



**Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen
pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe**

Oleh

Melati

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Lakidende Unaaha

ulfiaisa09@gmail.com

Abstract

This study aims to determine and explain the effect of service quality and price on customer satisfaction at Hotel Nugraha Unaaha, Konawe Regency. The population in this study were consumers in Hotel Nugraha Unaaha, Konawe Regency, which numbered 50 people. This study uses multiple linear regression analysis.

Simultaneously there is a significant influence variable service quality and price on customer satisfaction. This fact shows that the better the quality of service provided and the more appropriate the price given, the higher the customer satisfaction at Hotel Nugraha Unaaha, Konawe Regency. Service quality variables have a significant effect on customer satisfaction. The better the quality of service provided, the higher the customer satisfaction at Hotel Nugraha Unaaha, Konawe Regency. This fact shows that the better quality of service contributes to increasing customer satisfaction. Price variables have a significant effect on customer satisfaction. The more suitable the price set by the company, the higher the customer satisfaction at Hotel Nugraha Unaaha, Konawe Regency. This fact shows that the more appropriate the price set by the company has a contribution in increasing customer satisfaction.

Diterima : 11 Pebruari 2019

Direvisi : 21 Maret 2019

Diterbitkan : 31 Maret 2019

Kata Kunci :

Kualitas Layanan, Harga
dan Kepuasan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe yang berjumlah 50 orang. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Fakta ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan dan semakin sesuai harga yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Fakta ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan memiliki kontribusi dalam peningkatan kepuasan konsumen. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin sesuai harga yang ditetapkan oleh perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Fakta ini menunjukkan bahwa semakin sesuai harga yang ditetapkan oleh perusahaan memiliki kontribusi dalam peningkatan kepuasan konsumen.

Pendahuluan

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan pola pengaturan pengolahan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dimanfaatkan bagi peningkatan dan kesejahteraan masyarakat. Bidang-bidang perekonomian bahu-membahu mengelola dan menggerakkan semua potensi ekonomi agar berhasil guna secara optimal.

Perkembangan aspek-aspek kehidupan dewasa ini, telah membawa perubahan-perubahan secara global, bahkan telah memasuki pasar bebas AFTA dan NAFTA yang sangat kompetitif dimana kegiatan perekonomian tak ada batasan lagi. Oleh karena itu perlu adanya tatanan ekonomi yang bertujuan meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan manusia baik secara material maupun spiritual. Selain itu juga perekonomian yang telah memasuki pasar bebas ini membuat para pebisnis atau pengusaha membuat lapangan pekerjaan yang bisa memberi keuntungan bagi mereka baik bisnis perdagangan maupun perhotelan.

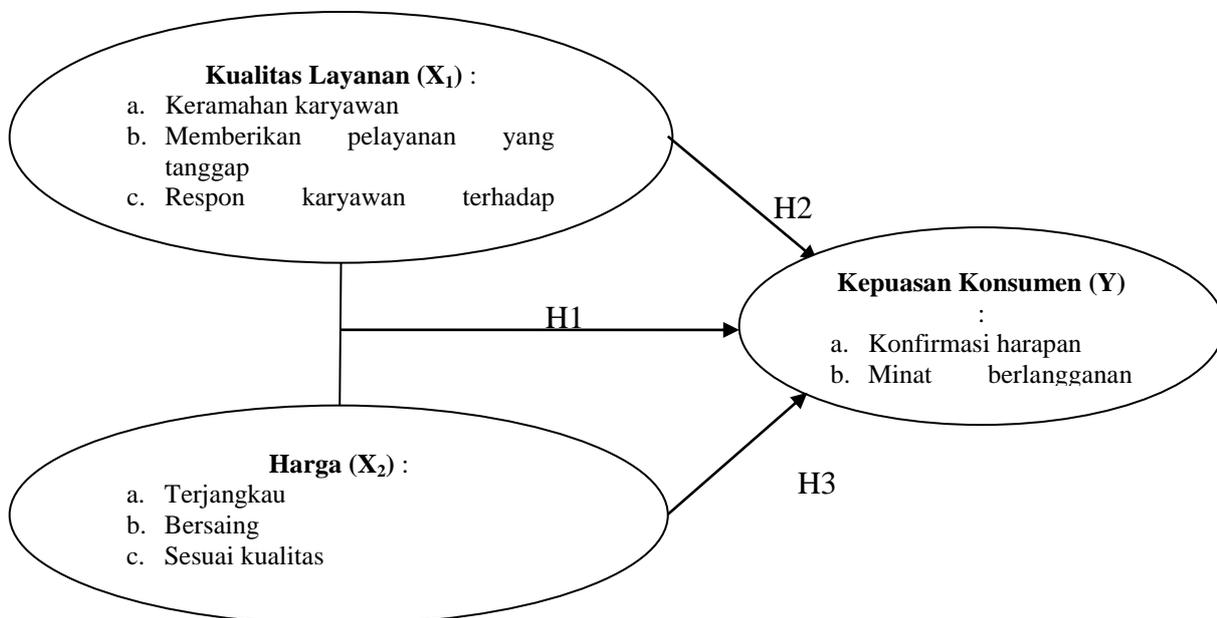
Hotel menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 tahun 2001 tanggal 31 september 2001 Pasal 1, yaitu: Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan di pungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran. Hotel merupakan usaha yang mencari laba sebagai hasil akhir aktivitas bisnisnya Wiyasha (2010).

