.626	2.364	1.984	1.660

sumber : Magic 2000 Solver help (0274) 523858

LAMPIRAN 10**TABEL DISTRIBUSI F, α : 5%**

tabel F

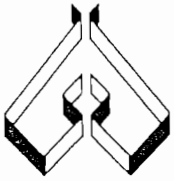
5%

df	1	2	3	4	5	6	7	8	9
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195	2.126	2.069
52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122	2.066
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119	2.062
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115	2.059
55	4.016	3.165	2.772	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112	2.055
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109	2.052
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106	2.049
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103	2.046
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100	2.043
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097	2.040
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094	2.037
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.248	2.161	2.092	2.035
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.090	2.032
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087	2.030
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084	2.027
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.240	2.152	2.082	2.025
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080	2.023
68	3.982	3.132	2.739	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078	2.021
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076	2.019
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074	2.017
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072	2.015
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070	2.013
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068	2.011
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066	2.009
75	3.968	3.118	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064	2.007
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063	2.006
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061	2.004
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059	2.002
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058	2.001
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056	1.999
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055	1.998
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053	1.996
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052	1.995
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051	1.993
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049	1.992
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048	1.991
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047	1.989
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045	1.988
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044	1.987
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043	1.986
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042	1.984
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041	1.983
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040	1.982
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038	1.981
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037	1.980
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036	1.979
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035	1.978
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034	1.977
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033	1.976
100	3.935	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032	1.975

Sumber : Magic 2000 Solver help (0274) 523858

LAMPIRAN 11

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



Hotel

GALUH ANINDITA

Jl. Candrakirana 10 Sagan Yogyakarta, Phone : (0274) 589426. Fax. (0274) 589271

Nomor: 12/GA/VI/05

Lamp : ---

Hal : Surat Keterangan

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andri Heriawan
Jabatan : Pimpinan Hotel Galuh Anindita
Alamat : Jl. Candrakirana No.10 Yogyakarta



Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Yovita Windiastuti
No. Mhs : 012114164
Universitas : Sanata Dharma Yogyakarta
Jurusan : Akuntansi

Mahasiswa tersebut diatas telah mengadakan penelitian di Hotel Galuh Anindita dari bulan Mei s.d Juli 2005, guna penyusunan tugas akhir dengan judul **"Analisis Pengaruh Pelayanan Mutu Total Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Galuh Anindita"**.

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21 Juni 2005

Hotel Galuh Anindita
hotel Galuh Anindita
Jl. Candrakirana 10 Yogyakarta
Phone (0274) 589426 - 589557

ANDRI HERIAWAN