

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menyajikan hasil penelitian setelah semua data – data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul. Berdasarkan teori yang ada, penulis akan menganalisis data yang telah dikumpulkan tersebut sesuai dengan pokok permasalahan dan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab dua. Hasil pengolahan data merupakan informasi yang digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau tidak.

4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini meliputi karakteristik responden dan analisis jawaban responden terhadap variabel penelitian.

4.1.1 Analisis Deskripsi Identitas Responden

Identitas responden digunakan untuk memberi gambaran tamu yang pernah menginap di Hotel Neo Malioboro yang menjadi objek penelitian, apakah dengan identitas yang berbeda beda mempunyai penilaian yang sama atau tidak.

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 96 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin di tunjukan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	38	39,58
Perempuan	58	60,42
Jumlah	96	100

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan responden laki-laki sebanyak 38 orang atau 39,58% dan responden perempuan sebanyak 58 orang atau 60,42%.

2. Identitas responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 96 responden diperoleh data tentang tingkat usia responden. Identitas responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 17	5	5,2
18 – 28	65	67,7
29 – 39	16	16,7
40 – 49	8	8,3
>50	2	2,1
Jumlah	96	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa 5,2 % responden berumur < 17 tahun, 67,7 % responden berumur 18-28 tahun, 16,7 % responden berumur 29-39 tahun, 8,3 % responden berumur 40-49 tahun dan 2,1 % responden berumur > 50 tahun. Hal ini menunjukkan

bahwa pelanggan terbesar dari Hotel Neo Malioboro berusia 18-28 tahun.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 96 responden diperoleh data tentang tingkat pendidikan terakhir. Identitas berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA/ Sederajat	44	45,8
Diploma (D1-D3)	12	12,5
S1	24	25
S2	7	7,3
S3	9	9,4
Lain-lain	0	0,0
Jumlah	96	100

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa 45,8 % responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA, 12,5 % responden memiliki tingkat pendidikan terakhir Diploma, 25 % responden memiliki tingkat pendidikan terakhir S1, 7,3 % responden memiliki tingkat pendidikan terakhir S2, 9,4 % responden memiliki tingkat pendidikan terakhir S3. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tamu Hotel Neo Malioboro memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA.

4. Identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 96 responden diperoleh data tentang pekerjaan responden. Identitas tentang jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/ Mahasiswa	52	54,17
Pegawai Negeri	14	14,58
Pegawai Swasta	15	15,62
Wiraswasta	11	11,46
Lain-Lain	4	4,17
Jumlah	96	100

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa 54,17 % responden memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa, 14,58 % responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri, 15,62 % responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, 11,46 % responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, sisanya 4,17 % responden memiliki pekerjaan lain - lain. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan Hotel Neo Malioboro memiliki pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa.

5. Identitas Responden Berdasarkan Sumber Informasi

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 96 responden diperoleh data tentang sumber informasi. Identitas berdasarkan sumber informasi responden dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sumber Informasi	Jumlah	Persentase (%)
Teman atau Keluarga	29	30.22
Rekomendasi Tempat Kerja	11	11.46
Surat Kabar Elektronik	6	6.25
Surat Kabar	8	8.33
Iklan	2	2.08
Sosial media	32	33.33
Lain-Lain	8	8.33
Jumlah	96	100

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa 30,22 % responden mendapatkan informasi melalui Teman / keluarga, 11,46 % responden mendapatkan informasi melalui rekomendasi tempat kerja ,6,25 % responden mendapatkan informasi melalui surat kabar , 8,33 % responden mendapatkan informasi melalui surat kabar elektronik, 2,08 % responden mendapatkan informasi melalui iklan, 33,33 % responden mendapatkan informasi melalui sosial media (Instagram, Facebook, Line, WA, dll), sisanya 8,33 % responden mendapatkan informasi melalui lain - lain. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan Hotel Neo Malioboro mendapatkan informasi melalui sosial media (Instagram, Facebook, Line, WA, dll).

