

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Penelitian dilakukan di perusahaan kualitas pelayanan pada Hotel Sheraton Yogyakarta. Penelitian bertujuan untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dengan kinerja kualitas pelayanan pada Hotel Sheraton Yogyakarta, dan untuk mengetahui atribut pada dimensi pelayanan yang diprioritaskan pada Hotel Sheraton Yogyakarta.

Subyek penelitian ini adalah pengguna kualitas pelayanan pada Hotel Sheraton Yogyakarta yaitu tamu hotel. Sedang obyek penelitiannya adalah kinerja, dan harapan konsumen pada Hotel Sheraton Yogyakarta. Dengan cara ini pihak pada Hotel Sheraton Yogyakarta dapat melihat komponen mana saja yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga sesuai dengan harapan konsumen.

#### **4.1. Analisis Karakteristik Responden**

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, Umur, pendidikan, pekerjaan, dan tingkat penghasilan. Karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

## 1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk, hal ini berkaitan dengan tingkat kepentingan masing-masing jenis kelamin. Dari hasil angket yang telah disebarakan diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1  
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Wanita	37	35,2%
Pria	68	64,8%
Jumlah	105	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2004

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa 35,2 persen responden berjenis kelamin wanita dan 64,8 persen responden berjenis kelamin pria. Kenyataan ini menunjukkan bahwa konsumen yang menginap di Hotel Sheraton Yogyakarta mayoritas adalah berjenis kelamin pria, hal ini disebabkan karena kaum pria memiliki tingkat aktivitas yang tinggi dibandingkan dengan kaum wanita.

## 2. Umur

Umur seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan penilaian konsumen karena pengetahuan, pandangan, pengalaman dan keyakinan sehingga akan mempengaruhi kepuasan dalam memilih obyek. Tabel 4.2 menunjukkan usia responden.

Tabel 4.2  
Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

UMUR	JUMLAH	PERSENTASE
16 – 25 th	13	12,4%
25 – 35 th	38	36,2%
36 – 45 th	32	30,5%
> 46 th	22	21,0%
Jumlah	105	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2004

Dari data di atas menunjukkan bahwa responden yang menginap di Hotel Sheraton Yogyakarta mayoritas berusia antara 25 - 35 tahun, yaitu sebesar 36,2 persen (38 orang). Sedangkan distribusi usia yang lain yaitu usia antara 36 - 45 tahun sebesar 30,5 persen (32 orang), berusia lebih dari 46 tahun sebesar 21 persen (22 orang) dan terakhir berusia antara 16 – 25 tahun sebesar 12,4 persen atau 13 orang.

Kenyataan menunjukkan bahwa mayoritas tamu Hotel Sheraton Yogyakarta adalah berusia muda yaitu antara 25 hingga 35 tahun. Hal ini disebabkan karena kelompok konsumen ini termasuk dalam kelompok produktif dan memiliki tingkat aktivitas dan produktivitas yang tinggi, sehingga dalam melakukan bisnis ataupun pekerjaan responden ini sangat membutuhkan tempat penginapan dengan kualitas pelayanan yang baik.

### 3. Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada jasa hotel karena kemampuan berfikir akan mempengaruhi perilaku seseorang. Tabel 4.3 menunjukkan tingkat pendidikan responden.

Tabel 4.3  
Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMU	18	17,1%
S1	59	56,2%
S2	28	26,7%
Jumlah	105	100%

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2004

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden mayoritas berpendidikan terakhir S1, yaitu sebesar 56,2 persen (59 orang). Distribusi tingkat pendidikan yang lain adalah berpendidikan S2 yaitu sebesar 26,7 persen atau 28 orang, dan berpendidikan SMU sebesar 18 orang atau 17,1 persen.

Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang menginap di Hotel Sheraton Yogyakarta merupakan responden yang telah memiliki tingkat pendidikan tinggi. Hal ini berarti penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan Hotel Sheraton Yogyakarta lebih representatif karena responden telah memiliki tingkat pendidikan yang tinggi.

