

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Hotel Edotel Syariah Banjaramsin adalah suatu jenis akomodasi hotel yang berbasis syariah yang mempergunakan Sebagian bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang telah ditetapkan. Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memang dipergunakan untuk praktek siswa/i SMKN 4 Banjarmasin terutama jurusan perhotelan, pariwisata dan tata boga. Hotel Edotel Syariah Banjarmasin merupakan hotel berbintang 2 yang berlokasi di Jl. Brigjend H.Hasan Basri No.07 Banjarmasin, letaknya yang strategis karena dekat dengan beberapa Universitas, Sekolah, dan Rumah Sakit. Hotel Edotel Syariah Banjarmasin adalah salah satu hotel training yang ada di Banjarmasin yang dikelola oleh tenaga ahli di bidangnya.

Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berdiri sejak 19 Desember 2005 yang mana dikelola sendiri oleh sekolah SMKN 4 Banjarmasin. Fungsi dari hotel ini untuk memenuhi fasilitas pembelajaran bidang perhotelan dan mendorong terwujudnya *business plan* perhotelan secara bisnis.

Hotel mulai diajukan untuk pembanungannya dari mulai tahun 2001. Orang yang mengusulkan pembangunan ini adalah Ibu Endang selakuk kepala program perhotelan dan waka humas yaitu Bu Dumbul yang pada saat itu kepala

sekolahnya dipimpin oleh Bapak Sosilo. Butuh 4 tahun untuk di setuju untuk dibangun yaitu tahun 2004. Mulai tahun 2004 dimulai pembangunan yang membutuhkan 1 tahun pengerjaan. Setelah selesai baru diresmikan oleh Direktur Jendral Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah tahun 2005.

Hotel Edotel Syariah Banjarmasin di awal berdirinya hanya mempunyai 2 kamar seiring dengan bertambahnya anggaran dibangun 22 kamar. Kemudian 4 kamar direnovasi untuk membangun hobbit sehingga sampai sekarang hanya ada 18 kamar yang beroperasi.

4.1.1 Profil Hotel Edotel Syariah Banjarmasin

Nama Perusahaan	: Hotel Edotel Syariah Banjarmasin
Alamat Perusahaan	: Jl. Brigjend H. Hasan Basri No. 07 Banjarmasin
Nomor Telepon	: (0511) 3306238
Berdiri Sejak	: 19 Desember 2005
Bidang Usaha	: Hotel Industry

4.1.2 Visi dan Misi Hotel Edotel Syariah Banjarmasin

1) Visi

Mewujudkan Layanan Hotel yang professional dan Syari'ah

2) Misi

Memperhatikan kesejahteraan tenaga kerja sehingga menghasilkan kinerja yang optimal

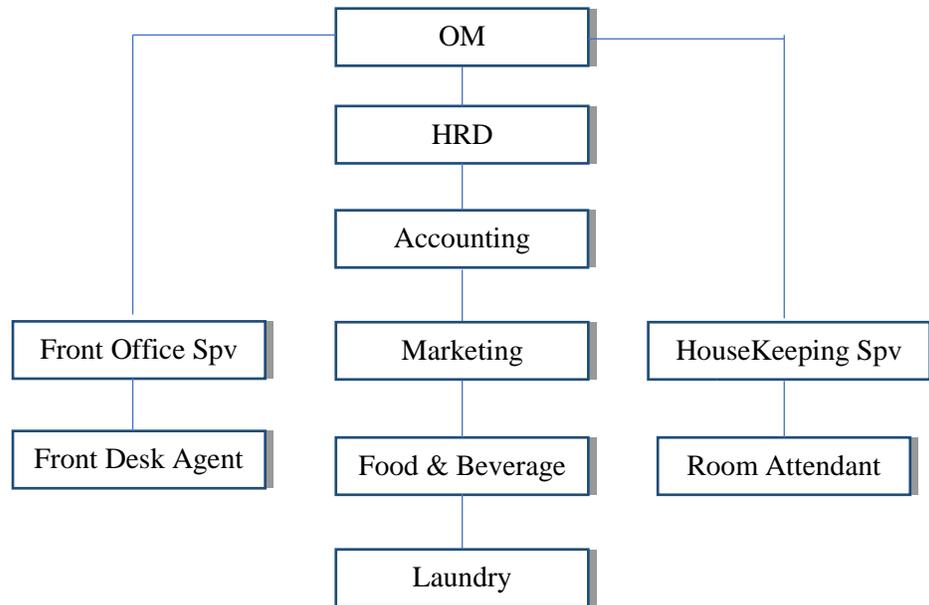
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel Edotel Syariah Banjarmasin

Sebagai sebuah Hotel, Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menjalankan kegiatan perhotelannya memerlukan susunan manajerial guna

memberikan kemudahan dalam tata Kelola Hotel. Berikut adalah struktur manajemen yang ada di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin.

Gambar 4.1

Stuktur Organisasi Hotel Edotel Syariah Banjarmasin



(Sumber data : diolah 2022)

Berdasarkan gambar diatas dapat kita ketahui struktur organisasi pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin beberntuk organisasi, selanjutnya dari struktur organisasi dapat dijelaskan tugas, wewenang dan tanggung jawab anggota organisasi sebagai berikut :

a. Operasional Manager

Manager Operasional adalah posisi atau jabatan di sebuah perusahaan yang bertanggung jawab dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi dan mengelola potensi risiko agar bisa ditekan dan tidak terjadi.

Tugas manajer operasional cukup luas cakupannya karena bertanggung jawab terhadap kegiatan manajerial, produktivitas, hingga melakukan kontrol terhadap efektivitas dan efisiensi yang sejalan dengan kebijakan di perusahaan.

b. Human Resource Development

HRD atau *Human Resources Development*, adalah bagian atau department dari perusahaan yang tugas utamanya mengelola sumber daya manusia di perusahaan, mulai dari tugas perencanaan yang sering disebut perencanaan SDM, rekrutmen sering disebut rekrutmen dan seleksi, pengembangan sering disebut pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja sering disebut *Performance Management*, gaji sering disebut kompensasi dan benefit dan menumbuhkan hubungan kerja yang sering disebut sebagai hubungan industrial atau hubungan industrial.

c. Accounting

Accounting akan bertanggung jawab memeriksa dan melakukan verifikasi transaksi keuangan perusahaan, melakukan pencatatan dan dokumentasi, serta bertugas menyusun laporan keuangan secara akurat.

d. Marketing

Marketing adalah bagian dari Hotel yang bertanggung jawab untuk menjual kamar maupun *meeting package*, menentukan harga jual serta memasarkan produk hotel lainnya melalui brosur dan media lainnya termasuk bertanggung jawab mengikuti pasar wisata internasional dan sejenisnya.

e. *Front Office Supervisor*

Pekerjaan *Front Office Supervisor* memberikan layanan penerimaan dan keberangkatan tamu di hotel dengan memberikan petunjuk kepada *staff front desk* serta mengontrol kode akses computer di *front desk*.

f. *Front Desk Agent*

Front Desk Agent atau *receptionist* adalah orang yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu *check-in* dan tamu yang *check out*.

g. *HouseKeeping Supervisor*

Housekeeping supervisor adalah pengawas proses pekerjaan yang dilaksanakan *room boy*, yaitu melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar, seperti sabun mandi, handuk, dan keperluan-keperluan lain.

h. *Room Attendant*

Room attendant yang mana *room attendant* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar tamu sesuai tugas yang diberikan, memastikan standar kebersihan kamar, melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan.

i. *Food & Beverage Service*

F&B *Service* bagian Hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait.

j. Laundry

Laundry Section adalah merupakan salah satu bagian dari team housekeeping yang mempunyai tugas untuk mencuci segala linen dan kain hotel dan mencuci pakaian dari tamu juga.

4.2 Deskriptif Karakteristik Responden

4.2.1 Analisis Deskriptif

a) Deskripsi reponden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan menurut jenis kelamin dibagi kedalam dua kategori yakni pria dan Wanita pada pelanggan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini :

Tabel 4.1

Persentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frequency	Precent
Laki-Laki	41	54,7%
Perempuan	34	45,3%
TOTAL	75	100%

(Data Diolah 2022)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel diatas maka jumlah responden laki-laki ada 41 orang (54,7%). Dan untuk responden perempuan ada 34 orang (45,3%). Dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden dominan laki-laki dikarenakan beberapa besar tempat dalam pembagian kuesioner

terdapat lebih banyak laki-laki, dalam penelitian ini jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian.

b) Karakteristik Responden Menurut Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia pada pelanggan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin, dibagi 4 kategori yakni 20 sampai 29 tahun, 30 tahun sampai 39 tahun, 40 tahun sampai 49 tahun, dan 50 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini :

Tabel 4.2
Persentase Umur Responden

Umur	Frequency
20-29 Tahun	36
30-39 Tahun	23
40-49 Tahun	11
50 Tahun Keatas	5
TOTAL	24

Sumber : Lampiran 2, Data diolah 2022

Dari data karakteristik responden berdasarkan umur pada tabel diatas maka jumlah responden terendah adalah responden yang berumur 50 tahun keatas dengan jumlah 5 orang. Untuk jumlah responden tertinggi adalah responden yang berumur 20-29 keatas tahun dengan jumlah 36 orang. Dalam hal ini umur tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian.