4.1.2 Analisis Deskriptif Per-Atribut

Besarnya interval penilaian sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{(\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah})}{\text{Banyaknya kelas}} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8$$

Dari perhitungan tersebut, interval nilai untuk penghitungan rata – rata skor setiap pertanyaan ditentukan sebagai berikut :

1. Nilai yang berada diantara 1.0 – 1.8 dinyatakan sangat tidak baik
2. Nilai yang berada diantara 1.81 – 2.60 dinyatakan tidak baik
3. Nilai yang berada diantara 2.61 – 3.40 dinyatakan sedang
4. Nilai yang berada diantara 3.41 – 4.20 dinyatakan baik
5. Nilai yang berada diantara 4.21 – 5.00 dinyatakan sangat baik

1. Layanan Produk (Harapan)

Hasil penilaian responden terhadap variabel terhadap layanan produk sebagai berikut:

Tabel 4.6**Analisis Statistik Deskriptif Layanan Produk (Harapan)**

No	Pertanyaan	Nilai rata-rata	Kriteria
1	Seharusnya hotel memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, dan tertata dengan baik	4.85	Sangat baik
2	Seharusnya hotel memiliki restaurant yang nyaman dan menu yang bervariasi	4.72	Sangat baik
3	Seharusnya hotel memiliki sarana olahraga yang lengkap dan nyaman	4.55	Sangat baik
4	Seharusnya hotel memiliki interior lobby hotel yang lengkap dan nyaman,	4.72	Sangat baik
5	Seharusnya hotel memiliki tempat parkir yang aman dan luas	4.77	Sangat baik
6	Seharusnya bangunan hotel kokoh dan terawat baik	4.76	Sangat baik
7	Seharusnya hotel memiliki taman yang terletak di dalam atau diluar bangunan	4.71	Sangat baik
	Nilai rata-rata	4.73	Sangat baik

Tabel 4.6 menunjukkan nilai harapan dari layanan produk dengan nilai rata-rata 4.73. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa responden memberikan penilaian Sangat Baik pada seluruh item pertanyaan. Penilaian tertinggi terdapat pada item pertanyaan yaitu Seharusnya hotel memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, dan tertata dengan baik dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.85 dan penilaian terendah terdapat pada item

pertanyaan yaitu Seharusnya hotel memiliki taman yang terletak di dalam atau diluar bangunan dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.71.

2. Layanan Pengiriman (Harapan)

Hasil penilaian responden variabel layanan pengiriman sebagai berikut:

Tabel 4.7

Analisis Statistik Deskriptif Layanan Pengiriman (Harapan)

No	Pertanyaan	Nilai rata-rata	Kriteria
1	Karyawan hotel seharusnya memberikan kemudahan pada saat pemesanan	4.74	Sangat baik
2	Karyawan hotel seharusnya teliti pada saat pemesanan, check-in/check-out tanpa ada kesalahan	4.73	Sangat baik
3	Karyawan hotel seharusnya ramah pada saat pemesanan, check-in dan check-out	4.8	Sangat baik
4	Karyawan hotel seharusnya melayani dengan cepat pada saat pemesanan, check-in/check-out	4.7	Sangat baik
5	Karyawan hotel seharusnya melayani pelanggan dengan penuh perhatian	4.71	Sangat baik
6	Karyawan hotel seharusnya mampu berkomunikasi dengan Baik	4.90	Sangat baik
7	Karyawan hotel seharusnya sopan pada saat melakukan pelayanan	4.85	Sangat baik
Nilai rata-rata		4.77	Sangat baik

Tabel 4.7 menunjukkan nilai harapan dari layanan pengiriman dengan nilai rata-rata 4.77. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa responden memberikan penilaian Sangat Baik pada seluruh item pertanyaan. Penilaian tertinggi terdapat pada item pertanyaan yaitu Karyawan hotel seharusnya mampu berkomunikasi dengan baik dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.90 dan penilaian terendah terdapat pada item pertanyaan yaitu Karyawan hotel seharusnya melayani dengan cepat pada saat pemesanan, check-in/check-out dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.70.

