

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
FASILITAS JASA HOTEL**

Studi Kasus Pada Hotel Batik Yogyakarta II

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

Tarsisius R. Setiawan Gaduk

NIM : 982214110

NIRM : 980051121302120110



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA**

**YOGYAKARTA  
2004**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
FASILITAS JASA HOTEL**  
Studi Kasus Pada Hotel Batik Yogyakarta II

**Oleh :**

Tarsisius R. Setiawan Gaduk

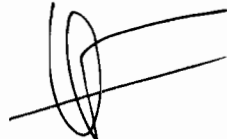
NIM : 982214110

NIRM : 980051121302120110

**Telah disetujui oleh :**

Pembimbing I

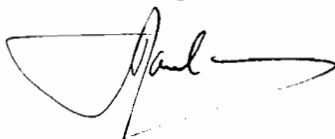
Tanggal : 16 Agustus 2004



Lukas Purwoto, SE, M.Si

Pembimbing II

Tanggal : 31 Agustus 2004



Drs. V. Supriyanto, S.U.

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
FASILITAS JASA HOTEL**

Studi Kasus Pada Hotel Batik Yogyakarta II

Oleh :

Tarsisius R. Setiawan Gaduk

NIM : 982214110

NIRM : 980051121302120110

Telah dipertahankan di depan panitia penguji

Pada tanggal 28 oktober 2004

Dan dinyatakan memenuhi syarat

**Susunan panitia penguji**

**Nama lengkap**

Ketua : A. Yudi Yuniarto, S.E.,M.B.A  
Sekretaris : Drs. Th. Sutadi, M.B.A.  
Anggota : Lukas Purwoto, S.E.,M.Si.  
Anggota : Drs. V. Supriyanto, S.U  
Anggota : Drs. Alex Kahu Lantum, M.S.

**Tanda tangan**



Yogyakarta, 30 Oktober 2004

Fakultas Ekonomi

Universitas Sanata Dharma

Dekan,



Drs. Alex Kahu Lantum, M.S.

## HALAMAN MOTTO

- ✓ Orang yang tidak berani berbuat apa-apa,  
tidak boleh mengharapkan apa-apa.
- ✓ Tidak ada orang yang mencapai puncak  
tanpa keberanian
- ✓ Makin lama seseorang menunda pekerjaan  
yang harus dilakukannya, makin sulit  
baginya untuk memulai.

Skripsi ini  
kupersembahkan untuk:

- ❖ Untuk kedua orang  
tuaku  
tercinta, Ambrosi  
us G, Lusía D.
- ❖ Ketiga saudaraku  
Asri, Ancy, n'  
Vivi tersayang

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA**

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

Penulis

**Tarsisius R. Setiawan Gaduk**

## **Abstrak**

### **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Jasa Hotel Studi Kasus Pada Hotel Batik Yogyakarta II**

**Tarsisius Radeng Setiawan Gaduk  
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta**

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui profil konsumen yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II, (2) untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II.

Teknik yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini adalah untuk pengujian instrumen digunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan untuk analisis masalah pertama menggunakan analisis prosentase dan masalah kedua menggunakan analisis *chi square*.

Hasil perhitungan analisis data menunjukkan bahwa konsumen yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II pada umumnya berjenis kelamin perempuan, status pekerjaan sebagai wiraswasta, penghasilan antara Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 1.499.999 dan tingkat pendidikan terakhirnya Sekolah Lanjutan Tingkat Atas. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen relatif sama, dengan kata lain tidak ada perbedaan kepuasan terhadap fasilitas yang ditawarkan oleh hotel Batik Yogyakarta II baik ditinjau dari jenis kelamin maupun status pekerjaan

## **Abstract**

### **Analysis On Consumer Satisfaction A Case Study On Batik Hotel II Yogyakarta**

**Tarsisius Radeng Setiawan Gaduk  
Sanata Dharma University Yogyakarta**

The aim of this research is (1) to know the profile of the users of the service of Batik Hotel II Yogyakarta; (2) to find out whether there is any satisfaction difference among the service users.

To answer the first aim, percentase analysis is used and to answer the second chi-square analysis is used.

The profile of the service users is that most of them are female, businessman; their income is between Rp 1.000.000 and Rp 1.499.999, and their highest education degree is senior high school. There is no satisfaction difference among the service users based on sex and job status.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Pengasih karena atas berkat dan rahmat-Nya yang melimpah sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis amat menyadari tanpa kerendahan hati dan perlindungan Yang Esa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan.

Skripsi ini berjudul: "**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Jasa Hotel**". Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Tanpa bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak mungkin terselesaikan, maka pada kesempatan ini perkenankanlah Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- Bapak Drs. Alex Kahu Lantum, M. S., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
- Bapak Lukas Purwoto, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
- Bapak Drs. V. Supriyanto, S.U, selaku pembimbing II yang dengan penuh kerendahan hati membantu penulis merampungkan skripsi ini.
- Pimpinan dan staf hotel Batik Yogyakarta II yang telah memberikan izin dan tempat bagi Penulis untuk melakukan penelitian.
- Bapak Misbachul Munir yang dengan rela meluangkan waktunya bagi Penulis dalam menyediakan data –data yang dibutuhkan.



- Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan motivasi bagi Penulis antara lain Linda, Yuli, Kaka, Sr Bernadeta, Heri J., Nando dan anak-anak kos jln Nangka I.
- Yang tersayang lin, telah begitu banyak mendukung dan selalu menemani penulis dalam suka maupun duka.
- Ase Kae Cibai yang memberikan dukungan moral kepada Penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum begitu sempurna, maka perlu dikaji dan dikembangkan lagi. Oleh karena itu, Penulis dengan rendah hati menerima segala kritik, saran serta usulan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini agar bermanfaat.

Penulis

**Tarsisius R. Setiawan G**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	1
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	ii
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	iii
<b>Halaman Motto</b> .....	iv
<b>Pernyataan Keaslian Karya</b> .....	v
<b>Abstrak</b> .....	vi
<b>Abstract</b> .....	vii
<b>Kata Pengantar</b> .....	viii
<b>Daftar Isi</b> .....	x
<b>Daftar Tabel</b> .....	xii
<b>Daftar Gambar</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Pariwisata.....	9
B. Pengertian Pariwisata Sebagai Industri.....	10
C. Unsur-Unsur Dalam Industri Pariwisata.....	12
D. Hotel.....	13
E. Pengertian Jasa.....	15
F. Pemasaran.....	16
G. Prilaku Konsumen.....	17
H. Kepuasan Konsumen.....	18
I. Perbedaan Kepuasan Konsumen Antara Laki-Laki dan Perempuan.....	19
J. Perbedaan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Status Pekerjaan.....	20
K. Hipotesis Penelitian.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	22
C. Subyek Dan Obyek Penelitian.....	22
D. Sumber Data.....	22
E. Metode Pengumpulan Data.....	23
F. Definisi Operasional.....	23
G. Populasi, Sampel, Dan Metode Pengambilan Sampel.....	24
H. Teknik Pengukuran Data.....	25



I. Teknik Pengujian Instrumen.....	26
J. Deskripsi Data .....	28
K. Analisis Data .....	29

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	31
B. Struktur Organisasi Perusahaan.....	34
C. Personalia Perusahaan .....	50
D. Pemasaran.....	51
E. Permodalan .....	54

**BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN MASALAH**

A. Analisis Validitas Dan Reliabilitas.....	56
B. Deskripsi Responden.....	63
C. Pengujian Hipotesis.....	65
D. Pembahasan .....	95

**BAB VI KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN**

A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	105
C. Keterbatasan .....	105

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 : Skor Alternatif Jawaban .....	26
Tabel 5.1 : Prosentase Responden Menurut Jenis Kelamin .....	64
Tabel 5.2 : Prosentase Responden Menurut Status Pekerjaan .....	64
Tabel 5.3 : Prosentase Responden Menurut Penghasilan .....	65
Tabel 5.4 : Prosentase Responden Menurut Pendidikan.....	65
Tabel 5.5 : Nilai Kepuasan Konsumen Hotel Batik Yogyakarta II terhadap Fasilitas Pelayanan Ditinjau dari Jenis Kelamin.....	67
Tabel 5.6 : Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan pada Fasilitas Pelayanan ..	68
Tabel 5.7 : Nilai Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Jenis Kelamin terhadap Fasilitas Kamar .....	70
Tabel 5.8 : Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan pada Fasilitas Jasa Kamar.....	71
Tabel 5.9 : Nilai Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Jenis Kelamin terhadap Fasilitas Telepon .....	73
Tabel 5.10 : Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan .....	74
Tabel 5.11 : Nilai Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas Menu Ditinjau dari Jenis Kelamin.....	76
Tabel 5.12 : Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan.....	77
Tabel 5.13 : Nilai Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas Pelayanan Ditinjau dari Status Pekerjaan.....	79
Tabel 5.14 : Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan.....	80
Tabel 5.15 : Nilai Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas Kamar Ditinjau dari Status Pekerjaan.....	83
Tabel 5.16 : Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan.....	83
Tabel 5.17 : Nilai Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas Telepon Ditinjau dari Status Pekerjaan.....	86
Tabel 5.18 : Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan.....	87
Tabel 5.19 : Nilai Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas Menu Makan Ditinjau dari Status Pekerjaan.....	90
Tabel 5.20 : Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan.....	91

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar I : Konsep Kepuasan Konsumen .....	19
Gambar II : Struktur Organisasi hotel Batik Yogyakarta II.....	33

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bangsa Indonesia memiliki beribu-ribu pulau, budaya, adat istiadat dan kekayaan alam yang dapat dijadikan sebagai modal dasar dalam pengembangan kepariwisataan nasional. Potensi yang besar ini diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang dapat diandalkan untuk meningkatkan devisa. Oleh karena itu, sasaran utama dari industri pariwisata ini adalah menarik wisatawan asing sebanyak mungkin dengan meningkatkan kualitas jasa pariwisata yang ditawarkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai subjek penentu keberhasilan industri pariwisata.

Sesuai dengan Instruksi Presiden No. 9 Tahun 1969 Pasal 2 dinyatakan bahwa tujuan pengembangan kepariwisataan adalah :

- a. Meningkatkan pendapatan devisa pada khususnya dan pendapatan negara serta masyarakat pada umumnya, perluasan kesempatan kerja dan mendorong kegiatan industri penunjang serta industri sampingannya.
- b. Memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia.
- c. Meningkatkan persaudaraan dan persahabatan nasional serta internasional.

Peningkatan arus wisatawan tentu saja ditunjang dan diimbangi dengan berbagai fasilitas yang memadai. Salah satu sarana penunjang tersebut adalah

hotel. Menurut pengertian umum dalam surat keputusan Menteri Pariwisata, Post dan Telekomunikasi, No. KM. 37/PW.304/NPPT 86 (1986:2), tentang pengaturan penggolongan Hotel, disebutkan bahwa :

*Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.*

Berdasarkan pada penilaian tersebut hotel di Indonesia digolongkan dalam 5 kelas:

a. Hotel Bintang 5 (\*\*\*\*\*)

Klasifikasi dari hotel ini adalah

- Jumlah kamar standar, minimal 100 kamar
- Jumlah kamar suite, minimal 4 kamar
- Kamar mandi di dalam
- Luas kamar standar. minimal 26 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite, minimal 52 m<sup>2</sup>

b. Hotel Bintang 4 (\*\*\*\*)

Klasifikasi dari hotel ini adalah

- Jumlah kamar standar, minimal 50 kamar
- Jumlah kamar suite, minimal 3 kamar
- Kamar mandi di dalam
- Luas kamar standar, minimal 24 m<sup>2</sup>

- Luas kamar suite, 52 m<sup>2</sup>

c. Hotel Bintang 3 (\*\*\*)

Klasifikasi dari hotel ini adalah

- Jumlah kamar standar, minimal 50 kamar
- Jumlah kamar suite, minimal 2 kamar
- Kamar mandi di dalam
- Luas kamar standar, minimal 24 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite, minimal 48 m<sup>2</sup>

d. Hotel Bintang 2 (\*\*)

Klasifikasi dari hotel ini adalah

- Jumlah kamar standar, minimal 20 kamar
- Jumlah kamar suite, minimal 1 kamar
- Kamar mandi di dalam
- Luas kamar standar, minimal 22 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite, minimal 44 m<sup>2</sup>

e. Hotel Bintang 1 (\*)

Klasifikasi hotel ini adalah

- Jumlah kamar standar, minimal 15 kamar
- Kamar mandi di dalam
- Luas kamar standar, minimal 20 m<sup>2</sup>

Hotel dengan kelas tertinggi di nyatakan dengan tanda bintang lima dan hotel dengan golongan kelas rendah di nyatakan dengan tanda bintang satu. Hotel



yang tidak memenuhi standar ditentukan oleh Menteri perhubungan disebut hotel non bintang.

Tujuan penggolongan hotel ini adalah sebagai berikut:

- Untuk menjadi pedoman teknis bagi calon investor di bidang usaha perhotelan.
- Agar calon penghuni hotel dapat mengetahui fasilitas dan pelayanan yang akan diperoleh di suatu hotel sesuai dengan golongan kelasnya.

Adapun klasifikasi adalah suatu sistem pengelompokan hotel-hotel ke dalam berbagai kelas atau tingkatan berdasarkan ukuran penilaian tertentu. Pada tahun 1977 sistem klasifikasi yang telah ditetapkan tidak sesuai lagi sehingga dikeluarkan surat Menteri Perhubungan NO. PM. 10/ PW. 301/pdb 77 tentang usaha dan klasifikasi hotel, ditetapkan bahwa penilaian klasifikasi hotel secara minimum berdasarkan pada (Dimyaty, 1992: 30-31) :

1. Jumlah kamar
2. Fasilitas
3. Peralatan yang tersedia
4. Mutu pelayanan

Untuk menunjang keberhasilan suatu hotel, maka kemampuan dari hotel itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus benar-benar diperhatikan. Hotel harus dapat melihat pemasaran sebagai filosofi perusahaan, bukan bagian yang berdiri sendiri. Bagian pemasaran perusahaan membantu

menentukan kelompok dan kebutuhan pelanggan mana yang dapat mereka penuhi dengan menguntungkan serta bagaimana melayani konsumen secara lebih efektif. Hotel harus mempunyai keistimewaan dalam sasaran mereka, mutu dan pelayanan yang memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen. Apabila kepuasan konsumen tidak terpenuhi oleh jasa hotel yang diberikan maka tidak mustahil dalam pasar yang memiliki tingkat persaingan tinggi keberadaan hotel tersebut lama kelamaan akan mengalami kemunduran usaha.

Dalam menghadapi dunia bisnis dewasa ini, peran pemasaran menjadi semakin penting terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, sebab tanpa adanya pemasaran yang baik maka perusahaan tersebut tidak akan mencapai hasil yang optimal. William J. Staton mengatakan bahwa (dalam Basu Swasta dan Ibnu Sukotjo, 1995: 179):

*Pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.*

Hotel termasuk salah satu jenis industri jasa yang sangat berkembang dewasa ini dan perkembangannya sejalan dengan kemajuan perkembangan nasional. Sebagai industri jasa, hotel ada kalanya menghadapi kesulitan dalam memuaskan konsumen karena tidak tahu apa yang menjadi keinginan konsumen. Pelayanan yang baik sangat mendukung dan berpengaruh pada persepsi wisatawan terhadap produk yang diberikan pihak hotel dan selanjutnya akan mempengaruhi lama

tinggal para wisatawan di hotel yang bersangkutan. Kualitas tinggi dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan pihak hotel maupun akomodasi lain akan memberikan kepuasan bagi wisatawan.

## **B. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis memberi batasan penelitian ke dalam beberapa hal sebagai berikut:

1. Responden yang diteliti berusia antara 17 – 60 tahun dan sedang menginap di hotel Batik Yogyakarta II. Peneliti menetapkan usia responden yang diteliti tersebut berdasarkan keyakinan bahwa dalam usia tersebut responden mempunyai kekuatan untuk menentukan pilihan dalam memilih produk.
2. Penelitian ditekankan pada konsumen atau tamu lokal yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II.
3. Penelitian dibatasi pada kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa yang ditawarkan oleh hotel Batik Yogyakarta II.
4. Fasilitas jasa hotel yang diteliti:
  - Pelayanan
  - Kamar
  - Telepon
  - Menu Makan
5. Karakteristik responden yang diteliti meliputi jenis kelamin dan status pekerjaan.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana profil konsumen yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II?
2. Apakah terdapat perbedaan mengenai kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa yang ditawarkan oleh Hotel Batik Yogyakarta II, ditinjau dari jenis kelamin dan status pekerjaan?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui profil konsumen yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan mengenai kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa yang ditawarkan oleh hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin dan status pekerjaan.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Hotel

Pada akhir penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak hotel untuk menentukan kebijakan pemenuhan kepuasan pada konsumen sehubungan dengan fasilitas yang disediakan. Dengan demikian, pihak hotel dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai.

## 2. Bagi Universitas

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan khasanah bacaan ilmiah bagi mahasiswa dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan acuan dalam penulisan karya ilmiah.

## 3. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas dan dapat mengembangkan cara berpikir dan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Pariwisata**

Pengertian pariwisata menurut E. Guyer Freuleur, pariwisata dalam artian modern adalah merupakan fenomena dari jaman sekarang yang didasarkan atas dasar kebutuhan kesehatan dan pergantian udara, penilaian yang sadar akan menumbuhkan (cinta) terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai macam bangsa dan kelas manusia sebagai hasil dari pada perkembangan perniagaan, industri, perdagangan serta penyempurnaan dari alat pengangkutan. Sedangkan pengertian pariwisata menurut Prof. Hunzieker dan Prof. K. Kraff adalah sebagai berikut :

*Tourism is the total relationship and phenomena linked with the stay of a foreigner at a locality, provided that they do not settle there to exercise a major, permanent or temporary remunerated activity.*

Pengertian Pariwisata menurut Salah Wahap, berdasarkan tiga unsur yaitu *man, space, dan time*, adalah:

Suatu aktifitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian di antara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri, meliputi kediaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu dalam mencari kepuasan yang beranekaragam dan berbeda dengan apa yang dialami di mana ia memperoleh pekerjaan tetap.

Pariwisata merupakan satu kegiatan manusia untuk melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain untuk sementara waktu dan kegiatan itu bersifat rekreatif atau tamasya.

## **B. Pengertian Pariwisata sebagai Industri**

Sektor industri dapat dikelompokkan berdasarkan bidang dan aliran sumber daya yang diolah. Adapun ketiga kelompok industri tersebut adalah :

1. *Primary Industry*, yaitu industri yang bergerak di bidang pertanian, peternakan, dan industri dasar lainnya.
2. *Secondary Industry*, yaitu industri yang bergerak pada bidang *manufacturing* (industri produk) dan konstruksi (bangunan, mesin).
3. *Tertiary Industry*, yaitu kegiatan yang bergerak dibidang perdagangan, transportasi, akomodasi, komunikasi dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan kelompok industri pariwisata tersebut masuk dalam kelompok *tertiary industry*. Adapun pengertian industri pariwisata sendiri memiliki berbagai rumusan seperti yang dirumuskan oleh para ahli berikut ini:

- Menurut R. S. Darmajati, (1983:140)

Industri pariwisata yaitu rangkuman dari berbagai bidang usaha yang secara bersama-sama menghasilkan produk-produk maupun jasa-jasa pelayanan yang nantinya secara langsung maupun tidak langsung akan dibutuhkan oleh wisatawan selama perlawatannya.

- Menurut Oka A. Yoeti, (1983: 141)

Industri pariwisata yaitu kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan wisatawan pada khususnya dan *traveller* pada umumnya selama dalam perjalanan.

Peranan industri pariwisata dalam pembangunan di Indonesia pada garis besarnya bertitik tolak pada tiga segi, yaitu segi ekonomis dengan pembangunan daerah secara regional sebagai daerah kepariwisataan. Segi sosial yaitu menciptakan lapangan pekerjaan baru seiring dengan meningkatnya wisatawan yang berkunjung. Dan segi kebudayaan yaitu mencoba terus menggali budaya-budaya yang ada di tiap daerah untuk diperkenalkan pada wisatawan. Industri pariwisata dikenal setelah ada instruksi Presiden RI No. 9 tahun 1969. Setelah itu potensi pariwisata yang ada terus digali dan dikembangkan.

Sebenarnya industri pariwisata tidak berbeda jauh dengan industri *manufacturing*. Dalam prosesnya pun industri pariwisata merupakan suatu rangkaian kegiatan yang menghasilkan produk yang dibutuhkan oleh konsumen, hanya bedanya sebagian besar produk yang ditawarkan atau dihasilkan dari industri pariwisata adalah jasa atau pelayanan.

Dari pengertian di atas industri pariwisata dapat disimpulkan sebagai industri yang bergerak di bidang perjalanan wisatawan selama masa wisatanya. Wisatawan akan mengkonsumsi barang atau jasa dari berbagai bidang yang



mana antar bidang itu saling terkait dan melengkapi yang kemudian disebut industri pariwisata.

**C. Unsur-unsur dalam Industri Pariwisata (*Sugiarto dan Sulastiningrum; 1996; 4-6*):**

Unsur- unsur dalam industri pariwisata meliputi:

1. Akomodasi, adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara, dapat berupa hotel, losmen, *questh house*, pondok, *couttage*, *inn*, perkemahan, dan sebagainya.
2. Jasa boga atau restoran, adalah industri jasa yang bergerak di bidang penyediaan makan dan minum yang dikelola secara komersial.
3. Jasa angkutan, adalah usaha jasa yang bergerak di bidang angkutan.
4. Tempat penukaran uang, adalah tempat penukaran mata uang asing.
5. Atraksi wisata, adalah pertunjukan tari, musik, dan upacara adat yang sesuai dengan budaya setempat.
6. Cendera mata, oleh-oleh atau kenang-kenangan yang dapat dibawa oleh para wisatawan pada saat kembali ke tempat asalnya.
7. Biro perjalanan, suatu badan usaha di mana operasionalnya meliputi pelayanan semua proses perjalanan dari seseorang sejak berangkat hingga kembali.

## D. Hotel

1. Ada beberapa pengertian hotel yaitu sebagai berikut:

- Menurut Biro Pusat Statistik

Hotel yaitu suatu usaha yang menggunakan bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan di mana tiap orang dapat menginap, makan, memperoleh pelayanan, serta menggunakan fasilitas dengan pembayaran.

- Menurut SK Menteri Perhubungan RI No. SK. 241/H/70 Tahun 1970 (Darmajati, 1972: 25 – 26)

Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan serta fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi persyaratan *Confort* dan bertujuan komersial. Bentuk, susunan, tata ruang, dekorasi, peralatan, perlengkapan bangunan, akomodasi, sanitasi, higiene, estetika, keamanan dan ketenangan, serta ketentraman yang secara umum dapat memberikan sasaran nyaman (*Confort*) dan khusus kamar-kamar tamu dapat menjamin adanya ketenangan pribadi (privasi) untuk para tamu hotel.

2. Fungsi dan Peranan Hotel

Fungsi utama hotel sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu atau sebagai tempat tinggal sementara. Selain itu, hotel juga dapat berfungsi sebagai sarana untuk melangsungkan upacara. Konferensi,

lokakarya, dan sebagainya. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas hotel disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan para tamu.

Sedangkan peranan hotel secara luas adalah:

- Meningkatkan industri rakyat
- Menciptakan lapangan kerja
- Membantu usaha pendidikan dan latihan
- Meningkatkan pendapatan daerah atau negara
- Meningkatkan devisa negara
- Meningkatkan hubungan antara negara

Bagaimanapun bunyi pengertian hotel tersebut di atas, namun bagi para pengunjung atau mereka yang sedang melakukan perjalanan, hotel atau apa saja yang menjamin kebutuhan tinggal sementara adalah mutlak. Namun ditinjau dari segi ekonomi modern, pembagian tempat sementara ini memang perlu digariskan untuk kebutuhan ilmiah. Menurut perhimpunan hotel dan restoran Indonesia (PHRI), dari hasil lokakarya yang dilaksanakan di Suka Bumi tahun 1979 maka klasifikasi dibagi menurut:

- a. Berdasarkan kenyamanan dan harga yang menimbulkan adanya hotel deluks, kelas satu, kelas dua, kelas tiga.
- b. Berdasar lamanya tamu menginap :
  - Hotel musiman (*seasonal hotel*) : tamu tinggal untuk jangka waktu tertentu.