4.3 Deskriptif Jawaban Responden

4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kualitas layanan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan. Variasi jawaban responden untuk variabel kualitas layanan dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini :

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan

Item Pertanyaan	Skor					Mean	Std.	
	STS	TS	N	S	SS			
No	A. Tangibles (Bentuk Fisik)							
P.1	Kamar dan Fasilitas Hotel Edotel Syariah Banjarmasin disajikan dengan menarik	0	0	1	37	37	4,48	0,529
		0	0	1,3	49,3	49,3		
P.2	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, bersih, bertata dengan baik dan sesuai dengan brosur/iklan	0	0	2	35	38	4,48	0,554
		0	0	2,7	46,7	50,7		
P.3	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki fasilitas lengkap seperti ruang meeting, restaurant, musholla, business center	0	0	3	29	43	4,53	0,577
		0	0	4	38,7	57,3		
P.4	Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berpakaian dan berpenampilan menarik	0	0	11	29	35	4,32	0,720
		0	0	14,7	38,7	46,7		
4,45						17,81	2,38	
	B. Empathy (empati)							
P.5	Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menjalin komunikasi dan hubungan yang baik terhadap pelanggan	0	0	2	34	39	4,49	0,554
		0	0	2,7	45,3	52		
P.6	Anda mudah untuk menghubungi karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin	0	0	4	30	41	4,49	0,601
		0	0	5,3	40	54,7		
P.7	Hotel Edotel Syariah	0	0	7	32	36	4,39	0,655

Bersambung...

Sambungan...

	Banjarmasin sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan Anda	0	0	9,3	42,7	48		
P.8	Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memahami kebutuhan Anda	0	0	6	34	35	4,39	0,634
		0	0	8	45,3	46,7		
4,44							17,76	2,444
C. Responsiveness (Cepat Tanggap)								
P.9	Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin selalu siap dalam memberikan pelayanan	0	0	4	38	33	4,39	0,590
		0	0	5,3	50,7	44		
P.10	Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin cepat dalam memberikan pelayanan	0	0	8	32	35	4,36	0,671
		0	0	10,7	42,7	46,7		
P.11	Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin selalu bersedia membantu pelanggan	0	0	3	32	40	4,49	0,578
		0	0	4	42,7	53,3		
P.12	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menanggapi setiap permintaan pelanggan secara cepat	0	0	6	32	37	4,41	0,639
		0	0	8	42,7	49,3		
4,41							17,65	2,478
D. Reliability (Keandalan)								
P.13	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menepati janji mereka untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan	0	0	5	42	28	4,31	0,592
		0	0	6,7	56	37,3		
P.14	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bersikap simpatik terhadap masalah pelanggan	0	0	9	35	31	4,29	0,673
		0	0	12	46,7	41,3		
P.15	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dapat diandalkan/dipercaya	0	0	7	28	40	4,44	0,663
		0	0	9,3	37,3	53,3		
P.16	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan	0	0	5	36	34	4,39	0,613
		0	0	6,7	48	45,3		
4,35							17,43	2,541
E. Assurance (Kepastian)								
P.17	Anda dapat mempercayai karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin	0	0	8	31	36	4,37	0,673
		0	0	10,7	41,3	48		
P.18	Anda merasa aman melakukan transaksi	0	0	2	31	42	4,53	0,553
		0	0	2,7	41,3	56		

Bersambung....

Sambungan...

	dengan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin								
P.19	Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin mendapatkan dukungan yang memadai dari institusinya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik	0	0	6	39	30	4,32	0,619	
		0	0	8	52	40			
P.20	Kemampuan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dalam menciptakan rasa keyakinan dalam menentukan pilihan kamar sangat baik	0	0	4	41	30	4,35	0,581	
		0	0	5,3	54,7	40			
							4,39	17,57	2,426
TOTAL								4,41	0,613

(Sumber: Data Diolah 2022)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas tentang tanggapan responden mengenai kualitas layanan dapat diuraikan, yaitu:

Pada indikator *tangibles*, item pernyataan yang pertama dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan kamar dan fasilitas Hotel Edotel Syariah Banjarmasin disajikan dengan menarik berjumlah 74 orang (98,6%). Responden menyatakan netral pada pernyataan kamar dan fasilitas Hotel Edotel Syariah Banjarmasin disajikan dengan menarik berjumlah 1 orang (1,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan kamar dan fasilitas Hotel Edotel Syariah Banjarmasin disajikan dengan menarik, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan kamar dan fasilitas Hotel Edotel Syariah Banjarmasin disajikan dengan menarik dengan rata-rata 4,48.

Pernyataan yang ke dua dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, bersih, bertata dengan baik dan sesuai dengan brosur/iklan berjumlah 73 orang (97,4%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, bersih, bertata dengan baik dan sesuai dengan brosur/iklan berjumlah 2 orang (2,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, bersih, bertata dengan baik dan sesuai dengan brosur/iklan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, bersih, bertata dengan baik dan sesuai dengan brosur/iklan dengan rata-rata 4,48.

Pernyataan yang ke tiga dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki fasilitas lengkap seperti ruang meeting, restaurant, musholla, business center berjumlah 72 orang (96%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki fasilitas lengkap seperti ruang meeting, restaurant, musholla, business center 3 orang (4%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki fasilitas lengkap seperti *ruang meeting*, *restaurant*, *musholla*, *business center*, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel Edotel

Syariah Banjarmasin memiliki fasilitas lengkap seperti ruang *meeting*, *restaurant*, *musholla*, *business center* dengan rata-rata 4,53.

Pernyataan yang ke empat dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berpakaian dan berpenampilan menarik berjumlah 64 orang (85,4%). Responden memilih netral pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berpakaian dan berpenampilan menarik berjumlah 11 orang (14,7%). Responden tidak ada yang memilih sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berpakaian dan berpenampilan menarik, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berpakaian dan berpenampilan menarik mencapai 4,32%.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator *tangibles* sebesar 4,45 yang bermakna bahwa responden menyatakan setuju untuk indikator *tangibles* yang di apresiasi responden yaitu Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki fasilitas lengkap seperti ruang *meeting*, *restaurant*, *musholla*, *business center*.

Pada indikator Empati, item pernyataan yang ke lima dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menjalin komunikasi dan hubungan yang baik terhadap pelanggan berjumlah 73 orang (97,3%). Responden memilih netral pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menjalin komunikasi dan hubungan yang baik terhadap

pelanggan berjumlah 2 orang (2,7%). Responden tidak ada yang memilih sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menjalin komunikasi dan hubungan yang baik terhadap pelanggan, Rata-rata jawaban responden terhadap Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menjalin komunikasi dan hubungan yang baik terhadap pelanggan dengan rata-rata 4,49.

Pernyataan yang ke enam dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Anda mudah untuk menghubungi karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berjumlah 71 orang (94,7%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Anda mudah untuk menghubungi karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berjumlah 4 orang (5,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Anda mudah untuk menghubungi karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Anda mudah untuk menghubungi karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dengan rata-rata 4,49.

Pernyataan yang ke tujuh dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan anda berjumlah 68 orang. Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan anda berjumlah 7 orang (9,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah

Banjarmasin sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan anda, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan anda dengan rata-rata 4,39.

Pernyataan yang ke delapan dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memahami kebutuhan anda berjumlah 69 orang (92%). Respondne menyatakan netral pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memahami kebutuhan anda berjumlah 6 orang (8%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memahami kebutuhan anda, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memahami kebutuhan anda dengan rata-rata 4,39%.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator empati sebesar 4.44 yang bermakna bahwa responden menyatakan setuju untuk indikator empati yang di apresiasi responden yaitu karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menjalin komunikasi dan hubungan yang baik terhadap pelanggan dan anda mudah untuk menghubungi karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin.