#### 4. Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan merupakan faktor yang dapat menentukan kepuasan konsumen dalam memilih Hotel Sheraton Yogyakarta. Hal ini disebabkan karena jenis pekerjaan berhubungan langsung dengan tingkat kepentingan pada jenis pekerjaan yang ditekuninya. Tabel 4.4 menunjukkan pekerjaan responden.

Tabel 4.4  
Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	8	7,6%
Mahasiswa	8	7,6%
Pegawai	40	38,1%
Swasta	49	46,7%
Jumlah	105	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2004

Dari tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa jenis pekerjaan responden mayoritas adalah swasta, yaitu sebesar 46,7 persen (49 orang). Sedangkan distribusi tingkat pekerjaan yang lain yaitu pegawai yaitu sebesar 38,1 persen (40 orang), dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar dan mahasiswa masing-masing sebesar 7,6 persen atau 8 orang.

Kenyataan ini berarti jenis pekerjaan konsumen yang menginap di Hotel Sheraton Yogyakarta adalah swasta. Hal ini disebabkan karena responden yang memiliki pekerjaan swasta dalam melakukan bisnisnya sangat dibutuhkan tempat hotel yang memiliki kualitas pelayanan terbaik.

## 5. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan kepuasan konsumen dalam memilih jasa Hotel Sheraton Yogyakarta. Responden yang berpendapatan rendah cenderung memilih jasa hotel yang harganya lebih terjangkau, sedangkan responden yang berpendapatan tinggi cenderung mementingkan kualitas pelayanannya dan harga sebagai alternatif kedua. Tabel 4.5 menunjukkan distribusi tingkat pendapatan responden.

Tabel 4.5  
Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Penghasilan

Tingkat Penghasilan	Jumlah	Persentase
<Rp.2.000.000	12	11,4%
Rp.2.000.000 – 4.000.000	59	56,2%
> Rp.4.000.000	34	32,4%
Jumlah	105	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2004

Dari tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa tingkat penghasilan responden mayoritas adalah antara Rp.2.000.000 – Rp.4.000.000 yaitu sebesar 56,2 persen (59 orang). Sedangkan distribusi tingkat penghasilan yang lain yaitu lebih dari Rp.4.000.000 yaitu sebesar 32,4 persen (34 orang), dan 11,4 persen atau 12 orang berpenghasilan kurang dari Rp.2.000.000.

Mayoritas responden yang menggunakan jasa Hotel Sheraton Yogyakarta adalah berpendapatan menengah keatas. Hal

ini disebabkan karena mayoritas responden yang menginap di Hotel Sheraton Yogyakarta telah memiliki tingkat penghasilan tetap.

#### 4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS versi 11.0 yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Sedangkan uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa tingkat keandalan instrumen penelitian dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai alat memperoleh data.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada masing-masing dimensi dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Dimensi Keandalan

Dimensi Keandalan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 butir pertanyaan tentang kinerja, dan 3 butir pertanyaan tentang harapan. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disusun seperti tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6  
Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Keandalan

Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi ( $r_{xy}$ )		r tabel	Keterangan
1	0,5565	0,5321	0,161	Valid
2	0,6379	0,6523	0,161	Valid
3	0,4899	0,3989	0,161	Valid
<b>Koef. Alpha</b>	<b>0,7339</b>	<b>0,6935</b>	<b>0,161</b>	<b>Reliabel</b>

Sumber : Data primer diolah, 2004

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas seperti yang disajikan pada tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa seluruh butir mempunyai nilai koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) dan koefisien alpha ( $r_{tt}$ ) yang lebih besar dari korelasi tabel (0,161). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang berhubungan dengan dimensi Keandalan baik kinerja maupun harapan dapat dinyatakan valid dan reliabel.

## 2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Dimensi Responsiveness

Dimensi Daya tanggap dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 butir pertanyaan tentang kinerja, dan 3 butir pertanyaan tentang harapan. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disusun seperti tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7  
Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Responsiveness

Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi ( $r_{xy}$ )		r tabel	Keterangan
1	0,4483	0,6758	0,161	Valid
2	0,4482	0,7176	0,161	Valid
3	0,3695	0,5337	0,161	Valid
<b>Koef. Alpha</b>	<b>0,6021</b>	<b>0,7868</b>	<b>0,161</b>	<b>Reliabel</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2004

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas seperti yang disajikan pada tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa seluruh butir mempunyai nilai koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) dan koefisien alpha ( $r_{tt}$ ) yang lebih besar dari korelasi tabel (0,161). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang berhubungan dengan dimensi



Responsiveness baik kinerja dan harapan dapat dinyatakan valid dan reliabel.