- Hotel transit (transit hotel): hotel hanya menyediakan kamar dan makan pagi untuk tamu yang hanya melakukan persinggahan sementara.
  - Hotel Residen (resident hotel): menerima tamu untuk tinggal lebih lama tapi tidak menetap.
- c. Menurut letaknya hotel dibagi menjadi hotel kota, hotel pegunungan, hotel pantai dan hotel pedalaman.
- d. Menurut kesibukan lalu lintas hotel dibagi menjadi hotel stasiun atau terminal, hotel pelabuhan, hotel lintas (dipinggir jalan raya).
- e. Menurut jumlah kamar yang disediakan oleh hotel dibagi menjadi hotel kecil, hotel menengah, hotel besar (di Indonesia hotel yang memiliki 10-49 kamar disebut hotel kecil, 50-100 kamar disebut hotel menengah, dan 100 ke atas disebut hotel besar).
- f. Menurut pemiliknya, hotel digolongkan menjadi hotel perorangan, hotel keluarga, hotel perusahaan dan hotel negara.

### **E. Pengertian Jasa**

Dewasa ini meningkatnya kemakmuran dan kekomplekan produk yang memakai jasa, semakin menambah perhatian pada masalah khusus mengenai pemasaran jasa. Sifat pemasaran jasa pada dasarnya tidaklah berbeda jauh dengan produk barang, karena hanya berbeda pada jenis dari produk itu sendiri. Beberapa elemen mengenai pemasaran dalam produk jasa, meliputi :

a. Sikap dan keputusan konsumen

yaitu kegunaan dan nilai barang jasa yang tersedia sesuai kemampuan mereka membayar.

b. Sikap dan keputusan produsen

yaitu produk jasa yang dijual atau ditawarkan dalam situasi bisnis untuk jangka panjang.

c. Cara produsen dalam mengkomunikasikan produknya dengan konsumen.

Menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong (1995: 382), jasa adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu.

## **F. Pemasaran**

Pemasaran menjadi tonggak dari hidup mati suatu perusahaan, karena keberhasilan suatu perusahaan adalah kelangsungan hidup perusahaan dan kegagalan dalam perusahaan akan mematikan perusahaan itu. Maka pemasaran merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam perekonomian dan mempunyai fungsi yang pokok bagi perusahaan.

Menurut Philip Kotler (1995: 6) pemasaran yaitu proses sosial dan manajerial melalui proses itu, individu-individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan dan mempertukarkan produk dan nilai dengan individu dan kelompok lain.

Sedangkan menurut William J. Stanton (1985: 8) pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan jasa yang baik kepada konsumen saat ini maupun konsumen potensial.

### **G. Perilaku Konsumen**

Pasar konsumen terdiri dari individu dan rumah tangga yang memberi atau mendapatkan barang dan jasa untuk keperluan pribadi. Para konsumen tersebut sangat bervariasi dalam usia, pendapatan, tingkat pendidikan, pola mobilitas dan selera. Oleh karena itu perlu diketahui terlebih dahulu definisi dari perilaku konsumen tersebut. Adapun definisi dari perilaku konsumen sebagai berikut :

- Menurut James F. Engel (1996: 3), perilaku konsumen adalah sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghasilkan produk dan jasa termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan ini.
- Menurut Basu Swasta dan T. Hani Handoko,(1992: 9) perilaku konsumen adalah kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan.

## H. Kepuasan Konsumen

Perhatian mengenai kepuasan dan ketidakpuasan konsumen saat ini semakin besar sehingga banyak pihak yang manaruh perhatian pada hal ini terutama pihak-pihak yang mempunyai komitmen langsung tentang kepuasan konsumen dan ketidakpuasan konsumen. Pihak-pihak tersebut antara lain adalah pemesan, konsumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen. Dalam situasi persaingan yang sangat ketat dewasa ini, semakin banyak produsen terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta menempatkan orientasinya pada kepuasan konsumen.

### 1. Pengertian Kepuasan Konsumen

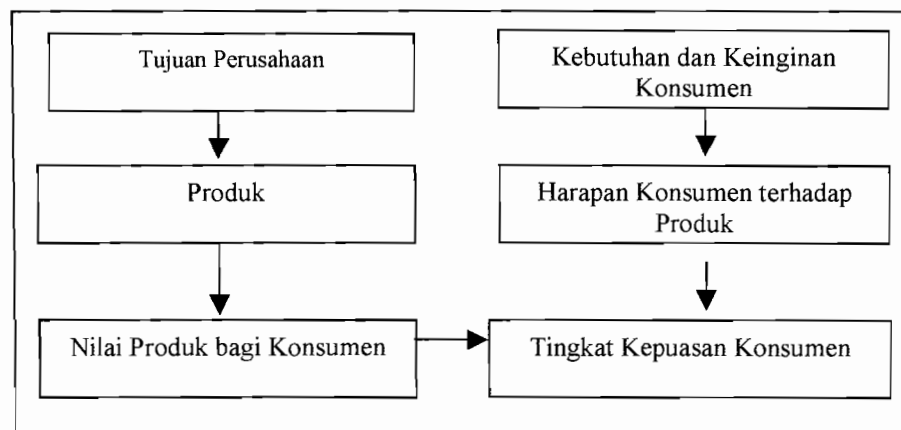
- Menurut Kotler (1994: 146), kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.
- Menurut Wilkie, kepuasan konsumen adalah suatu tanggapan emosional ada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk.
- Menurut J. F. Engel (1990: 545), kepuasan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.
- Menurut Day (Tjiptono, 1998: 26-27), kepuasan dan ketidakpuasan konsumen yaitu respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lain) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

## 2. Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen

Teknik pengukuran kepuasan konsumen masih terus mengalami perkembangan, sehingga sampai sekarang belum ada kesepakatan mengenai bagaimana mengukur kepuasan konsumen. Namun terdapat cukup banyak variasi teknik yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dari yang sederhana sampai variasi yang sangat kompleks. Teknik pengukuran ini dapat menggunakan beberapa metode statistik seperti analisis regresi, ChiSquare, korelasi, anova, analisis diskriminan, analisis Cluster, analisis faktorial, dan lain-lain.

Secara konseptual kepuasan konsumen dapat digambarkan sebagai berikut (Tjiptono, 1998: 147)

**Gambar 1:**



### I. Perbedaan kepuasan konsumen antara laki-laki dan perempuan

Kepuasan konsumen menurut Kotler merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan



kemampuannya. Tingkat kepuasan seseorang antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya tidak selalu sama. Kalau ditinjau dari jenis kelamin tingkat kepuasan antara laki-laki dan perempuan tidak selalu sama, hal ini disebabkan karena setiap orang atau konsumen mempunyai penilaian masing-masing. Untuk mengukur seberapa besar perbedaan tersebut diukur dengan menggunakan teknik pengukuran kepuasan konsumen.

#### **J. Perbedaan kepuasan konsumen ditinjau dari status pekerjaan**

Tanggapan emosional dan evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk bagi setiap orang ditinjau dari status pekerjaan, baik pegawai swasta, negeri maupun yang berwiraswasta sangatlah relatif. Dalam arti perbedaan tingkat kepuasan tersebut bisa diketahui dengan menggunakan teknik pengukuran kepuasan konsumen yakni dengan mengacu pada jawaban yang ada dari kuesioner yang dibagikan.

#### **K. Hipotesis penelitian**

1. Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan pada Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin.
2. Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas kamar pada Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin.
3. Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon pada Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin.

4. Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan pada Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin.
5. Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan pada Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari status pekerjaan.
6. Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas kamar pada Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari status pekerjaan.
7. Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon pada Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari status pekerjaan.
8. Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan pada Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari status pekerjaan.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian dilakukan oleh penulis adalah penelitian studi kasus pada hotel Batik Yogyakarta II. Dalam penelitian ini peneliti meneliti tentang kepuasan konsumen terhadap jasa fasilitas hotel, sehingga kesimpulan yang diambil hanya berlaku pada perusahaan atau hotel tersebut.

##### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat : Di Hotel Batik Yogyakarta II Jl. Dagen Kompleks Taman Yuwono  
Sosromenduran, Yogyakarta.

Waktu : 2 Nopember sampai 15 Desember 2003.

##### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

###### **1. Subjek Penelitian**

Yang menjadi subyek penelitian adalah para responden yang merupakan tamu dan menginap di Hotel Batik Yogyakarta II.

###### **2. Objek Penelitian**

Obyek penelitian ini adalah kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa Hotel yang ditawarkan oleh hotel Batik Yogyakarta II, yakni fasilitas pelayanan, kamar, telepon, dan menu makan.

#### **D. Sumber Data**

##### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner mengenai kepuasan terhadap fasilitas yang ditawarkan oleh Hotel Batik Yogyakarta II.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi pustaka dan informasi lain yang berkaitan dengan penelitian.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

1. 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.
2. Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung oleh penulis terhadap objek yang diteliti.
3. Interview, yaitu metode pengumpulan data melalui wawancara yang langsung ditujukan pada pihak hotel sehubungan dengan kegiatan pelayanan jasa.
4. Dokumetasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara menyalin data yang ada di hotel Batik Yogyakarta II.

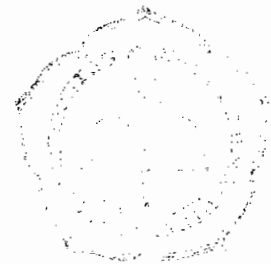
## **F. Definisi Operasional**

1. Jasa Pelayanan yaitu bentuk pelayanan yang bersifat non fisik yang diberikan pihak hotel pada tamunya, baik dan tidaknya pelayanan hanya dapat dirasakan dan dinilai oleh yang menggunakan jasa hotel tersebut.
2. Kepuasan Konsumen adalah suatu perasaan yang hanya dirasakan oleh para tamu sehubungan dengan fasilitas jasa yang ditawarkan dan kemudahan-kemudahan yang disediakan sehingga kebutuhan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan.
3. Fasilitas Jasa Hotel yaitu pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang bermanfaat bagi konsumen berupa fasilitas jasa hotel sebagai berikut:
  - a. Pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan pihak hotel kepada para tamunya sebelum dan selama menggunakan fasilitas atau melaksanakan kegiatan di hotel.
  - b. Kamar, penelitian dilakukan pada fasilitas jasa yaitu kamar yang disediakan dan penelitian hendaknya ditekankan pada kebersihan, ketenangan, kerapian kamar, penerangan. Ketersediaan air di kamar mandi.
  - c. Menu makan, penelitian ditekankan pada fasilitas jasa catering atau penyediaan menu makan dan minum yang meliputi cara penghidangan makanan, kebersihan ruang makan dan makanan, keadaan ruang makan, serta penerangan.

- d. Telepon, peneliti meminta pendapat para konsumen mengenai fasilitas jasa hotel yaitu telepon yang meliputi pelayanan operator telepon hotel, kenyamanan berbicara, sistem paralel.

### **G. Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel**

1. Populasi, yaitu para tamu yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II.
2. Sampel, yaitu sebagian atau wakil dari keseluruhan wisatawan yang sedang menginap di hotel Batik Yogyakarta II, sebanyak 100 orang.
3. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling yaitu pemilihan sekelompok subyek didasarkan atas ciri-ciri dan sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri dan sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Ciri-ciri dan sifat yang dipandang mempunyai hubungan dengan penelitian ini yaitu berkaitan dengan jenis kelamin, status pekerjaan, tingkat penghasilan, dan tingkat pendidikan responden. Metode pengambilan sampel dipilih berdasarkan kemudahan yang dapat dijangkau oleh penulis dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut yaitu bahwa yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen atau pengunjung yang sedang menginap di hotel Batik Yogyakarta I yang merupakan wisatawan domestik sehingga memudahkan penulis untuk melakukan wawancara.



## H. Teknik Pengukuran Data

Untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap jasa yang disediakan, penulis menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu tamu yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II. Kuesioner yang diberikan bersifat tertutup dan alternatif jawaban yang disediakan adalah :

1. Sangat puas
2. Puas
3. Ragu-ragu
4. Tidak puas
5. Sangat tidak puas

Karena data tersebut masih dalam bentuk data kualitatif maka pengukuran harus dikuantitatifkan dengan langkah skoring, dengan menggunakan skala Likert, maka skor terhadap alternatif jawaban responden setiap item pertanyaan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skor alternatif jawaban**

Alternatif jawaban	Skor
Sangat puas	5
Puas	4
Ragu-ragu	3
Tidak puas	2
Sangat tidak puas	1

## I. Teknik Pengujian Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu alat ukur dalam melakukan fungsi sebagai alat ukur. Instrumen yang valid adalah instrumen yang mampu mengukur apa yang hendak diukur. Pengukuran atau pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara nilai dari tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui seberapa besar sumbangan masing-masing item pertanyaan terhadap skor total. Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan cara melakukan *try out* sebanyak 30 responden yang hasil *try out* ini dapat dilihat pada lampiran Nilai validitas dicari dengan menggunakan rumus *Koefisien Korelasi Product Moment* dari Karl Pearson.

Rumus *Koefisien Korelasi Product Moment* tersebut adalah :

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:  $r_{XY}$  = koefisien korelasi antara x dan y

$\sum X$  = Jumlah skor butir

$\sum XY$  = Jumlah hasil kali antara x dan y

N = Banyaknya sampel yang diuji coba

Untuk menentukan apakah instrumen itu valid atau tidak valid maka ketentuannya adalah sebagai berikut:



Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan taraf keyakinan 95 % maka instrumen tersebut dikatakan valid.

Jika  $r$  hitung  $\leq$   $r$  tabel dengan taraf keyakinan 95 % maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu pengukuran memberikan hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran pada subjek yang sama, atau suatu instrumen cukup reliabel atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode *internal consistency reliability* atau reliabilitas internal dengan teknik *split half* atau belah dua dari Spearmann Brown. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah daftar pertanyaan saling berkaitan dalam satu pola yang konsisten. Cara yang dilakukan untuk menguji reliabilitas ini adalah:

Membelah seluruh pengukuran menjadi dua bagian yang sama besar berdasarkan nomor genap dan ganjil.

Menghitung koefisien korelasi antar belahan dengan korelasi *product moment*

Rumus Spearmann Brown:

$$r_{ii} = \frac{2 \cdot r_{xy}}{1 + r_{xy}}$$

Keterangan:

$r_{ii}$  = reliabilitas instrumen

$r_{xy}$  = koefisien pengukuran dua belahan

Untuk menentukan apakah instrumen itu reliabel atau tidak digunakan ketentuan sebagai berikut:

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan taraf keyakinan 95 %, maka instrumen dikatakan reliabel

Jika  $r$  hitung  $\leq$   $r$  tabel dengan taraf keyakinan 95 %, maka instrumen dikatakan tidak reliabel

## J. Deskripsi Data

Data yang diperoleh dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada tamu hotel yang menginap sejumlah 100 orang.

## K. Analisis Data

1. Analisis masalah pertama dengan menggunakan analisis prosentase yaitu analisis yang digunakan untuk menarik kesimpulan dari beberapa peristiwa yang bersifat relatif dan sulit diukur dengan metode kualitatif.

$$\text{Rumus presentasi : } \% A = \frac{A}{A+B} \times 100\%$$

Dimana  $A$  = Jumlah yang dianalisis

$A+B$  = Jumlah responden

2. Analisis masalah kedua

Untuk menguji apakah ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa hotel yang ditawarkan yaitu dengan menggunakan analisis *Chi Square*.

Adapun langkah-langkah dalam pengujian hipotesis adalah:

- Menentukan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )
  - $H_0$  = tidak ada perbedaan kepuasan konsumen
  - $H_a$  = ada perbedaan kepuasan konsumen
- Memilih taraf kepercayaan 95 % dan *degree of freedom*  $(r - 1)(k - 1)$ , lihat tabel  $X^2$  :

$r$  = Jumlah baris

$k$  = jumlah kolom

Kriteria pengujian :

Bila  $X^2$  hitung  $\leq X^2$  (tabel) maka  $H_0$  diterima

Bila  $X^2$  hitung  $> X^2$  (tabel) maka  $H_0$  ditolak.

Dari sampel yang diambil atau hasil penelitian, selanjutnya menguji hipotesis dengan menggunakan rumus *chi square* sebagai berikut:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{n_{ij} - e_{ij}}{e_{ij}}$$

Keterangan :  $n_{ij}$  = frekuensi observasi dari baris  $i$  dan kolom  $j$

$E_{ij}$  = frekuensi harapan dari baris  $i$  dan kolom  $j$

Untuk mencari  $e_{ij}$  (nilai harapan) dapat digunakan rumus:

$$e_{ij} = \frac{(n_i)(n_j)}{n}$$

Keterangan :

$n_i$  = banyaknya individu dalam baris  $i$

$n_j$  = banyaknya individu dalam kolom  $j$

- Dengan menggunakan taraf keyakinan 95% maka kesimpulan dapat diambil dengan membandingkan langkah kedua dan ketiga di atas :
  - Jika  $X^2$  hitung  $> X^2$  (tabel) : ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa hotel yang ditawarkan,  $H_a$  diterima sedangkan  $H_0$  ditolak.
  - Jika  $X^2$  hitung  $\leq X^2$  (tabel) tidak ada perbedaan kepuasan terhadap fasilitas jasa hotel yang ditawarkan,  $H_a$  ditolak sedangkan  $H_0$  diterima.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Berdirinya Perusahaan**

Pada mulanya perusahaan ini, bergerak dalam bidang usaha batik yang didirikan oleh H. Djawas Bilal (Alm). Beliau seorang pengusaha Batik yang terkenal di Yogyakarta. Usaha batik tersebut dikelola secara tradisional karena masih menggunakan peralatan sederhana dan didominasi oleh tenaga manusia. Hasil usaha tersebut cukup memuaskan dan kemudian memperluas usaha dan menambah tenaga kerja.

Untuk menunjang usahanya pemilik memiliki gagasan untuk mendirikan hotel, yang diharapkan dapat membantu proses pemasaran batiknya. Beliau mengharapkan para tamu membeli batik yang diproduksinya terutama tamu dari mancanegara. Beliau juga berharap kedua usaha ini saling menunjang dalam kegiatan pemasarannya.

Perealisasian gagasan tersebut dimulai dengan mengurus tanah hak miliknya yang beralokasi di jalan kembang No. 29 Yogyakarta seluas 2000 meter persegi. Pada masa penjajahan Jepang, tanah tersebut digunakan sebagai pasar dan kemudian setelah Jepang meninggalkan Indonesia banyak berdiri rumah-rumah liar penduduk. Tanah itu akhirnya bisa kembali kepada pemilik dengan pengurusan dan pemilik mencarikan tanah untuk penduduk liar tersebut sebagai gantinya.

Setelah pengosongan tanah selesai kemudian dilakukan pembangunan bangunan hotel yang dilengkapi dengan ruang untuk memamerkan batik (*batik showroom*). Hotel tersebut diresmikan pada tanggal 1 maret 1976 dan diberi nama yang sesuai dengan sejarah fungsi hotel yaitu Hotel Istana Batik ( *Batik Palace Hotel* ). Perusahaan ini didirikan dengan akte notaris Daliso Rudianto, S.H, yang berbentuk *Commanditaire Vennotschap* ( CV ).

Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan teknologi, banyak berdiri perusahaan-perusahaan batik baru yang sudah menggunakan peralatan mesin dalam proses pembuatan batik. Hal ini membuat usaha batik H. Djawas Bilal (Alm) yang masih tradisional tidak mampu menyaingi perusahaan baru tersebut dan kemudian mengalami kemunduran. Akhirnya usaha batiknya ditutup dan pemilik mengkonsentrasikan usaha hanya dalam bidang perhotelan dan usaha ini cukup membuahkan hasil.

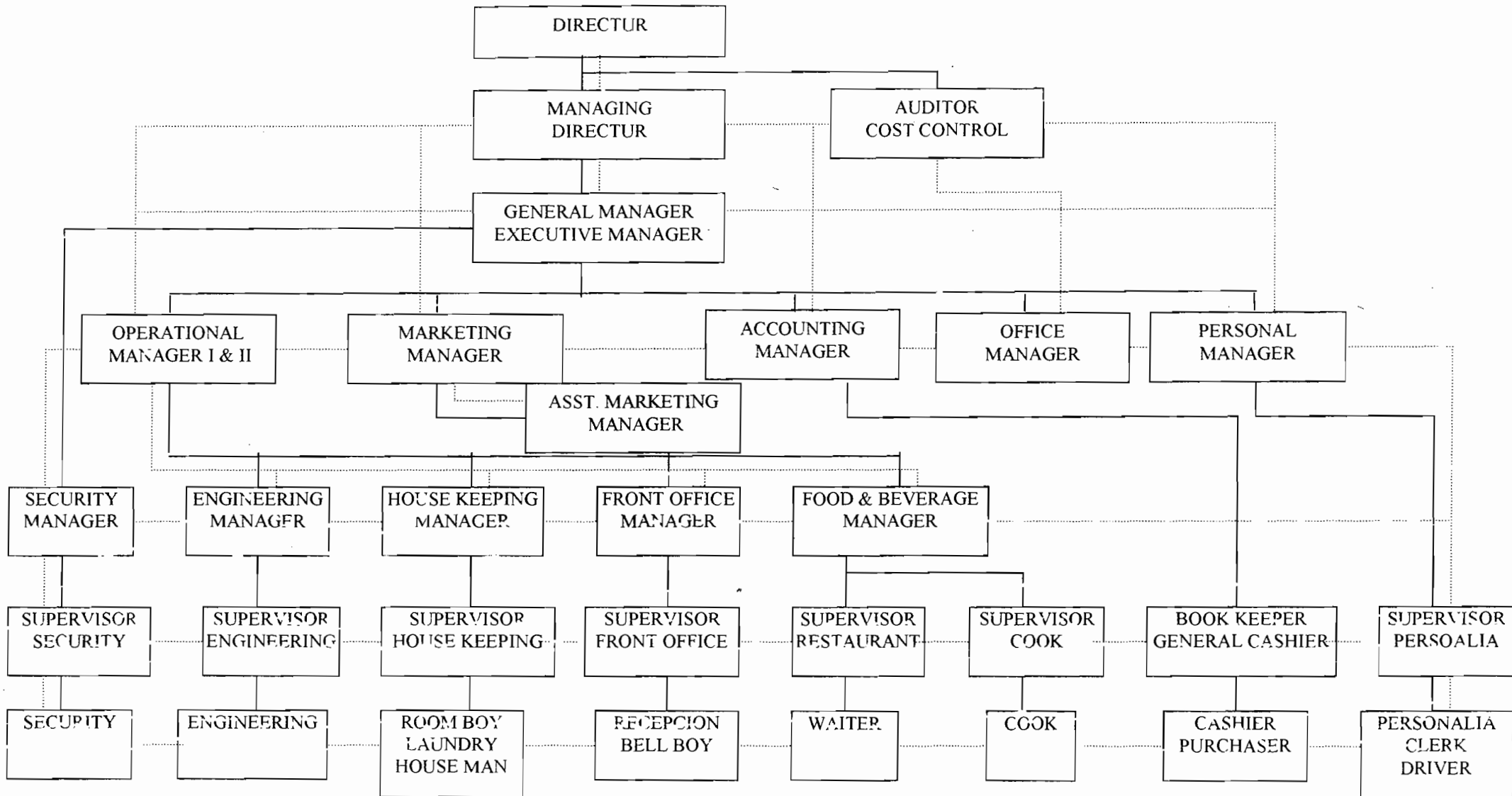
Pada tanggal 22 juli 1982 H. Djawas Bilal meluaskan usahanya dengan mendirikan hotel lagi di jalan Pangeran Mangkubumi, dan selanjutnya pada tahun 1990 tepatnya tanggal 1 september 1990 beliau kembali memperluas usahanya dengan membangun hotel baru di taman yuwono, sasromenduran. *Batik Palace Hotel* yang ada di jalan Pangeran Mangkubumi diberi nama *New Batik palace Hotel* (Hotel Batik Yogyakarta I ) sedangkan yang ada di Kompleks Taman Yuwono diberi nama Pondok *Batik Palace Hotel* (Hotel Batik Yogyakarta II ).