Pada indikator *Responsiveness*, item pernyataan yang ke sembilan dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin selalu siap dalam memberikan pelayanan berjumlah 71 orang (94,7%). Responden

menyatakan netral pada pernyataan pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin selalu siap dalam memberikan pelayanan berjumlah 4 orang (5,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin selalu siap dalam memberikan pelayanan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin selalu siap dalam memberikan pelayanan dengan rata-rata 4,39%.

Pernyataan yang ke sepuluh dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin cepat dalam memberikan pelayanan berjumlah 67 orang (89,4%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin cepat dalam memberikan pelayanan berjumlah 8 orang (10,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin cepat dalam memberikan pelayanan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin cepat dalam memberikan pelayanan dengan rata-rata 4,36.

Pernyataan yang ke sebelas dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin selalu bersedia membantu pelanggan berjumlah 72 orang (95,8). Responden menyatakan netral pada pernyataan Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin selalu bersedia membantu pelanggan berjumlah 3 orang (4%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan

tidak setuju pada pernyataan Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin selalu bersedia membantu pelanggan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin selalu bersedia membantu pelanggan dengan rata-rata 4,49.

Pernyataan ke dua belas dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menanggapi setiap permintaan pelanggan secara cepat berjumlah 69 orang (92%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menanggapi setiap permintaan pelanggan secara cepat berjumlah 6 orang (8%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menanggapi setiap permintaan pelanggan secara cepat, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menanggapi setiap permintaan pelanggan secara cepat dengan rata-rata 4,41.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator *responsiveness* sebesar 4,41 yang bermakna bahwa responden menyatakan setuju untuk indikator *responsiveness* yang di apresiasi responden yaitu pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin selalu bersedia membantu pelanggan.

Pada indikator *Reliability*, item pernyataan yang ke tiga belas dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menepati janji mereka untuk melakukan

sesuatu pada waktu yang ditentukan berjumlah 75 orang (93,3%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menepati janji mereka untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan 5 orang (6,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menepati janji mereka untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan dengan rata-rata 4,31.

Pernyataan yang ke empat belas dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bersikap simpatik terhadap masalah pelanggan berjumlah 66 orang (88%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bersikap simpatik terhadap masalah pelanggan berjumlah 9 orang (12%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bersikap simpatik terhadap masalah pelanggan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bersikap simpatik terhadap masalah pelanggan dengan rata-rata 4,29%.

Pernyataan yang ke lima belas dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dapat diandalkan/dipercaya berjumlah 68 orang (90,6%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dapat diandalkan/dipercaya berjumlah 7 orang (9,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan

Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dapat diandalkan/dipercaya, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dapat diandalkan/dipercaya dengan rata-rata 4,44.

Pernyataan ke enam belas dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan berjumlah 70 orang (93,3%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan berjumlah 5 orang (6,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan dengan rata-rata 4,39.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator reliability sebesar 4,35 yang bermakna bahwa responden menyatakan setuju untuk indikator reliability yang di apresiasi responden yaitu Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dapat diandalkan/dipercaya.

Pada indikator Assurance, item pernyataan ke tujuh belas dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan anda dapat mempercayai karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berjumlah 67 orang (89,3%). Responden menyatakan netral pada pernyataan anda dapat mempercayai karyawan Hotel Edotel Syariah

Banjarmasin berjumlah 8 orang (10,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan anda dapat mempercayai karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan anda dapat mempercayai karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dengan rata-rata 4,37.

Pernyataan ke delapan belas dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan anda merasa aman melakukan transaksi dengan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berjumlah 73 orang (97,3%). Responden menyatakan netral pada pernyataan anda merasa aman melakukan transaksi dengan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berjumlah 2 orang (2,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan anda merasa aman melakukan transaksi dengan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan anda merasa aman melakukan transaksi dengan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dengan rata-rata 4,53.

Pernyataan ke sembilan belas dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin mendapatkan dukungan yang memadai dari institusinya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik berjumlah 69 orang (92%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin mendapatkan dukungan yang memadai dari institusinya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik berjumlah

6 orang (8%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin mendapatkan dukungan yang memadai dari institusinya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin mendapatkan dukungan yang memadai dari institusinya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dengan rata-rata 4,32.

Pernyataan yang kedua puluh dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan kemampuan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dalam menciptakan rasa keyakinan dalam menentukan pilihan kamar sangat baik berjumlah 71 orang (94,7%). Responden menyatakan netral pada pernyataan kemampuan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dalam menciptakan rasa keyakinan dalam menentukan pilihan kamar sangat baik berjumlah 4 orang (5,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan kemampuan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dalam menciptakan rasa keyakinan dalam menentukan pilihan kamar sangat baik, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan kemampuan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dalam menciptakan rasa keyakinan dalam menentukan pilihan kamar sangat baik dengan rata-rata 4,35%.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator assurance sebesar 4,39 yang bermakna bahwa responden menyatakan setuju untuk

indikator *assurance* yang di apresiasi responden yaitu anda merasa aman melakukan transaksi dengan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin.

Berdasarkan uraian diatas terlihat pengaruh besar mengenai Kualitas Layanan dari 5 (lima) indikator yang berjumlah 20 item pernyataan diatas dimana indikator Tangibles pada item P.3 yaitu “Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki fasilitas lengkap seperti ruang meeting, restaurant, musholla, business center” dengan rata-rata sebesar 4,53 dan indikator Assurance pada item P.18 yaitu “anda merasa aman melakukan transaksi dengan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin” dengan rata-rata sebesar 4,53. Memiliki rata-rata tertinggi diantara indikator lainnya. Kualitas layanan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X_1). Berdasarkan penjelasan diatas diperoleh bahwa rata-rata variabel kualitas layanan (X_1) yaitu sebesar **4,41**.

4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga (X_2)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel harga pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Variasi jawaban responden untuk variabel harga dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini :

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Mengenai Harga

Item Pertanyaan		Skor					Mean	Std.D eviasi on
		STS	TS	N	S	SS		
No	A. Keterjangkauan Harga							
P.21	Harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin terjangkau oleh pelanggan	0	0	7	25	43	4,48	0,665
		0	0	9,3	33,3	57,3		
P.22	Harga kamar Hotel Edotel Syariah Banjarmasin yang terjangkau membuat pelanggan dapat menginap	0	0	8	29	38	4,40	0,678
		0	0	10,7	38,7	50,7		
P.23	Tersedianya potongan harga bagi para pelanggan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin	0	2	5	41	27	4,24	0,694
		0	2,7	6,7	54,7	36		
P.24	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang sesuai dengan daya beli masyarakat	0	0	8	36	31	4,31	0,657
		0	0	10,7	48	41,3		
4,35						17,43	2,694	
	B. Harga Sesuai Daya Saing Harga							
P.25	Harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin mampu bersaing dengan hotel lainnya	0	0	6	31	38	4,43	0,640
		0	0	8	41,3	50,7		
P.26	Harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sesuai dengan kemampuan pelanggan	0	0	6	32	37	4,41	0,639
		0	0	8	42,7	49,3		
P.27	Harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin cenderung rendah	0	0	9	39	27	4,24	0,654
		0	0	12	52	36		
P.28	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang dapat dikategorikan wajar dengan hotel sejenis lainnya	0	0	5	38	32	4,36	0,607
		0	0	6,7	50,7	42,7		
4,36						17,44	2,54	

Bersambung....

Sambungan...

C. Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk									
P.29	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menyediakan produk-produk dengan kualitas baik	0	0	6	36	33	4,36	0,629	
		0	0	8	48	44			
P.30	Harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sesuai dengan kualitas produk yang diberikan	0	0	6	35	34	4,37	0,632	
		0	0	8	46,7	45,3			
P.31	Harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bervariasi sesuai dengan fasilitas dari kamar tersebut	0	0	3	35	37	4,45	0,576	
		0	0	4	46,7	49,3			
P.32	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan <i>business center</i> dengan harga yang saya harapkan	0	1	4	37	33	4,36	0,650	
		0	1,3	5,3	49,3	44			
							4,39	17,57	2,487
D. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat									
P.33	Harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebanding dengan manfaat yang dirasakan pelanggan	0	0	3	36	36	4,44	0,575	
		0	0	4	48	48			
P.34	Harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki manfaat yang bagus dibandingkan Hotel lain	0	0	8	32	35	4,36	0,671	
		0	0	10,7	42,7	46,7			
P.35	Biaya yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan manfaat yang di rasakan	0	0	9	37	29	4,27	0,664	
		0	0	12	49,3	38,7			
P.36	Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang disediakan	0	0	5	39	31	4,35	0,604	
		0	0	6,7	52	41,3			
							4,35	17,42	2,514
TOTAL							4,36	0,639	

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas tentang tanggapan responden mengenai Harga, sehingga dapat disimpulkan, yaitu:

Pada indikator Keterjangkauan Harga, item pernyataan yang ke dua puluh satu dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin terjangkau oleh pelanggan berjumlah 68 orang (90,6%). Responden menyatakan netral pada pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin terjangkau oleh pelanggan berjumlah 7 orang (9,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin terjangkau oleh pelanggan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin terjangkau oleh pelanggan dengan rata-rata 4,48.