### 3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Dimensi Assurance

Dimensi Jaminan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 butir pertanyaan kinerja, dan 3 butir pertanyaan harapan. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disusun seperti tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8  
Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Assurance

Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi ( $r_{xy}$ )		r tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
1	0,7471	0,4272	0,161	Valid
2	0,6486	0,6626	0,161	Valid
3	0,5621	0,4494	0,161	Valid
<b>Koef. Alpha</b>	<b>0,8001</b>	<b>0,6875</b>	<b>0,161</b>	<b>Reliabel</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2004

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas seperti yang disajikan pada tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa seluruh butir mempunyai nilai koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) dan koefisien alpha ( $r_{tt}$ ) yang lebih besar dari korelasi tabel (0,161). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang berhubungan dengan dimensi Assurance baik kinerja maupun harapan dapat dinyatakan valid dan reliabel.

### 4. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Dimensi Empati

Dimensi empati dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 butir pertanyaan kinerja, dan 3 butir pertanyaan harapan.

Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disusun seperti tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9  
Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Empati

Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi ( $r_{xy}$ )		r tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
1	0,6041	0,4805	0,161	Valid
2	0,7019	0,5207	0,161	Valid
3	0,4545	0,4164	0,161	Valid
<b>Koef. Alpha</b>	<b>0,7522</b>	<b>0,6548</b>	<b>0,161</b>	<b>Reliabel</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2004

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas seperti yang disajikan pada tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa seluruh butir mempunyai nilai koefisien korelasi butir ( $r_{xy}$ ) dan koefisien alpha ( $r_{tt}$ ) yang lebih besar dari korelasi tabel (0,161). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang berhubungan dengan dimensi Empati baik kinerja dan harapan dapat dinyatakan valid dan reliabel.

##### 5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Dimensi Tangibles

Dimensi Tangibles dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 butir pertanyaan tentang kinerja, dan 3 butir pertanyaan tentang harapan. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disusun seperti tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10  
Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Empat

Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r xy)		r tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
1	0,7248	0,6410	0,161	Valid
2	0,7024	0,6498	0,161	Valid
3	0,4153	0,4738	0,161	Valid
<b>Koef. Alpha</b>	<b>0,7705</b>	<b>0,7465</b>	<b>0,161</b>	<b>Reliabel</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2004

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas seperti yang disajikan pada tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa seluruh butir mempunyai nilai koefisien korelasi butir (r-xy) dan koefisien alpha (r-tt) yang lebih besar dari korelasi tabel (0,161). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang berhubungan dengan dimensi Tangibles baik kinerja, dan harapan dapat dinyatakan valid dan reliabel.

#### 4.3. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Semakin tinggi tingkat kesesuai berarti semakin besar kepuasan konsumen.

Hasil tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.11  
Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kinerja  
Pada Hotel Sheraton Yogyakarta

