

BAB V

PEMBAHASAN

5.1. Analisis Korelasi Regresi

5.1.1. Pengaruh Proses Pemesanan terhadap Kualitas Layanan Hotel Unisi

Proses pemesanan menjadi hal penting dalam kualitas layanan hotel. Hal ini selaras dengan pengertian *order processing* sendiri bahwa proses pemesanan adalah proses pertukaran informasi, komunikasi, transmisi data, pemrosesan data, dan dokumentasi impor/ ekspor. *Order processing* melibatkan keseluruhan aspek pengelolaan persyaratan pelanggan yang meliputi tanda terima, pengiriman, penagihan, dan pengumpulan pesanan awal. Maka dari itu, proses pemesanan dapat menunjang kualitas layanan yang diberikan pada sebuah hotel. Hal tersebut juga tergambar pada hasil jawaban penelitian ini, dimana responden menyetujui bahwa proses pemesanan pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta memiliki pengaruh terhadap kualitas Layanan pada hotel.

Pengaruh proses pemesanan terhadap kualitas layanan dijelaskan dalam hasil uji regresi linear berganda. Pada bagian uji pasial (uji t) proses pemesanan terhadap kualitas layanan diperoleh nilai nilai t_{hitung} sebesar 3,463 dan nilai signifikansi 0.001. Dengan nilai t_{hitung} ($3,463$) > t_{tabel} ($2,026$) dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka artinya H_1 diterima yaitu proses pemesanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Sedangkan pada uji koefisien korelasi atau hubungan yang dimiliki antara proses pemesanan dengan kualitas layanan pada Tabel 4.18 nilai *pearson correlation* sebesar 0,445 yang dikategorikan agak rendah.

Keputusan tersebut juga didukung dengan hasil persamaan regresi yang diperoleh yaitu $Y = 1,593 + 0,410X_1 + 0,439X_2$. Hasil persamaan regresi tersebut

variabel proses pemesanan (X_1) memiliki nilai pengaruh sebesar positif 0,410. Artinya variabel proses pemesanan memiliki arah hubungan yang positif terhadap variabel kualitas layanan, sehingga apabila variabel proses pemesanan meningkat jika proses pemesanan tersebut dilakukan inovasi atau perbaikan dengan variabel transportasi tetap, maka nilai variabel kualitas layanan (Y) akan meningkat.

Pada hasil uji simultan (uji F) dalam Tabel 4.16 diperoleh nilai F hitung sebesar 12,860 yang artinya proses pemesanan dengan variabel lainya (transportasi) secara simultan atau bersama – sama memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan regresi linear berganda diketahui bahwa variabel proses pemesanan berpengaruh positif terhadap variabel kualitas layanan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta, hal tersebut menjelaskan bahwa karyawan hotel merespon pelayanan pelanggan dengan tanggap, melayani pelanggan dengan efektif dan efisien, dan memulai komunikasi dengan mengucapkan salam memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama terbukti diterima bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari proses pemesanan terhadap kualitas layanan pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

5.1.2. Pengaruh Transportasi terhadap Kualitas Layanan pada Hotel Unisi

Pengaruh transportasi terhadap kualitas layanan terdapat dalam hasil uji regresi linear berganda. Pada bagian uji parsial (uji t) transportasi terhadap kualitas layanan diperoleh nilai nilai t_{hitung} sebesar 3,650 dan nilai signifikansi 0.001. Dengan nilai t_{hitung} (3,650) > t_{tabel} (2,026) dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05 maka artinya H_1 diterima yaitu transportasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Sedangkan pada uji koefisien korelasi atau hubungan yang dimiliki antara transportasi dengan kualitas layanan pada Tabel 4.18 nilai *pearson correlation* sebesar 0,468 yang dikategorikan agak rendah.

Keputusan hipotesis tersebut juga didukung dengan hasil persamaan regresi yang diperoleh yaitu $Y = 1,593 + 0,410X_1 + 0,439X_2$. Hasil persamaan regresi

tersebut variabel transportasi (X_2) memiliki nilai pengaruh sebesar positif 0,439. Artinya variabel transportasi memiliki arah hubungan yang positif terhadap variabel kualitas layanan, sehingga apabila variabel transportasi meningkat dengan dilakukan inovasi atau perbaikan dengan variabel proses pemesanan tetap, maka nilai variabel kualitas layanan (Y) akan meningkat.