Pernyataan yang ke dua puluh dua dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan harga kamar Hotel Edotel Syariah Banjarmasin yang terjangkau membuat pelanggan dapat menginap berjumlah 67 orang (89,4%). Responden menyatakan netral pada pernyataan harga kamar Hotel Edotel Syariah Banjarmasin yang terjangkau membuat pelanggan dapat menginap berjumlah 8 orang (10,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan harga kamar Hotel Edotel Syariah Banjarmasin yang terjangkau membuat pelanggan dapat menginap, Rata-rata jawaban

responden terhadap pernyataan harga kamar Hotel Edotel Syariah Banjarmasin yang terjangkau membuat pelanggan dapat menginap dengan rata-rata 4,40.

Pernyataan yang ke dua puluh tiga dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan tersedianya potongan harga bagi para pelanggan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berjumlah 68 orang (90,7%). Responden menyatakan netral pada pernyataan tersedianya potongan harga bagi para pelanggan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berjumlah 5 orang (6,7%). Responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan tersedianya potongan harga bagi para pelanggan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berjumlah 2 orang (2,7%), Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan tersedianya potongan harga bagi para pelanggan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dengan rata-rata 4,24.

Pernyataan yang ke dua puluh empat responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang sesuai dengan daya beli masyarakat berjumlah 67 orang (89,3%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang sesuai dengan daya beli masyarakat berjumlah 8 orang (10,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang sesuai dengan daya beli masyarakat, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel

Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang sesuai dengan daya beli masyarakat dengan rata-rata 4,31.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator keterjangkauan harga sebesar 4,35 yang bermakna bahwa responden menyatakan setuju untuk indikator keterjangkauan harga yang di apresiasi responden yaitu harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin terjangkau oleh pelanggan.

Pada indikator Harga sesuai daya saing harga, item pernyataan yang ke dua puluh lima dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin mampu bersaing dengan hotel lainnya berjumlah 69 orang (92%). Responden menyatakan netral pada pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin mampu bersaing dengan hotel lainnya berjumlah 6 orang (8%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin mampu bersaing dengan hotel lainnya, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin mampu bersaing dengan hotel lainnya dengan rata-rata 4,43.

Pernyataan ke dua puluh enam dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sesuai dengan kemampuan pelanggan berjumlah 69 orang (92%). Responden menyatakan netral pada pernyataan

harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sesuai dengan kemampuan pelanggan berjumlah 6 orang (8%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sesuai dengan kemampuan pelanggan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sesuai dengan kemampuan pelanggan dengan rata-rata 4,41.

Pernyataan yang ke dua puluh tujuh dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin cenderung rendah berjumlah 66 orang (88%). Responden menyatakan netral pada pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin cenderung rendah berjumlah 9 orang (12%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin cenderung rendah, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin cenderung rendah dengan rata-rata 4,24.

Pernyataan yang ke dua puluh delapan dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang dapat dikategorikan wajar dengan hotel sejenisnya berjumlah 70 orang (93,4%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang dapat dikategorikan wajar dengan hotel sejenisnya berjumlah 5

orang (6,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang dapat dikategorikan wajar dengan hotel sejenisnya, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang dapat dikategorikan wajar dengan hotel sejenisnya dengan rata-rata 4,36.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator harga sesuai daya saing harga sebesar 4,36 yang bermakna bahwa responden menyatakan setuju untuk indikator harga sesuai daya saing harga yang di apresiasi responden yaitu harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin mampu bersaing dengan hotel lainnya.

Pada indikator Keseuaian Harga dengan Kualitas Produk, item pernyataan ke dua puluh Sembilan dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menyediakan produk-produk dengan kualitas baik berjumlah 69 orang (92%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menyediakan produk-produk dengan kualitas baik berjumlah 6 orang (8%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menyediakan produk-produk dengan kualitas baik, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menyediakan produk-produk dengan kualitas baik dengan rata-rata 4,36%.

Pernyataan yang ke tiga puluh dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan harga ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sesuai dengan kualitas produk yang diberikan berjumlah 69 orang (92%). Responden menyatakan netral pada pernyataan harga ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sesuai dengan kualitas produk yang diberikan berjumlah 6 orang (8%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan harga ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sesuai dengan kualitas produk yang diberikan, Rata-rata responden terhadap pernyataan harga ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sesuai dengan kualitas produk yang diberikan dengan rata-rata 4,37.

Pernyataan yang ke tiga puluh satu dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bervariasi sesuai dengan fasilitas dari kamar tersebut berjumlah 72 orang (96%). Responden menyatakan netral pada pernyataan harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bervariasi sesuai dengan fasilitas dari kamar tersebut berjumlah 3 orang (4%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bervariasi sesuai dengan fasilitas dari kamar tersebut, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bervariasi sesuai dengan fasilitas dari kamar tersebut dengan rata-rata 4,45.

Pernyataan yang ke tiga puluh dua dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan business center dengan harga yang saya harapkan berjumlah 70 orang (93,3%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan business center dengan harga yang saya harapkan berjumlah 4 orang (5,3%). Responden yang memilih sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan business center dengan harga yang saya harapkan berjumlah 1 orang (1,3%). Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan business center dengan harga yang saya harapkan dengan rata-rata 4,36%.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator Kesesuaian harga dengan kualitas produk sebesar 4,39 yang bermakna bahwa responden menyatakan setuju untuk indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk yang di apresiasi responden yaitu harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bervariasi sesuai dengan fasilitas dari kamar tersebut.

Pada indikator Kesesuaian Harga dan Manfaat, item pernyataan yang ke tiga puluh tiga dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebanding dengan manfaat yang dirasakan pelanggan berjumlah 72 orang (96%). Responden menyatakan netral pada pernyataan

harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebanding dengan manfaat yang dirasakan pelanggan berjumlah 3 orang (4%). Responden tidak ada yang memilih sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebanding dengan manfaat yang dirasakan pelanggan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebanding dengan manfaat yang dirasakan pelanggan dengan rata-rata 4,44.

Pernyataan yang ke tiga puluh empat dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki manfaat yang bagus dibandingkan Hotel lain berjumlah 67 orang (89,4%). Responden menyatakan netral pada pernyataan harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki manfaat yang bagus dibandingkan Hotel lain berjumlah 8 orang (10,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki manfaat yang bagus dibandingkan Hotel lain, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki manfaat yang bagus dibandingkan Hotel lain dengan rata-rata 4,36.

Pernyataan yang ke tiga puluh lima dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan biaya yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan manfaat yang dirasakan berjumlah 66

orang (88%). Responden menyatakan netral pada pernyataan biaya yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan manfaat yang dirasakan berjumlah 9 orang (12%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan biaya yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan manfaat yang dirasakan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan biaya yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan manfaat yang dirasakan dengan rata-rata 4,27.

Pernyataan yang ke tiga puluh enam dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang disediakan berjumlah 70 orang (93,3%). Responden menyatakan netral pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang disediakan berjumlah 5 orang (6,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang disediakan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menawarkan harga yang sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang disediakan dengan rata-rata 4,35.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator kesesuaian harga dengan manfaat sebesar 4.35 yang bermakna bahwa responden menyatakan setuju untuk indikator kesesuaian harga dengan manfaat yang

di apresiasi responden yaitu harga yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebanding dengan manfaat yang dirasakan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas terlihat pengaruh besar mengenai harga dari 4 (empat) indikator yang berjumlah 16 item pernyataan diatas dimana indikator “Keterjangkauan Harga” pada item P.21 yaitu “Harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin terjangkau oleh pelanggan” dengan rata-rata sebesar 4,48. Memiliki rata-rata tertinggi diantara indikator lainnya. Harga dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X_2). Berdasarkan penjelasan diatas diperoleh bahwa rata-rata variabel harga (X_2) yaitu sebesar **4,36**.