Saat ini Hotel istana Batik yang ada di jalan Pasar Kembang sudah terpisah dan sudah menjadi milik orang lain. Sedangkan Hotel Batik

Yogyakarta I dan Hotel Batik Yogyakarta II tetap dalam satu pemilikan dan satu manajemen, dan menurut piagam yang dikeluarkan oleh Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Direktur Jenderal Pariwisata hotel ini ditetapkan sebagai hotel bertaraf internasional dan berbintang satu. Hotel tersebut akhirnya berubah nama menjadi Hotel Batik Yogyakarta, mengikuti anjuran pemerintah untuk tidak menggunakan nama asing.

**B. Struktur Organisasi Perusahaan**

**STRUKTUR ORGANISASI  
HOTEL BATIK YOGYAKARTA II**



Keterangan:  
 ———— Garis Struktural  
 - - - - - Garis Fungsional



Tugas dan tanggung jawab setiap departemen dan bagian-bagiannya adalah:

1. Directur/ Managing Directur

- a. Menetapkan dan mengesahkan Manajemen perusahaan.
- b. Memberikan pengarahan kepada bawahannya dalam melaksanakan manajemen perusahaan.
- c. Menerima laporan atas pelaksanaan manajemen perusahaan, keuangan perusahaan dan operasional perusahaan dari bawahan.
- d. Memberikan penilaian, teguran dan surat peringatan, musisi, pengangkatan dan pemberitahuan jabatan kepada bawahan.

2. Cost Catrol

- a. Mengawasi sistem administrasi dan prosedur keuangan dari semua departemen dalam perusahaan yang berhubungan dengan pembiayaan.
- b. Memperketat dan mengefektifkan administrasi dan birokrasi keuangan perusahaan.
- c. Menjalankan tugas dan tanggung jawab bekerja sama dengan Auditor dan Accounting Manager.
- d. Mengadakan pemeriksaan dengan seksama apabila terjadi kejanggalan suatu laporan.

3. Auditor

- a. Memeriksa hasil laporan di semua departemen dan uang masuk atau uang keluar perusahaan dari Accounting Manager.
- b. Memperketat pemeriksaan keuangan (audit) di semua departemen.

- c. Mengadakan pemeriksaan dengan seksama apabila terjadi kejanggalan suatu laporan.

4. General Manager/Excecutive Manager

- a. Membuat dan menyusun program kerja dan rencana anggaran dan pendapatan belanja perusahaan dalam satu bulan
- b. Memimpin rapat manajemen atau rapat staf dan mewakili perusahaan atas nama manajemen untuk keperluan intern maupun ekstern.
- c. Menjalankan manajemen perusahaan, mengkoordinir bawahannya, menjembatani permasalahan, memberikan penilaian kinerja, mengawasi kedisiplinan dan memberikan teguran kepada bawahannya.
- d. Mengambil langkah-langkah kebijaksanaan dalam operasional untuk mencapai hasil yang maksimal.

5. Marketing Manager

- a. Membuat program kerja dalam rangka *marketing plan* dan *budget plan*.
- b. Menetapkan kotrak *rate dan room rate* dalam waktu tertentu dengan atasannya atau dengan departemen terkait.
- c. Memonitor dan meneliti hasil kerja marketing untuk dievaluasi.
- d. Memberikan penyambutan kepada tamu-tamu tertentu yang bisa memberikan *business* kepada perusahaan.
- e. Mengadakan inspeksi rutin ke departemen operasional untuk pembenahan, kebersihan dan lain-lain yang sesuai dengan standar.
- f. Membina hubungan dan kerjasama baik dengan travel agent, instansi pemerintah maupun swasta dan semua departemen operasional.

6. Assisten Marketing Manager
  - a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari marketing manager.
  - b. Mewakili Marketing manager apabila berhalangan.
  - c. Menangani surat menyurat yang berkaitan dengan marketing.
7. Office Manager
  - a. Menangani semua masalah perijinan dan kerusakan serta surat-surat kendaraan perusahaan.
  - b. Menangani semua masalah perijinan perusahaan beserta surat-suratnya.
  - c. Menangani semua masalah sumbangan/sponsor dari lembaga sosial kemasyarakatan ( RT,RW dll), pemerintah (kelurahan, kecamatan, pemda dll), aparat keamanan ( TNI,POLRI dll)
  - d. Menangani semua masalah penelitian ( skripsi, studi banding dll ).
8. Operation Manager
  - a. Memimpin rapat koordinasi departemen operasional secara rutin.
  - b. Mengkoordinir bawahannya, menjembatani permasalahan, mengarahkan dan mengawasi kinerja bawahannya untuk dinilai.
  - c. Menerima dan memeriksa laporan bawahannya secara rutin bila terjadi hal-hal yang menyimpang segera menindaklanjuti dengan departemen yang terkait.
  - d. Mengadakan inspeksi rutin ke departemen operasional secara rutin.
  - e. Bertanggung jawab atas jalannya operasional Hotel Batik Yogyakarta.
9. Assisten Operation Manager
  - a. Mewakili rapat koordinasi departemen operasional secara rutin.

- b. Mengkoordinasi, menjembatani permasalahan, mengarahkan dan mengawasi kinerja serta menegur, selanjutnya untuk dinilai.
- c. Menerima dan memeriksa laporan dari bawahannya untuk segera ditindaklanjuti dan bekerjasama baik dengan seluruh departemen.

#### 10. Accounting Manager

- a. Menangani seluruh permasalahan akuntansi perusahaan dari proses awal hingga akhir.
- b. Menghitung semua masalah perpajakan perusahaan dan bekerjasama dengan office manager.
- c. Menyediakan uang gaji dan uang service karyawan dan kemudian disetor kepada personal manager untuk dibagikan kepada karyawan.
- d. Melayani dan menjawab pertanyaan atau pemeriksaan dari public accountant atau pemeriksaan dari pihak lain.
- e. Mengkoordinir, mengarahkan, mengawasi kinerja dan memberikan penilaian bawahannya.

#### 11. Book Keeper

- a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari accounting manager.
- b. Menerima semua dokumen accounting dari setiap departemen untuk diteliti kembali dan dibukukan.
- c. Mengerjakan buku besar, neraca dan rugi/laba bersama dengan accounting manager.
- d. Membuat laporan rutin *cash flow* dan laporan keuangan bersama dengan accounting manager dan general manager.

## 12. General Cashier

- a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari accounting manager.
- b. Mengerjakan buku harian, buku kas dan buku bank.
- c. Menyimpan uang kas, mentransfer ke bank dan menyediakan uang kas untuk keperluan operasional perusahaan sehari-hari.
- d. Menerima uang cash (buku kas kecil) cashier dari pembayaran para tamu yang berasal dari perusahaan lain (FO,FB,HK renang dll).
- e. Menyediakan uang makan karyawan yang masuk kerja setiap hari untuk dibagikan dan membuat laporan atas hasil kerjanya kepada atasan.
- f. Mengkoordinir, mengawasi kinerja dan menilai bawahan.

## 13. Cashier

- a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari general manager.
- b. Menghitung dan membuat bill bagi tamu yang chek out.
- c. Menerima bill pembayaran tamu dari departemen lain (FO,FB,HK,Swimming pool ticket dll) untuk dibukukan ke dalam buku kas kecil.
- d. Menyetor uang cash dan bill yang belum terbayar kepada genaral cashier secara rutin.

## 14. Purchaser

- a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari accounting manager dan book keeper.

- b. Bertanggung jawab atas penyimpangan dan pengeluaran barang-barang untuk keperluan operasional perusahaan sehari-hari.
- c. Menerima barang dan supplier, meneliti keadaan barang dan menghitung barang, apakah sudah sesuai dengan pesanan dan kemudian dibukukan dan diinventarisasi.
- d. Melayani kebutuhan barang-barang atas pesanan dari seluruh departemen sesuai dengan requestion slip.
- e. Membuat daftar inventaris barang-barang yang ada di gudang pada akhir bulan atau tahun.
- f. Membuat laporan bulanan atau tahunan mengenai arus masuk dan keluarnya barang-barang perusahaan.

#### 15. Personal Manager

- a. Melakukan rekrutmen terhadap penerimaan karyawan dari dan sampai dengan proses pengangkatan dan pemberhentian karyawan.
- b. Menangani masalah perubahan status karyawan.
- c. Pengawasan kinerja, kedisiplinan dan ketertiban karyawan.
- d. Menangani masalah Sumber Daya Manusia (SDM).
- e. Menangani dan bekerjasama dengan instansi terkait yaitu Depnaker,SPSI,ASTEK/JAMSOSTEK dan lembaga pendidikan.
- f. Membagikan uang gaji, uang service, THR, seragam karyawan, menangani rekreasi karyawan dll.

#### 16. Supervisor Personalia

- a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari personal manager.

- b. Mewakili personal manager apabila berhalangan.
- c. Membagikan uang gaji, uang service dan lain lain kepada karyawan.
- d. Menangani jadwal kerja, absensi karyawan, laporan daftar tugas kerja yang dibuat security setiap hari dan bila ada ketidakberesan mengenai hasilnya segera melaporkan kepada atasan.
- e. Mengagendakan, mengarsipkan dan menggandakan surat surat yang berhubungan dengan personalia.
- f. Memanggil, menasehati, mengarahkan, menegur dan memperingatkan karyawan yang melanggar aturan yang telah ditetapkan hotel.

#### 17. Personalia clerk

- a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari supervisor personalia.
- b. Mempersiapkan, menata dan mencatat surat-surat personalia.
- c. Membersihkan dan mempersiapkan administrasi dan alat-alat kantor.

#### 18. Security Manager

- a. Memimpin rapat departemen security secara rutin.
- b. Membuat dan bertanggung jawab atas jadwal security dan driver.
- c. Mengkoordinir, mengarahkan bawahan dan mengawasi kinerja, kedisiplinan dan ketertiban serta menegur karyawan yang melanggar untuk diproses.
- d. Melaksanakan, mengawasi dan mengamankan kebijaksanaan yang dijalankan oleh perusahaan.

- e. Bertanggung jawab atas semua keamanan dilingkungan perusahaan baik kedalam maupun keluar.
- f. Menerima, memproses, melaporkan dan menyelesaikan semua kejadian atau permasalahan baik dari tamu maupun dari karyawan kepada aparat yang terkait dan kepada atasan.

#### 19. Supervisor Security

- a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari security manager.
- b. Mewakili security manager bila berhalangan.
- c. Bertanggung jawab atas semua keamanan di hotel Batik Yogyakarta dan melaksanakan pengawasan kinerja, kedisiplinan dan ketertiban semua karyawan.

#### 20. Security

- a. Melaksanakan tugas pengamanan, kontrol area perusahaan, menghidupkan dan mematikan lampu-lampu, mencurigai dan melakukan penangkapan apabila ada karyawan atau tamu yang bertindak kriminal atau keonaran.
- b. Melaksanakan pengawasan kinerja, kedisiplinan, ketertiban kepada seluruh karyawan serta manager atau memperingatkan lalu dilaporkan kepada atasan.
- c. Menulis dan melaporkan jadwal kerja, absensi, ijin, dan daftar tugas kerja karyawan yang masuk setiap hari kepada personalia.
- d. Mencatat semua kejadian atau peristiwa di buku mutasi dan melaporkan kepada shieft berikutnya atau kepada atasan.



- e. Bertanggung jawab atas parkir mobil/kendaraan tamu atau karyawan dan harus mengetahui keluar masuknya mobil perusahaan setiap saat.
- f. Menerima laporan kehilangan atau ketinggalan barang-barang tamu atau karyawan untuk dilaporkan dan ditindaklanjuti kemudian disimpan lalu diinformasikan kepada seluruh departemen terkait.
- g. Menulis dan melaporkan daftar tamu yang bermalam kepada kepolisian setempat setiap malam.

#### 21. Driver

- a. Menjalankan dan merawat mobil perusahaan untuk keperluan operasional perusahaan sehari-hari dan sehari sebelum menjalankan tugas harus mengecek perlengkapannya.
- b. Atas permintaan dari departemen front office dan marketing menjalankan penjemputan tamu yang akan bermalam dan mengantar para tamu yang akan pulang sesuai kesepakatan dan kebijakan yang berlaku.
- c. Mengecek kerusakan, kelengkapan dan surat-surat kendaraan perusahaan untuk kelancaran tugas sehari-hari, bila terjadi kerusakan atau surat-surat kendaraan habis masa berlakunya harus dilaporkan kepada office manager.

#### 22. Front Office Manager

- a. Memimpin rapat departemen front office secara rutin.
- b. Membuat dan bertanggung jawab atas jadwal kerja Front Office Departemen.

- c. Mengkoordinir, mengarahkan, menjembatani, menegur dan mengawasi kinerja, kedisiplinan dan ketertiban bawahan.
- d. Memeriksa semua administrasi di departemen F.O. ( registration, daily room sale, ques book, reservation, afternoon tea & snack, room report breakfastcard, information, room control sheet dll).
- e. Menerima complain dari tamu untuk segera diselesaikan dengan atasan, memberi discount kepada customer sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditentukan.
- f. Bekerja sama dengan marketing dan semua operational departement untuk mencapai room occupancy yang tinggi.

#### 23. Supervisor Front Office

- a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari F.O Manager.
- b. Mewakili front office manager apabila berhalangan.
- c. Bertanggung jawab atas jalannya operasional F.O Departement.
- d. Bekerja sama baik denga seluruh operational departement dan marketing untuk mencapai hasil maksimal.
- e. Mengawasi kinerja, kedisiplinan dan ketertiban bawahan.

#### 24. Reception

- a. Menerima, memproses dan mencatat pemesanan kamar (melalui surat, telepon faksimili, lisan dll) sesuai dengan permintaan tamu dan kamar yang tersedia serta jenis/tipenya.

- b. Melayani, memproses dan mencatat bagi tamu yang chek in/chek out dalam prosedur administrasi, melaporkan kepada departemen terkait, memberikan informasi yang benar dan akurat, memberikan pelayanan kepada tamu dengan baik dan sopan, menerima complaint dari tamu untuk segera diteruskan kepada atasan.
- c. Membuat dan menulis (regristation, daily room sale, quest book, reservation, afternoon tea & snack, room report, breakfast card dll ) yang menjadi tanggung jawab sesuai dengan shieft kerja.
- d. Mencatat pesan-pesan tamu atau pekerjaan yang belum terselesaikan ke dalam log book, membuat mutasi kerja kepada shieft berikutnya.

#### 25. Bell Boy

- a. Membuat pekerjaan dan tugas sehari-hari reception.
- b. Mengantar dan membawa barang tamu yang akan chek in/chek out ataupun pindah kamar.
- c. Bertanggung jawab atas barang dan kunci group atau tamu sebelum masuk dan keluar kamar (di area lobby ).
- d. Memeriksa fasilitas kamar ( AC,Lampu, handuk, sabun dll ) sebelum kamar ditempati oleh tamu yang akan chek in.
- e. Menangani masalah ticketing, taksi dll, sesuai dengan harga yang disepakati.

#### 26. Food and Beverage Manager

- a. Memimpin rapat *Food & Beverage Departement* secara rutin.
- b. Membuat dan bertanggung jawab atas jadual kerja departemen F.B.

- c. Mengkoordinir, mengarahkan, menjembatani, menegur dan mengawasi kinerja, kedisiplinan bawahan.
- d. Membuat dan menetapkan menu dan harga food & beverage secara keseluruhan.
- e. Membuat laporan snack barang, inventaris F.B dan hasil penjualan setiap bulan/tahun.
- f. Menyimpan merawat dan menghitung alat-alat kelengkapan F.B yang digunakan.

#### 27. Supervisor Restaurant

- a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari Food & Beverage Manager.
- b. Mewakili Food & Beverage Manager bila berhalangan hadir.
- c. Mengawasi kedisiplinan dan ketertiban bawahan.
- d. Memeriksa dan melengkapi barang-barang F.B guna keperluan operasional.

#### 28. Supervisor Cook

- a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari Food & Beverage Manager.
- b. Mengawasi ketertiban dan kedisiplinan bawahan.
- c. Memeriksa dan melengkapi barang-barang F.B guna keperluan operasional.
- d. Memeriksa dan mencocokkan kesesuaian masakan yang dibuat dengan order.

#### 29. Waiter

- a. Membantu pekerjaan sehari-hari atasannya.

- b. Menerima pesanan, mengantar masakan/minuman dan mengambil setelah selesai serta membuat bill F.B sesuai dengan pesanan tamu.
- c. Mempersiapkan dan mengantar afternoon tea & snack.
- d. Mempersiapkan dan melayani dengan baik dan sopan kepada para tamu yang akan breakfast, lunch, dinner dll.
- e. Memeriksa dan mencocokkan kesesuaian masakan/minuman dengan pesanan.

### 30. Cook

- a. Membantu pekerjaan sehari-hari atasannya.
- b. Mengerjakan masakan/minuman sesuai dengan pesanan yang disampaikan oleh waiter dengan standar yang telah ditentukan.
- c. Memeriksa dan memesan bahan-bahan masakan untuk keperluan operasional kepada purchaser.
- d. Membersihkan semua peralatan F.B.
- e. Membuat dan mengantarkan minuman setiap hari bagi karyawan yang masuk pagi.

### 31. House Keeping Manager

- a. Memimpin rapat House Keeping Departement secara rutin.
- b. Membuat dan bertanggung jawab atas jadwal kerja departemen House Keeping.
- c. Mengkoordinir, mengarahkan, menjembatani, menegur dan mengawasi kinerja, kedisiplinan bawahan.

- d. Bertanggung jawab atas kebersihan publik area, kamar, hall, taman kantor dll.
- e. Menginventarisir, merawat dan menyimpan atau memesan barang-barang yang diperlukan untuk operasional departemen.

### 32. Supervisor House Keeping

- a. Membantu pekerjaan dan tugas sehari-hari House Keeping Manager.
- b. Mewakili House Keeping Manager bila berhalangan hadir.
- c. Mengawasi ketertiban, kinerja dan kedisiplinan bawahan.
- d. Bertanggung jawab atas kebersihan publik area, hall, taman kantor dll di hotel Batik II Yogyakarta .
- e. Menginventarisir, merawat atau memesan dan menyimpan barang-barang yang diperlukan untuk operasional departemen sehari-hari.

### 33. Room Boy

- a. Membuat pekerjaan sehari-hari atasannya.
- b. Membersihkan, melengkapi dan mempersiapkan seluruh kamar yang akan dijual oleh Front Office Departement sesuai dengan standar yang ditentukan.
- c. Membersihkan kamar dan semua fasilitas bila tamu chek out atau pindah kamar.

### 34. Laundry

- a. Membantu pekerjaan sehari-hari atasannya.

- b. Mengambil, mengumpulkan, mencuci dan menyetrika linen sheet, sprei, sarung bantal, handuk dll, kemudian menyimpan ditempat yang telah ditentukan untuk digunakan kembali oleh room boy.
- c. Menerima cucian dari tamu.
- d. Menyimpan dan merawat alat-alat yang digunakan sehari-hari.

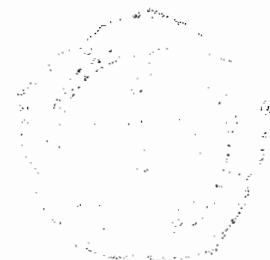
### 35. House Man

- a. Membantu pekerjaan sehari-hari atasannya.
- b. Bertanggung jawab atas kebersihan publik area, kamar, hall, taman kantor dll.
- c. Menyimpan dan merawat alat-alat yang digunakan sehari-hari.
- d. Memberitahukan kepada shieft selanjutnya bila suatu pekerjaan belum selesai.

### 36. Engineering Manager

- a. Memimpin rapat Engineering Departement secara rutin.
- b. Membuat dan bertanggung jawab atas jadual kerja departemen Engineering.
- c. Mengkoordinir, mengarahkan menjembatani, menegur dan mengawasi kinerja, kedisiplinan bawahan.
- d. Bertanggung jawab atas semua permasalahan yang berkaitan dengan engineering repair dan maintenance.
- e. Menginventarisir, merawat dan menyimpan atau memesan barang-barang yang diperlukan untuk operasional departemen.

### 37. Supervisor Engineering



- a. Membantu pekerjaan sehari-hari atasannya.
- b. Mewakili Engineering Manager bila berhalangan hadir.
- c. Mengawasi ketertiban, kinerja, dan kedisiplinan bawahannya.
- d. Melaksanakan permintaan dari semua departemen mengenai penggantian, perbaikan dan kerusakan alat.

### 38. Engineering

- a. Membantu pekerjaan sehari-hari atasannya.
- b. Membantu perbaikan barang/jasa dari seluruh departemen sesuai dengan permintaan.
- c. Memeriksa dan memelihara dan membersihkan swimming pool dan sekitarnya, menerima tiket renang, mengawasi dan menegur perenang yang berlaku tidak sopan.

### C. Personalia Perusahaan

Untuk melaksanakan kegiatannya Hotel Batik Yogyakarta II ini memperkaryakan karyawannya. Karyawan yang dimiliki oleh Hotel Batik Yogyakarta II sekarang ada 84 orang yang terdiri dari :

1. Management : 5 orang
2. Front Office : 11 Orang
3. House Keeping : 23 Orang
4. Food & Beverage : 18 Orang
5. Engeenering : 6 Orang
6. Security : 11 Orang



- 7. Personalia : 5 Orang
- 8. Marketing : 1 Orang
- 9. Accounting : 4 Orang

Sistem penggajian yang dilakukan perusahaan dilakukan setiap bulan sekali. Disamping itu perusahaan juga memberi tunjangan-tunjangan seperti : JAMSOSTEK, Tunjangan Hari Raya (THR), Bantuan perusahaan, uang makan, perjalanan dinas kerja ,dll. Perekrutan karyawan atau pegawai yang dilakukan oleh perusahaan didasarkan pada kebutuhan perusahaan dan syarat-syarat ditentukan sendiri oleh kebijakan pimpinan perusahaan yang sekaligus pemilik hotel. Dalam menjalin hubungannya dengan karyawan pihak hotel melakukan pengembangan kualitas karyawan dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pendidikan, latihan ketrampilan kerja, kursus, seminar, dan sebagainya, yang diadakan oleh instansi, dan lain-lain, yang ada hubungannya dengan sumber daya manusia dan ketenagakerjaan. Biaya penyelenggaraannya akan ditanggung oleh pihak hotel.

#### **D. Pemasaran**

Pemasaran sebagai salah satu kegiatan yang sangat penting bagi perusahaan, dan keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh keberhasilan dalam pemasaran. Dalam memasarkan hotelnya, Hotel Batik mengambil strategi 'jemput bola', dalam arti pihak manajemen Hotel Batik tidak berdiam diri menunggu tamu yang datang, melainkan secara aktif berusaha mencari

tamu supaya mau berkunjung ke Hotel Batik Yogyakarta II . Bauran promosi yang dilakukan Oleh Hotel Batik Yogyakarta II adalah :

1. Personal selling :

Penjualan jasa penginapan dilakukan secara langsung oleh seluruh karyawan hotel Batik dengan mengutamakan keramahan,keandalan dan profesionalitas yang tinggi, yang tujuan utamanya adalah meningkatkan penjualan layanan yang disajikan oleh hotel Batik Yogyakarta II.

2. Advertising :

Hotel Batik Yogyakarta II memasang nama dan logo hotel secara besar-besaran di depan hotel untuk menginformasikan kepada masyarakat bahwa hotel Batik Yogyakarta II terletak di tempat itu. Selain itu, brosur dan *leaflet* disebarakan ke instansi-instansi dan sekolah-sekolah. Hotel Batik Yogyakarta II juga memanfaatkan internet sebagai sarana untuk menginformasikan keberadaan Hotel Batik Yogyakarta II.