No	Pernyataan	KINERJA						HARAPAN						TINGKAT KESESUAIAN
		SP	P	CP	KP	TP	Bobot	SP	P	CP	KP	TP	Bobot	
Dimensi Reliability														
1	Pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	4	39	44	13	5	339	17	78	8	2	0	425	79.76%
2	Pihak hotel selalu siap membantu tamu yang memiliki kesulitan	14	40	32	17	2	362	12	65	28	0	0	404	89.60%
3	Pihak hitei memberikan pelayanan kepada tamu dari awal	1	25	37	39	3	297	38	54	9	4	0	441	67.35%
Dimensi Responsiveness														
4	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan tamu	8	28	40	26	3	327	8	51	44	2	0	380	86.05%
5	Pihak hotel selalu cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	7	35	46	16	1	346	9	74	19	3	0	404	85.64%
6	Pihak hotel selalu siap membantu permintaan tamu	23	31	32	14	5	368	49	38	17	1	0	450	81.78%
Dimensi Assurance														
7	Staf Hotel yang dapat dipercaya	4	60	30	9	2	370	19	43	39	4	0	392	94.39%
8	Staf hotel yang bertaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	15	43	28	17	2	367	8	84	11	2	0	413	88.86%
9	Rasa aman pada saat menginap di Hotel	31	44	27	3	0	418	52	42	9	2	0	459	91.07%
Dimensi Emphaty														
10	Staf hotel yang memberikan perhatian secara individu kepada tamu hotel	7	47	27	22	2	350	57	41	6	1	0	469	74.63%
11	Staf hotel yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu hotel	5	19	41	34	6	298	10	33	51	7	4	353	84.42%
12	Staf hotel yang menghormati tamu	21	36	34	13	1	378	3	67	29	6	0	382	98.95%
Dimensi Tangibles														
13	Penampilan fisik gedung yang baik	21	32	36	12	4	369	33	43	28	1	0	423	87.23%
14	Kelengkapan fasilitas hotel (misal restoran kolam renang, café dan fasilitas lainnya)	14	38	33	19	1	360	12	77	16	0	0	416	86.54%
15	Staf hotel yang berpenampilan rapi	25	54	21	4	1	413	52	44	8	1	0	462	89.39%

Sumber : Data primer diolah, 2004

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa skor kinerja untuk item pertanyaan pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan adalah sebesar 339 dan skor harapan adalah sebesar 425 dengan tingkat kesesuaian sebesar 79,76%. Hal ini berarti harapan konsumen akan

pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan baru sebesar 79,76% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan pihak hotel selalu siap membantu tamu yang memiliki kesulitan adalah sebesar 362 dan skor harapan adalah sebesar 404 dengan tingkat kesesuaian sebesar 89,60%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang pihak hotel selalu siap membantu tamu yang memiliki kesulitan baru sebesar 89,60% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan pihak hotel memberikan pelayanan kepada tamu dari awal adalah sebesar 297 dan skor harapan adalah sebesar 441 dengan tingkat kesesuaian sebesar 67,35%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang pihak hotel memberikan pelayanan kepada tamu dari awal baru sebesar 67,35% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan tamu adalah sebesar 327 dan skor harapan adalah sebesar 380 dengan tingkat kesesuaian sebesar 86,05%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan tamu baru sebesar 86,05% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan pihak hotel selalu cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan adalah sebesar 346 dan skor harapan adalah sebesar 404 dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,64%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang pihak hotel selalu cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan baru sebesar 85,64% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan pihak hotel selalu siap membantu permintaan tamu adalah sebesar 368 dan skor harapan adalah sebesar 450 dengan tingkat kesesuaian sebesar 81,78%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang pihak hotel selalu siap membantu permintaan tamu baru sebesar 81,78% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan staf hotel yang dapat dipercaya adalah sebesar 370 dan skor harapan adalah sebesar 392 dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,39%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang staf hotel yang dapat dipercaya telah terpenuhi sebesar 94,39%.

Skor kinerja untuk item pertanyaan staf hotel yang berlaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah sebesar 367 dan skor harapan adalah sebesar 413 dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,86%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang staf hotel yang berlaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu baru sebesar 88,96% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan rasa aman pada saat menginap di hotel adalah sebesar 418 dan skor harapan adalah sebesar 459 dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,07%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang rasa aman pada saat menginap di hotel sudah terpenuhi sebesar 91,07%.

Skor kinerja untuk item pertanyaan staf hotel yang memberikan perhatian secara individu kepada tamu hotel adalah sebesar 350 dan skor harapan adalah sebesar 469 dengan tingkat kesesuaian sebesar 74,63%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang staf hotel yang memberikan

perhatian secara individu kepada tamu hotel baru sebesar 74,63% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan staf hotel yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu hotel adalah sebesar 298 dan skor harapan adalah sebesar 353 dengan tingkat kesesuaian sebesar 84,42%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang staf hotel yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu hotel baru sebesar 41,42% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan staf hotel yang menghormati tamu adalah sebesar 378 dan skor harapan adalah sebesar 382 dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,95%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang staf hotel yang menghormati tamu telah terpenuhi sebesar 89,60%.