Hotel Nugraha Unaaha merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa penginapan yang dilengkapi dengan penyediaan makanan dan minuman serta pelayanan bagi

siapa saja yang membutuhkan atau memerlukannya. Adapun yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang terjadi pada Hotel Nugraha diantaranya, yaitu :

1. Pihak manajemen Hotel Nugraha belum optimal dalam memberikan kualitas layanan sehingga konsumen masih ragu dalam menggunakan jasa penginapan.
2. Strategi penetapan tarif dan harga penginapan dari pihak manajemen Hotel Nugraha yang belum sesuai dengan kualitas layanan sehingga belum mampu bersaing (kompetitif) dengan jasa perhotelan lainnya.
3. Kurangnya informasi dan sosialisasi dari manajemen Hotel Nugraha tentang kualitas layanan dan harga terhadap konsumen baik melalui brosur dan iklan di beberapa media cetak.

Prosedur untuk Pengembangan model Kualitas layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen



Hipotesis merupakan kesimpulan yang belum final karena belum diuji atau belum dibuktikan kebenarannya. Oleh karena itu hipotesis dapat juga diartikan sebagai dugaan sementara pemecahan masalah yang telah diuji mungkin benar atau mungkin salah (Sukandarrumin, 2004). Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga bahwa :

1. Kualitas layanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe.
2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe.
3. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe.

Metode

Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran-ukuran lain yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian (Suharyadi, 2003 hal. 323). Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri yang telah ditetapkan (M. Nasir, 2003 hal. 271). Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen pengguna jasa pada Hotel Nugraha Unaaha periode April dan Mei 2016, yang jumlah populasinya bersifat *infinite* (tidak menentu/tidak diketahui secara pasti jumlahnya). Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian (Suharyadi, 2003 hal. 323), sedangkan menurut M. Nasir (2003 hal. 271) menyatakan bahwa sampel adalah prosedur dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *sampling insidental*, penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data.

Berdasarkan pendapat Roscoe (1975) dalam Ferdinand (2006, hal. 225) yaitu : 1) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 telah mencakupi untuk digunakan dalam penelitian; 2) dalam penelitian multivariate termasuk yang menggunakan regresi multivariate besarnya sampel ditentukan sebanyak 25 kali variabel independen. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel independen ($25 \times 2 = 50$). Oleh karena itu, dengan mengacu pada pendapat Roscoe dalam Ferdinand, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang responden.

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan metode sebagai berikut :

1. Interview yaitu mengadakan wawancara langsung baik dengan pimpinan maupun karyawan Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe.
2. Dokumentasi yaitu mencatat atau mengambil data yang telah didokumentasikan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe.
3. Kuesioner yaitu data yang diperoleh lewat penyebaran angket atau kuesioner kepada konsumen pengguna jasa Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe.

Metode analisis data yang dipergunakan adalah:

1. Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan penjelasan secara deskriptif Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe.
2. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji secara statistik Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten

Konawe. Metode analisis ini didasarkan pada hasil kuesioner variabel-variabel penelitian ini yang telah dikonversikan dengan klasifikasi jawaban dalam skala likert, yaitu: (1) sangat setuju dengan bobot 5, (2) setuju dengan bobot 4, (3) Netral dengan bobot 3, (4) tidak setuju dengan bobot 2, dan (5) sangat tidak setuju dengan bobot 1 (Sugiyono, 2011). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Program SPSS versi 20.