3. Sales Promotion :

Sebagai sarana merangsang minat konsumen luar negeri untuk datang ke Hotel Batik Yogyakarta II, pihak hotel ini sering mengikuti pameran kepariwisataan di luar negeri sebagai utusan dari Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI).

4. Publik Relation :

Dalam membangun dan senantiasa memelihara citra perusahaan, Hotel Batik Yogyakarta II sering menjadi sponsor (dengan jalan memberikan bantuan dana) maupun terlibat langsung dalam berbagai kegiatan

kepariwisataan, sebagai contoh mengikuti Festival Andhong yang secara rutin diadakan di Yogyakarta.

Hotel Batik Yogyakarta II juga melakukan promosi penjualan yaitu pelayanan gratis dilakukan kepada tamu yang menjuarai suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh PHRI DIY. Hotel Batik Yogyakarta II juga memberikan hadiah kepada orang, baik karyawan maupun non karyawan yang menjuarai perlombaan, baik dilaksanakan oleh hotel maupun PHRI DIY dalam rangka memperingati suatu hari besar tertentu.

Pada dasarnya, saat ini manajemen Hotel Batik Yogyakarta II menentukan harga sewa kamar bervariasi tergantung pada harga material/produk pendukung yang melengkapinya. Jika harga material dari pemasok naik secara drastis, maka kebijakan menaikkan harga sudah merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan. Hal ini dilakukan untuk tetap bertahan hidup setelah krisis ekonomi melanda Indonesia beberapa tahun lalu yang secara otomatis menurunkan secara drastis penghasilan hotel Batik Yogyakarta II. Sebelumnya, harga sewa kamar ditetapkan oleh Perhimpunan Hotel & Restaurant Indonesia (PHRI). Strategi penetapan harga berbasis biaya ini dianggap efektif untuk saat ini untuk mengembalikan kelesuan tingkat hunian yang terjadi beberapa tahun lalu. Melalui strategi ini harga sewa kamar tidak lagi menganut standar harga yang ditetapkan oleh PHRI.

Strategi lain yang diterapkan untuk memenangkan persaingan antar hotel bintang satu adalah *discriminatory pricing* dalam bentuk *customer segment pricing*, yaitu pemberian harga yang berbeda untuk kelompok-

kelompok pelanggan yang berbeda untuk produk yang sama. Dalam hal ini hotel Batik Yogyakarta memberikan diskon tertentu bagi tamu yang datang secara rombongan, sesuai dengan kesepakatan antara pihak manajemen hotel Batik Yogyakarta dengan pihak pengelola rombongan. Begitu juga dengan tamu yang sudah menjadi pelanggan tetap, dalam arti sering menginap di hotel Batik Yogyakarta II, biasanya mendapat diskon khusus.

Tabel 4.1  
**Daftar Harga Sewa Kamar Hotel Batik Yogyakarta II**

TIPE	SINGLE BED Rp	DOUBLE BED Rp	TRIPLE BED Rp
NON-COTTAGE	155.000,-	175.000,-	215.000,-
STANDART COTTAGE	180.000,-	220.000,-	260.000,-
MODERATE COTTAGE	200.000,-	240.000,-	280.000,-
SUPERIOR COTTAGE	220.000,-	260.000,-	300.000,-
SPECIAL COTTAGE	240.000,-	275.000,-	315.000,-
EXTRA BED	40.000,-		

Sumber: *Published Rates, Hotel Batik Yogyakarta II.*

#### E. Permodalan

Hotel Batik Yogyakarta II ini merupakan perusahaan perorangan yang didirikan oleh keluarga H. Djawas Bilal (Alm). Pada mulanya perusahaan ini bergerak dalam bidang usaha batik. Setelah usaha ini berhasil dan mendapatkan keuntungan maka H. Djawas Bilal mengembangkan usahanya dengan mendirikan hotel. Dana yang digunakan untuk mendirikan hotel ini merupakan dana pribadinya yang diperoleh dari hasil usaha batik sebelumnya. Dalam perkembangannya ternyata usaha hotel ini mengalami kemajuan dan

mendapatkan keuntungan. Sehingga H. Djawas Bilal memperluas usahanya dengan mendirikan lagi sebuah hotel yang diberi nama Hotel Batik Yogyakarta II.

## **BAB V**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menganalisis data yang diperoleh dari penelitian. Data diperoleh dari mengedarkan kuesioner kepada para tamu yang menginap di Hotel Batik Yogyakarta II. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa yang ditawarkan oleh Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin dan status pekerjaan. Responden yang diteliti dan menjadi sampel berjumlah 100 orang. Analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini ada dua yakni analisis persentase yang digunakan untuk mengetahui profil konsumen, dan analisis *Chi Square* yang digunakan untuk mengetahui perbedaan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen ditinjau dari jenis kelamin maupun status pekerjaan.

#### **A. Analisis Validitas dan Reliabilitas**

##### **1. Analisis Validitas**

Pengujian validitas yang dimaksudkan penulis adalah termasuk atribut pelayanan, kamar, telepon dan menu makan. Formula yang digunakan untuk mengukur validitas keempat atribut tersebut merupakan Korelasi Produk Moment seperti berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

a. Uji validitas atribut pelayanan

- Sistem Registrasi

Diketahui:  $N = 30$   
 $\sum x = 119$   
 $\sum y = 484$   
 $\sum x^2 = 489$   
 $\sum y^2 = 7950$   
 $\sum xy = 1958$

$$r_{xy} = \frac{30(1958) - (119)(484)}{\sqrt{[30(489) - (119)^2][30(7950) - (484)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{1144}{\sqrt{[509][4244]}}$$

$$r_{xy} = \frac{1144}{\sqrt{2160196}}$$

$$r_{xy} = 0,7784$$

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui  $r_{hitung}$  sebesar 0,7784 >  $r_{tabel}$  sebesar 0,239. Hal ini berarti data tersebut sudah valid.

Oleh karena ada 4 pertanyaan untuk atribut pelayanan maka ada 4 nilai korelasi. Ringkasan hasil perhitungannya sebagai berikut:

- Proses pelayanan,  $r_{hitung} = 0,7207$
- Sikap karyawan,  $r_{hitung} = 0,6930$
- Tanggapan,  $r_{hitung} = 0,7504$

b. Uji validitas atribut kamar

- Keadaan kamar

$$\begin{aligned}
 \text{Diketahui : } N &= 30 \\
 \Sigma x &= 116 \\
 \Sigma y &= 486 \\
 \Sigma x^2 &= 470 \\
 \Sigma y^2 &= 8016 \\
 \Sigma xy &= 1921
 \end{aligned}$$

$$\Gamma_{xy} = \frac{30(1921) - (116)(486)}{\sqrt{[30(470) - (116)^2][30(8016) - (486)^2]}}$$

$$\Gamma_{xy} = \frac{57630 - 56376}{\sqrt{[14100 - 13456][240480 - 236196]}}$$

$$\Gamma_{xy} = \frac{1254}{\sqrt{2758896}}$$

$$\Gamma_{xy} = 0,7549$$

Diperoleh  $r_{hitung}$  sebesar  $0,7549 > r_{tabel}$  sebesar  $0,239$ . Ini berarti data tersebut sudah valid. Karena dari atribut kamar terdapat 4 pertanyaan maka nilai korelasi juga ada empat, berikut ringkasan perhitungannya :

- Fasilitas kamar,  $r_{hitung}$  sebesar  $0,6659$
- Keadaan kamar mandi,  $r_{hitung}$  sebesar  $0,6569$
- Kebersihan,  $r_{hitung}$  sebesar  $0,7857$

#### c. Uji validitas atribut Telepon

- Fasilitas telepon

$$\begin{aligned}
 \text{Diketahui : } N &= 30 \\
 \Sigma x &= 121 \\
 \Sigma y &= 360 \\
 \Sigma x^2 &= 505 \\
 \Sigma y^2 &= 4402 \\
 \Sigma xy &= 1484
 \end{aligned}$$

$$\Gamma_{xy} = \frac{30(1484) - (121)(360)}{\sqrt{[30(505) - (121)^2][30(4402) - (360)^2]}}$$



$$\Gamma_{xy} = \frac{44520 - 43560}{\sqrt{[15150 - 14641][132060 - 129600]}}$$

$$\Gamma_{xy} = \frac{960}{\sqrt{[509][2460]}}$$

$$\Gamma_{xy} = \frac{960}{\sqrt{1252140}}$$

$$\Gamma_{xy} = 0,8579$$

Dari hasil yang diperoleh ternyata  $r_{hitung}$  sebesar  $0,8579 > r_{tabel}$  sebesar  $0,239$ , berarti data tersebut sudah terbukti valid. Karena pertanyaan pada atribut telepon ada 4 maka nilai korelasi juga ada empat, berikut ringkasan perhitungannya :

- sistem paralel telepon,  $r_{hitung}$  sebesar  $0,7669$ .
- Pelayanan operator,  $r_{hitung}$  sebesar  $0,7485$

d. Uji validitas atribut Menu makan

- Waktu penyediaan

Diketahui :  $N = 30$

$$\Sigma x = 120$$

$$\Sigma y = 485$$

$$\Sigma x^2 = 494$$

$$\Sigma y^2 = 7979$$

$$\Sigma xy = 1972$$

$$\Gamma_{xy} = \frac{30(1972) - (120)(485)}{\sqrt{[30(494) - (120)^2][30(7979) - (485)^2]}}$$

$$\Gamma_{xy} = \frac{59160 - 58200}{\sqrt{[14820 - 14400][239370 - 235225]}}$$

$$\Gamma_{xy} = \frac{960}{\sqrt{[420][4145]}}$$

$$\Gamma_{xy} = \frac{960}{\sqrt{1740900}}$$

$$\Gamma_{xy} = 0,7276$$

Hasil perhitungan diperoleh  $r_{hitung}$  sebesar  $0,7276 > r_{tabel}$  sebesar  $0,239$  maka data tersebut terbukti dan dikatakan valid. Berikut ringkasan dari perhitungan nilai korelasi untuk pertanyaan yang lain pada atribut menu makan :

- Ruang makan,  $r_{hitung}$  sebesar  $0,7079$
- Menu,  $r_{hitung}$  sebesar  $0,7079$
- Keadaan alat makan,  $r_{hitung}$  sebesar  $0,8667$

## 2. Uji Reliabilitas

Digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu pengukuran memberikan hasil yang relatif sam bila dilakukan pengukuran pada subyek yang sama. Rumus yang digunakan untuk menghitung reliabilitas adalah Spearman Brown

$$\Gamma_{ii} = \frac{2 \times \Gamma_{xy}}{1 + \Gamma_{xy}}$$

### a. Uji reliabilitas atribut pelayanan

Diketahui  $r_{xy} = 0,4822$

$$\Gamma_{ii} = \frac{2 \times \Gamma_{xy}}{1 + \Gamma_{xy}}$$

$$\Gamma_{ii} = \frac{2 \times 0,4822}{1 + 0,4822}$$

$$\Gamma_{ii} = \frac{0,9644}{1,4822}$$

$$\Gamma_{ii} = 0,6506$$

Karena  $r_{hitung}$  sebesar  $0,6506 > r_{tabel}$  sebesar  $0,239$  dengan taraf

keyakinan 95% , maka data atau instrumen tersebut terbukti reliabel.

b. Uji reliabilitas atribut kamar

Diketahui  $r_{xy} = 0,5655$

$$\Gamma_{ii} = \frac{2 \times \Gamma_{xy}}{1 + \Gamma_{xy}}$$

$$\Gamma_{ii} = \frac{1,131}{1,5655}$$

$$\Gamma_{ii} = \frac{2 \times 0,5655}{1 + 0,5655}$$

$$\Gamma_{ii} = 0,7225$$

Diperoleh  $r_{hitung}$  sebesar  $0,7225 > r_{tabel}$  sebesar  $0,239$  dengan taraf

keyakinan 95%, berarti instrumen sudah terbukti reliabel.

c. Uji reliabilitas atribut telepon

Diketahui  $r_{xy} = 0,5302$

$$\Gamma_{ii} = \frac{2 \times \Gamma_{xy}}{1 + \Gamma_{xy}}$$

$$\Gamma_{ii} = \frac{2 \times 0,5302}{1 + 0,5302}$$

$$\Gamma_{ii} = \frac{1,0604}{1,5302}$$

$$\Gamma_{ii} = 0,6929$$

Instrumen tersebut sudah reliabel karena  $r_{hitung}$  sebesar  $0,6929 > r_{tabel}$  sebesar  $0,239$  dengan taraf keyakinan  $95\%$ .

d. Uji reliabilitas atribut menu makan

Diketahui nilai  $r_{xy} = 0,5704$

$$\Gamma_{ii} = \frac{2 \times \Gamma_{xy}}{1 + \Gamma_{xy}}$$

$$\Gamma_{ii} = \frac{2 \times 0,5704}{1 + 0,5704}$$

$$\Gamma_{ii} = \frac{1,1408}{1,5704}$$

$$\Gamma_{ii} = 0,7264$$

Karena  $r_{hitung}$  sebesar  $0,7264 > r_{tabel}$  sebesar  $0,239$  dengan taraf keyakinan  $95\%$  maka instrun dapat dikatakan reliabel.

## B. Deskripsi Responden

Dalam mendeskripsi responden atau menganalisis profil konsumen pada penelitian ini, responden diklasifikasikan menurut status pekerjaan, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan penghasilan perbulan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis persentase. Persentase masing-masing jawaban dari pertanyaan untuk profil konsumen dari 100 responden adalah sebagai berikut :

1. Menurut jenis kelamin

**Tabel 5.1**  
**Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	45	45
Perempuan	55	55
Jumlah	100	100

Dari tabel 5.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 100 responden yang jadi sampel penelitian ini, tamu yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 45 orang atau 45% dan tamu berjenis kelamin perempuan berjumlah 55 orang atau 55%.

2. Menurut status pekerjaan

**Tabel 5.2**  
**Persentase Responden Menurut Pekerjaan**

Status pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri	27	27
Pegawai Swasta	23	23
Wiraswata	32	32
Lain-lain	18	18
Jumlah	100	100

Dari tabel 5.2 diketahui bahwa responden yang berstatus pekerjaan sebagai Wiraswata berjumlah lebih besar yaitu 32 orang atau sebesar 32%, responden yang berstatus pegawai negeri berjumlah 27 orang atau sebesar 27%, responden yang berstatus pegawai swasta berjumlah 23 orang atau sebesar 23% dan lain-lain dimana responden tidak menyebutkan status pekerjaannya berjumlah 18 orang atau sebesar 18% dari 100 responden yang diteliti.

### 3. Menurut tingkat penghasilan

**Tabel 5.3**  
**Persentase Responden Menurut Penghasilan (per bulan)**

Penghasilan (per bulan)	Jumlah	Persentase
Rp. 500.000 – Rp. 999.999	25	25
Rp. 1.000.000 – 1.499.999	36	36
Rp. 1.500.000 – 1.999.999	23	23
Rp. 2.000.000 ke atas	16	16
Jumlah	100	100

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat penghasilan antara Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 1.499.999 berjumlah 36 orang atau sebesar 36%, responden berpenghasilan antara Rp. 500.000 sampai dengan Rp. 999.999 berjumlah 25 orang atau sebesar 25%, responden dengan tingkat penghasilan antara Rp. 1.500.000 hingga Rp.1.999.999 berjumlah 23 orang atau sebesar 23%, sedangkan responden yang berpenghasilan diatas Rp.2.000.000 berjumlah 16 orang atau sebesar 16% dari 100 responden.

### 4. Menurut pendidikan terakhir.

**Tabel 5.4**  
**Persentase Responden Menurut Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD	7	7
SLTP	15	15
SLTA	42	42
PT / Akademi	36	36
Jumlah	100	100

Dari tabel 5.4 diketahui bahwa kelompok responden berpendidikan terakhir SMU/SLTA berjumlah lebih besar yaitu 42 orang atau sebesar 42%, kelompok responden berpendidikan terakhir Perguruan Tinggi atau Akademi berjumlah 36 orang atau sebesar 36%, kelompok responden yang berpendidikan terakhir SLTP berjumlah 15 orang atau sebesar 15%, sedangkan kelompok responden yang berpendidikan sekolah dasar berjumlah 7 orang atau sebesar 7%, dari 100 responden yang diteliti.

### C. Pengujian hipotesis

Analisis Chi Square dalam penelitian ini digunakan untuk menguji ada tidaknya perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa yang ditawarkan oleh hotel Batik Yogyakarta II, ditinjau dari jenis kelamin dan status pekerjaan.. Analisis Chi Square dilakukan berdasarkan rekapitulasi dari jawaban responden pada lampiran pertama. Hasil penelitian untuk menguji perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa yang ditawarkan oleh Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin dan status pekerjaan sebagai berikut:

#### 1. Ditinjau dari jenis kelamin

- a. Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan ditinjau dari jenis kelamin pada Hotel Batik Yogyakarta II

Berdasarkan nilai total dari jawaban responden akan dikelompokkan kedalam kategori pengelompokan dan dasar pengelompokannya sebagai berikut:

Dasar pengelompokkan :  $i = (\text{maksimum} - \text{minimum}) / \text{maksimum}$

$$i = \frac{5-1}{5}$$

$$i = 0,8$$

Sedangkan kategori pengelompokannya sebagai berikut:

4,2 – 5 = kategori sangat puas

3,4 - 4,2 = kategori puas

2,6 - 3,4 = kategori netral

1,8 - 2,6 = kategori tidak puas

1 -1,8 = kategori sangat tidak puas

Hasil pengelompokan tersebut kemudian ditabulasikan secara silang menurut karakteristik responden. Nilai kepuasan yang telah ditabulasi untuk atribut pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.5**  
**Nilai kepuasan konsumen Hotel Batik Yogyakarta**  
**terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari jenis kelamin**

Jenis kelamin	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Laki-laki	19	20	3	3	-	45
Perempuan	30	19	4	2	-	55
Jumlah	49	39	7	5	-	100

(Sumber : data primer diolah)

Pengujian hipotesis:

Langkah-langkah untuk pengujian hipotesis adalah:

- ◆ Formulasi hipotesis



Ho = tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan pada Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin.

Ha = ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan pada Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin.

◆ Hasil penelitian dan frekuensi harapan

Dari tabel 5.5 dihitung nilai harapan dengan cara:

$$E_{ij} = \frac{(n_j)(n_i)}{n}$$

$E_{ij}$  adalah nilai harapan

**Tabel 5.6**  
**Hasil penelitian dan frekuensi harapan pada fasilitas pelayanan**

Jenis kelamin	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Laki-laki	19 E=22,1	20 E=17,6	3 E=3,2	3 E=2,3	-	45
Perempuan	30 E=27,0	19 E=21,5	4 E=3,9	2 E=2,8	-	55
Jumlah	49	39	7	5	-	100

(sumber : data primer diolah )

$$E_{1.1} = (45 \times 49) / 100 = 22,1$$

$$E_{1.2} = (45 \times 39) / 100 = 17,6$$

$$E_{1.3} = (45 \times 7) / 100 = 3,2$$

$$E_{1.4} = (45 \times 5) / 100 = 2,3$$

$$E_{2.1} = (55 \times 49) / 100 = 27,0$$

$$E_{2.2} = (55 \times 39) / 100 = 21,5$$

$$E_{2.3} = (55 \times 7) / 100 = 3,9$$

$$E_{2.4} = (55 \times 5) / 100 = 2,8$$

◆ Kriteria pengujian

Taraf signifikansi 5%;  $df = (r-1)(k-1) = (2-1)(4-1) = 3$

Kriteria pengujian  $H_0$  adalah :

Bila  $X^2 \leq 7,815$  ; maka  $H_0$  diterima

Bila  $X^2 > 7,815$  ; maka  $H_0$  ditolak

◆ Tes kriteria  $X^2$  (Chi Square)

$$x^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$x^2 = \frac{(19 - 22,1)^2}{22,1} + \frac{(20 - 17,6)^2}{17,6} + \frac{(3 - 3,2)^2}{3,2} + \frac{(3 - 2,3)^2}{2,3} +$$

$$\frac{(30 - 27,0)^2}{27,0} + \frac{(19 - 21,5)^2}{21,5} + \frac{(4 - 3,9)^2}{3,9} + \frac{(2 - 2,8)^2}{2,8}$$

$$x^2 = 1,856$$

◆ Kesimpulan

Karena  $X^2$  hitung  $= (1,856) < 7,815$  ; maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada perbedaan tentang kepuasan konsumen antara tamu berjenis kelamin laki-laki dan perempuan terhadap fasilitas pelayanan di Hotel Batik Yogyakarta II. Jadi, hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari jenis kelamin diterima dan terbukti. Selanjutnya untuk menentukan seberapa besar nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dilakukan dengan perhitungan mean.

Skala yang digunakan dengan menggunakan Skala Likert yaitu:

1	2	3	4	5	
STP	TP	N	P	SP	

Maka perhitungan meannya adalah:

Jenis kelamin

Mean

$$\text{Laki-laki} = (19 \times 5) + (20 \times 4) + (3 \times 3) + (3 \times 2) : 45 = 4,2$$

$$\text{Perempuan} = (30 \times 5) + (19 \times 4) + (4 \times 3) + (2 \times 2) : 55 = 4,4$$

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari perhitungan menggunakan mean adalah :

- Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap atribut pelayanan ditinjau dari jenis kelamin pada Hotel Batik Yogyakarta II.
  - Nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap atribut pelayanan baik laki-laki maupun perempuan relatif sama.
- b. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas Kamar ditinjau dari Jenis kelamin pada Hotel Batik Yogyakarta II.

Hasil penelitian kepuasan konsumen yang dapat dilihat pada lampiran 1.2 akan dianalisis menggunakan langkah yang sama seperti pada analisis diatas.

**Tabel 5.7**  
**Nilai kepuasan Konsumen Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin terhadap fasilitas kamar.**

Jenis kelamin	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Laki-laki	20	16	7	2	-	45
Perempuan	25	23	5	2	-	55
Jumlah	45	39	12	4	-	100

(sumber : data primer)

Pengujian Hipotesis :

Langkah-langkah :

- ◆ Ho : Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas kamar ditinjau dari jenis kelamin pada Hotel Batik Yogyakarta II.

Ha : Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa Hotel Batik Yogyakarta II.

- ◆ Hasil penelitian dan frekuensi harapan

Berdasarkan tabel 5.7 diperoleh nilai harapan sebagai berikut :

**Tabel 5.8**  
**Hasil penelitian dan frekuensi harapan pada fasilitas jasa kamar Hotel Batik Yogyakarta II**

Jenis kelamin	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Laki-laki	20 E=20,3	16 E=17,6	7 E=5,4	2 E=1,8	-	45
Perempuan	25 E=24,8	23 E=21,5	5 E=6,6	2 E=2,2	-	55
Jumlah	45	39	12	4	-	100

(sumber : data primer)

$$E1.1 : (45 \times 45) / 100 = 20,25$$

$$E1.2 : (45 \times 39) / 100 = 17,55$$

$$E1.3 : (45 \times 12) / 100 = 5,4$$

$$E1.4 : (45 \times 4) / 100 = 1,8$$

$$E2.1 : (55 \times 45) / 100 = 24,75$$

$$E2.2 : (55 \times 39) / 100 = 21,45$$

$$E2.3 : (55 \times 12) / 100 = 6,6$$

$$E2.4 : (55 \times 4) / 100 = 2,2$$

- ◆ Kriteria pengujian :

Taraf keyakinan 95% ; dan  $df = (r-1)(k-1) = (2-1)(4-1) = 3$

Kriteria : Bila  $X^2$  hitung  $\leq 7,815$  ; maka  $H_0$  diterima

Bila  $X^2$  hitung  $> 7,815$  ; maka  $H_0$  ditolak

- ◆ Tes kriteria ( $X^2$ )

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$X^2 = \frac{(2-1,8)^2}{1,8} + \frac{(7-5,4)^2}{5,4} + \frac{(16-17,6)^2}{17,6} + \frac{(20-20,3)^2}{20,3} +$$

$$\frac{(2-2,2)^2}{2,2} + \frac{(5-5,6)^2}{5,6} + \frac{(23-21,5)^2}{21,5} + \frac{(25-24,8)^2}{24,8}$$

$$X^2 = 1,157$$

- ◆ Kesimpulan

Karena  $X^2$  hitung = (1,157) <  $X^2$  tabel, maka hipotesis yang menyatakan ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas kamar ditinjau dari jenis kelamin ditolak.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan ditinjau dari jenis kelamin terhadap fasilitas kamar terbukti.

Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen ini digunakan perhitungan mean. Hasil perhitungannya sebagai berikut :

<u>Jenis kelamin</u>	<u>Mean</u>
Laki-laki	$= (20 \times 5) + (16 \times 4) + (7 \times 3) + (2 \times 2) : 45 = 4,2$
Perempuan	$= (25 \times 5) + (23 \times 4) + (5 \times 3) + (2 \times 2) : 55 = 4,29$

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan perhitungan mean adalah :

- Tidak ada perbedaan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas jasa kamar ditinjau dari jenis kelamin pada Hotel Batik II Yogyakarta.
  - Nilai kepuasan yang dirasakan baik konsumen laki-laki maupun perempuan relatif sama.
- c. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas Telepon ditinjau dari Jenis Kelamin pada Hotel Batik Yogyakarta II

Hasil penelitian kepuasan konsumen yang dapat dilihat pada lampiran 1.2 akan dianalisis dengan menggunakan langkah yang sama seperti pada analisis diatas. Maka tabulasi silang dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut :

**Tabel 5.9**  
**Nilai Kepuasan Konsumen Hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari Jenis kelamin terhadap Fasilitas Telepon**

Jenis kelamin	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Laki-laki	14	19	10	2	-	45
Perempuan	22	21	11	1	-	55
Jumlah	36	40	21	3	-	100

(sumber : data primer)

Pengujian hipotesis :

Langkah-langkah :

- ◆  $H_0$  : Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon ditinjau dari jenis kelamin pada hotel Batik II Yogyakarta.

$H_a$  : Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon ditinjau dari jenis kelamin pada hotel Batik II Yogyakarta.

◆ Hasil penelitian frekuensi harapan

Berdasarkan tabel 5.9 diperoleh nilai harapan sebagai berikut :

**Tabel 5.10**  
**Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan Terhadap fasilitas**  
**Telepon Pada Hotel Batik II Yogyakarta**

Jenis kelamin	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Laki-laki	14 E=16,2	19 E=18,0	10 E=9,5	2 E=1,4	-	45
Perempuan	22 E=19,8	21 E=22,0	11 E=11,6	1 E=1,7	-	55
Jumlah	36	40	21	3	-	100

(sumber : data primer)

$$E1.1 = (45 \times 36) / 100 = 16,2$$

$$E1.2 = (45 \times 40) / 100 = 18$$

$$E1.3 = (45 \times 21) / 100 = 9,45$$

$$E1.4 = (45 \times 3) / 100 = 1,35$$

$$E2.1 = (55 \times 36) / 100 = 19,8$$

$$E2.2 = (55 \times 40) / 100 = 22$$

$$E2.3 = (55 \times 21) / 100 = 11,55$$

$$E2.4 = (55 \times 3) / 100 = 1,65$$

◆ Kriteria Pengujian

Taraf signifikansi 5%;  $df = (r-1)(k-1) = (2-1)(4-1) = 3$

Kriteria : Bila  $X^2$  hitung  $> 7,815$  maka  $H_0$  ditolak

Bila  $X^2$  hitung  $\leq 7,815$  maka  $H_0$  diterima

◆ Tes Kriteria ( $X^2$ )

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$X^2 = \frac{(14-16,2)^2}{16,2} + \frac{(19-18,0)^2}{18,0} + \frac{(10-9,5)^2}{9,5} + \frac{(2-1,4)^2}{1,4} +$$

$$\frac{(22-19,8)^2}{19,8} + \frac{(21-22)^2}{22} + \frac{(11-11,6)^2}{11,6} + \frac{(1-1,7)^2}{1,7}$$

$$X^2 = 1,271$$

◆ Kesimpulan

Dari perhitungan diatas diketahui bahwa nilai  $X^2$  hitung = (1,271) < 7,815, maka hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan terhadap fasilitas telepon ditinjau dari jenis kelamin diterima.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dengan demikian hipotesis sementara terbukti. Untuk mengetahui seberapa besar nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dicari dengan menggunakan mean, yaitu :

<u>Jenis kelamin</u>	<u>Mean</u>
Laki-laki = $(14 \times 5) + (19 \times 4) + (10 \times 3) + (2 \times 2) : 45$	= 4
Perempuan = $(22 \times 5) + (21 \times 4) + (11 \times 3) + (1 \times 2) : 55$	= 4,16

Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon ditinjau dari jenis kelamin pada Hotel Batik Yogyakarta II.
- Nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen baik laki-laki maupun perempuan relatif sama.





- d. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Menu makan ditinjau dari Jenis Kelamin pada Hotel Batik Yogyakarta II

Dari lampiran 1.2 diperoleh nilai total kepuasan dan setelah dihitung dengan dasar pengelompokan seperti pada analisis pertama yang kemudian ditabulasikan secara silang diperoleh angka kepuasan seperti dalam tabel berikut ini :

**Tabel 5.11**  
**Nilai Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Menu makan ditinjau dari Jenis Kelamin pada Hotel Batik Yogyakarta II**

Jenis kelamin	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Laki-laki	21	15	6	3	-	45
Perempuan	23	26	4	2	-	55
Jumlah	44	41	10	5	-	100

sumber : data primer diolah)

Pengujian Hipotesis :

- ◆ Formulasi hipotesis :

Ho = Tidak ada perbedaan kepuasan terhadap fasilitas menu makan ditinjau dari jenis kelamin pada Hotel Batik Yogyakarta II.

Ha = Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan ditinjau dari jenis kelamin pada Hotel Batik Yogyakarta II

◆ Hasil penelitian dan frekuensi Harapan

**Tabel 5.12**  
**Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan Terhadap**  
**Fasilitas Menu makan Ditinjau dari jenis Kelamin**

Jenis kelamin	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Laki-laki	21 E=19,8	15 E=18,5	6 E=4,5	3 E=2,3	-	45
Perempuan	23 E=24,2	26 E=22,6	4 E=5,5	2 E=2,8	-	55
Jumlah	44	41	10	5	-	100

(sumber :data primer diolah)

$$E1.1 = (45 \times 44) / 100 = 19,8$$

$$E1.2 = (45 \times 41) / 100 = 18,45$$

$$E1.3 = (45 \times 10) / 100 = 4,5$$

$$E1.4 = (45 \times 5) / 100 = 2,25$$

$$E2.1 = (55 \times 44) / 100 = 24,2$$

$$E2.2 = (55 \times 41) / 100 = 22,55$$

$$E2.3 = (55 \times 10) / 100 = 5,5$$

$$E2.4 = (55 \times 5) / 100 = 2,75$$

◆ Kriteria Pengujian

Dengan menggunakan taraf signifikansi 5%, dan  $df=(r-1)(k-1)$

sebesar  $(2-1)(4-1)=3$ , maka  $X^2$  tabel sebesar 7,815

Kriteria : Bila  $X^2$  hitung  $\leq 7,815$  ; maka  $H_0$  diterima

Bila  $X^2$  hitung  $>7,815$  ; maka  $H_a$  diterima

◆ Tes Kriteria

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$X^2 = \frac{(21-19,8)^2}{19,8} + \frac{(15-18,5)^2}{18,5} + \frac{(6-4,5)^2}{4,5} + \frac{(3-2,3)^2}{2,3} +$$

$$\frac{(23-24,2)^2}{24,2} + \frac{(26-22,6)^2}{22,6} + \frac{(4-5,5)^2}{5,5} + \frac{(2-2,8)^2}{2,8}$$

$$X^2 = 2,669$$

◆ Kesimpulan

Karena nilai  $X^2$  hitung = (2,669) lebih kecil dari 7,815, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan ditolak. Hasil analisis yaitu tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan pada hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, penulis menggunakan perhitungan mean dengan cara sebagai berikut :

Jenis kelamin

Mean

$$\text{Laki-laki} = (21 \times 5) + (15 \times 4) + (6 \times 3) + (3 \times 2) : 45 = 4,2$$

$$\text{Perempuan} = (23 \times 5) + (26 \times 4) + (4 \times 3) + (2 \times 2) : 55 = 4,27$$

Jadi kesimpulan yang dapat diambil setelah menggunakan perhitungan mean adalah :

- Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan ditinjau dari jenis kelamin pada Hotel Batik Yogyakarta II.
- Nilai kepuasan yang dirasakan konsumen baik laki-laki maupun perempuan relatif sama, namun nilai kepuasan lebih positif dirasakan oleh konsumen perempuan.

## 2. Ditinjau dari status pekerjaan

- Analisis Kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari status pekerjaan pada Hotel Batik Yogyakarta II.

Dari tabel pada lampiran 1.3 dapat dilakukan langkah selanjutnya yaitu pengelompokan nilai total dengan menggunakan dasar pengelompokan kemudian masukan kedalam kategori pengelompokan. Langkah ini sesuai dengan langkah pada analisis pertama di depan. Dengan cara tabulasi silang maka diperoleh untuk atribut pelayanan dalam tabel 5.13 berikut ini :

**Tabel 5.13**  
**Nilai Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Pelayanan**  
**Ditinjau dari Status Pekerjaan**

Status Pekerjaan	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Pegawai Negeri	8	13	4	2	-	27
Pegawai Swasta	13	7	2	1	-	23
Wiraswasta	20	11	-	1	-	32
Lain-lain	8	8	1	1	-	18
Jumlah	49	39	7	5	-	100

(sumber : data primer diolah)

Pengujian Hipotesis :

Langkah-langkah pengujian hipotesis :

◆ Formulasi Hipotesis :

Ho : Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik II Yogyakarta

Ha : Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik II Yogyakarta.

◆ Hasil penelitian dan frekuensi harapan

**Tabel 5.14**  
**Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan**  
**Pada Fasilitas Pelayanan Ditinjau dari Status Pekerjaan**

Status Pekerjaan	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Pegawai Negeri	8 E=13,2	13 E=10,5	4 E=1,9	2 E=1,4	-	27
Pegawai Swasta	13 E=11,3	7 E=9,0	2 E=1,6	1 E=1,2	-	23
Wiraswasta	20 E=15,7	11 E=12,5	- E=2,2	1 E=1,6	-	32
Lain-lain	8 E=8,8	8 E=7,0	1 E=1,3	1 E=0,9	-	18
Jumlah	49	39	7	5	-	100

(sumber : data primer diolah)

Nilai E (nilai harapan ) dicari dengan menggunakan rumus :

$$E_{ij} = \frac{(n_j)(n_i)}{n}$$

Nilai harapan diatas dirinci dalam hitungan dibawah ini :

$$E_{1.1} = (27 \times 49) / 100 = 13,2$$

$$E_{1.2} = (27 \times 39) / 100 = 10,5$$

$$E_{1.3} = (27 \times 7) / 100 = 1,8$$

$$E_{1.4} = (27 \times 5) / 100 = 1,3$$

$$E_{2.1} = (23 \times 49) / 100 = 11,2$$

$$E_{2.2} = (23 \times 39) / 100 = 9,0$$

$$E2.3 = (23 \times 7) / 100 = 1,6$$

$$E2.4 = (23 \times 5) / 100 = 1,1$$

$$E3.1 = (32 \times 49) / 100 = 15,7$$

$$E3.2 = (32 \times 39) / 100 = 12,5$$

$$E3.3 = (32 \times 7) / 100 = 2,2$$

$$E3.4 = (32 \times 5) / 100 = 1,6$$

$$E4.1 = (18 \times 49) / 100 = 8,8$$

$$E4.2 = (18 \times 39) / 100 = 7,0$$

$$E4.3 = (18 \times 7) / 100 = 1,2$$

$$E4.4 = (18 \times 5) / 100 = 0,9$$

◆ Kriteria Pengujian :

Dengan menggunakan taraf keyakinan 95%, dan  $df = (r-1)(k-1) = (4-1)$

$(4-1) = 9$  sedangkan  $X^2$  tabelnya adalah 16,919

Kriteria : Bila  $X^2$  hitung  $\leq 16,919$  ; maka  $H_0$  diterima

Bila  $X^2$  hitung  $> 16,919$  ; maka  $H_a$  diterima

◆ Tes Kriteria :

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$X^2 = \frac{(8 - 13,2)^2}{13,2} + \frac{(13 - 10,5)^2}{10,5} + \frac{(4 - 1,9)^2}{1,9} + \frac{(2 - 1,4)^2}{1,4} +$$

$$\frac{(13 - 11,3)^2}{11,3} + \frac{(7 - 9,0)^2}{9,0} + \frac{(2 - 1,6)^2}{1,6} + \frac{(1 - 1,2)^2}{1,2} +$$

$$\frac{(20 - 15,7)^2}{15,7} + \frac{(11 - 12,5)^2}{12,5} + \frac{(0 - 2,2)^2}{2,2} + \frac{(1 - 1,6)^2}{1,6} +$$

$$\frac{(8 - 8,8)^2}{8,8} + \frac{(8 - 7,0)^2}{7,0} + \frac{(1 - 1,3)^2}{1,3} + \frac{(1 - 0,9)^2}{0,9} +$$

$$X^2 = 10,236$$

◆ Kesimpulan :

Karena  $X^2$  hitung  $= (10,236) < 16,919$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari status pekerjaan terbukti dan diterima, dan untuk mengetahui seberapa besar nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel Batik Yogyakarta II dihitung dengan menggunakan mean. Cara perhitungannya sebagai berikut :

<u>Status Pekerjaan</u>	<u>Mean</u>
Pegawai Negeri = $(8 \times 5) + (13 \times 4) + (4 \times 3) + (2 \times 2)$ : 27	= 4
Pegawai Swasta = $(13 \times 5) + (7 \times 4) + (2 \times 3) + (1 \times 2)$ : 23	= 4,391
Wiraswasta = $(20 \times 5) + (11 \times 4) + (1 \times 2)$ : 32	= 4,56
Lain-lain = $(8 \times 5) + (8 \times 4) + (1 \times 3) + (1 \times 2)$ : 18	= 4,27

Kesimpulan yang dapat diambil setelah melakukan perhitungan mean adalah :

- Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik Yogyakarta II.
  - Nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen relatif sama, tapi lebih positif sedikit dirasakan oleh konsumen yang berstatus wiraswasta.
- b. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Kamar Ditinjau dari Status Pekerjaan Pada Hotel Batik Yogyakarta II

Dari tabel pada lampiran 1.3 dapat dilakukan langkah selanjutnya seperti pada analisis sebelumnya. Dengan cara tabulasi silang maka diperoleh nilai untuk atribut kamar dalam tabel berikut ini :

**Tabel 5.15**  
**Nilai Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Kamar**  
**Ditinjau dari Status Pekerjaan**

Status Pekerjaan	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Pegawai Negeri	14	10	3	-	-	27
Pegawai Swasta	12	6	4	1	-	23
Wiraswasta	14	3	4	1	-	32
Lain-lain	5	10	1	2	-	18
Jumlah	45	39	12	4	-	100

(sumber :data primer diolah )

Pengujian Hipotesis :

Langkah-langkah pengujian hipotesis :

◆ Formulasi Hipotesis :

Ho : Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas kamar ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik II Yogyakarta.

Ha : Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas kamar ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik Yogyakarta II.

◆ Hasil penelitian dan Frekuensi Harapan

**Tabel 5.16**  
**Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan**  
**Pada Fasilitas Kamar Ditinjau dari Status Pekerjaan**

Status Pekerjaan	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Pegawai Negeri	14 E=12,2	10 E=10,5	3 E=3,2	- E=1,1	-	27
Pegawai Swasta	12 E=10,4	6 E=9,0	4 E=2,8	1 E=0,9	-	23
Wiraswasta	14 E=14,4	13 12,5	4 E=3,8	1 E=1,3	-	32
Lain-lain	5 E=8,1	10 E=7,0	1 E=2,2	2 E=0,7	-	18
Jumlah	45	39	12	4	-	100



(sumber :data primer diolah)

Nilai E (nilai harapan) diatas dirinci dalam hitungan dibawah ini:

$$E1.1 = (27 \times 45) / 100 = 12,2$$

$$E1.2 = (27 \times 39) / 100 = 10,5$$

$$E1.3 = (27 \times 12) / 100 = 3,2$$

$$E1.4 = (27 \times 4) / 100 = 1,1$$

$$E2.1 = (23 \times 45) / 100 = 10,4$$

$$E2.2 = (23 \times 39) / 100 = 8,8$$

$$E2.3 = (23 \times 12) / 100 = 2,8$$

$$E2.4 = (23 \times 4) / 100 = 0,9$$

$$E3.1 = (32 \times 45) / 100 = 14,4$$

$$E3.2 = (32 \times 39) / 100 = 12,5$$

$$E3.3 = (32 \times 12) / 100 = 3,8$$

$$E3.4 = (32 \times 4) / 100 = 1,3$$

$$E4.1 = (18 \times 45) / 100 = 8,1$$

$$E4.2 = (18 \times 39) / 100 = 7,0$$

$$E4.3 = (18 \times 12) / 100 = 2,5$$

$$E4.4 = (18 \times 4) / 100 = 0,7$$

◆ Kriteria Pengujian :

Dengan menggunakan taraf keyakinan 95% atau *level of significance* 0,05, dan *degree of freedom*  $(r-1)(k-1) = (4-1)(4-1) = 9$ , nilai tabelnya sebesar 16,919

Kriteria : Bila  $X^2 \leq 16,919$  ; maka  $H_0$  diterima

Bila  $X^2 > 16,919$  ; maka  $H_a$  diterima

◆ Tes Kriteria :

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$X^2 = \frac{(14 - 12,2)^2}{12,2} + \frac{(10 - 10,5)^2}{10,5} + \frac{(3 - 3,2)^2}{3,2} + \frac{(0 - 1,1)^2}{1,1} +$$

$$\frac{(13 - 10,4)^2}{10,4} + \frac{(6 - 9,0)^2}{9,0} + \frac{(4 - 2,8)^2}{2,8} + \frac{(1 - 0,9)^2}{0,9} +$$

$$\frac{(14 - 14,4)^2}{14,4} + \frac{(13 - 12,5)^2}{12,5} + \frac{(4 - 3,8)^2}{3,8} + \frac{(1 - 1,3)^2}{1,3} +$$

$$\frac{(5 - 8,1)^2}{8,1} + \frac{(10 - 7,0)^2}{7,0} + \frac{(1 - 2,2)^2}{2,2} + \frac{(2 - 0,7)^2}{0,7}$$

$$X^2 = 8,667$$

◆ Kesimpulan :

Karena  $X^2$  hitung = (8,667) < 16,919 , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas kamar ditinjau dari status pekerjaan terbukti dan diterima. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar atau positif kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas kamar dihitung dengan menggunakan perhitungan mean. Cara perhitungannya sebagai berikut :

<u>Status Pekerjaan</u>	<u>Mean</u>
Pegawai Negeri : $(14 \times 5) + (10 \times 4) + (3 \times 3)$ : 27	= 4,407
Pegawai Swasta : $(12 \times 5) + (6 \times 4) + (4 \times 3) + (1 \times 2)$ : 23	= 4,26

Wiraswasta :  $(14 \times 5) + (13 \times 4) + (4 \times 3) + (1 \times 2) : 32 = 4,25$

Lain-lain :  $(5 \times 5) + (10 \times 4) + (1 \times 3) + (2 \times 2) : 18 = 4$

Kesimpulan yang diambil setelah perhitungan mean adalah :

- Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas kamar ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik Yogyakarta II.
- Nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen relatif sama, tetapi lebih positif sedikit dirasakan oleh konsumen yang berstatus pekerjaan sebagai pegawai negeri.

c. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Telepon Ditinjau dari Status Pekerjaan Pada Hotel Batik Yogyakarta II.

Dari tabel pada lampiran 1.3 dapat dilakukan langkah selanjutnya, langkah ini sama dengan langkah pada analisis pertama. Dengan cara tabulasi silang maka diperoleh nilai untuk atribut untuk fasilitas telepon dalam tabel 5.17 berikut ini:

**Tabel 5.17**  
**Nilai Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Telepon**  
**Ditinjau dari Status Pekerjaan**

Status Pekerjaan	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Pegawai Negeri	8	12	5	2	-	27
Pegawai Swasta	8	7	8	-	-	23
Wiraswasta	16	12	3	1	-	32
Lain-lain	4	9	5	-	-	18
Jumlah	36	40	21	3	-	100

(sumber: data primer diolah)

Pengujian Hipotesis :

Langkah-langkah pengujian hipotesis:

- ◆ Formulasi hipotesis :

Ho : Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik Yogyakarta II.

Ha : Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik Yogyakarta II.

- ◆ Hasil penelitian dan frekuensi harapan:

**Tabel 5.18**  
**Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan**  
**Pada Fasilitas Telepon Ditinjau dari Status Pekerjaan**

Status Pekerjaan	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Pegawai Negeri	8 E=9,7	12 E=10,8	5 E=5,7	2 E=0,8	-	27
Pegawai Swasta	8 E=8,3	7 E=9,2	8 E=4,8	- E=0,7	-	23
Wiraswasta	16 E=11,5	12 E=12,8	3 E=6,7	1 E=1,0	-	32
Lain-lain	4 E=6,5	9 E=7,2	5 E=3,8	- E=0,5	-	18
Jumlah	36	40	21	3	-	100

(sumber :data primer diolah)

Nilai Eij (nilai harapan) dicari dengan rumus:

$$E_{ij} = \frac{(n_j)(n_i)}{n}$$

Nilai harapan diatas dirinci dalam hitungan dibawah ini:

$$E_{1.1} = (27 \times 36) / 100 = 9,7$$

$$E_{1.2} = (27 \times 40) / 100 = 10,8$$

$$E_{1.3} = (27 \times 21) / 100 = 5,7$$

$$E_{1.4} = (27 \times 3) / 100 = 0,8$$

$$E_{2.1} = (23 \times 36) / 100 = 8,3$$

$$E2.2 = (23 \times 40) / 100 = 9,2$$

$$E2.3 = (23 \times 21) / 100 = 4,8$$

$$E2.4 = (23 \times 3) / 100 = 0,7$$

$$E3.1 = (32 \times 36) / 100 = 11,5$$

$$E3.2 = (32 \times 40) / 100 = 12,8$$

$$E3.3 = (32 \times 21) / 100 = 6,7$$

$$E3.4 = (32 \times 3) / 100 = 1,0$$

$$E4.1 = (18 \times 36) / 100 = 6,5$$

$$E4.2 = (18 \times 40) / 100 = 7,2$$

$$E4.3 = (18 \times 21) / 100 = 3,8$$

$$E4.4 = (18 \times 3) / 100 = 0,5$$

◆ Kriteria Pengujian :

Dengan menggunakan taraf keyakinan 95% atau *level of significance* 0.05, dan *degree of freedom*  $(r-1)(k-1) = (4-1)(4-1) = 9$ , nilai dalam tabelnya 16,919

Kriteria : Bila  $X^2 \leq 16,919$  ; maka  $H_0$  diterima

Bila  $X^2 > 16,919$  ; maka  $H_a$  diterima

◆ Tes Kriteria :

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$X^2 = \frac{(8 - 9,7)^2}{9,7} + \frac{(12 - 10,8)^2}{10,8} + \frac{(5 - 5,7)^2}{5,7} + \frac{(2 - 0,8)^2}{0,8} +$$

$$\frac{(8 - 8,3)^2}{8,3} + \frac{(7 - 9,2)^2}{9,2} + \frac{(8 - 4,8)^2}{4,8} + \frac{(0 - 0,7)^2}{0,7} +$$

$$\frac{(16 - 11,5)^2}{11,5} + \frac{(12 - 12,8)^2}{12,8} + \frac{(3 - 6,7)^2}{6,7} + \frac{(1 - 1,0)^2}{1,0} +$$

$$\frac{(4 - 6,5)^2}{6,5} + \frac{(9 - 7,2)^2}{7,2} + \frac{(5 - 3,8)^2}{3,8} + \frac{(0 - 0,5)^2}{0,5}$$

$$X^2 = 11,757$$

◆ Kesimpulan

Karena  $X^2$  hitung = 11,757 lebih kecil dari  $X^2$  tabel 16,919 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon ditolak dan tak terbukti. Untuk mengetahui seberapa besar nilai kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon pada hotel Batik Yogyakarta II dihitung dengan menggunakan perhitungan mean, cara perhitungannya sebagai berikut :

<u>Status Pekerjaan</u>	<u>Mean</u>
Pegawai Negeri = $(8 \times 5) + (12 \times 4) + (5 \times 3) + (2 \times 2)$ : 27	= 3,96
Pegawai Swasta = $(8 \times 5) + (7 \times 4) + (8 \times 3)$ : 23	= 4
Wiraswasta = $(16 \times 5) + (12 \times 4) + (3 \times 3) + (1 \times 2)$ : 32	= 4,34
Lain-lain = $(4 \times 5) + (9 \times 4) + (5 \times 3)$ : 18	= 3,61

Kesimpulan yang bisa diambil setelah perhitungan mean adalah :

- Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik Yogyakarta II.
- Nilai kepuasan yang lebih positif dirasakan oleh konsumen yang berstatus wiraswasta sebesar 4,34.

d. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Menu Makan Pada Hotel Batik Yogyakarta II Ditinjau Dari Status Pekerjaan

Dari data yang terdapat pada dalam tabel pada lampiran, maka langkah selanjutnya yang dilakukan sama dengan langkah pada analisis pertama. Dengan cara tabulasi silang maka diperoleh nilai untuk atribut menu makan dalam tabel 5.19 berikut ini :

**Tabel 5.19**  
**Nilai Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Menu Makan**  
**Ditinjau Dari Status Pekerjaan**

Status Pekerjaan	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Pegawai Negeri	12	11	2	2	-	27
Pegawai Swasta	8	10	5	-	-	23
Wiraswasta	17	11	3	1	-	32
Lain-lain	7	9	-	2	-	18
Jumlah	44	41	10	5	-	100

(sumber: data primer diolah)

Pengujian Hipotesis:

Langkah Pengujian Hipotesis :

- ◆ Ho : Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan pada hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari status pekerjaan.