Skor kinerja untuk item pertanyaan penampilan fisik gedung yang baik adalah sebesar 369 dan skor harapan adalah sebesar 423 dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,23%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang penampilan fisik gedung yang baik baru sebesar 87,23% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan kelengkapan fasilitas hotel adalah sebesar 360 dan skor harapan adalah sebesar 416 dengan tingkat kesesuaian sebesar 86,54%. Hal ini berarti harapan konsumen tentang kelengkapan fasilitas hotel baru sebesar 86,54% terpenuhi.

Skor kinerja untuk item pertanyaan staf hotel yang berpenampilan rapi adalah sebesar 413 dan skor harapan adalah sebesar 462 dengan tingkat

Tabel 4.11  
Hasil uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Empati

Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r xy)		r tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
1	0,7248	0,6410	0,161	Valid
2	0,7024	0,6498	0,161	Valid
3	0,4153	0,4738	0,161	Valid
<b>Koef. Alpha</b>	<b>0,7705</b>	<b>0,7465</b>	<b>0,161</b>	<b>Reliabel</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2004

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas seperti yang disajikan pada tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa seluruh butir mempunyai nilai koefisien korelasi butir (r-xy) dan koefisien alpha (r-tt) yang lebih besar dari korelasi tabel (0,161). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang berhubungan dengan dimensi Tangibles baik kinerja, dan harapan dapat dinyatakan valid dan reliabel.

### 4.3. Analisis Diagram Kartesius

Analisis Diagram Kartesius bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada kualitas pelayanan pada Hotel Sheraton Yogyakarta. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian performance (kinerja) perusahaan dan penilaian Harapan. Sebagai sumbu X adalah Performance (Kinerja) perusahaan dan sumbu Y adalah Harapan pelanggan. Hasil perhitungan Analisis Diagram Kartesius pada pelayanan pada Hotel Sheraton Yogyakarta dapat ditunjukkan pada tabel berikut sebagai berikut:



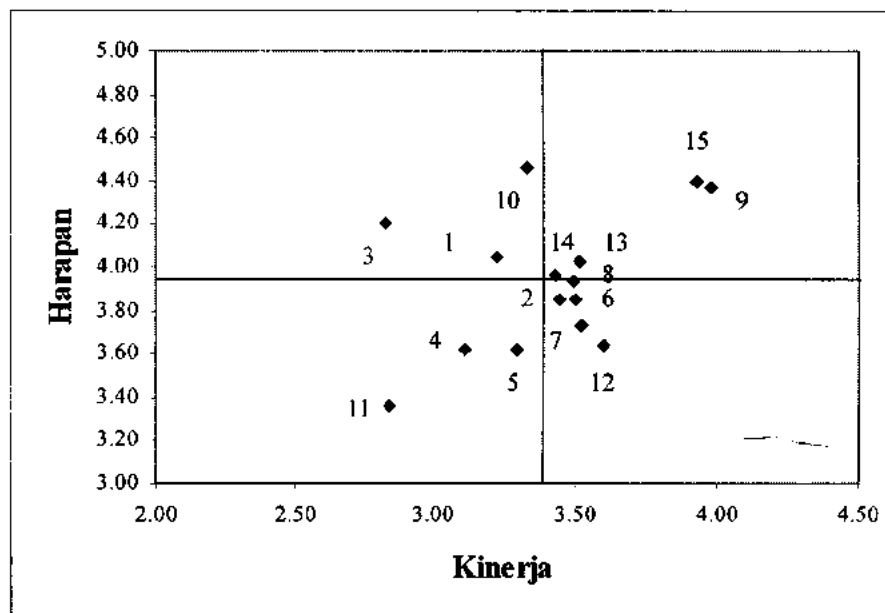
Tabel 4.14  
Koordinat *Importance – Performance Analysis*