Pada hasil uji simultan (uji F) dalam Tabel 4.16 diperoleh nilai F hitung sebesar 12,860 yang artinya variabel transportasi dengan variabel lainnya (proses pemesanan) secara simultan atau bersama – sama memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan regresi linear berganda diketahui bahwa variabel transportasi berpengaruh positif terhadap variabel kualitas layanan di Sofyan inn Hotel Unisi, hal tersebut menjelaskan bahwa fasilitas antar jemput yang bersih dan nyaman, informasi restoran halal, dan mengingatkan ibadah saat sudah memasuki waktu sholat memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama terbukti diterima bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari transportasi terhadap kualitas layanan pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

5.1.3. Pengaruh Proses Pemesanan dan Transportasi terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil output pada Tabel 4.14 pada pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya, variabel proses pemesanan dan transportasi secara bersama – sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal tersebut dibuktikan dengan uji lain pada uji F dalam Tabel 4.16 nilai F hitung sebesar 12,860. Dengan nilai F hitung ($12,860 > F$ tabel (3,24)), maka artinya variabel proses pemesanan dan variabel transportasi secara simultan atau bersama – sama memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan.

5.2. Analisis SWOT Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta

Berikut ini merupakan hasil analisis SWOT sebagai berikut :

Tabel 4.19. Analisis SWOT Sofyan Inn Hotel Unisi

STRENGTH	WEAKNESS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi yang strategis berada di daerah wisatawan 2. Lebih dipercaya & memiliki nilai kredibilitas yang tinggi karena sudah bersertifikasi syariah oleh Majelis Ulama Indonesia 3. Bekerja sama dengan pihak travel agency & online travel agency 4. Memiliki fasilitas yang memadai 5. Layanan pemesanan kamar sudah terkomputerisasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas transport yang berbayar 2. Tempat parkir yang kurang luas 3. Lobby hotel yang terlalu sempit
OPPORTUNITIES	THREATS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih sedikit jumlah hotel pesaing berstandar syariah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Banyak pesaing hotel konvensional disekitarnya

Dalam segi kekuatan yang dimiliki Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta dapat menembus pasar wisatawan Indonesia khususnya penduduk muslim dikarenakan Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta terletak di Jalan Pasar Kembang No. 42, Gedong Tengen, Yogyakarta dimana lokasi tersebut sangat dekat dengan obyek wisata seperti Malioboro, Keraton Yogyakarta, Alun – Alun Utara Yogyakarta, dan lainnya. Selain itu Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta juga telah bersertifikasi Syariah oleh Majelis Ulama Indonesia sehingga lebih dapat dipercaya dan memiliki nilai kredibilitas dalam kegiatan operasional dengan ketentuan syariat Islam. Kemudian pihak hotel juga memiliki fasilitas yang memadai berupa 2 tipe kamar, restoran, musholla, lahan parkir, kendaraan transportasi, dan lainnya serta layanan pemesanan kamar yang sudah terkomputerisasi sehingga mengurangi resiko kesalahan informasi.

Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta juga terdapat beberapa kelemahan yaitu yang pertama hotel memiliki kendaraan transportasi namun apabila tamu akan menggunakan dikenakan tarif berbayar sesuai dengan jarak yang ditempuh. Kemudian luas lahan parkir yang terlalu sempit sehingga menyulitkan tamu yang membawa kendaraan hendak memarkirkan kendaraannya. Terakhir yaitu ruangan lobby yang sempit sehingga kurang memadai apabila saat waktu *check-in* maupun *check-out* dalam waktu yang bersamaan.

Namun Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta juga memiliki peluang dalam jangka panjang yaitu saat ini di Yogyakarta jumlah hotel yang berstandar syariah sangat sedikit populasinya sehingga belum banyak pesaing hotel syariah yang ada di Yogyakarta.

Kemudian ancaman dari faktor eksternal yaitu banyak pesaing hotel konvensional di sekitar Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta dengan harga yang bersaing dan fasilitasnya.