4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kepuasan pelanggan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan. Variasi jawaban responden variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan

Item Pertanyaan		Skor					Mean	Std
		STS	TS	N	S	SS		
No	A. Kesesuaian Harapan							
P.37	Keramahan karyawan dalam melayani tamu Hotel sesuai harapan	0	0	3	28	44	4,55	0,576
		0	0	4	37,3	58,7		
P.38	Fasilitas kamar yang diinginkan sesuai dengan yang diharapkan	0	0	5	38	32	4,36	0,607
		0	0	6,7	50,7	42,7		
P.39	Kebutuhan seluruh pelanggan pesanannya kenyamanan tempat tidur	0	0	1	39	35	4,45	0,527
		0	0	1,3	52	46,7		

Bersambung...

Sambungan...

	di hotel bagi tamu sesuai dengan harapan							
P.40	Terpenuhinya kebutuhan pelanggan Hotel atas jasa yang diberikan	0	0	3	37	35	4,43	0,574
		0	0	4	49,3	46,7		
P.41	Merasa senang dengan pelayanan yang diberikan pihak Hotel	0	0	3	34	38	4,47	0,577
		0	0	4	45,3	50,7		
4,45							22,26	2,861
B. Minat Berkunjung Kembali								
P.42	Pengalaman langsung dalam menginap di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memunculkan keinginan untuk menginap kembali	0	0	5	39	31	4,35	0,604
		0	0	6,7	52	41,3		
P.43	Keinginan menggunakan fasilitas kamar Kembali karena telah memenuhi harapan	0	0	4	39	32	4,37	0,588
		0	0	5,3	52	42,7		
P.44	Keinginan menggunakan fasilitas kamar Kembali karena karyawan yang berperilaku baik selama pelayanan	0	0	4	35	36	4,43	0,597
		0	0	5,3	46,7	48		
P.45	Keinginan berminat untuk berkunjung Kembali ke Hotel Edotel Syariah Banjarmasin karena produk yang disajikan memuaskan	0	0	6	37	32	4,35	0,626
		0	0	8	49,3	42,7		
P.46	Keinginan berminat untuk berkunjung Kembali ke Hotel Edotel Syariah Banjarmasin karena pelayanannya memuaskan	0	0	6	38	31	4,33	0,622
		0	0	8	50,7	41,3		
4,36							21,83	3,037
C. Kesiediaan Merekomendasikan								
P.47	Saya berkeinginan merekomendasikan pada kenalan untuk menginap di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin	0	0	2	39	34	4,43	0,550
		0	0	2,7	52	45,3		
P.48	Saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah	0	0	5	34	36	4,41	0,617

Bersambung...

Sambungan...

	Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena harga yang di tetapkan oleh pihak hotel lebih murah dibandingkan yang lain	0	0	6,7	45,3	48			
P.49	Saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena pelayanannya sangat memuaskan	0	0	3	36	36	4,44	0,575	
		0	0	4	48	48			
P.50	Saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena produk yang disajikan sangat memuaskan	0	0	4	34	37	4,44	0,598	
		0	0	5,3	45,3	49,3			
P.51	Saya tidak akan merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai tempat menginap kepada kenalan saya	14	15	13	11	22	3,16	1,507	
		18,7	20	17,3	14,7	29,3			
							4,17	20,88	0,649
TOTAL								4,33	0,70

(Sumber: Data diolah 2022)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas tentang tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan, sehingga dapat disimpulkan yaitu:

Pada indikator Kesesuaian Harapan, item pernyataan yang ke tiga puluh tujuh dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan keramahan karyawan dalam melayani tamu Hotel sesuai harapan berjumlah 72 orang (96%). Responden menyatakan netral pada pernyataan keramahan karyawan dalam melayani tamu Hotel sesuai harapan berjumlah 5 orang (6,7%). Responden tidak ada yang menyatakan

setuju dan tidak setuju pada pernyataan keranahan karyawan dalam melayani tamu Hotel sesuai harapan dengan rata-rata 4,55.

Pernyataan yang ke tiga puluh delapan dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan fasilitas kamar yang di inginkan sesuai dengan yang diharapkan berjumlah 70 orang (93,4%). Responden menyatakan netral pada pernyataan fasilitas kamar yang di inginkan sesuai dengan yang diharapkan berjumlah 5 orang (6,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan fasilitas kamar yang di inginkan sesuai dengan yang diharapkan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan fasilitas kamar yang di inginkan sesuai dengan yang diharapkan dengan rata-rata 4,36.

Pernyataan yang ke tiga puluh Sembilan dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan kebutuhan seluruh pesanan pelanggan kenyamanan tempat tidur di Hotel bagi tamu sesuai dengan harapan berjumlah 74 orang (98,7%). Responden menyatakan netral pada pernyataan kebutuhan seluruh pesanan pelanggan kenyamanan tempat tidur di Hotel bagi tamu sesuai dengan harapan berjumlah 1 orang (1,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan kebutuhan seluruh pesanan pelanggan kenyamanan tempat tidur di Hotel bagi tamu sesuai dengan harapan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan kebutuhan seluruh pesanan

pelanggan kenyamanan tempat tidur di Hotel bagi tamu sesuai dengan harapan dengan rata-rata 4,45.

Pernyataan yang ke empat puluh dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan terpenuhinya kebutuhan pelanggan Hotel atas jasa yang diberikan berjumlah 72 orang (96%). Responden menyatakan netral pada pernyataan terpenuhinya kebutuhan pelanggan Hotel atas jasa yang diberikan pihak Hotel berjumlah 3 orang (4%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan terpenuhinya kebutuhan pelanggan Hotel atas jasa yang diberikan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan terpenuhinya kebutuhan pelanggan Hotel atas jasa yang diberikan dengan rata-rata 4,43.

Pernyataan yang ke empat puluh satu dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan Hotel berjumlah 72 orang (96%). Responden menyatakan netral pada pernyataan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan pihak Hotel berjumlah 3 orang (4%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan pihak Hotel, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan pihak Hotel dengan rata-rata 4,47.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator kesesuaian harapan sebesar 4,45 yang bermakna bahwa responden menyatakan setuju

untuk indikator kesesuaian harapan yang di apresiasi responden yaitu keramahan karyawan dalam melayani tamu hotel sesuai harapan.

Pada indikator Minat Berkunjung Kembali, item pernyataan yang ke empat puluh dua dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan pengalaman langsung dalam menginap di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memunculkan keinginan untuk menginap Kembali berjumlah 70 orang (93,3%). Responden menyatakan netral pada pernyataan pengalaman langsung dalam menginap di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memunculkan keinginan untuk menginap kembali berjumlah 5 orang (6,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan pengalaman langsung dalam menginap di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memunculkan keinginan untuk menginap kembali, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan pengalaman langsung dalam menginap di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memunculkan keinginan untuk menginap kembali dengan rata-rata 4,35.

Pernyataan yang ke empat puluh tiga dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan keinginan menggunakan fasilitas kamar kembali karena telah memenuhi harapan berjumlah 71 orang (94,7%). Responden menyatakan netral pada pernyataan keinginan menggunakan fasilitas kamar kembali karena telah memenuhi harapan berjumlah 4 orang (5,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan keinginan

menggunakan fasilitas kamar kembali karena telah memenuhi harapan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan keinginan menggunakan fasilitas kamar kembali karena telah memenuhi harapan dengan rata-rata 4,37.

Pernyataan yang ke empat puluh empat dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan keinginan menggunakan fasilitas kamar kembali karena karyawan yang berperilaku baik selama pelayanan berjumlah 71 orang (94,7%). Responden menyatakan netral pada pernyataan keinginan menggunakan fasilitas kamar kembali karena karyawan yang berperilaku baik berjumlah 4 orang (5,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan keinginan menggunakan fasilitas kamar kembali karena karyawan yang berperilaku baik, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan keinginan menggunakan fasilitas kamar kembali karena karyawan yang berperilaku baik dengan rata-rata 4,43.

Pernyataan yang ke empat puluh lima dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan keinginan berminat untuk berkunjung kembali ke Hotel Edotel Syariah Banjarmasin karena produk yang disajikan memuaskan berjumlah 69 orang (92%). Responden yang menyatakan netral pada pernyataan keinginan berminat untuk berkunjung kembali ke Hotel Edotel Syariah Banjarmasin karena produk yang disajikan memuaskan berjumlah 6 orang (8%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan

keinginan berminat untuk berkunjung kembali ke Hotel Edotel Syariah Banjarmasin karena produk yang disajikan memuaskan Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan keinginan berminat untuk berkunjung kembali ke Hotel Edotel Syariah Banjarmasin karena produk yang disajikan memuaskan dengan rata-rata 42,7.