No	Pernyataan	Indek Kinerja	Indek Harapan
<b>Dimensi Reliability</b>			
1	Pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	3.23	4.05
2	Pihak hotel selalu siap membantu tamu yang memiliki kesulitan	3.45	3.85
3	Pihak hotel memberikan pelayanan kepada tamu dari awal	2.83	4.20
<b>Dimensi Responsiveness</b>			
4	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan tamu	3.11	3.62
5	Pihak hotel selalu cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	3.30	3.85
6	Pihak hotel selalu siap membantu permintaan tamu	3.50	4.29
<b>Dimensi Assurance</b>			
7	Staf Hotel yang dapat dipercaya	3.52	3.73
8	Staf hotel yang berlaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu	3.50	3.93
9	Rasa aman pada saat menginap di Hotel	3.98	4.37
<b>Dimensi Emphaty</b>			
10	Staf hotel yang memberikan perhatian secara individu kepada tamu hotel	3.33	4.47
11	Staf hotel yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu hotel	2.84	3.36
12	Staf hotel yang menghormati tamu	3.60	3.64
<b>Dimensi Tangibles</b>			
13	Penampilan fisik gedung yang baik	3.51	4.03
14	Kelengkapan fasilitas hotel (misal restoran kolam renang, café dan fasilitas lainnya)	3.43	3.96
15	Staf hotel yang berpenampilan rapi	3.93	4.40
Rata-rata		3.40	3.94

Sumber : Data primer diolah, 2004

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 3,4 dan rata-rata nilai harapan adalah sebesar 3,94. Selanjutnya angka rata-rata kinerja dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata harapan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Dalam menggambarkan diagram kartesius akan terbagi kedalam 4

kuadran. Kuadran A yaitu untuk item yang nilai kinerja kurang dari 3,4 dan nilai harapannya diatas 3,94. Untuk Kuadran B, yaitu item-item yang memiliki nilai kinerja diatas 3,4 dan nilai harapan diatas 3,94. Untuk kuadran C yaitu item yang memiliki nilai kinerja kurang dari 3,4 dan nilai harapan kurang dari 3,94. Sedangkan pada kuadran D berisi item-item yang memiliki nilai kinerja lebih dari 3,4 tetapi nilai harapannya kurang dari 3,94. Selanjutnya dari data yang diperoleh pada tabel 4.14 diatas dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut :



**Gambar 4.1**  
**Diagram Kartesius kualitas pelayanan**  
**pada Hotel Sheraton Yogyakarta**

Berdasarkan gambar 4.1 diatas menunjukkan beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Kuadran A

Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat harapan konsumen cukup tinggi.

Variabel-variabel ini penanganannya perlu diprioritasnya oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan.

Untuk kasus diatas variabel-variabel yang ada dalam kuadran 1 adalah :

- a) Variabel 1 yaitu pemberian pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.
- b) Variabel 3 yaitu pihak hotel memberikan pelayanan kepada tamu dari awal
- c) Variabel 10 yaitu staf hotel yang memberikan perhatian secara individu kepada tamu hotel

Dengan demikian pihak pada Hotel Sheraton Yogyakarta harus memprioritaskan pada peningkatan kinerja atau performance pada ketiga variabel ini yaitu dengan cara memperbaiki kinerja secara total sehingga janji-janji yang diberikan dari pihak perusahaan dapat dipenuhi sesuai dengan yang ditetapkan, dengan memberikan pelayanan tamu dari awal serta memberikan perhatian secara individu kepada tamu hotel.

## **2. Kuadran B**

Variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat harapan yang tinggi dengan performance yang tinggi pula. Variabel-variabel yang ada dalam kuadran 2 ini adalah :

- a) Variabel 9 yaitu rasa aman pada saat menginap di hotel
- b) Variabel 13 yaitu penampilan fisik gedung yang baik

c) Variabel 14 yaitu kelengkapan fasilitas hotel (misal restoran, Kolam Renang, Café dan Fasilitas lainnya).

d) Variabel 15 yaitu Staf hotel yang berpenampilan rapi

Dengan demikian perusahaan harus dapat mempertahankan keempat variabel diatas yang telah dinilai oleh pelanggan sebagai pelayanan yang memuaskan. Hal ini telah memang telah nyata bahwa tampilan fisik (tangibles) baik penampilan fisik, kelengkapan fasilitas dan kerapihan staf hotel telah dapat dipenuhi oleh pihak hotel. Lokasi hotel dengan tempat parkir yang luas dan sistem administrasi yang profesional telah dapat meyakinkan pelanggan hotel akan rasa aman saat menginap di hotel tersebut.