Adapun formula dari regresi linear berganda menurut Sugiyono, (2006) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel Terikat (dependent)
- a = Konstanta
- b_1, b_2 = Koefisien Regresi
- X_1, X_2 = Variabel Bebas (independent)
- e = eror

Untuk mengaplikasikan rumus tersebut dalam penelitian ini, maka dapat dikonversi menjadi:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Konsumen
- X1 = Kualitas Layanan
- X2 = Harga
- a = Konstanta
- b_1, \dots, b_2 = Koefisien Regresi
- e = eror

Untuk mengukur pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap pendapatan dipergunakan alat ukur berupa kuesioner dengan melampirkan 20 buah pernyataan yang terdiri dari 14 buah pernyataan variabel independen (kualitas layanan dan harga) dan 6 buah pernyataan variabel dependen (kepuasan konsumen). Kategori jawaban untuk pernyataan dengan menggunakan skala Likert yang kemudian dilakukan skoring untuk membuat kategori dari masing-masing variabel.

Hasil Dan Pembahasan

Untuk membuktikan hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini, digunakan metode regresi linear berganda dengan hasil analisis sebagai berikut:

Hasil Pengujian Model Regresi Secara Simultan

Variabel Bebas (X)	Koefisien Regresi (β)	t_{Hitung}	$t_{Signifikan}$	Keterangan
Kualitas Layanan (X_1)	0,376	2,711	0,009	Signifikan
Harga (X_2)	0,582	4,202	0,000	Signifikan
Konstanta (β_0) = 2,174 dengan t signifikan 0,096 R Square = 0,891 R = 0,944 F_{hitung} = 192,112 $F_{signifikan}$ = 0,000 Standar error = 1,904				N = 50 α = 0,05

Sumber :Data Primer Di Olah Tahun 2017

Berdasarkan hasil-hasil perhitungan seperti pada tabel 4.11. tersebut maka dapat dikemukakan penjelasan sebagai berikut :

1. Angka Konstanta (β_0) sebesar 2,174 dengan nilai signifikansi sebesar 0,096 yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$, maka dapat di interpretasikan bahwa secara statistika nilai konstanta (β_0) tersebut berbeda nyata dengan nol ($\beta_0=0$). Karena itu, nilai konstanta tersebut ($\beta_0 = 2,174$) dapat dimasukkan dalam model regresi.
2. Nilai F_{Hitung} sebesar 192,112 dan F_{tabel} sebesar 1,679 ($192,112 > 1,679$) dengan nilai signifikansi sebesar $F_{sig} = 0,000$ yang berarti bahwa ($F_{sig} < 0,05$), maka secara statistika variabel kualitas layanan (X_1) dan harga (X_2) secara simultan (bersama) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada taraf kepercayaan 95%.
3. Nilai $R^2(R-Square)$ sebesar 0,891 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh langsung variabel kualitas layanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah 89,1% yang artinya bahwa variabel kualitas layanan (X_1) dan harga (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang dilakukan oleh pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Sisanya sebesar 10,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini.
4. Nilai R (angka koefisien korelasi) sebesar 0,944 menunjukkan bahwa keeratan hubungan langsung antara variabel kualitas layanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 94,4%. Hubungan ini secara statistika tergolong sangat kuat, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiono (1999:216) bahwa hubungan yang tergolong sangat kuat sebesar 0,80-1,000. Oleh karena itu, model regresi yang dihasilkan dapat dikatakan sebagai model yang "Fit" atau dapat menjadi model penduga yang baik dalam menjelaskan pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Atas dasar ini, maka model regresi yang dihasilkan sebagai model penjelas pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = 2,174 + 0,376 X_1 + 0,582 X_2$$

Dimana :	Y	= Kepuasan Pelanggan	β_1	= 0,376
	X_1	= Kualitas Layanan	β_2	= 0,582
	X_2	= Harga	ε (standar error)	= 1,904
	β_0	= 2,174		

Hasil Pengujian Model Regresi Secara Parsial

Hasil analisis regresi pada tabel 4.11. di atas dapat di interpretasikan sebagai berikut:

1. Signifikansi pengaruh variabel kualitas layanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,711 dan T_{tabel} sebesar 1,679 ($2,711 > 1,679$) dengan nilai signifikansi sebesar $t_{sig} = 0,000$ yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai koefisien β_1 sebesar 0,376 secara statistika berbeda nyata dengan α yang ditetapkan sebesar 0,05. Karena itu variabel kualitas layanan (X_1) secara parsial berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan (Y). Atas dasar ini pula sehingga variabel kualitas layanan (X_1) dapat dimasukkan sebagai salah satu variabel penduga bagi kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe.
2. Signifikansi pengaruh variabel harga (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,202 dan T_{tabel} sebesar 1,679 ($4,202 > 1,679$) dengan nilai $t_{sig} = 0,000 < 0,05$. Hasil ini mengindikasikan bahwa nilai koefisien β_2 sebesar 0,582 secara statistika berbeda nyata dengan α yang ditetapkan sebesar 0,05. Karena itu variabel harga (X_2) secara parsial berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan (Y). Atas dasar ini pula sehingga variabel harga (X_2) dapat dimasukkan sebagai salah satu variabel penduga bagi kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah: kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Untuk membuktikan hipotesis ini menggunakan pengujian regresi secara simultan dengan menggunakan nilai F_{hitung} sebesar 192,112 dan F_{tabel} sebesar 1,679 ($192,112 > 1,679$) dengan nilai signifikansi sebesar $F_{sig} = 0,000$ yang berarti bahwa ($F_{sig} < 0,05$). Karena itu, secara keseluruhan atau secara bersama-sama variabel kualitas layanan (X_1) dan harga (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Atas dasar ini, maka hipotesis pertama yang diajukan sebelumnya dapat diterima karena terbukti kebenarannya.

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah: kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Untuk membuktikan hipotesis ini menggunakan pengujian regresi secara parsial dengan menggunakan t_{hitung} sebesar 2,711 dan T_{tabel} sebesar 1,679 ($2,711 > 1,679$) dengan nilai signifikansi sebesar $t_{sig} = 0,000$ yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Karena itu, secara parsial variabel kualitas layanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Atas dasar ini, maka hipotesis kedua yang diajukan sebelumnya dapat diterima karena terbukti kebenarannya.

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini adalah: harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Untuk membuktikan hipotesis ini menggunakan pengujian regresi secara parsial dengan menggunakan nilai t_{hitung} sebesar 4,202 dan T_{tabel} sebesar 1,679 ($4,202 > 1,679$) dengan nilai $t_{sig} = 0,000 < 0,05$. Karena itu, secara parsial variabel harga (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Atas dasar ini, maka hipotesis ketiga yang diajukan sebelumnya dapat diterima karena terbukti kebenarannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Fakta ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan dan semakin sesuai harga yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe.
2. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Fakta ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan memiliki kontribusi dalam peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin sesuai harga yang ditetapkan oleh perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. Fakta ini menunjukkan bahwa semakin sesuai harga yang ditetapkan oleh perusahaan memiliki kontribusi dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

Adi, R.F.A. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari

- Semarang). Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Alma, Buchari. 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Alfabeta, Bandung.
- Andreassen, T. W. 1994. *Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector*. International Journal of Public Sector Management, Vol. 7, No. 2, p.16-34.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Cronin, J. Joseph Jr. and Taylor, Stevent A. 1992. Measuring Service Quality : A Reexamination and Extention. Journal of Marketing. 46 July pp. 55 – 68.
- Gronroos, Cristian. 1994. The Marketing Strategy Countainuum : Toward A Marketing Concept for the 1990's. Management Decision 29 (1) : 7 – 3.
- Henry Faizal Noor. 2007. Ekonomi Manajerial. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. Marketing in Venus. Cetakan Keenam, Mark Plus & Co, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan*. Kumaini, Ayatullah. 2004. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Membeli di KOPMA UIN Malang*. Skripsi, Fakultas Ekonomi, UIN Malang
- Gaspersz, Vincent. 2005. And Continual Quality Improvement. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10, h. 153- 165
- Wiyasha IBM. 2010. Akuntansi Perhotelan. Penerapan Uniform System of Accounts for The Lodging Industri. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Yamit, Z. 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Penerbit Ekonosia, Yogyakarta.
- Yusli Fadlika R. dan Harti. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wisata Kolam Renang Teuku Umar Bojonegoro (Studi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya). Jurnal. Jurusan Pend. Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Zeithaml, V. A. Bitner, Mary Jo. 1996. Services Marketing. 1 st Edition. McGrawHill, New York.