Pernyataan yang ke empat puluh enam dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan keinginan berminat untuk berkunjung kembali ke Hotel Edotel Syariah Banjarmasin karena pelayanannya memuaskan berjumlah 69 orang (92%). Responden menyatakan netral pada pernyataan keinginan berminat untuk berkunjung kembali ke Hotel Edotel Syariah Banjarmasin karena pelayanannya memuaskan berjumlah 6 orang (8%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan keinginan berminat untuk berkunjung kembali ke Hotel Edotel Syariah Banjarmasin karena pelayanannya memuaskan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan keinginan berminat untuk berkunjung kembali ke Hotel Edotel Syariah Banjarmasin karena pelayanannya memuaskan dengan rata-rata 4,33.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator minat berkunjung kembali sebesar 4,36 yang bermakna bahwa responden menyatakan setuju untuk indikator minat berkunjung kembali yang di apresiasi responden yaitu keinginan menggunakan fasilitas kamar kembali karena karyawan yang berperilaku baik selama pelayanan.

Pada indikator kesediaan merekomendasikan, item pernyataan yang keempat puluh tujuh dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan saya berkeinginan merekomendasikan pada kenalan untuk menginap di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berjumlah 73 orang (97,3%). Responden menyatakan netral pada pernyataan saya berkeinginan merekomendasikan pada kenalan untuk menginap di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin berjumlah 2 orang (2,7%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan saya berkeinginan merekomendasikan pada kenalan untuk menginap di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan saya berkeinginan merekomendasikan pada kenalan untuk menginap di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dengan rata-rata 4,43.

Pernyataan yang ke empat puluh delapan dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarsin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena harga yang di tetapkan oleh pihak hotel lenih murah dibandingkan yang lain berjumlah 70 orang (93,3). Responden yang menyatakan netral pada pernyataan saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarsin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena harga yang di tetapkan oleh pihak hotel lenih murah dibandingkan yang lain berjumlah 5 orang (6,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju

pada pernyataan saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarsin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena harga yang di tetapkan oleh pihak hotel lenih murah dibandingkan yang lain, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarsin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena harga yang di tetapkan oleh pihak hotel lenih murah dibandingkan yang lain dengan rata-rata 4,41.

Pernyataan yang ke empat puluh sembilan dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan Saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena pelayanannya sangat memuaskan berjumlah 72 orang (96%). Responden menyatakan netral pada pernyataan saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena pelayanannya sangat memuaskan berjumlah 3 orang (4%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan Saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena pelayanannya sangat memuaskan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan Saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena pelayanannya sangat memuaskan dengan rata-rata 4,44.

Pernyataan yang ke lima puluh dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena produk yang disajikan sangat memuaskan berjumlah 71 orang (94,6%). Responden menyatakan netral pada pernyataan saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena produk yang disajikan sangat memuaskan berjumlah 4 orang (5,3%). Responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena produk yang disajikan sangat memuaskan, Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena produk yang disajikan sangat memuaskan dengan rata-rata 4,44.

Pernyataan yang ke lima puluh satu dimana responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada pernyataan saya tidak akan merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai tempat menginap kepada kenalan saya berjumlah 33 orang (44%). Responden menyatakan netral pada pernyataan saya tidak akan merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai tempat menginap kepada kenalan saya berjumlah 13 orang (17,3%). Responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan saya tidak akan

merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai tempat menginap kepada kenalan saya berjumlah 29 orang 38,7%). Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan saya tidak akan merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai tempat menginap kepada kenalan saya dengan rata-rata 3,16.

Dengan demikian di peroleh rata-rata pada indikator kesediaan merekomendasikan sebesar 4,17 yang bermakna bahwa responden setuju untuk indikator kesediaan merekomendasikan yang di apresiasi responden yaitu saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena pelayanannya sangat memuaskan dan saya merekomendasikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin sebagai salah satu tujuan menginap kepada kenalan saya karena produk yang disajikan sangat memuaskan.

Berdasarkan uraian diatas terlihat pengaruh besar mengenai kepuasan pelanggan dari 3 (tiga) indikator yang berjumlah 15 item pernyataan diatas dimana indikator Kesesuaian Harapan pada item P.41 yaitu “merasa senang dengan pelayanan yang diberikan Hotel” dengan rata-rata sebesar 4,47. Memiliki rata-rata tertinggi diantara indikator lainnya. Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah variabel terikat (Y). berdasarkan penjelasan diatas diperoleh bahwa rata-rata variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu sebesar **4,33**.

4.4 Analisa Data

4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Pada pengujian ini diutamakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner maka bisa dilakukan pengujian validitas. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan r_{hitung} tiap skor masing-masing item pernyataan dengan r_{tabel} seluruh item pernyataan. Hasil uji validitas pernyataan dapat peneliti sajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Variabel	Item	Validitas			
		r_{hitung}	Arah	r_{tabel}	Ket
Kualitas Layanan (X_1)	P1	0,640	>	0,2647	Valid
	P2	0,614	>	0,2647	Valid
	P3	0,648	>	0,2647	Valid
	P4	0,689	>	0,2647	Valid
	P5	0,658	>	0,2647	Valid
	P6	0,632	>	0,2647	Valid
	P7	0,674	>	0,2647	Valid
	P8	0,652	>	0,2647	Valid
	P9	0,785	>	0,2647	Valid
	P10	0,740	>	0,2647	Valid
	P11	0,703	>	0,2647	Valid
	P12	0,768	>	0,2647	Valid
	P13	0,807	>	0,2647	Valid
	P14	0,779	>	0,2647	Valid
	P15	0,690	>	0,2647	Valid
	P16	0,701	>	0,2647	Valid

Bersambung...

Sambungan...

	P17	0,762	>	0,2647	Valid
	P18	0,727	>	0,2647	Valid
	P19	0,787	>	0,2647	Valid
	P20	0,749	>	0,2647	Valid

Sumber: Data diolah 2022

Dari uji validitas terhadap kualitas layanan pada tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa dari 20 item pernyataan didapatkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga diperoleh semua pernyataan pada variabel kualitas layanan (X_1) dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Harga

Variabel	Item	Validitas			
		r_{hitung}	Arah	r_{tabel}	Ket
Harga (X_2)	P21	0,756	>	0,2647	Valid
	P22	0,797	>	0,2647	Valid
	P23	0,773	>	0,2647	Valid
	P24	0,858	>	0,2647	Valid
	P25	0,732	>	0,2647	Valid
	P26	0,763	>	0,2647	Valid
	P27	0,823	>	0,2647	Valid
	P28	0,736	>	0,2647	Valid
	P29	0,800	>	0,2647	Valid
	P30	0,770	>	0,2647	Valid
	P31	0,652	>	0,2647	Valid
	P32	0,748	>	0,2647	Valid
	P33	0,733	>	0,2647	Valid
	P34	0,778	>	0,2647	Valid
	P35	0,819	>	0,2647	Valid
	P36	0,810	>	0,2647	Valid

Sumber : Data diolah 2022

Dari uji validitas terhadap harga pada tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa dari 16 pernyataan didapatkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga diperoleh semua pernyataan pada variabel harga (X_2) dinyatakan valid.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Variabel	Item	Validitas			
		r_{hitung}	Arah	r_{tabel}	Ket
Kepuasan Pelanggan (Y)	P37	0,571	>	0,2647	Valid
	P38	0,680	>	0,2647	Valid
	P39	0,689	>	0,2647	Valid
	P40	0,731	>	0,2647	Valid
	P41	0,684	>	0,2647	Valid
	P42	0,721	>	0,2647	Valid
	P43	0,822	>	0,2647	Valid
	P44	0,692	>	0,2647	Valid
	P45	0,778	>	0,2647	Valid
	P46	0,706	>	0,2647	Valid
	P47	0,729	>	0,2647	Valid
	P48	0,787	>	0,2647	Valid
	P49	0,787	>	0,2647	Valid
	P50	0,767	>	0,2647	Valid
	P51	0,361	>	0,2647	Valid

Sumber: Data diolah 2022

Dari uji validitas terhadap kepuasan pelanggan pada tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa dari 15 item pernyataan didapatkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga diperoleh semua pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

Dari tabel diatas maka dapat diketahui seluruh item pernyataan pada Variabel Kualitasn Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan memiliki nilai signifikan dari 0,01, dinyatakan valid dimana suatu item

pernyataan jika nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} , maka disini diketahui bahwa nilai r_{tabel} yang didapatkan yaitu 0,2647.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas yaitu dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliability
Kualitas Layanan (X ₁)	0,948	Reliabel
Harga (X ₂)	0,955	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,892	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dari hasil uji reliabilitas variabel, maka diperoleh hasil bahwa seluruh item pada variabel adalah reliabel karena memiliki *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

4.4.2 Uji Asumsi Klasik

4.4.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi norma; (Ghozali,2011). Data yang baik digunakan dalam penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Apabila data yang dihasilkan tidak berdistribusi secara normal maka tes statistik yang digunakan tidak valid.