3. Layanan Lingkungan Hidup (Harapan)

Hasil penilaian responden terhadap variabel terhadap layanan lingkungan hidup sebagai berikut:

Tabel 4.8

Analisis Statistik Deskriptif Layanan Lingkungan Hidup (Harapan)

No	Pertanyaan	Nilai rata-rata	Kriteria
1	Seharusnya hotel memiliki kamar yang bersih	4.80	Sangat baik
2	Seharusnya hotel memiliki taman yang terpelihara, bersih, dan rapi	4.69	Sangat baik
3	Seharusnya keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba, dan lain sebagainya).	4.73	Sangat baik
4	Karyawan hotel seharusnya melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar-kamar dan koridor.	4.72	Sangat baik
5	Karyawan hotel seharusnya melakukan kebersihan, kerapian, keindahan semua publik area hotel (sarana olah raga, restoran, lobby, tempat parkir dan taman	4.76	Sangat baik
6	Seharusnya hotel mennciptakan suasana tinggal yang nyaman menyenangkan dan aman, sehat, bagi para tamu.	4.72	Sangat baik
Nilai rata-rata		4.74	Sangat baik

Tabel 4.8 menunjukkan nilai harapan dari layanan lingkungan hidup dengan nilai rata-rata 4.74. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa responden memberikan penilaian Sangat Baik pada seluruh item pertanyaan. Penilaian tertinggi terdapat pada item pertanyaan yaitu Seharusnya hotel memiliki kamar

yang bersih dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.80 dan penilaian terendah terdapat pada item pertanyaan yaitu Seharusnya hotel memiliki taman yang terpelihara, bersih, dan rapi dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.69.

4. Layanan Produk (Kinerja)

Hasil penilaian responden terhadap variabel terhadap layanan produk sebagai berikut:

Tabel 4.9
Analisis Statistik Deskriptif Layanan Produk (Kinerja)

No	Pertanyaan	Nilai rata-rata	Kriteria
1	Seharusnya hotel memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, dan tertata dengan baik	4.74	Sangat baik
2	Seharusnya hotel memiliki restaurant yang nyaman dan menu yang bervariasi	4.60	Sangat baik
3	Seharusnya hotel memiliki sarana olahraga yang lengkap dan nyaman	4.61	Sangat baik
4	Seharusnya hotel memiliki interior lobby hotel yang lengkap dan nyaman,	4.58	Sangat baik
5	Seharusnya hotel memiliki tempat parkir yang aman dan luas	4.55	Sangat baik
6	Seharusnya bangunan hotel kokoh dan terawat baik	4.67	Sangat baik
7	Seharusnya hotel memiliki taman yang terletak di dalam atau diluar bangunan	4.59	Sangat baik
Nilai rata-rata		4.62	Sangat baik

Tabel 4.9 menunjukkan nilai kinerja dari layanan produk dengan nilai rata-rata 4.62. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa responden memberikan penilaian Sangat Baik pada seluruh item pertanyaan. Penilaian tertinggi terdapat pada item pertanyaan yaitu Seharusnya hotel memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, dan tertata dengan baik dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.74 dan penilaian terendah terdapat pada item pertanyaan yaitu Seharusnya hotel memiliki tempat parkir yang aman dan luas dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.55.