### 3. Kuadran C

Variabel yang berada pada kuadran C adalah variabel yang memiliki tingkat harapan dan kinerja relatif rendah. Walaupun tingkat harapan pelanggan rendah namun kinerja yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi pelanggan ketika menggunakan kualitas pelayanan pada Hotel Sheraton Yogyakarta. Variabel yang ada pada kuadran ini adalah :

a) Variabel 4 yaitu kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan tamu

b) Variabel 5 yaitu pihak hotel selaly cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan

- c) Variabel 11 yaitu staf hotel yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu hotel

Dengan demikian perusahaan harus memberikan perhatian dan pengelolaan yang serius pada ketiga variabel diatas, karena ketidakpuasan pelanggan pada umumnya berawal dari variabel-variabel ini.

#### **4. Kuadran D**

Variabel yang berada pada kuadran D adalah variabel yang memiliki kinerja yang menurut pelanggan sangat baik, tetapi variabel ini memiliki tingkat harapan yang tidak begitu tinggi. Variabel yang ada dalam kuadran ini adalah :

- a) Variabel 2 yaitu pihak hotel selalu siap membantu tamu yang memiliki kesulitan
- b) Variabel 6 yaitu pihak hotel yang selalu siap membantu permintaan tamu.
- c) Variabel 7 yaitu staf hotel yang dapat dipercaya
- d) Variabel 8 yaitu staf hotel yang berlaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu
- e) Variabel 12 yaitu staf hotel yang menghormati tamu

Dengan demikian pihak perusahaan harus mempertimbangkan kembali kelima variabel diatas karena dirasakan terlalu berlebihan. Sebaiknya kinerja yang ada pada kelima variabel diatas tidak perlu terlalu tinggi, hal ini disebabkan karena pelanggan tidak begitu mementingkan pelayanan

pada kelima variabel tersebut. Usaha peningkatan kualitas pelayanan dialihkan pada beberapa variabel yang dirasa sangat diharapkan oleh pelanggan tetapi kinerjanya masih terasa kurang yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran A.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diuraikan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kesesuaian antara kinerja dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada hotel Sheraton adalah baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya persentase tingkat kesesuaian pada setiap item pertanyaan yang seluruhnya diatas angka 50%. Sedangkan tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada dimensi assurance yaitu pada item staf hotel yang dapat dipercaya dengan kesesuaian sebesar 94,39% dan item rasa aman pada saat menginap di hotel dengan kesesuaian sebesar 91,07.
2. Berdasarkan Analisis Koordinat Kartesius dapat diketahui bahwa atribut yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah variabel pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, pihak hotel memberikan pelayanan kepada tamu dari awal dan variabel staf hotel yang memberikan perhatian secara individu kepada tamu hotel. Variabel-variabel ini merupakan variabel yang harus diprioritaskan oleh pada Hotel Sheraton Yogyakarta dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan karena keetiga variabel ini sangat diharapkan oleh pelanggan sedangkan tingkat kinerjanya masih belum memuaskan.

## 5.2. Saran

Pihak perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama kualitas pelayanan yang sangat diharapkan oleh konsumen tetapi tingkat kinerjanya masih rendah. Langkah yang dilakukan adalah memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, dan pelayanan diberikan sejak dari awal, misalnya pihak hotel bersedia memberikan fasilitas untuk menjemput tamu ketika baru datang seperti di bandara, ataupun tempat-tempat lain. Dengan langkah ini diharapkan simpati dari pelanggan akan meningkat sehingga kepuasan pelanggan diharapkan semakin tinggi. Selain itu pihak hotel juga harus dapat memberikan perhatian secara individu kepada tamu hotel. Misalnya dengan menjalin hubungan yang akrab antara karyawan hotel dengan pihak tamu, sehingga keinginan tamu dapat diutarakan tanpa ada rasa yang canggung.