Ha : Ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan pada hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari status pekerjaan.

- ◆ Hasil Penelitian dan Frekuensi Harapan

Hasil penelitian dan frekuensi harapan dapat dilihat pada tabel 5.20 berikut ini :

**Tabel 5.20**  
**Nilai Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas**  
**Ditinjau dari Status Pekerjaan**

Status Pekerjaan	SP	P	N	TP	STP	Jumlah
Pegawai Negeri	12 E=11,9	11 E=11,1	2 E=2,7	2 E=1,4	-	27
Pegawai Swasta	8 E=10,1	10 E=9,4	5 E=2,3	- E=1,2	-	23
Wiraswasta	17 E=14,1	11 13,1	3 E=3,2	1 E=1,6	-	32
Lain-lain	7 E=7,9	9 E=7,4	- E=1,8	2 E=0,9	-	18
Jumlah	44	41	10	5	-	100

(sumber: data primer diolah)

Nilai Eij (nilai harapan) diatas dirinci dalam hitungan berikut ini :

$$E1.1 = (27 \times 44) / 100 = 11,9$$

$$E1.2 = (27 \times 41) / 100 = 11,1$$

$$E1.3 = (27 \times 10) / 100 = 2,7$$

$$E1.4 = (27 \times 5) / 100 = 1,4$$

$$E2.1 = (23 \times 44) / 100 = 10,1$$

$$E2.2 = (23 \times 41) / 100 = 9,4$$

$$E2.3 = (23 \times 10) / 100 = 2,3$$

$$E2.4 = (23 \times 5) / 100 = 1,2$$

$$E3.1 = (32 \times 44) / 100 = 14,1$$

$$E3.2 = (32 \times 41) / 100 = 13,1$$

$$E3.3 = (32 \times 10) / 100 = 3,2$$

$$E3.4 = (32 \times 5) / 100 = 1,6$$

$$E4.1 = (18 \times 44) / 100 = 7,9$$

$$E4.2 = (18 \times 41) / 100 = 7,4$$

$$E4.3 = (18 \times 10) / 100 = 1,8$$

$$E4.4 = (18 \times 5) / 100 = 0,9$$



◆ Kriteria Pengujian:

Dengan menggunakan taraf keyakinan 95% atau *level of significance* 0,05, dan *degree of freedom*  $(r-1)(k-1) = (4-1)(4-1) = 9$ , sedangkan tabel  $X^2 = 16,919$ .

Kriteria : Bila  $X^2 \leq 16,919$  ; maka  $H_0$  diterima

Bila  $X^2 > 16,919$  ; maka  $H_a$  diterima

◆ Tes Kriteria :

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$X^2 = \frac{(12-11,9)^2}{11,9} + \frac{(11-11,1)^2}{11,1} + \frac{(2-2,7)^2}{2,7} + \frac{(2-1,4)^2}{1,4} +$$

$$\frac{(8-10,1)^2}{10,1} + \frac{(10-9,4)^2}{9,4} + \frac{(5-2,3)^2}{2,3} + \frac{(0-1,2)^2}{1,2} +$$

$$\frac{(17-14,1)^2}{14,1} + \frac{(11-13,1)^2}{13,1} + \frac{(3-3,2)^2}{3,2} + \frac{(1-1,6)^2}{11,6} +$$

$$\frac{(7-7,9)^2}{7,9} + \frac{(9-7,4)^2}{7,4} + \frac{(0-1,8)^2}{1,8} + \frac{(2-0,9)^2}{0,9}$$

$$X^2 = 10,087$$

◆ Kesimpulan:

Karena  $X^2$  hitung  $= (10,087)$  lebih kecil dari  $X^2$  tabel 16,919, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan pada hotel Batik Yogyakarta II terbukti dan diterima. Untuk mengetahui seberapa besar dan positif kepuasan yang dirasakan oleh konsumen berikut dilakukan perhitungan mean :

Status Pekerjaan

Mean

$$\text{Pegawai Negeri} = (12 \times 5) + (11 \times 4) + (2 \times 3) + (2 \times 2) : 27 = 4,22$$

$$\text{Pegawai Swasta} = (8 \times 5) + (10 \times 4) + (5 \times 3) : 23 = 4,13$$

$$\text{Wiraswasta} = (17 \times 5) + (11 \times 4) + (3 \times 3) + (1 \times 2) : 32 = 4,37$$

$$\text{Lain-lain} = (7 \times 5) + (9 \times 4) + (2 \times 2) : 18 = 4,16$$

Kesimpulan yang dapat diambil setelah melakukan perhitungan mean adalah:

- Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan pada hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari status pekerjaan.
- Nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen relatif sama, hanya lebih positif dirasakan oleh konsumen yang berstatus pekerjaan sebagai wiraswasta sebesar 4,37.

## B. Pembahasan

### 1. Pembahasan masalah pertama

Pada pembahasan ini penulis membahas data kuantitatif dibagian analisis data. Pembahasan pertama adalah mengenai profil konsumen yang menginap dihotel Batik Yogyakarta II. Untuk menganalisis profil konsumen ini, penulis menggunakan teknik prosentase. Adapun hasilnya sebagai berikut :

- Karakteristik atau profil konsumen menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa konsumen yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 55 orang atau 55%, sedangkan konsumen yang berjenis kelamin laki-laki

berjumlah 45 orang atau 45%, dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian.

- Karakteristik konsumen menurut status pekerjaan menunjukkan bahwa konsumen yang berstatus wiraswasta berjumlah 32 orang atau 32%, pegawai negeri berjumlah 27 orang atau 27%, pegawai swasta berjumlah 23 orang atau 23%, sedangkan yang tidak menyebutkan status pekerjaannya berjumlah 18 orang atau 18% dari 100 responden.
- Karakteristik konsumen menurut penghasilannya perbulan menunjukkan bahwa, dari 100 responden yang diteliti, konsumen yang berpenghasilan antara Rp.500.000 sampai Rp. 999.999 berjumlah 25 orang atau 25%, konsumen yang berpenghasilan antara Rp.1.000.000 sampai Rp. 1.499.999 berjumlah 36 orang atau 36%, konsumen yang berpenghasilan antara Rp. 1.500.000 sampai Rp.1.999.999 berjumlah 23 orang atau 23%, sedangkan konsumen yang berpenghasilan Rp 2.000.000 keatas berjumlah 16 orang atau 16%.
- Karakteristik atau profil konsumen menurut pendidikan terakhir menunjukkan bahwa, dari 100 responden yang diteliti, konsumen yang berpendidikan SD berjumlah 7 orang atau 7%, berpendidikan akhir SLTP berjumlah 15 orang atau 15%, berpendidikan akhir SMU berjumlah 42 orang atau 42%, sedangkan konsumen yang berpendidikan akhir Perguruan tinggi berjumlah 36 orang atau 36%.

Dari data diatas, diperoleh informasi bahwa konsumen yang menginap di Hotel Batik Yogyakarta II dari 100 responden yang diteliti

menunjukkan bahwa konsumen yang berjenis kelamin perempuan berjumlah lebih banyak dari yang berjenis kelamin laki-laki. Konsumen yang berstatus wiraswasta lebih banyak dibandingkan dengan konsumen yang berstatus pekerjaan sebagai pegawai negeri, pegawai swasta dan lain-lain. Tingkat penghasilan responden terbesar berkisar antara Rp. 1.000.000 sampai Rp. 1.999.999. Pendidikan responden terbanyak berpendidikan terakhir SLTA.

Untuk membahas masalah pertama penulis hanya membahas karakteristik konsumen menurut jenis kelamin dan status pekerjaan. Sesuai dengan judul skripsi ini, karakteristik lain hanya sebagai pendukung yang bisa memberi informasi saja. Secara umum dapat dikatakan bahwa konsumen yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan konsumen yang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini disebabkan karena ada kecenderungan bahwa wisatawan yang datang ke Yogyakarta pada dasarnya bukan sekedar menikmati tempat wisata tapi juga mau melihat kerajinan khas Yogyakarta salah satunya adalah Batik. Pada umumnya yang lebih banyak menyukai batik dan kerajinan lainnya adalah perempuan dibandingkan dengan laki-laki. Bukan sekedar itu wisatawan ini juga datang ke Yogyakarta untuk kegiatan bisnis, sehingga kebanyakan yang datang berstatus pekerjaan sebagai wiraswasta. Karena letak hotel ini sangat strategis ditengah-tengah pusat perbelanjaan, maka wisatawan ini lebih memilih untuk menginap di hotel Batik Yogyakarta II.

## 2. Pembahasan Masalah kedua

Permasalahan kedua dalam penelitian ini adalah menganalisis apakah ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas jasa yang ditawarkan oleh hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin dan status pekerjaan. Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis *chi square* ( $X^2$ ). Adapun pembahasan untuk masalah kedua ini adalah sebagai berikut :

- Analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari jenis kelamin.

Hasil perhitungan *chi square* diketahui bahwa  $X^2$  hitung sebesar 1,856 lebih kecil dari  $X^2$  tabel yaitu 7,815 (*level of significance* 0,05 ;  $df=3$ ). Ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari jenis kelamin diterima dan terbukti. Untuk mengetahui seberapa besar dan seberapa positif kepuasan yang dirasakan oleh konsumen digunakan perhitungan mean. Hasil perhitungan tersebut menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh konsumen relatif sama, dan lebih positif dirasakan oleh konsumen yang berjenis kelamin perempuan.

- Analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas kamar ditinjau dari jenis kelamin

Hasil analisis *chi square* diketahui bahwa  $X^2$  hitung sebesar 1,157 lebih kecil dari  $X^2$  tabel yaitu 7,815 (*level of significance* 0,05 ;

df=3). Ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jadi hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan terhadap fasilitas kamar ditinjau dari jenis kelamin pada hotel Batik Yogyakarta II diterima dan terbukti. Untuk mengetahui seberapa positif kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dihitung dengan menggunakan perhitungan mean. Hasil perhitungan dengan menggunakan perhitungan mean menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh konsumen yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan relatif sama.

- Analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon ditinjau dari jenis kelamin

Hasil perhitungan *chi square*  $X^2$  hitung yaitu 1,271 lebih kecil dari  $X^2$  tabel sebesar 7,815 (*level of significance* 0,05 ; df=3 ). Ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jadi hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon ditinjau dari jenis kelamin pada hotel Batik Yogyakarta II diterima dan terbukti. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar dan positif kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka digunakan perhitungan mean dengan hasil menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh konsumen relatif sama, lebih positif dirasakan oleh konsumen berjenis kelamin perempuan sebesar 4,163.

- Analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan ditinjau dari jenis kelamin

Hipotesis alternatif dari analisis ini adalah tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan ditinjau dari jenis kelamin. Hasil perhitungan *chi square* menunjukkan  $X^2$  hitung 2,669 lebih kecil dari  $X^2$  tabel sebesar 7,815 ( taraf signifikansi 5% ;  $df=3$  ). Ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jadi hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas menu makan ditinjau dari jenis kelamin diterima. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan yang dirasakan oleh konsumen digunakan perhitungan mean yang hasilnya menunjukkan bahwa nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen baik laki-laki maupun perempuan relatif sama.

- Analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari status pekerjaan

Hipotesis alternatif menyatakan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari status pekerjaan. Hasil perhitungan *chi square* menunjukkan bahwa  $X^2$  hitung 10,236 lebih kecil dari  $X^2$  tabel 16,919 (taraf signifikansi 5% ;  $df= 9$  ). Ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jadi hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik Yogyakarta II diterima dan terbukti. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar dan positif kepuasan yang dirasakan oleh konsumen penulis menggunakan perhitungan mean. Hasil dari

perhitungan ini menunjukkan tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas pelayanan, tapi nilai kepuasan lebih positif dirasakan oleh konsumen yang berstatus pekerjaan sebagai wiraswasta sebesar 4,56.

- Analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas kamar ditinjau dari status pekerjaan

Hasil perhitungan *chi square* menunjukkan  $X^2$  hitung 8,667 lebih kecil dari  $X^2$  tabel 16,919 (taraf signifikansi 5% ;df=9 ). Ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jadi hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan terhadap fasilitas kamar ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik II Yogyakarta diterima dan terbukti. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan yang dirasakan oleh konsumen digunakan perhitungan mean. Hasil dari perhitungan ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, tetapi kepuasan lebih positif dirasakan oleh konsumen yang berstatus pekerjaan sebagai pegawai negeri.

- Analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon ditinjau dari status pekerjaan

Dari perhitungan *chi square* menunjukkan bahwa  $X^2$  hitung 11,757 lebih kecil dari  $X^2$  tabel 16,919 (taraf signifikansi 5% ; df=9 ). Ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jadi hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas telepon ditinjau dari status pekerjaan pada hotel Batik Yogyakarta II terbukti



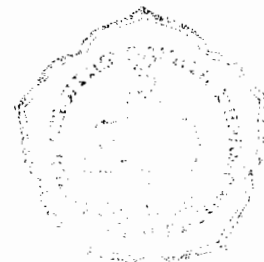
dan diterima. Untuk mengetahui seberapa besar nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, penulis menggunakan perhitungan mean yang hasilnya menunjukkan bahwa ada perbedaan kepuasan konsumen sehingga kepuasan lebih positif dirasakan oleh konsumen yang berstatus pekerjaan sebagai wiraswasta sebesar 4,34.

- Analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas menu makan ditinjau dari status pekerjaan

Dari hasil perhitungan *chi square* menunjukkan bahwa  $X^2$  hitung 10,087 lebih kecil dari  $X^2$  tabel 16,919 (taraf signifikansi 5% ;  $df=9$  ). Ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jadi hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas menu makan pada hotel Batik Yogyakarta II terbukti dan diterima. Untuk mengetahui berapa besar nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka digunakan perhitungan mean. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai kepuasan yang dirasakan oleh konsumen relatif sama, hanya saja lebih positif dirasakan oleh konsumen yang berstatus pekerjaan sebagai wiraswasta sebesar 4,37.

### 3. Pembahasan Lanjutan

Dari data yang dipaparkan di atas Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak hotel Batik Yogyakarta II terhadap setiap tamu yang menginap tidak membedakan satu sama lain baik jenis kelamin maupun status pekerjaan.



## BAB VI

### KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data mengenai profil konsumen dan ada tidaknya perbedaan kepuasan konsumen yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II ditinjau dari jenis kelamin dan status pekerjaan dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 1. Deskripsi Responden

- Dari temuan data di lapangan ternyata konsumen yang berjenis kelamin perempuan lebih besar yakni 55 orang atau 55%, sedangkan konsumen yang berjenis kelamin laki-laki hanya 45 orang atau 45%.
- Ditinjau dari status pekerjaan, berdasarkan temuan data di lapangan menunjukkan bahwa konsumen yang berstatus pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 32 orang atau 32%, berstatus pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 27 orang atau 27%, berstatus pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 23 orang atau 23%, sedang responden yang tidak mau menyebutkan status pekerjaannya sebanyak 18 orang atau 18% dari 100 responden yang menjadi sampel.
- Ditinjau dari tingkat penghasilan, menunjukkan bahwa yang berpenghasilan antara Rp. 1.000.000 sampai Rp. 1.499.999 lebih besar dibandingkan

dengan yang lainnya yakni sebanyak 36 orang atau 36%, berpenghasilan antara Rp. 500.000 sampai Rp.999.999 sebanyak 25 orang atau 25%, berpenghasilan Rp. 1.500.000 sampai Rp.1.999.999 sebanyak 23 orang atau 23%, sedangkan yang berpenghasilan diatas Rp. 2.000.000 sebanyak 16 orang atau 16%.

- Dari temuan data di lapangan menunjukkan bahwa konsumen yang tingkat pendidikan terakhir SLTA lebih dominan yakni sebanyak 42 orang atau 42%, tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 36 orang atau 36%, tingkat pendidikan terakhir SLTP sebanyak 15 orang atau 15%, sedangkan yang tingkat pendidikan terakhirnya SD hanya 7 orang atau 7% dari 100 responden yang menjadi sampel.
2. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan perhitungan chi square, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen relatif sama. Dari ke empat fasilitas yang ditawarkan oleh hotel baik itu pelayanan, kamar, telepon, dan menu makan ternyata tidak ada perbedaan kepuasan baik ditinjau dari jenis kelamin maupun dari status pekerjaan. Jadi hipotesis yang mengatakan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan terhadap fasilitas yang ditawarkan oleh hotel Batik Yogyakarta II diterima dan terbukti. Dengan kata lain  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel tidak membedakan kepuasan konsumen ditinjau dari jenis kelamin dan status pekerjaan.

## B. Saran

Penulis mencoba memberikan beberapa saran yang dianggap perlu untuk pihak hotel :

- Untuk fasilitas pelayanan: berdasarkan hasil observasi agar pihak reception lebih ramah dalam melayani tamu.
- Fasilitas kamar : berdasarkan hasil kuestioner yang diisi oleh responden dianjurkan untuk *house man* agar tepat waktu dalam membersihkan kamar setiap pagi.
- Fasilitas menu makan : berdasarkan hasil kuestioner yang diisi oleh responden untuk *waiter* diusahakan mengantar makanan dan minuman tepat pada waktunya.
- Fasilitas telepon : berdasarkan hasil kuestioner yang diisi oleh responden untuk operator telepon agar selalu siap menerima segala pesanan dari tamu.
- Menambah fasilitas yang dianggap belum lengkap seperti mobil untuk mengantar dan menjemput tamu sesuai permintaan.
- Melakukan studi banding dengan hotel-hotel yang lain untuk memperdalam pengetahuan para karyawan mengenai perilaku konsumen.

## C. Keterbatasan

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

- Keterbatasan kemampuan peneliti disebabkan oleh belum adanya pengalaman dalam melakukan penelitian sebelumnya. Maka penelitian ini masih perlu untuk disempurnakan lagi dengan penelitian selanjutnya.
- Keterbatasan jumlah responden yang diteliti, dan kejujuran responden dalam mengisi dan menanggapi setiap *item* yang terdapat dalam kuesioner belum bisa dipastikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Biro Pusat Statistik, *Statistik Perhotelan DIY*, Yogyakarta: BPS 1992 hal. 8.
- Dimiyati, Tjutju Tarliah, (1992) *Operation Research : Model-model Mengambil Keputusan*, Bandung : Sirna Baru.
- Darmajati, R.S, *Peraturan Internasional di Bidang Perhotelan*, Jakarta : Pradnya Paramita 1972 hal. 25 – 26.
- Husein Umar, *Metode Riset : Prilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia 2003.
- J Paul Peter, Jerry C. Olson, *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi ke 4 Jilid 2 Jakarta : Erlangga 2000.
- James F. Engel, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, *Prilaku Konsumen*, Edisi keenam ,Jilid 1, Jakarta : Binarupa Aksara 1994.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Manajemen Pemasaran, Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi V, Jakarta: Intermedia 1995, hal. 6.
- Swasta, Basu dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi I, Yogyakarta: Liberty 1992 hal. 9.
- Spillane, James J, *Ekonomi Pariwisata*, Yogyakarta : Kanisius, 1993 hal. 22.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Jogjakarta: Andi Offset, 1996 hal. 147.
- Yoeti, Oka, A (1997) *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*, Jakarta Pradnya Paramita.

# LAMPIRAN

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Sejarah Berdirinya Hotel Batik Yogyakarta II.**

1. Kapan Hotel Batik Yogyakarta II ini berdiri ? Dan siapa pendirinya ?
2. Apa bentuk usaha dari Hotel Batik Yogyakarta II ini ?
3. Bagaimana perkembangan usaha dari awal berdiri hingga sekarang ?
4. Apakah Hotel tersebut mempunyai cabang usaha di daerah lain atau buka cabang di daerah tertentu ?
5. Apakah Hotel Batik Yogyakarta II ini memiliki ijin usaha, bila ada diperoleh dari mana dan nomor berapa ?
6. Apakah alasan didirikan usaha ini ?

### **B. Struktur Organisasi Perusahaan**

1. Bagaimana bentuk struktur organisasi perusahaan ?
2. Apakah tugas dari masing-masing bagian dari organisasi ?

### **C. Personalia Perusahaan**

1. Berapa jumlah karyawan yang dipekerjakan sekarang ?
2. Bagaimana sistem perekrutan karyawan yang akan dipekerjakan, dan syarat-syarat apa saja yang diperlukan ?
3. Bagaimana sistem penggajian karyawan yang diterapkan Hotel Batik Yogyakarta II tersebut?



4. Bagaimana cara Hotel Batik Yogyakarta II dalam menjalin hubungan yang baik dengan karyawannya?

#### **D. Pemasaran**

1. Bagaimana cara pemasaran yang dilakukan oleh Hotel Batik Yogyakarta II ini?
2. Apakah Hotel Batik Yogyakarta II melakukan promosi untuk penjualan jasa, bila melakukan bagaimana caranya ?
3. Bagaimana cara Hotel Batik II Yogyakarta ini mengatasi persaingan dan mempertahankan pelanggan ?
4. Bagaimana sistem pengenaan tarif sewa yang dilakukan Hotel Batik Yogyakarta II , apakah ada standar tertentu atau ada kebijakan lain ?

#### **E. Permodalan**

1. Dari mana sumber dana diperoleh Hotel Batik Yogyakarta II saat pendirian ?
2. Dari mana saja modal diperoleh untuk memperlancar usaha ini ?

Kepada Yth

Para tamu yang menginap di hotel Batik Yogyakarta II.

Dengan hormat.

Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya pada kesempatan ini memohon kepada bapak/ibu/sdr/sdri, untuk meluangkan waktu sejenak dengan memberi pendapat dan tanggapan terhadap pertanyaan pada kuesioner ini. Hasil dari penelitian ini semata-mata hanya untuk tujuan ilmiah, di mana pendapat anda tersebut akan kami simpulkan dalam bentuk skripsi, dengan judul :

**“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Jasa Hotel “**

Akhirnya atas perhatian dan bantuan bapak/ibu/sdr/sdri, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Yogyakarta,

Hormat saya

(Tarsisius R. Setiawan Gaduk)

**DAFTAR KUESIONER RESPONDEN PENELITIAN**  
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS JASA**  
**HOTEL PADA HOTEL BATIK YOGYAKARTA II**

---

---

**A. Identitas Responden**

Petunjuk : Isilah titik-titik atau silanglah (X) huruf di depan pertanyaan sesuai dengan keadaan Anda yang sesungguhnya.

0.1. Jenis kelamin Anda : ( ) laki-laki ( ) perempuan

02. Pekerjaan Anda :

- ( ) Pegawai Negeri
- ( ) Pegawai Swasta
- ( ) Wiraswasta
- ( ) Lain-lain

.....

03. Penghasilan Anda per bulan :

- ( ) Rp. 500.000,- - Rp.999.999,-
- ( ) Rp. 1.000.000,- - Rp.1.499.999,-
- ( ) Rp. 1.500.000,- -Rp.1.999.999,-
- ( ) Rp. 2.000.000, ke atas

04. Pendidikan terakhir Anda :

- ( ) Sekolah Dasar
- ( ) Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
- ( ) Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SMU)
- ( ) Perguruan Tinggi

**B. Kuesioner Pendapat Responden**

**1. Pelayanan**

- Bagaimana pendapat Anda mengenai sistem registrasi yang diterapkan oleh Hotel Batik II Yogyakarta ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Tidak berpendapat
  - d. Tidak baik
  - e. Sangat tidak baik
  
- Bagaimana proses pelayanan yang diterapkan oleh Hotel Batik Yogyakarta II ini menurut pendapat Anda ?
  - a. Sangat cepat dan sangat memuaskan

- b. Cepat dan memuaskan
  - c. Tidak berpendapat
  - d. Lamban dan tidak memuaskan
  - e. Sangat lamban dan sangat tidak memuaskan
- Bagaimana sikap pihak Hotel Batik Yogyakarta II (karyawan maupun pemilik) terhadap Anda dan atau tamu lainnya, misalnya bertemu atau berpapasan, berbicara dengan Anda ?
    - a. Sangat ramah dan sopan santun
    - b. Ramah dan sopan santun
    - c. Tidak berpendapat
    - d. Tidak ramah dan tidak sopan
    - e. Sangat tidak ramah dan sangat tidak sopan
  - Bagaimana sikap dan tanggapan pihak Hotel jika Anda mengalami kesulitan selama menginap di Hotel ?
    - a. Selalu siap membantu dengan sangat baik
    - b. Membantu dengan baik
    - c. Tidak berpendapat
    - d. Diam saja seolah tidak tahu
    - e. Membiarkan saja dan acuh tak acuh

## 2. Kamar

- Bagaimana pendapat Anda mengenai keadaan kamar yang Anda tempati sehubungan dengan kebersihan, ketenangan, sirkulasi udara dan penerangan (listrik) yang disediakan di kamar Anda?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Tidak baik
  - e. Sangat tidak baik
- Bagaimana pendapat Anda mengenai kasur, bantal, sprei, sarung bantal, gorden, tempat tidur, tempat sampah, cermin dan perlengkapan yang ada di kamar yang Anda tempati ?
  - a. Sangat terawat dan bersih
  - b. Terawat dan bersih
  - c. Tidak berpendapat
  - d. Tidak terawat dan kotor
  - e. Sangat tidak terawat dan sangat kotor
- Puaskah Anda dengan keadaan kamar mandi sehubungan dengan bak mandi, tempat sabun, gayung, handuk, ketersediaan dan keadaan air yang disediakan di kamar yang Anda tempati ?
  - a. Sangat terawat, air tersedia dan bersih

- b. Terawat dan air tersedia cukup bersih
  - c. Tidak terawat
  - d. Tidak terawat dan air tersedia tapi tidak cukup
  - e. Sangat tidak terawat dan air kotor
- Puaskah Anda dengan kebersihan, sistem sanitasi air dan sistem pembuangan serta penerangan di kamar mandi dan toilet ?
    - a. Sangat puas
    - b. Puas
    - c. Netral
    - d. Tidak puas
    - e. Sangat tidak puas

### 1. Telepon

- Apakah Anda puas dengan fasilitas telepon yang ada di Hotel Batik II Yogyakarta ?
 

a. Sangat puas	d. Tidak puas
b. Puas	e. Sangat tidak puas
c. Tidak berpendapat	
- Bagaimana pendapat Anda mengenai sistem paralel yang diterapkan oleh hotel ?
 

a. Sangat baik	d. Tidak baik
b. Baik	e. Sangat tidak baik
c. Tidak berpendapat	
- Puaskah Anda dengan pelayanan yang diberikan oleh operator telepon ?
 

a. Sangat puas	d. Tidak puas
b. Puas	e. Sangat tidak puas
c. Netral	

### 2. Menu makan

- Bagaimana pendapat Anda mengenai ketepatan waktu dalam hal penyediaan makanan dan cara penyajian di meja makan ?
 

a. Sangat baik	d. Tidak baik
b. Baik	e. Sangat tidak baik
c. Tidak berpendapat	
- Bagaimana pendapat anda mengenai pengaturan tempat di ruang makan, kebersihan ruang dan penerangannya ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Tidak berpendapat
- d. Tidak baik
- e. Sangat tidak baik

- Apakah Anda puas dengan menu makanan dan minuman yang disediakan (atau yang Anda pesan) oleh hotel ini ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Netral
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
- Bagaimana keadaan alat-alat makan yang ada dan digunakan untuk penyajian makan ?
  - a. Sangat terawat dan bersih
  - b. Terawat dan bersih
  - c. Tidak berpendapat
  - d. Tidak terawat dan kotor
  - e. Sangat tidak terawat dan sangat kotor

# Hotel Batik Yogyakarta I - II

---

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini kami, Office Manager Hotel Batik YogyakartaII menerangkan :

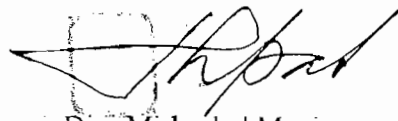
Nama : Tarsisius Radeng Setiawan Gaduk  
No. Mhs : 982214110  
Fakultas/ Jur : Ekonomi / Manajemen  
Universitas : Sanata Dharma Yogyakarta

Telah mengadakan kegiatan observasi di perusahaan kami (Hotel Batik YogyakartaII) sejak bulan November sampai Desember 2003.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan bagi pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 20 Januari 2004

Hotel Batik Yogyakarta II



Drs. Misbachul Munir  
Office Manajer

Lampiran 1.1  
 Rekapitulasi Hasil Penelitian Kepuasan Konsumen  
 Terhadap Fasilitas, Pelayanan, Kamar, Telepon dan Menu Makan  
 Pada Hotel Batik II Yogyakarta dari 100 Responcen

No Resp	Pelayanan				Kamar				Telepon			Mer u Makan			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4
1	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5
2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	2
3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
6	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4
7	2	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2
8	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	2
9	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4
10	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
11	3	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	3	3
12	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
13	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
14	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5
15	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
16	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
17	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3
19	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
20	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
21	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5
22	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
23	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
24	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5
25	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4
26	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3
27	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
28	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5
29	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3
30	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4
31	3	3	5	5	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3
32	5	4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3
33	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
34	5	4	4	3	5	4	5	3	3	5	3	3	5	3	3
35	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	3
36	5	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4
37	3	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	3	5
38	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5
39	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
40	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5
41	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5
42	5	3	4	4	5	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5
43	4	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5
45	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
46	3	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	3	4	3
47	3	5	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5
48	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3
49	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3
50	5	4	5	3	5	5	3	3	5	3	3	4	4	4	5



Lampiran 1 1  
 Rekapitulasi Hasil Penelitian Kepuasan Konsumen  
 Terhadap Fasilitas, Pelayanan, Kamar, Telepon dan Menu Makan  
 Pada Hotel Batik II Yogyakarta dari 100 Responden

No Resp	Pelayanan				Kamar				Telepon			Menu Makan			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4
51	3	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5	5	4	3
52	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
53	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3
54	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
55	3	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	5	3	3
56	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	4
57	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2
58	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4
59	3	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	3	5	5	4
60	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4
61	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3
62	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
63	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	4
64	3	3	4	4	3	5	5	3	5	3	4	3	3	5	3
65	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2
66	3	5	3	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	5
67	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4
68	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	5	3
69	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
70	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5
71	3	3	5	3	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4
72	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
73	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
74	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	3
75	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5
76	4	5	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	3
77	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5
78	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	3
79	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3
80	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4
81	5	4	5	3	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4
82	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
83	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4
84	3	3	5	5	4	4	4	5	3	3	3	5	3	5	4
85	4	4	3	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4
86	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	3
87	3	3	3	5	4	5	3	3	5	4	3	4	5	4	4
88	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3
89	3	4	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4
90	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
91	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
92	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	4	4	4	5
93	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3
94	3	4	5	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3
95	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	5	3	5	5	3
96	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
97	5	4	5	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	5	5
98	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	3	5	3	4	4
99	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
100	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4

Lampiran 1.2  
Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Pelayanan, Kamar, Telpn, Menu Makan  
Ditinjau Dari Jenis Kelamin

Resp		Pelayanan						Kamar						Telepon					
		SP	P	N	TP	STP	Tot	SP	P	N	TP	STP	Tot	SP	P	N	TP	STP	Tot
1	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18	3	1	0	0	0	19	0	2	1	0	0	11
2	Laki - Laki	0	1	3	0	0	13	0	2	2	0	0	14	0	1	1	1	0	9
3	Laki - Laki	0	4	0	0	0	16	2	2	0	0	0	18	0	3	0	0	0	12
4	Perempuan	2	2	0	0	0	18	0	4	0	0	0	16	0	3	0	0	0	12
5	Laki - Laki	1	2	1	0	0	16	0	3	1	0	0	15	0	3	0	0	0	12
6	Laki - Laki	0	3	1	0	0	15	1	3	0	0	0	17	0	2	1	0	0	11
7	Perempuan	0	2	1	1	0	13	0	1	2	1	0	12	0	2	1	0	0	11
8	Perempuan	0	2	2	0	0	14	0	3	1	0	0	15	2	1	0	0	0	14
9	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18	1	2	1	0	0	16	0	0	3	0	0	9
10	Perempuan	0	3	1	0	0	15	2	2	0	0	0	18	0	3	0	0	0	12
11	Laki - Laki	1	2	1	0	0	16	3	1	0	0	0	19	0	1	2	0	0	10
12	Laki - Laki	0	1	2	1	0	12	0	1	2	1	0	12	0	1	2	0	0	10
13	Perempuan	2	2	0	0	0	18	2	2	0	0	0	18	2	1	0	0	0	14
14	Perempuan	4	0	0	0	0	20	1	2	1	0	0	16	0	2	1	0	0	11
15	Laki - Laki	4	0	0	0	0	20	2	2	0	0	0	18	0	3	0	0	0	12
16	Perempuan	1	3	0	0	0	17	3	0	1	0	0	18	3	0	0	0	0	15
17	Perempuan	0	1	3	0	0	13	2	2	0	0	0	18	1	2	0	0	0	13
18	Laki - Laki	0	4	0	0	0	16	3	1	0	0	0	19	0	2	1	0	0	11
19	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18	2	2	0	0	0	18	1	2	0	0	0	13
20	Perempuan	1	3	0	0	0	17	1	3	0	0	0	17	2	1	0	0	0	14
21	Laki - Laki	3	1	0	0	0	19	2	0	2	0	0	16	2	1	0	0	0	14
22	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18	2	2	0	0	0	18	2	1	0	0	0	14
23	Perempuan	0	2	2	0	0	14	0	2	2	0	0	14	0	1	2	0	0	10
24	Perempuan	3	0	1	0	0	18	0	1	3	0	0	13	0	3	0	0	0	12
25	Perempuan	1	2	1	0	0	16	1	3	0	0	0	17	1	2	0	0	0	13
26	Perempuan	2	1	1	0	0	17	0	3	1	0	0	15	1	2	0	0	0	13
27	Laki - Laki	0	4	0	0	0	16	0	3	1	0	0	15	1	2	0	0	0	13
28	Perempuan	0	4	0	0	0	16	0	2	2	0	0	14	2	1	0	0	0	14
29	Perempuan	0	0	4	0	0	12	0	1	2	1	0	12	0	0	3	0	0	9
30	Perempuan	0	3	1	0	0	15	3	1	0	0	0	19	1	1	1	0	0	12
31	Laki - Laki	2	0	2	0	0	16	0	1	3	0	0	13	1	1	1	0	0	12
32	Perempuan	2	1	1	0	0	17	1	1	2	0	0	15	0	1	2	0	0	10
33	Perempuan	1	3	0	0	0	17	2	2	0	0	0	18	1	2	0	0	0	13
34	Perempuan	1	2	1	0	0	16	2	1	1	0	0	17	1	0	2	0	0	11
35	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18	0	2	2	0	0	14	0	2	1	0	0	11
36	Perempuan	2	1	1	0	0	17	1	1	2	0	0	13	0	1	2	0	0	10
37	Laki - Laki	1	1	2	0	0	15	3	1	0	0	0	19	0	2	0	0	0	10
38	Laki - Laki	1	3	0	0	0	17	1	3	0	0	0	17	2	1	0	0	0	14
39	Laki - Laki	1	3	0	0	0	17	1	3	0	0	0	17	1	2	0	0	0	13
40	Perempuan	1	2	1	0	0	16	2	2	0	0	0	18	0	1	2	0	0	10
41	Perempuan	2	2	0	0	0	18	0	2	2	0	0	14	2	1	0	0	0	14
42	Laki - Laki	1	2	1	0	0	16	2	0	2	0	0	16	2	0	1	0	0	13
43	Perempuan	2	1	1	0	0	17	2	1	1	0	0	17	1	1	1	0	0	12
44	Perempuan	1	3	0	0	0	17	0	4	0	0	0	16	0	3	0	0	0	12
45	Perempuan	2	2	0	0	0	18	2	2	0	0	0	18	2	1	0	0	0	14
46	Laki - Laki	2	1	1	0	0	17	2	0	2	0	0	16	2	1	0	0	0	14
47	Laki - Laki	1	0	3	0	0	14	1	2	1	0	0	16	0	1	2	0	0	10
48	Laki - Laki	0	3	1	0	0	15	1	3	0	0	0	17	1	1	1	0	0	12
49	Perempuan	3	0	1	0	0	18	1	3	0	0	0	17	1	2	0	0	0	13
50	Perempuan	2	1	1	0	0	17	2	0	2	0	0	16	1	0	2	0	0	11
51	Laki - Laki	1	2	1	0	0	16	2	0	2	0	0	16	0	2	1	0	0	11
52	Laki - Laki	3	1	0	0	0	19	3	1	0	0	0	19	1	2	0	0	0	13
53	Perempuan	2	1	1	0	0	17	2	0	2	0	0	13	0	1	2	0	0	10
54	Perempuan	3	0	1	0	0	18	2	1	1	0	0	17	2	1	0	0	0	14
55	Laki - Laki	2	1	1	0	0	17	1	1	2	0	0	15	0	2	1	0	0	11
56	Perempuan	1	2	1	0	0	16	0	2	2	0	0	14	1	0	2	0	0	11
57	Laki - Laki	0	0	3	1	0	11	0	0	1	3	0	9	0	0	3	0	0	9
58	Perempuan	0	1	3	0	0	13	2	1	1	0	0	17	0	2	1	0	0	11
59	Perempuan	1	2	1	0	0	16	0	1	3	0	0	13	2	0	1	0	0	13
60	Perempuan	2	1	1	0	0	17	1	3	0	0	0	17	1	1	1	0	0	12
61	Perempuan	3	1	0	0	0	19	1	3	0	0	0	17	0	1	2	0	0	10
62	Laki - Laki	2	1	1	0	0	17	3	1	0	0	0	19	1	2	0	0	0	13

Resp		Pelayanan					Tot	Kamar					Tot	Telepon					Tot
		SP	P	N	TP	STP		SP	P	N	TP	STP		SP	P	N	TP	STP	
63	Perempuan	2	2	0	0	0	18	1	2	1	0	0	16	0	1	2	0	0	10
64	Perempuan	0	2	2	0	0	14	2	0	2	0	0	16	1	1	1	0	0	12
65	Laki - Laki	0	0	1	3	0	9	0	0	4	0	0	12	0	0	1	2	0	7
66	Laki - Laki	2	0	2	0	0	16	0	1	3	0	0	13	2	0	1	0	0	13
67	Laki - Laki	1	2	1	0	0	16	0	0	4	0	0	12	1	1	1	0	0	12
68	Perempuan	0	2	2	0	0	14	2	1	1	0	0	17	0	2	1	0	0	11
69	Laki - Laki	2	0	2	0	0	16	0	1	3	0	0	13	0	2	1	0	0	11
70	Laki - Laki	0	2	2	0	0	14	2	1	1	0	0	17	0	2	1	0	0	11
71	Perempuan	1	0	3	0	0	14	3	1	0	0	0	16	1	1	1	0	0	12
72	Laki - Laki	4	0	0	0	0	20	2	2	0	0	0	18	1	2	0	0	0	13
73	Laki - Laki	0	0	1	3	0	9	0	0	3	1	0	11	0	0	1	2	0	7
74	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18	0	2	2	0	0	14	1	1	1	0	0	12
75	Perempuan	1	2	1	0	0	16	0	3	1	0	0	15	1	2	0	0	0	13
76	Laki - Laki	2	1	1	0	0	17	1	2	1	0	0	16	1	1	1	0	0	12
77	Perempuan	3	1	0	0	0	19	1	2	1	0	0	16	0	2	1	0	0	11
78	Perempuan	3	0	1	0	0	18	2	0	2	0	0	16	2	1	0	0	0	14
79	Perempuan	1	2	1	0	0	16	3	1	0	0	0	19	1	1	1	0	0	12
80	Perempuan	1	3	0	0	0	17	3	1	0	0	0	19	2	1	0	0	0	14
81	Laki - Laki	2	1	1	0	0	17	1	2	1	0	0	13	2	0	1	0	0	13
82	Perempuan	0	0	1	3	0	9	0	0	2	2	0	10	0	0	0	3	0	6
83	Laki - Laki	0	3	1	0	0	15	1	0	3	0	0	14	1	1	1	0	0	12
84	Laki - Laki	2	0	2	0	0	16	1	3	0	0	0	17	0	0	3	0	0	9
85	Perempuan	1	2	1	0	0	16	1	2	1	0	0	16	2	0	1	0	0	13
86	Laki - Laki	3	1	0	0	0	19	2	2	0	0	0	18	1	1	1	0	0	12
87	Laki - Laki	1	0	3	0	0	14	1	1	2	0	0	15	1	1	1	0	0	12
88	Laki - Laki	3	0	1	0	0	18	2	1	1	0	0	17	2	1	0	0	0	14
89	Perempuan	1	1	2	0	0	15	2	0	2	0	0	16	1	0	2	0	0	11
90	Perempuan	1	3	0	0	0	17	3	1	0	0	0	19	3	0	0	0	0	15
91	Laki - Laki	0	0	2	2	0	10	0	0	2	2	0	10	0	0	2	1	0	8
92	Perempuan	2	0	2	0	0	16	1	0	3	0	0	14	2	0	1	0	0	13
93	Perempuan	0	4	0	0	0	16	1	2	1	0	0	13	0	3	0	0	0	12
94	Laki - Laki	1	2	1	0	0	16	2	1	1	0	0	17	0	0	3	0	0	9
95	Perempuan	2	1	1	0	0	17	0	1	3	0	0	16	1	1	1	0	0	12
96	Perempuan	0	0	1	3	0	9	0	0	2	2	0	10	0	0	2	1	0	8
97	Perempuan	2	2	0	0	0	18	1	1	2	0	0	15	0	1	2	0	0	10
98	Perempuan	2	1	1	0	0	17	2	1	1	0	0	17	0	1	2	0	0	10
99	Perempuan	2	2	0	0	0	18	2	2	0	0	0	18	2	1	0	0	0	14
100	Perempuan	3	1	0	0	0	19	2	1	1	0	0	17	2	1	0	0	0	14

Resp		Menu Makan					Tot
		SP	P	N	TP	STP	
1	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18
2	Laki - Laki	0	2	1	1	0	13
3	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18
4	Perempuan	0	4	0	0	0	16
5	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18
6	Laki - Laki	0	1	3	0	0	13
7	Perempuan	0	1	2	1	0	12
8	Perempuan	0	3	1	0	0	15
9	Laki - Laki	0	4	0	0	0	16
10	Perempuan	2	2	0	0	0	18
11	Laki - Laki	1	1	2	0	0	15
12	Laki - Laki	0	0	4	0	0	12
13	Perempuan	2	2	0	0	0	18
14	Perempuan	3	1	0	0	0	19
15	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18
16	Perempuan	0	4	0	0	0	16
17	Perempuan	0	2	2	0	0	14
18	Laki - Laki	0	3	1	0	0	15
19	Laki - Laki	3	1	0	0	0	19
20	Perempuan	0	4	0	0	0	16
21	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18
22	Laki - Laki	0	4	0	0	0	16
23	Perempuan	0	3	1	0	0	15
24	Perempuan	3	1	0	0	0	19
25	Perempuan	1	2	1	0	0	16
26	Perempuan	0	2	2	0	0	14
27	Laki - Laki	3	1	0	0	0	19
28	Perempuan	3	1	0	0	0	19
29	Perempuan	0	2	2	0	0	14
30	Perempuan	1	2	1	0	0	16
31	Laki - Laki	1	1	2	0	0	15
32	Perempuan	0	0	4	0	0	12
33	Perempuan	2	2	0	0	0	18
34	Perempuan	1	0	3	0	0	14
35	Laki - Laki	2	0	2	0	0	16
36	Perempuan	0	2	2	0	0	14
37	Laki - Laki	2	0	2	0	0	16
38	Laki - Laki	2	1	1	0	0	17
39	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18
40	Perempuan	1	2	1	0	0	16
41	Perempuan	3	1	0	0	0	19
42	Laki - Laki	3	1	0	0	0	19
43	Perempuan	2	2	0	0	0	18
44	Perempuan	3	0	1	0	0	18
45	Perempuan	2	2	0	0	0	18
46	Laki - Laki	1	1	2	0	0	15
47	Laki - Laki	1	2	1	0	0	16
48	Laki - Laki	1	1	2	0	0	15
49	Perempuan	1	1	2	0	0	15
50	Perempuan	1	3	0	0	0	17
51	Laki - Laki	2	1	1	0	0	17
52	Laki - Laki	1	3	0	0	0	17
53	Perempuan	0	2	2	0	0	14
54	Perempuan	4	0	0	0	0	20
55	Laki - Laki	2	0	2	0	0	16
56	Perempuan	1	1	2	0	0	15
57	Laki - Laki	0	0	2	2	0	10
58	Perempuan	0	3	1	0	0	15
59	Perempuan	2	1	1	0	0	17
60	Perempuan	0	1	3	0	0	13
61	Perempuan	0	1	3	0	0	13
62	Laki - Laki	1	3	0	0	0	17