5. Layanan Pengiriman (Kinerja)

Hasil penilaian responden variabel layanan pengiriman sebagai berikut:

Tabel 4.10**Analisis Statistik Deskriptif Layanan Pengiriman (Kinerja)**

No	Pertanyaan	Nilai rata-rata	Kriteria
1	Karyawan hotel seharusnya memberikan kemudahan pada saat pemesanan	4.61	Sangat baik
2	Karyawan hotel seharusnya teliti pada saat pemesanan, check-in/check-out tanpa ada kesalahan	4.60	Sangat baik
3	Karyawan hotel seharusnya ramah pada saat pemesanan, check-in dan check-out	4.60	Sangat baik
4	Karyawan hotel seharusnya melayani dengan cepat pada saat pemesanan, check-in/check-out	4.59	Sangat baik
5	Karyawan hotel seharusnya melayani pelanggan dengan penuh perhatian	4.66	Sangat baik
6	Karyawan hotel seharusnya mampu berkomunikasi dengan Baik	4.76	Sangat baik
7	Karyawan hotel seharusnya sopan pada saat melakukan pelayanan	4.67	Sangat baik
	Nilai rata-rata	4.64	Sangat baik

Tabel 4.10 menunjukkan nilai kinerja dari layanan pengiriman dengan nilai rata-rata 4.64. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa responden memberikan penilaian Sangat Baik pada seluruh item pertanyaan. Penilaian tertinggi terdapat pada item pertanyaan yaitu Karyawan hotel seharusnya mampu berkomunikasi dengan baik dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.76 dan

penilaian terendah terdapat pada item pertanyaan yaitu Karyawan hotel seharusnya melayani dengan cepat pada saat pemesanan, check-in/check-out dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.59.

6. Layanan Lingkungan Hidup (Kinerja)

Hasil penilaian responden terhadap variabel terhadap layanan lingkungan hidup sebagai berikut:

Tabel 4.11
Analisis Statistik Deskriptif Layanan Lingkungan Hidup (Kinerja)

No	Pertanyaan	Nilai rata-rata	Kriteria
1	Seharusnya hotel memiliki kamar yang bersih	4.67	Sangat baik
2	Seharusnya hotel memiliki taman yang terpelihara, bersih, dan rapi	4.63	Sangat baik
3	Seharusnya keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba, dan lain sebagainya).	4.71	Sangat baik
4	Karyawan hotel seharusnya melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar-kamar dan koridor.	4.56	Sangat baik
5	Karyawan hotel seharusnya melakukan kebersihan, kerapian, keindahan semua publik area hotel (sarana olah raga, restoran, lobby, tempat parkir dan taman	4.64	Sangat baik
6	Seharusnya hotel menciptakan suasana tinggal yang nyaman menyenangkan dan aman, sehat, bagi para tamu.	4.66	Sangat baik
Nilai rata-rata		4.70	Sangat baik

Tabel 4.11 menunjukkan nilai kinerja dari layanan lingkungan hidup dengan nilai rata-rata 4.70. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa responden memberikan penilaian Sangat Baik pada seluruh item pertanyaan. Penilaian tertinggi terdapat pada item pertanyaan yaitu Seharusnya keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba, dan lain sebagainya) dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.71 dan penilaian terendah terdapat pada item pertanyaan yaitu Seharusnya hotel memiliki taman yang terpelihara, bersih, dan rapi dimana nilai rata-ratanya yaitu 4.63.

4.2 Pengujian Kualitas Data

Dalam pengujian kualitas data, penguji menggunakan uji validitas dan reliabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan mempunyai kekuatan validitas, tidak dapat dipisahkan dari dua prinsip validitas yaitu unsur ketepatan dan unsur ketelitian. Validitas dalam konteks ini mensyaratkan alat ukur harus mampu mengukur perbedaan yang benar – benar terjadi pada obyek yang diukur. Alat ukur harus sensitif terhadap seluruh perbedaan yang ada pada variabel dan perubahan kemungkinan terjadi pada variabel (Sekaran, 2006).