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Data atau variabel dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikan pada tabel kolmogrov-smimov lebih dari 0.01. Adapun hasil perhitungan uji normalitas berdasarkan one-sample Kolmogorov test sebagai berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,89204741
Most Extreme Differences	Absolute	,103
	Positive	,103
	Negative	-,037
Test Statistic		,103
Asymp. Sig. (2-tailed)		,048 ^c

(sumber: Data diolah,2022)

Hasil pengujian normalitas pada tabel 4.10 di atas menunjukkan nilai signifikan data sebesar 0,048 jauh lebih besar dari 0,01. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Data yang berdistribusi normal dapat dijadikan model regresi dan dapat diolah.

4.4.2.2 Uji Multikoloneritas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditentukan adanya korelasi antar variabel bebas, jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflating Factor*). Dasar pengambilan keputusan, jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka artinya terjadi multikolonieritas terhadap yang diuji, sebaliknya jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji, sebaliknya jika nilai VIF (*Variance Inflating Factor*) lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

Tabel 4.11
Tabel Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,051	3,460		2,038	,045		
TOTAL_X1	,434	,082	,582	5,280	,000	,225	4,443
TOTAL_X2	,280	,091	,340	3,089	,003	,225	4,443

a. Dependent Variable: TOTAL_Y
(Sumber : Data Diolah 2022)

Berdasarkan hasil pengujian multikoleniaritas pada tabel 4.11 diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

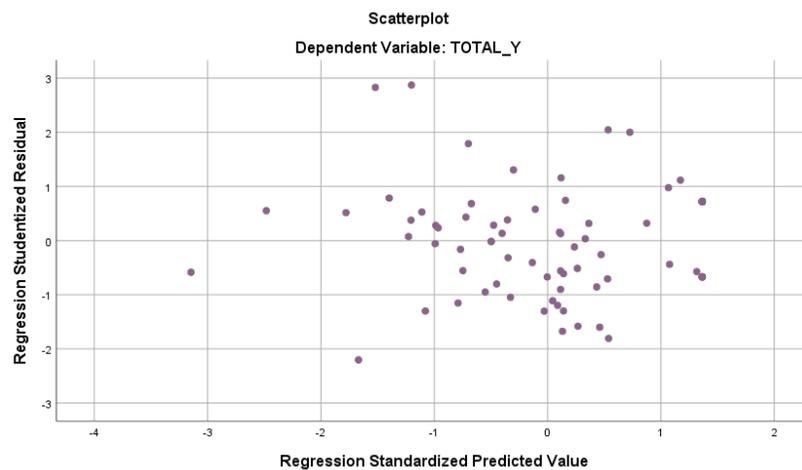
- 1) Variabel X₁ (Kualitas Pelayanan) mempunyai nilai *tolerance* sebesar $0,225 > 0,10$ dan nilai VIF $4,443 < 10$. Sehingga dapat disimpulkan variabel X₁ bebas gejala multikoleniaritas.
- 2) Variabel X₂ (Harga) mempunyai nilai *tolerance* sebesar $0,225 > 0,10$ dan nilai VIF $4,579 < 10$. Sehingga dapat disimpulkan variabel X₂ bebas gejala multikoleniaritas.

4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteriskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat ketidaksamaan varians dan residual, dari pengamatan lainnya, pengujian asumsi heterokedastisitas dilakukan melalui grafik scatterplot antar Z prediction (ZPRED)

yang merupakan variabel bebas dan nilai residualnya (SPRESID) merupakan terikat. Pengujian asumsi Heterokedastisitas dilakukan secara statistik untuk mendapatkan hasil yang akurat. Variabel dikatakan bebas dari gejala heterokedastisitas apabila nilai signifikan diatas 0,05. Hasil uji heterokedastisitas dengan menggunakan grafik scatterplot seperti gambar 4.2 berikut ini.

Gambar 4.2
Grafik Scatterplot



Dari gambar 4.2 grafik Scatterplot diatas, jelas bahwa tidak ada pola tertentu karena titik menyebar tidak beraturan diatas dan dibawah sumbu 0 pada sumbu Y, maka dapat dinyatakan tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi bebas dari gejala heterokedastisitas.

4.4.2.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan penggunaan pada periode t dengan kesalahan pengguna pada periode t-1 dalam model regresi. Untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi, dapat menggunakan uji Runs Test. Model regresi yang baik adalah tidak terdapat masalah yakni model terbebas dari autokorelasi.

Berikut ini merupakan hasil dari pengujian autokorelasi dengan uji Runs Test seperti terlihat pada tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi Melalui Runs Test

Runs Test	
Unstandardized Residual	
Test Value ^a	.09922
Cases < Test Value	37
Cases >= Test Value	38
Total Cases	75
Number of Runs	34
Z	-1.045
Asymp. Sig. (2-tailed)	.296

a. Median

Kriteria dalam uji Runs adalah jika nilai signifikan $\geq 0,05$ maka bebas dari gejala autokorelasi. Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai Asymp.Sig. adalah $0,296 \geq 0,05$ maka dapat mempunyai arti tidak terdapat gejala autokorelasi.

4.4.3 Pengujian Hipotesis

4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis pengaruh secara bersama-sama/simultan dan persial antara variabel independent terhadap dependen. Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dnegan menggunakan SPSS, maka diperoleh hasil seperti tabel 4.13 dibawah ini.

Tabel 4.13
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,051	3,460		2,038	,045		
	TOTAL_X1	,434	,082	,582	5,280	,000	,225	4,443
	TOTAL_X2	,280	,091	,340	3,089	,003	,225	4,443

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan

(Sumber : Data diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat diketahui persamaan regresi yang diperoleh adalah

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 7,051 + 0,434 + 0,280 + e$$

$$f_{hitung} = 147,921$$

$$f_{\text{tabel}} = 4,90$$

$$\text{Sig.} = 0,082 + 0,091$$

$$R = 0,582 + 0,340$$

$$R^2 = 0,798$$

Keterangan

Y = Kepuasan Pelanggan

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Harga

Berdasarkan persamaan yang diperoleh pada variabel kualitas pelayanan (X_1) nilai b 0,434, signifikan sebesar 0,000, variabel harga (X_2) nilai b 0,280 serta nilai signifikan 0,003, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada pelanggan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin,

4.4.3.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur proporsi atau presentasi kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya.

Tabel 4.14
Analisis Data Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,896 ^a	,803	,798		2,932	1,646

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

(sumber: data diolah, 2020)

Berdasarkan pada tabel 4.14 diatas, hasil penelitian dengan menggunakan program SPSS memperoleh koefisien R sebesar 0,896 yang berarti hubungan antara kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) yang sedang sebesar 89,6%. Menurut Ridhailah (2012) R² digunakan bila hanya menggunakan satu variabel *independent*, apabila menggunakan lebih satu variabel independent maka digunakan adjusted/R².

Adjusted (R²) = 0,798. Artinya bahwa kepuasan pelanggan di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga sebesar 79,8% sedangkan 20,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini menunjukkan variabel-variabel bebas hanya memberikan Sebagian informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel terikat.