Resp		Menu Makan					Tot
		SP	P	N	TP	STP	
63	Perempuan	2	2	0	0	0	18
64	Perempuan	1	0	3	0	0	14
65	Laki - Laki	0	0	2	2	0	10
66	Laki - Laki	2	1	1	0	0	17
67	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18
68	Perempuan	1	1	2	0	0	15
69	Laki - Laki	0	1	3	0	0	13
70	Laki - Laki	2	1	1	0	0	17
71	Perempuan	1	1	2	0	0	15
72	Laki - Laki	2	2	0	0	0	18
73	Laki - Laki	0	0	2	2	0	10
74	Laki - Laki	1	1	2	0	0	15
75	Perempuan	1	1	2	0	0	15
76	Laki - Laki	1	1	2	0	0	15
77	Perempuan	2	1	1	0	0	17
78	Perempuan	1	2	1	0	0	16
79	Perempuan	3	0	1	0	0	18
80	Perempuan	0	3	1	0	0	15
81	Laki - Laki	1	2	1	0	0	16
82	Perempuan	0	0	1	3	0	9
83	Laki - Laki	3	1	0	0	0	19
84	Laki - Laki	2	1	1	0	0	17
85	Perempuan	1	3	0	0	0	17
86	Laki - Laki	3	0	1	0	0	18
87	Laki - Laki	1	3	0	0	0	17
88	Laki - Laki	1	1	2	0	0	15
89	Perempuan	1	3	0	0	0	17
90	Perempuan	0	4	0	0	0	16
91	Laki - Laki	0	0	3	1	0	11
92	Perempuan	1	3	0	0	0	17
93	Perempuan	2	1	1	0	0	17
94	Laki - Laki	0	0	4	0	0	12
95	Perempuan	2	0	2	0	0	16
96	Perempuan	0	0	2	2	0	10
97	Perempuan	2	1	1	0	0	17
98	Perempuan	1	2	1	0	0	16
99	Perempuan	2	2	0	0	0	18
100	Perempuan	2	2	0	0	0	13

Lampiran 1.3  
Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Pelayanan, Kamar, Telpn, Menu Makan  
Ditinjau Dari Status Pekerjaan

Resp	Pekerjaan	Pelayanan						Kamar						Telepon					
		SP	P	N	TP	STP	Tot	SP	P	N	TP	STP	Tot	SP	P	N	TP	STP	Tot
1	WS	2	2	0	0	0	18	3	1	0	0	0	19	0	2	1	0	0	11
2	PN	0	1	3	0	0	13	0	2	2	0	0	14	0	1	1	1	0	9
3	WS	0	4	0	0	0	16	2	2	0	0	0	18	0	3	0	0	0	12
4	PS	2	2	0	0	0	18	0	4	0	0	0	13	0	3	0	0	0	12
5	PN	1	2	1	0	0	16	0	3	1	0	0	15	0	3	0	0	0	12
6	PS	0	3	1	0	0	15	1	3	0	0	0	17	0	2	1	0	0	11
7	PS	0	2	1	1	0	13	0	1	2	1	0	12	0	2	1	0	0	11
8	L-L	0	2	2	0	0	14	0	3	1	0	0	15	2	1	0	0	0	14
9	PN	2	2	0	0	0	18	1	2	1	0	0	16	0	0	3	0	0	9
10	PN	0	3	1	0	0	15	2	2	0	0	0	18	0	3	0	0	0	12
11	WS	1	2	1	0	0	16	3	1	0	0	0	19	0	1	2	0	0	10
12	PN	0	1	2	1	0	12	0	1	2	1	0	12	0	1	2	0	0	10
13	PN	2	2	0	0	0	18	2	2	0	0	0	18	2	1	0	0	0	14
14	WS	4	0	0	0	0	20	1	2	1	0	0	16	0	2	1	0	0	11
15	PN	4	0	0	0	0	20	2	2	0	0	0	18	0	3	0	0	0	12
16	PS	1	3	0	0	0	17	3	0	1	0	0	13	3	0	0	0	0	15
17	PN	0	1	3	0	0	13	2	2	0	0	0	18	1	2	0	0	0	13
18	PN	0	4	0	0	0	16	3	1	0	0	0	19	0	2	1	0	0	11
19	PN	2	2	0	0	0	18	2	2	0	0	0	18	1	2	0	0	0	13
20	PS	1	3	0	0	0	17	1	3	0	0	0	17	2	1	0	0	0	14
21	WS	3	1	0	0	0	19	2	0	2	0	0	16	2	1	0	0	0	14
22	WS	2	2	0	0	0	18	2	2	0	0	0	18	2	1	0	0	0	14
23	PN	0	2	2	0	0	14	0	2	2	0	0	14	0	1	2	0	0	10
24	PS	3	0	1	0	0	18	0	1	3	0	0	13	0	3	0	0	0	12
25	PN	1	2	1	0	0	16	1	3	0	0	0	17	1	2	0	0	0	13
26	WS	2	1	1	0	0	17	0	3	1	0	0	15	1	2	0	0	0	13
27	WS	0	4	0	0	0	16	0	3	1	0	0	15	1	2	0	0	0	13
28	WS	0	4	0	0	0	16	0	2	2	0	0	14	2	1	0	0	0	14
29	PS	0	0	4	0	0	12	0	1	2	1	0	12	0	0	3	0	0	9
30	PN	0	3	1	0	0	15	3	1	0	0	0	19	1	1	1	0	0	12
31	L-L	2	0	2	0	0	16	0	1	3	0	0	13	1	1	1	0	0	12
32	WS	2	1	1	0	0	17	1	1	2	0	0	15	0	1	2	0	0	10
33	PS	1	3	0	0	0	17	2	2	0	0	0	18	1	2	0	0	0	13
34	PS	1	2	1	0	0	16	2	1	1	0	0	17	1	0	2	0	0	11
35	L-L	2	2	0	0	0	18	0	2	2	0	0	14	0	2	1	0	0	11
36	PS	2	1	1	0	0	17	1	1	2	0	0	15	0	1	2	0	0	10
37	PN	1	1	2	0	0	15	3	1	0	0	0	19	0	1	2	0	0	10
38	PN	1	3	0	0	0	17	1	3	0	0	0	17	2	1	0	0	0	14
39	WS	1	3	0	0	0	17	1	3	0	0	0	17	1	2	0	0	0	13
40	PS	1	2	1	0	0	16	2	2	0	0	0	18	0	1	2	0	0	10
41	PN	2	2	0	0	0	18	0	2	2	0	0	14	2	1	0	0	0	14
42	L-L	1	2	1	0	0	16	2	0	2	0	0	16	2	0	1	0	0	13
43	PS	2	1	1	0	0	17	2	1	1	0	0	17	1	1	1	0	0	12
44	WS	1	3	0	0	0	17	0	4	0	0	0	16	0	3	0	0	0	12
45	L-L	2	2	0	0	0	18	2	2	0	0	0	18	2	1	0	0	0	14
46	WS	2	1	1	0	0	17	2	0	2	0	0	16	2	1	0	0	0	14
47	L-L	1	0	3	0	0	14	1	2	1	0	0	16	0	1	2	0	0	10
48	L-L	0	3	1	0	0	15	1	3	0	0	0	17	1	1	1	0	0	12
49	WS	3	0	1	0	0	18	1	3	0	0	0	17	1	2	0	0	0	13
50	PN	2	1	1	0	0	17	2	0	2	0	0	16	1	0	2	0	0	11
51	PN	1	2	1	0	0	16	2	0	2	0	0	16	0	2	1	0	0	11
52	L-L	3	1	0	0	0	19	3	1	0	0	0	19	1	2	0	0	0	13
53	L-L	2	1	1	0	0	17	2	0	2	0	0	16	0	1	2	0	0	10
54	PN	3	0	1	0	0	18	2	1	1	0	0	17	2	1	0	0	0	14
55	PS	2	1	1	0	0	17	1	1	2	0	0	15	0	2	1	0	0	11
56	PN	1	2	1	0	0	16	0	2	2	0	0	14	1	0	2	0	0	11
57	L-L	0	0	3	1	0	11	0	0	1	3	0	9	0	0	3	0	0	9
58	PN	0	1	3	0	0	13	2	1	1	0	0	17	0	2	1	0	0	11
59	WS	1	2	1	0	0	16	0	1	3	0	0	13	2	0	1	0	0	13
60	WS	2	1	1	0	0	17	1	3	0	0	0	17	1	1	1	0	0	12
61	PS	3	1	0	0	0	19	1	3	0	0	0	17	0	1	2	0	0	10
62	WS	2	1	1	0	0	17	3	1	0	0	0	19	1	2	0	0	0	13

Resp	Pekerjaan	Pelayanan						Kamar						Telepon					
		SP	P	N	TP	STP	Tot	SP	P	N	TP	STP	Tot	SP	P	N	TP	STP	Tot
63	WS	2	2	0	0	0	18	1	2	1	0	0	16	0	1	2	0	0	10
64	WS	0	2	2	0	0	14	2	0	2	0	0	16	1	1	1	0	0	12
65	PN	0	0	1	3	0	9	0	0	4	0	0	12	0	0	1	2	0	7
66	PS	2	0	2	0	0	16	0	1	3	0	0	13	2	1	1	0	0	13
67	WS	1	2	1	0	0	16	0	0	4	0	0	12	1	1	1	0	0	12
68	PN	0	2	2	0	0	14	2	1	1	0	0	17	0	2	1	0	0	11
69	WS	2	0	2	0	0	16	0	1	3	0	0	13	0	2	1	0	0	11
70	PN	0	2	2	0	0	14	2	1	1	0	0	17	0	2	1	0	0	11
71	WS	1	0	3	0	0	14	3	1	0	0	0	19	1	1	1	0	0	12
72	PS	4	0	0	0	0	20	2	2	0	0	0	18	1	2	0	0	0	13
73	PN	0	0	1	3	0	9	0	0	3	1	0	11	0	0	1	2	0	7
74	L-L	2	2	0	0	0	18	0	2	2	0	0	14	1	1	1	0	0	12
75	PN	1	2	1	0	0	16	0	3	1	0	0	15	1	2	0	0	0	13
76	L-L	2	1	1	0	0	17	1	2	1	0	0	16	1	1	1	0	0	12
77	L-L	3	1	0	0	0	19	1	2	1	0	0	16	0	2	1	0	0	11
78	WS	3	0	1	0	0	18	2	0	2	0	0	16	2	1	0	0	0	14
79	L-L	1	2	1	0	0	16	3	1	0	0	0	19	1	1	1	0	0	12
80	WS	1	3	0	0	0	17	3	1	0	0	0	16	2	1	0	0	0	14
81	PS	2	1	1	0	0	17	1	2	1	0	0	16	2	0	1	0	0	13
82	WS	0	0	1	3	0	9	0	0	2	2	0	10	0	0	0	3	0	6
83	L-L	0	3	1	0	0	15	1	0	3	0	0	14	1	1	1	0	0	12
84	PS	2	0	2	0	0	16	1	3	0	0	0	17	0	1	3	0	0	9
85	WS	1	2	1	0	0	16	1	2	1	0	0	16	2	0	1	0	0	13
86	WS	3	1	0	0	0	19	2	2	0	0	0	18	1	1	1	0	0	12
87	PN	1	0	3	0	0	14	1	1	2	0	0	15	1	1	1	0	0	12
88	WS	3	0	1	0	0	18	2	1	1	0	0	17	2	1	0	0	0	14
89	WS	1	1	2	0	0	15	2	0	2	0	0	16	1	0	2	0	0	11
90	PS	1	3	0	0	0	17	3	1	0	0	0	19	3	0	0	0	0	15
91	PS	0	0	2	2	0	10	0	0	2	2	0	10	0	0	2	1	0	8
92	PS	2	0	2	0	0	16	1	0	3	0	0	14	2	0	1	0	0	13
93	L-L	0	4	0	0	0	16	1	2	1	0	0	16	0	3	0	0	0	12
94	PS	1	2	1	0	0	16	2	1	1	0	0	17	0	0	3	0	0	9
95	WS	2	1	1	0	0	17	0	1	3	0	0	13	1	1	1	0	0	12
96	L-L	0	0	1	3	0	9	0	0	2	2	0	10	0	0	2	1	0	8
97	PS	2	2	0	0	0	18	1	1	2	0	0	15	0	1	2	0	0	10
98	L-L	2	1	1	0	0	17	2	1	1	0	0	17	0	1	2	0	0	10
99	WS	2	2	0	0	0	18	2	2	0	0	0	18	2	1	0	0	0	14
100	WS	3	1	0	0	0	19	2	1	1	0	0	17	2	1	0	0	0	14

Resp	Pekerjaan	Menu Makan					Tot
		SP	P	N	TP	STP	
1	WS	2	2	0	0	0	18
2	PN	0	2	1	1	0	13
3	WS	2	2	0	0	0	18
4	PS	0	4	0	0	0	16
5	PN	2	2	0	0	0	18
6	PS	0	1	3	0	0	13
7	PS	0	1	2	1	0	12
8	L-L	0	3	1	0	0	15
9	PN	0	4	0	0	0	16
10	PN	2	2	0	0	0	18
11	WS	1	1	2	0	0	15
12	PN	0	0	4	0	0	12
13	PN	2	2	0	0	0	18
14	WS	3	1	0	0	0	19
15	PN	2	2	0	0	0	18
16	PS	0	4	0	0	0	16
17	PN	0	2	2	0	0	14
18	PN	0	3	1	0	0	15
19	PN	3	1	0	0	0	19
20	PS	0	4	0	0	0	16
21	WS	2	2	0	0	0	18
22	WS	0	4	0	0	0	16
23	PN	0	3	1	0	0	15
24	PS	3	1	0	0	0	19
25	PN	1	2	1	0	0	16
26	WS	0	2	2	0	0	14
27	WS	3	1	0	0	0	19
28	WS	3	1	0	0	0	19
29	PS	0	2	2	0	0	14
30	PN	1	2	1	0	0	16
31	L-L	1	1	2	0	0	15
32	WS	0	0	4	0	0	12
33	PS	2	2	0	0	0	18
34	PS	1	0	3	0	0	14
35	L-L	2	0	2	0	0	16
36	PS	0	2	2	0	0	14
37	PN	2	0	2	0	0	16
38	PN	2	1	1	0	0	17
39	WS	2	2	0	0	0	18
40	PS	1	2	1	0	0	16
41	PN	3	1	0	0	0	19
42	L-L	3	1	0	0	0	19
43	PS	2	2	0	0	0	18
44	WS	3	0	1	0	0	18
45	L-L	2	2	0	0	0	18
46	WS	1	1	2	0	0	15
47	L-L	1	2	1	0	0	16
48	L-L	1	1	2	0	0	15
49	WS	1	1	2	0	0	15
50	PN	1	3	0	0	0	17
51	PN	2	1	1	0	0	17
52	L-L	1	3	0	0	0	17
53	L-L	0	2	2	0	0	14
54	PN	4	0	0	0	0	20
55	PS	2	0	2	0	0	16
56	PN	1	1	2	0	0	15
57	L-L	0	0	2	2	0	10
58	PN	0	3	1	0	0	15
59	WS	2	1	1	0	0	17
60	WS	0	1	3	0	0	13
61	PS	0	1	3	0	0	13
62	WS	1	3	0	0	0	17



Resp	Pekerjaan	Menu Makan					Tot
		SP	P	N	TP	STP	
63	WS	2	2	0	0	0	18
64	WS	1	0	3	0	0	14
65	PN	0	0	2	2	0	10
66	PS	2	1	1	0	0	17
67	WS	2	2	0	0	0	18
68	PN	1	1	2	0	0	15
69	WS	0	1	3	0	0	13
70	PN	2	1	1	0	0	17
71	WS	1	1	2	0	0	15
72	PS	2	2	0	0	0	18
73	PN	0	0	2	2	0	10
74	L-L	1	1	2	0	0	15
75	PN	1	1	2	0	0	15
76	L-L	1	1	2	0	0	15
77	L-L	2	1	1	0	0	17
78	WS	1	2	1	0	0	16
79	L-L	3	0	1	0	0	18
80	WS	0	3	1	0	0	15
81	PS	1	2	1	0	0	16
82	WS	0	0	1	3	0	9
83	L-L	3	1	0	0	0	19
84	PS	2	1	1	0	0	17
85	WS	1	3	0	0	0	17
86	WS	3	0	1	0	0	18
87	PN	1	3	0	0	0	17
88	WS	1	1	2	0	0	15
89	WS	1	3	0	0	0	17
90	PS	0	4	0	0	0	16
91	PS	0	0	3	1	0	11
92	PS	1	3	0	0	0	17
93	L-L	2	1	1	0	0	17
94	PS	0	0	4	0	0	12
95	WS	2	0	2	0	0	16
96	L-L	0	0	2	2	0	10
97	PS	2	1	1	0	0	17
98	L-L	1	2	1	0	0	16
99	WS	2	2	0	0	0	18
100	WS	2	2	0	0	0	18

## Lampiran 1.4

### A. Tabel Hasil Perhitungan Chi Square Ditinjau dari Jenis Kelamin

Atribut	X <sup>2</sup> hit	df	X <sup>2</sup> tab	Keterangan
Pelayanan	1,856	3	7,815	X <sup>2</sup> hit < X <sup>2</sup> tab ;tidak ada perbedaan
Kamar	1,157	3	7,815	X <sup>2</sup> hit < X <sup>2</sup> tab ;tidak ada perbedaan
Telepon	1,271	3	7,815	X <sup>2</sup> hit < X <sup>2</sup> tab ;tidak ada perbedaan
Menu makan	2,669	3	7,815	X <sup>2</sup> hit < X <sup>2</sup> tab ;tidak ada perbedaan

### B. Tabel Hasil Perhitungan Chi Square Ditinjau dari Status Pekerjaan

Atribut	X <sup>2</sup> hit	df	X <sup>2</sup> tab	Keterangan
Pelayanan	10,236	9	16,919	X <sup>2</sup> hit < X <sup>2</sup> tab ;tidak ada perbedaan
Kamar	8,667	9	16,919	X <sup>2</sup> hit < X <sup>2</sup> tab ;tidak ada perbedaan
Telepon	11,757	9	16,919	X <sup>2</sup> hit < X <sup>2</sup> tab ;tidak ada perbedaan
Menu makan	10,087	9	16,929	X <sup>2</sup> hit < X <sup>2</sup> tab ;tidak ada perbedaan



## Lampiran 1.5

### Rangkuman hasil uji Validitas dan uji Reliabilitas

#### A. Uji Validitas

- **Uji atribut pelayanan**

Bila  $r_{xy} > r_{tabel}$  = valid ; Bila  $r_{xy} < r_{tabel}$  = tidak valid

Atribut	Butir	Rxy	R tabel	keterangan
Pelayanan	Sistem registrasi	0,7784	0,239	Valid
	Proses pelayanan	0,7207	0,239	Valid
	Sikap karyawan	0,6930	0,239	Valid
	Tanggapan	0,7504	0,239	Valid

- **Uji atribut kamar**

Atribut	Butir	Rxy	R tabel	keterangan
Kamar	Keadaan kamar	0,7549	0,239	Valid
	Fasilitas kamar	0,6659	0,239	Valid
	Keadaan kamar mandi	0,6569	0,239	Valid
	Kebersihan	0,7857	0,239	Valid

- **Uji atribut telepon**

Atribut	Butir	Rxy	R tabel	Keterangan
Telepon	Fasilitas telepon	0,8579	0,239	Valid
	Sistem paralel	0,7669	0,239	Valid
	Pelayanan operator	0,7485	0,239	Valid

- **Uji atribut menu makan**

Atribut	Butir	Rxy	R tabel	Keterangan
Menu makan	Waktu penyediaan	0,7276	0,239	Valid
	Ruang makan	0,7079	0,239	Valid
	Menu	0,7079	0,239	Valid
	Keadaan alat	0,8667	0,239	Valid

#### B. Uji reliabilitas

Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  = reliabel

Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  = tidak reliabel

Atribut	R hitung	R tabel	keterangan
Pelayanan	0,6506	0,239	Reliabel
Kamar	0,77225	0,239	Reliabel
Telepon	0,6929	0,239	Reliabel
Menu makan	0,7264	0,239	Reliabel

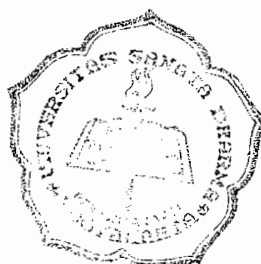
**Tabel X<sup>2</sup>**

df	0.1	0.05	0.025	0.01
1	2.706	3.841	5.024	6.635
2	4.605	5.991	7.378	9.210
3	6.251	7.815	9.348	11.345
4	7.779	9.488	11.143	13.277
5	9.236	11.070	12.832	15.086
6	10.645	12.592	14.449	16.812
7	12.017	14.067	16.013	18.475
8	13.362	15.507	17.535	20.090
9	14.684	16.919	19.023	21.666
10	15.987	18.307	20.483	23.209
11	17.275	19.675	21.920	24.725
12	18.549	21.026	23.337	26.217
13	19.812	22.362	24.736	27.688
14	21.064	23.685	26.119	29.141
15	22.307	24.996	27.488	30.578
16	23.542	26.296	28.845	32.000
17	24.769	27.587	30.191	33.409
18	25.989	28.869	31.526	34.805
19	27.204	30.144	32.852	36.191
20	28.412	31.410	34.170	37.566
21	29.615	32.671	35.479	38.932
22	30.813	33.924	36.781	40.289
23	32.007	35.172	38.076	41.638
24	33.196	36.415	39.364	42.980
25	34.382	37.652	40.646	44.314
26	35.563	38.885	41.923	45.642
27	36.741	40.113	43.195	46.963
28	37.916	41.337	44.461	48.278
29	39.087	42.557	45.722	49.588
30	40.256	43.773	46.979	50.892
31	41.422	44.985	48.232	52.191
32	42.585	46.194	49.480	53.486
33	43.745	47.400	50.725	54.775
34	44.903	48.602	51.966	56.061
35	46.059	49.802	53.203	57.342
36	47.212	50.998	54.437	58.619
37	48.363	52.192	55.668	59.893
38	49.513	53.384	56.895	61.162
39	50.66	54.572	58.120	62.428
40	51.805	55.758	59.342	63.691
41	52.949	56.942	60.561	64.950
42	54.09	58.124	61.777	66.206
43	55.23	59.304	62.990	67.459
44	56.369	60.481	64.201	68.710
45	57.505	61.656	65.410	69.957
46	58.641	62.830	66.616	71.201
47	59.774	64.001	67.821	72.443
48	60.907	65.171	69.023	73.683
49	62.038	66.339	70.222	74.919
50	63.167	67.505	71.420	76.154

sumber : Magic 2000 Solver telp (0274) 523858

**tabel r**

1 tail	1%	5%	15%	30%
1	0.985	0.929	0.814	0.649
2	0.881	0.770	0.640	0.486
3	0.776	0.663	0.542	0.404
4	0.695	0.590	0.479	0.353
5	0.634	0.536	0.433	0.317
6	0.586	0.495	0.399	0.290
7	0.548	0.462	0.371	0.270
8	0.516	0.434	0.349	0.253
9	0.489	0.411	0.330	0.237
10	0.465	0.392	0.314	0.227
11	0.445	0.375	0.300	0.216
12	0.427	0.360	0.288	0.207
13	0.411	0.346	0.277	0.199
14	0.397	0.334	0.267	0.192
15	0.384	0.323	0.258	0.186
16	0.373	0.310	0.250	0.180
17	0.362	0.305	0.243	0.175
18	0.352	0.296	0.237	0.170
19	0.343	0.289	0.230	0.165
20	0.335	0.282	0.225	0.161
21	0.327	0.275	0.219	0.157
22	0.320	0.269	0.214	0.154
23	0.313	0.263	0.210	0.150
24	0.307	0.258	0.206	0.147
25	0.301	0.253	0.201	0.144
26	0.295	0.248	0.198	0.141
27	0.290	0.244	0.194	0.139
28	0.285	0.239	0.191	0.136
29	0.280	0.235	0.187	0.134
30	0.275	0.231	0.184	0.132
31	0.271	0.228	0.177	0.130
32	0.268	0.225	0.170	0.128
33	0.264	0.222	0.163	0.127
34	0.261	0.219	0.156	0.125
35	0.257	0.216	0.149	0.123
36	0.253	0.213	0.142	0.121
37	0.250	0.210	0.135	0.119
38	0.246	0.207	0.128	0.118
39	0.243	0.204	0.121	0.116
40	0.239	0.201	0.114	0.114
41	0.237	0.199	0.113	0.113
42	0.235	0.197	0.112	0.112
43	0.233	0.196	0.111	0.111
44	0.230	0.194	0.110	0.110
45	0.228	0.192	0.109	0.109
46	0.226	0.190	0.108	0.108
47	0.224	0.188	0.107	0.107
48	0.222	0.187	0.106	0.106
49	0.220	0.185	0.105	0.105
50	0.218	0.183	0.104	0.104



sumber : Magic 2000 Solver telp (0274) 523858