Terdapat beberapa cara untuk menguji validitas yaitu analisis korelasional (correlational analysis), analisis faktor (factor analysis), dan multikarakter (Sekaran, 2006). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan uji validitas analisis korelasional yaitu analisis korelasi bivariate Pearson, dihitung dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.0. item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan responden sebanyak 96 di peroleh r_{tabel} sebesar 0,201 dengan sig. 0,05. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.11 dan 4.12

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Harapan

Variabel	Item	Koefisiensi Korelasi	Nilai Kritis	Keterangan
Layanan Produk	A1	0,547	0,201	Valid
	A2	0,506	0,201	Valid
	A3	0,570	0,201	Valid
	A4	0,531	0,201	Valid
	A5	0,455	0,201	Valid
	A6	0,496	0,201	Valid
	A7	0,674	0,201	Valid
Layanan Pengiriman	B1	0,431	0,201	Valid
	B2	0,541	0,201	Valid
	B3	0,531	0,201	Valid
	B4	0,541	0,201	Valid
	B5	0,561	0,201	Valid
	B6	0,493	0,201	Valid
	B7	0,613	0,201	Valid
Layanan Lingkungan Hidup	C1	0,606	0,201	Valid
	C2	0,613	0,201	Valid
	C3	0,513	0,201	Valid
	C4	0,553	0,201	Valid
	C5	0,559	0,201	Valid
	C6	0,676	0,201	Valid

Dari tabel 4.11 diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari $r_{\text{tabel}} = 0,201$, sehingga semua indikator tersebut valid.

Tabel 4.12

Hasil Uji Validitas Kinerja

Variabel	Item	Koefisiensi Korelasi	Nilai Kritis	Keterangan
Layanan Produk	A1	0,742	0,201	Valid
	A2	0,632	0,201	Valid
	A3	0,611789	0,201	Valid
	A4	0,611	0,201	Valid
	A5	0,719	0,201	Valid
	A6	0,611	0,201	Valid
	A7	0,742	0,201	Valid
Layanan Pengiriman	B1	0,742	0,201	Valid
	B2	0,634	0,201	Valid
	B3	0,789	0,201	Valid
	B4	0,611	0,201	Valid
	B5	0,719	0,201	Valid
	B6	0,611	0,201	Valid
	B7	0,742	0,201	Valid
Layanan Lingkungan Hidup	C1	0,742	0,201	Valid
	C2	0,719	0,201	Valid
	C3	0,732	0,201	Valid
	C4	0,776	0,201	Valid
	C5	0,779	0,201	Valid
	C6	0,762	0,201	Valid

Dari tabel 4.12 diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari $r_{tabel} = 0,201$, sehingga semua indikator tersebut valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diajukan untuk mengetahui apakah pengukuran telah terbebas dari kesalahan (error) sehingga memberikan hasil pengukuran yang konsisten pada kondisi yang berbeda dan pada masing – masing butir dalam instrumen. Reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan item total correlation dan Cronbach's α yang mencerminkan konsisten internal alat ukur (Sekaran, 2006).

Nilai Cronbach's α dikatakan reliabel ketika nilai koefisien lebih besar atau sama dengan 0,6 (Ghozali, 2005, hlm. 42). Hasil uji reliabilitas disajikan dalam tabel 4.13 dan tabel 4.14.

Tabel 4.13

Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Variabel	Alpa Crobach	Nilai Kritis	Keterangan
Layanan Produk	0,732	0,6	Reliabel
Layanan Pengiriman	0,733	0,6	Reliabel
Layanan Lingkungan Hidup	0,731	0,6	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh koefisiensi keseluruhan lebih besar dari nilai kritisnya yaitu sebesar 0,6 sehingga seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel 4.14

Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Variabel	Alpa Crobach	Nilai Kritis	Keterangan
Layanan produk	0,775	0,6	Reliabel
Layanan Pengiriman	0,775	0,6	Reliabel
Layanan Lingkungagn Hidup	0,776	0,6	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh koefisiensi keseluruhan lebih besar dari nilai kritisnya yaitu sebesar 0,6 sehingga seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

4.3 Analisis Regresi Liner Berganda

Untuk mempermudah perhitungan regresi dari data yang cukup banyak maka dalam penelitian ini diselesaikan dengan bantuan perangkat lunak komputer program SPSS versi 16.0.