4.4.3.3 Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas secara masing-masing terhadap variabel terikat digunakan uji t. Suatu variabel dikatakan berpengaruh jika memenuhi kriteria yaitu

nilai signifikan dibawah atau kurang dari 0,05. Hasil uji parsial model regresi linear berganda yang diperoleh seperti tabel 4.15 berikut :

Tabel 4.15
Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,051	3,460		2,038	,045
	TOTAL_X1	,434	,082	,582	5,280	,000
	TOTAL_X2	,280	,091	,340	3,089	,003

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

a) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Pada tabel 4.15 diperoleh bahwa nilai beta variabel kualitas pelayanan sebesar 0,582. Pada variabel kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa signifikan p-value = 0,000 < 0,01, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak artinya kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

b) Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

Pada tabel 4.19 diperoleh bahwa nilai beta variabel harga sebesar 0,340. Uji t pada variabel harga memperoleh hasil bahwa nilai

signifikan $0,003 < 0,01$, sehingga di simpulkan bahwa H_a diterima dan menolak H_o artinya harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

4.4.3.4 Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan uji F. hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16
Pengujian Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2525,949	2	1262,974	146,921	,000 ^b
	Residual	618,931	72	8,596		
	Total	3144,880	74			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

$F_{hitung} = 146,921$

$F_{tabel} = 4,90$

(Sumber : Data Diolah, 2020)

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan tabel 4.16 diatas diketahui bahwa koefisien uji F diperoleh sebesar 146,921. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,01$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_o di tolak atau H_a diterima yang berarti bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan program SPSS, didapatkan hasil penelitian yang akan dibahas yaitu:

4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ada beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini salah satunya menurut Lupiyoadi, (2011: 195) mendefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Bila pelayanan yang diterima atau diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di pandang baik dan memuaskan, kepuasan yang sudah terbentuk dapat membuat pelanggan melakukan pembelian ulang dan nanti akan menjadi pelanggan yang setia. Dari teori diatas apa yang telah dikemukakan telah sesuai atau mendukung dengan penelitian yang telah dilakukan dengan ditemukannya hasil kualitas layanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima indikator kualitas layanan dan masing-masing indikator terdapat empat pernyataan, yang menurut Lupiyoadi (2011: 196) yaitu : *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*, dari lima indikator yang berjumlah dua

puluh item pernyataan yang memiliki pengaruh terbesar mengenai Kualitas Layanan terdapat pada item pernyataan pada indikator Tangibles yaitu pada pernyataan ke tiga “Hotel Edotel Syariah Banjarmasin memiliki fasilitas lengkap seperti ruang meeting, restaurant, musholla, business center dan pada indikator *Assurance* yaitu pada pernyataan ke delapan belas “Anda merasa aman melakukan transaksi dengan karyawan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin”. Dari pengujian ini juga didapatkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel Edotel Syariah Banjarmasin kepada pelanggannya, maka akan semakin meningkatkan pula kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin. Serta menjadikan pelanggan melakukan pembelian secara berulang atau juga bisa disebut dengan loyal.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012: 143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau

kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, kehandalan dan jaminan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan kostumer selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin, dengan begitu muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini kostumer terhadap kualitas pelayanan yang baik akan munculnya kepuasan, retensi dan bahkan loyalitas, dengan demikian akan mendukung dengan terlaksananya strategi usaha serta tercapainya tujuan usaha tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rida Farida, 2016 yang mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Tamu Fabu Hotel Bandung. Ulfiana Rahayu, Merlina, 2018 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus pada konsumen Hotel Bintang Radante di Kabupaten Garut. dan Cdandra Eddy Thungasal, 2019 bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Kausari. Dari tiga penelitian terdahulu tersebut

terdapat persamaan dalam penelitian yang dilakukan yaitu dimana kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.5.2 Pengaruh Harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin secara signifikan. Menurut Kotler & Armstrong (2013: 151) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Perusahaan harus menetapkan harga secara tepat agar dapat sukses memasarkan dalam barang atau jasa. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Harga, dilihat dari sudut pandang pelanggan, sering digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya setiap terjadi peningkatan atau penurunan harga mempengaruhi peningkatan atau penurunan kepuasan pelanggan. Pelanggan menganggap bahwa harga faktor yang memberikan kepuasan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat indikator terdapat empat pernyataan, yang menurut Kotler dan Armstrong (2013: 314) yaitu : keterjangkauan harga, harga sesuai kemampuan atau

daya saing harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, dan kesesuaian harga dengan manfaat. Dari lima indikator yang berjumlah enam belas item pernyataan yang memiliki pengaruh besar mengenai harga terdapat pada salah satu item pernyataan pada indikator keterjangkauan harga yaitu pada pernyataan ke dua puluh satu “harga kamar yang ditawarkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin terjangkau oleh pelanggan”. Dari pengujian ini juga didapatkan hasil bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rida Farida, 2016 yang mengidentifikasi bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada tamu Fabu Hotel Bandung. Ulfiana Rahayu, Merlina, 2018 menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Konsumen Hotel Bintang Redante di Kabupaten Garut dan Chandra Eddy Thungasal, 2019 bahwa harga mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Kausari. Dari tiga penelitian terdahulu tersebut terdapat persamaan dalam penelitian yang dilakukan yaitu dimana harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin. Ada beberapa teori

yang digunakan dalam penelitian ini salah satunya menurut Tjiptono (2014: 361) kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis. Kepuasan Pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan meningkatnya reputasi perusahaan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk menggunakan kembali produk dan jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan volume penjualan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya setiap terjadi peningkatan atau penurunan kualitas layanan dan harga mempengaruhi peningkatan atau penurunan kepuasan pelanggan. Pelanggan menganggap bahwa harga faktor yang memberikan kepuasan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga indikator terdapat lima belas pernyataan yang menurut Tjiptono (2014: 361) yaitu : kesesuaian harapan , minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Dari tiga indikator yang berjumlah lima belas pernyataan yang memiliki pengaruh besar mengenai kepuasan pelanggan terdapat pada salag satu item pernyataan indikator kesesuaian harapan yaitu pada pernyataan ke empat puluh satu

“merasa senang dengan pelayanan yang diberikan pihak hotel” dari pengujian ini juga didapatkan hasil bahwa kualitas layanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rida Farida, 2016 yang mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Tamu Fabu Hotel Bandung. Ulfiana Rahayu, Merlina, 2018 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Konsumen Hotel Bintang Redante di Kabupaten Garut. Chandra Eddy Thungasal, 2019 bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Hotel Kausari. Dari tiga penelitian terdahulu tersebut terdapat persamaan dalam penelitian yang dilakukan yaitu dimana kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.5.4 Pengaruh Dominan variabel Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin

Berdasarkan hasil analisis uji statistik dengan menguji pengaruh dominan kualitas pelayanan dan harga pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dapat diketahui bahwa nilai uji t variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 5,280 adalah yang paling dominan di antara variabel Harga (X2) dengan uji t perbandingan 3,089, dengan demikian dapat disimpulkan yang paling berpengaruh dominan pengaruhnya terhadap kepuasan

pelanggan (Y) pada pengguna jasa Hotel Edotel Syariah Banjarmasin yaitu kualitas pelayanan.

Secara teori Farida Jaspas (2011: 19) mengemukakan dalam suatu sistem jasa, penyedia jasa dan konsumen merupakan partisipan aktif dalam terbentuknya proses pelayanan. Kemudian Fandy Tjiptono (2012: 125) menyatakan dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen, akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun. Pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen diperkuat dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Ambika Shastri (2015) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan penelitian yang dilakukan oleh Oldhy Ardana (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

4.6 Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan harga mempunyai implikasi tersendiri bagi kepuasan pelanggan secara keseluruhan kostumer Hotel Edotel Syariah Banjarmasin secara keseluruhan setuju pertanyaan dan indikator yang dipaparkan penelitian ini. Faktor yang paling banyak mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah faktor kualitas pelayanan. Adapun implikasi yang dapat dikembangkan oleh Hotel Edotel Syariah Banjarmasin antara lain:

- a) Dari aspek kualitas pelayanan, bahwa Hotel Edotel Syariah Banjarmasin hendaknya tanggap didalam merespon seluruh keinginan atau kebutuhan pelanggan dan adanya pelayanan untuk meminimalisir keluhan pelanggan dan dapat memberikan pelayanan terbaik
- b) Dari aspek harga, pelanggan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin cenderung ingin harga yang dapat dijangkau oleh pelanggan serta mampu bersaing dengan tempat lain walaupun sama dibidang jasanya. Oleh karena itu, Hotel Edotel Syariah Banjarmasin disarankan untuk selalu memonitor dan mengevaluasi harga yang ditetapkan, agar harga tersebut tidak terlalu tinggi sehingga semakin tepat usaha dalam menentukan pendapatan harga, keputusan pembelian juga semakin meningkat.

4.7 Keterbatasan Penelitian

Dari hasil penelitian di atas penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, misalnya faktor produk, promosi, lokasi dan lainnya, maka bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan riset ini, menambahkan jumlah responden, serta meneliti faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya produk promosi dan yang lainnya. Kekurangan dari penelitian ini berkaitan pemilihan sampel secara *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yang secara umum belum bisa merepresentasikan persepsi dari pelanggan. Dengan keterbatasan metodologi penelitian ini berkaitan dengan desain penelitian, sampel, dan model yang sederhana ini dapat ditambahkan oleh peneliti dalam riset selanjutnya.