4.3.1 Model Persamaan Regresi Liner Berganda

Hasil pengujian terhadap model regresi berganda terhadap pada Hotel Neo Malioboro dapat dilihat pada tabel 4.10

Tabel 4.15**Hasil Regresi**

Variabel Independen	Koefisiensi Regresi	Sig-t (p-value)	Korelasi Parsial (r)	Koefisiensi Korelasi Parsial (r ²)
Layanan Produk	0,197	0,065	0,191	0,036
Layanan Pengiriman	0,447	0,000	0,378	0,143
Layanan Lingkungan Hidup	0,211	0,064	0,192	0,037
F hitung	51,912			
Sig-F	0,000			
Adjusted R ²	0,617			

Pada penelitian ini digunakan model persamaan regresi liner berganda sebagai berikut:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dengan memperhatikan model regresi dan hasil regresi liner berganda maka didapat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,197X_1 + 0,447X_2 + 0,211X_3$$

Berdasarkan berbagai parameter dalam persamaan regresi tersebut maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

1. Koefisien Layanan Produk

Layanan Produk (X₁) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,197. Hal ini berarti apabila layanan produk meningkat satu-satuan maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,197 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

2. Koefisien Layanan Pengiriman

Layanan Pengiriman (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,447. Hal ini berarti apabila layanan pengiriman meningkat satu-satuan maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,447 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

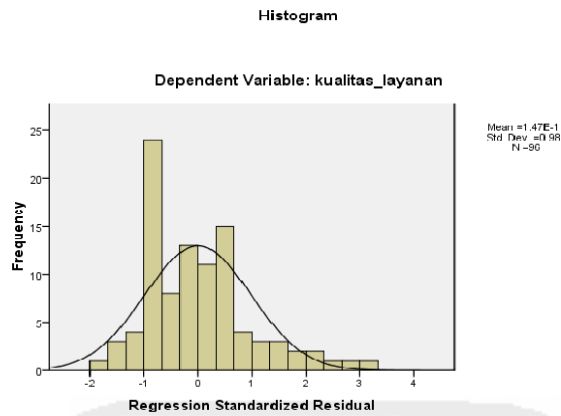
3. Koefisiensi Layanan Lingkungan Hidup

Layanan Lingkungan Hidup (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,211. Hal ini berarti apabila layanan lingkungan hidup meningkat satu-satuan maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,211 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas Residual

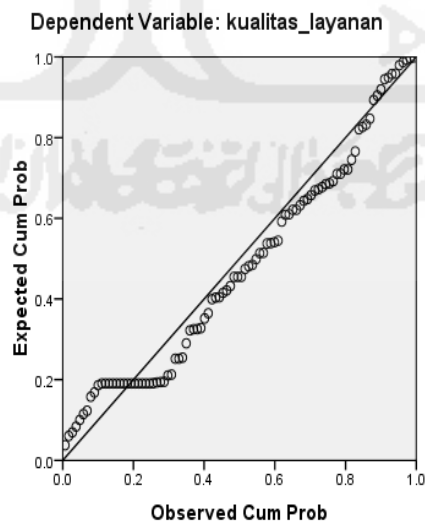
Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan kurva normal yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel residual mempunyai distribusi normal, seperti diketahui uji t dan uji F mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada gambar 4.3, sebagai berikut:



Gambar 4.3
Hasil Pengujian Normalitas

Dari gambar 4.3 dapat diketahui bahwa data menyebar merata cenderung mengikuti kurva normal. Dapat disimpulkan bahwa model regresi linier telah menggunakan data distribusi normal. Demikian juga output Normal P-P Plot berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.4
Hasil P-P Plot

2. Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat diketahui dari nilai VIF untuk masing-masing indikator. Persyaratan untuk dapat dikatakan terbebas dari multikolinier adalah nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model tidak terkena gejala multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas ditunjukkan pada tabel 4.16, sebagai berikut:

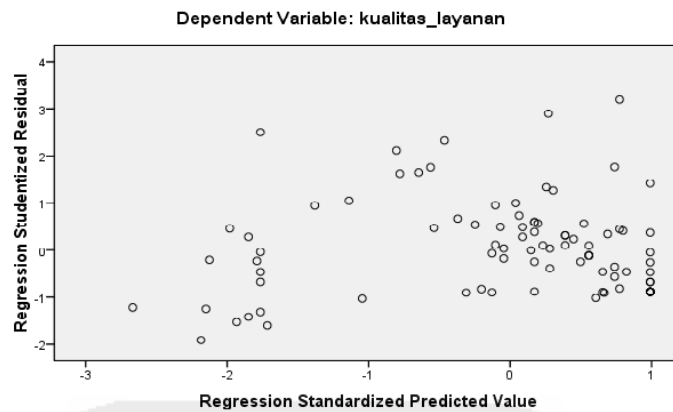
Tabel 4.16
Asumsi Klasik Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
Layanan produk	0,363	2,754
Layanan Pengiriman	0,311	3,217
Layanan Lingkungan Hidup	0,319	3,132

Berdasarkan tabel 4.16 nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10. Dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengandung gejala multikolinieritas.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Analisis asumsi klasik pada uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan scatter plot nilai residual variabel dependen. Pengambilan kesimpulan diketahui dari memperhatikan sebaran plot. Jika sebaran tidak mengumpul pada satu sudut maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas, sehingga data dikatakan homogen. Hasil pengujian heteroskedastisitas ditunjukkan pada gambar 4.5, sebagai berikut:



Gambar 4.5

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.5 terlihat data residual berupa titik-titik menyebar secara acak dengan demikian dapat disimpulkan model regresi yang diajukan dalam penelitian ini tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas.

4.3.3 Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis Untuk Regresi Secara Serentak

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara serentak variabel layanan produk, layanan pengiriman, layanan lingkungan hidup terhadap kualitas layanan pada Hotel Neo Malioboro. Pengujian dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan tingkat signifikansi 5%. Adapun prosedur pengujian hipotesis, sebagai berikut:

- Formulasi hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Artinya variabel bebas (X) tidak bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terkait (Y).

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$$

Artinya variabel bebas (X) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terkait (Y).

- Uji statistik yang digunakan adalah uji F.
- Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5 persen sehingga nilai sig-f sebesar 0,000.
- Kesimpulan

Ho diterima apabila p value (sig f) > 0,05

Ho ditolak apabila p value (sig f) ≤ 0,05

Berdasarkan tabel 4.10 di ketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 51,912 dengan p value sebesar 0,000. Pada tingkat signifikansi 5% maka hasil tersebut signifikan karena nilai p value $0,000 < 0,05$, maka Ho ditolak. Hal ini menunjukkan variabel layanan produk, layanan pengiriman dan layanan lingkungan hidup berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan.

2. Uji Hipotesis secara Parsial

Uji secara parsial untuk membuktikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait digunakan uji t. Dengan membandingkan p value (sig-t) dengan taraf signifikansi 5%, dapat digunakan untuk menyimpulkan menolak atau menerima hipotesis.

- Formulasi hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Artinya variabel bebas (X) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terkait (Y).

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$$

Artinya variabel bebas (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terkait (Y).

- Uji statistik yang digunakan adalah uji t.
- Kesimpulan

Ho diterima apabila p value $> 0,05$

Ho ditolak apabila p value $< 0,05$

a. Pengujian variabel Layanan Produk (X_1)

Berdasarkan tabel 4.15 variabel layanan produk diperoleh p value sebesar 0,065. Oleh karena itu nilai sig t ($0,065$) $> 0,05$, maka dapat disimpulkan Ho di terima berarti layanan produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dari uji korelasi parsial di dapat nilai untuk layanan produk sebesar 0,191. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan produk berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dan pengaruh layanan produk terhadap kualitas layanan secara keseluruhan sebesar 0,191 atau 19,1%.

b. Pengujian variabel Layanan Pengiriman (X_2)

Berdasarkan tabel 4.15 variabel layanan lingkungan hidup di peroleh p-value sebesar 0,000. Oleh karena itu nilai sig t ($0,000$) $< 0,05$, maka dapat disimpul Ho ditolak yang berarti layanan pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Dari uji korelasi parsial di dapat nilai untuk layanan pengiriman sebesar 0,378. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi layanan pengiriman, maka semakin tinggi kualitas layanannya secara keseluruhan dan pengaruh

layanan pengiriman terhadap kualitas layanan secara keseluruhan sebesar 0,378 atau 37,8%.

c. Pengujian variabel Layanan Lingkungan hidup (X_3)

Berdasarkan tabel 4.15 variabel layanan lingkungan hidup diperoleh p-value (0,064) , oleh karena itu nilai sig t (0,064) > 0,05, maka dapat disimpulkan H_0 diterima yang berarti layanan lingkungan hidup tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dari uji korelasi parsial di dapat nilai sebesar 0,192. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan lingkungan hidup berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dan pengaruh layanan lingkungan hidup terhadap kualitas layanan secara keseluruhan sebesar 0,192 atau 19,2%.

4.3.4 Analisis Koefisiensi Determinasi Ganda

Dalam analisis regresi terdapat koefisien determinasi berganda yang digunakan sebagai ukuran untuk menyatakan kecocokan garis regresi yang diperoleh, semakin besar nilai R^2 (R square), maka semakin kuat kemampuan model regresi yang diperoleh untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya. Kemampuan garis regresi yang diperoleh untuk menjelaskan variasi yang terjadi pada Y ditunjukkan pada besarnya koefisien R^2 . Apabila ingin melihat pengaruh penambahan suatu perubah kedalam suatu persamaan regresi, maka lebih baik melihat pengaruhnya terhadap *Adjusted R Square* daripada hanya melihat *R square*-nya (Rietveld dan Sunaryanto, 1994). Pada tabel 4.15 koefisien *Adjusted R Square* sebesar 0,617 maka dapat diartikan bahwa 61,7% kualitas layanan dipengaruhi oleh Layanan Produk, Layanan Pengiriman, Layanan

Lingkungan Hidup. Sedangkan sisanya sebesar 38,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

4.3.5 Analisis Korelasi Koefisien Determinasi Parsial

Untuk mengetahui faktor layanan produk, layanan pengiriman dan layanan lingkungan hidup digunakan bobot pengaruh yang ditunjukkan dengan koefisien determinasi parsial. Hasil koefisien determinasi parsial (r^2) terbesar ditunjukkan oleh variabel layanan pengiriman (X_2) sebesar 0,143 atau 14,3 %. Dengan demikian variabel layanan pengiriman mempunyai pengaruh paling besar terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

4.4 Pembahasan dan Implikasi

Hasil analisis regresi linear berganda pada persamaan menunjukkan bahwa layanan produk berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, layanan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, layanan lingkungan hidup berpengaruh positif tetapi tidak signifikan.

Hasil penelitian ini tidak terlalu sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dennis A. et al. (2013) yang meneliti tentang “*Measuring service quality in mid-scale hotels*”. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel independen berupa layanan produk, layanan pengiriman dan layanan lingkungan hidup dan variabel dependen berupa kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang tepat yang dimanfaatkan secara efektif untuk mengukur kualitas layanan dalam hotel skala menengah. Penelitian ini dilakukan kepada tamu hotel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan produk dan layanan lingkungan hidup mempunyai

pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Sedangkan dalam penelitian ini, layanan produk dan layanan lingkungan hidup mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel layanan pengiriman terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena Hotel Neo Malioboro mampu memberikan kemudahan pada saat pemesanan, adanya check-in/check-out tanpa kesalahan, karyawan hotel yang ramah, penuh perhatian, dan sopan.

Pada variabel layanan produk menunjukkan adanya pengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena Hotel Neo Malioboro kurang memaksimalkan beberapa fasilitas fisik seperti interior kamar, restoran, sarana olahraga, lobby hotel, tempat parkir, dan taman yang ada di hotel.