BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Hubungan Variabel terhadap Kepuasan Pelanggan

5.1.1 Pengaruh persediaan terhadap kepuasan pelanggan (H1)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hubungan kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,337 ($p < 0,05$) dan nilai CR -0,960 (CR > 1,96), sehingga (H1) yang berbunyi " Tidak terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan dari Persediaan terhadap Kepuasan Pelanggan". Hal tersebut menjelaskan bahwa berdasarkan hasil kuesioner produk berlogo halal di kamar mandi memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta, sehingga hal tersebut bisa menjadi tolak ukur bagi pihak hotel. Maka disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak bahwa tidak ada pengaruh yang negatif dan signifikan dari persediaan terhadap kepuasan pelanggan pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

5.1.2 Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (H2)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hubungan kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,443 ($p < 0,05$) dan nilai CR 0,767 (CR > 1,96), sehingga (H2) yang berbunyi "Tidak terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan". Hal tersebut menjelaskan bahwa fasilitas musholla umum, fasilitas ruangan khusus merokok, tempat wudhu dan toilet tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak bahwa tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan dari fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

5.1.3 Pengaruh proses pemesanan terhadap kepuasan pelanggan (H3)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hubungan kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,342 ($p < 0,05$) dan nilai CR 0,238 (CR > 1,96), sehingga (H3) yang berbunyi "Tidak terdapat pengaruh yang positif proses pemesanan terhadap kepuasan pelanggan". Hal tersebut menjelaskan bahwa karyawan hotel merespon pelayanan pelanggan dengan tanggap, melayani pelanggan dengan efektif dan efisien, dan memulai komunikasi dengan mengucapkan salam memiliki tidak pengaruh positif terhadap kualitas layanan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak bahwa tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan dari proses pemesanan terhadap kualitas layanan pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

5.1.4 Pengaruh transportasi terhadap kepuasan pelanggan (H4)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hubungan kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,073 ($p < 0,05$) dan nilai CR 1,792 (CR > 1,96), sehingga (H3) yang berbunyi "Tidak terdapat pengaruh yang positif transportasi terhadap kepuasan pelanggan". 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 ditolak bahwa tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan dari transportasi terhadap kualitas layanan pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

5.2 *Service Dominant Logic (SD-L)*

Pada teori *service dominant logic* (SD-L) dibedakan menjadi dua jenis sumber yaitu sumber daya *operand* dan sumber daya *operant*. *Operand* merupakan sumber daya berwujud seperti fasilitas pada hotel. Sedangkan *operant* merupakan sumber daya yang tidak berwujud dan dinamis seperti pelayanan pada hotel. Berikut merupakan butir-butir pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada pelanggan Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta yang merupakan bagian pada jenis *operand* dan *operant* sebagai berikut:

Tabel 5.1 *Operand* pada Kuesioner

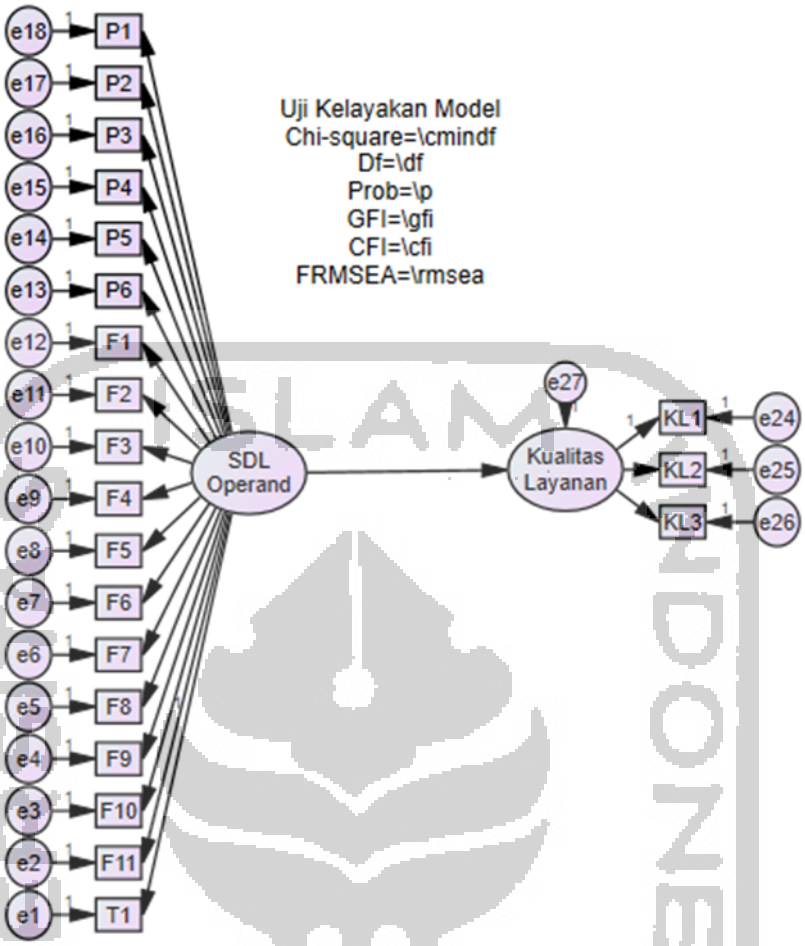
No	*Operand*
1	Hotel telah menyediakan makanan dan minuman halal pada restoran hotel.
2	Hotel telah menyediakan makanan dan minuman berlogo halal pada mini bar di kamar hotel.
3	Penyimpanan makanan dan minuman di setiap kamar hotel sudah baik.
4	Penyimpanan peralatan hotel sudah baik dan bersih.
5	Produk yang tersedia di kamar mandi sudah berlogo halal (sabun, shampo, pasta gigi).
6	Cinderamata hotel yang telah diberikan sudah berlogo halal (apabila berupa makanan dan minuman).
7	Toilet umum pria pada hotel dilengkapi penyekat antara urinoir yang satu dengan yang lainnya.
8	Hotel menyediakan peralatan sholat dan Al-Qur'an di setiap kamar hotel (bila diminta).
9	Terdapat tanda kiblat di setiap kamar hotel.
10	Hotel menyediakan peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi pada kamar hotel.
11	Hotel memiliki fasilitas musholla umum.
12	Musholla umum di lengkapi dengan pembatas antara laki-laki dan perempuan.
13	Musholla umum menyediakan perlengkapan sholat yang baik dan terawat.
14	Tempat wudhu laki-laki dan perempuan pada musholla umum terpisah dan tertutup.
15	Tempat wudhu pada musholla umum kondisinya bersih dan terawat.

No	*Operand*
16	Hotel menyediakan fasilitas ruangan khusus merokok.
17	Pajangan di dalam hotel sudah memenuhi syariah islam (tidak menyerupai makhluk hidup).
18	Hotel menyediakan fasilitas transportasi antar jemput yang bersih dan nyaman.

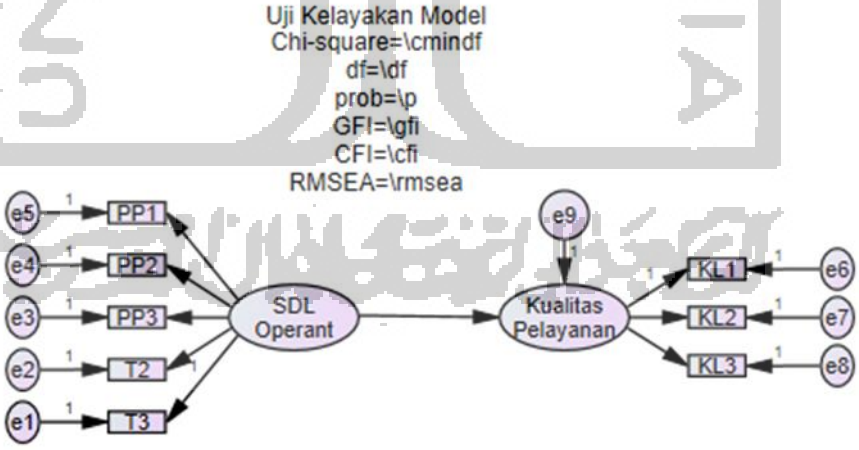
Tabel 5.2 *Operant* pada Kuesioner

No	*Operant*
1	Karyawan hotel merespon pelanggan dengan tanggap.
2	Karyawan hotel melayani pelanggan dengan efektif dan eifisien.
3	Karyawan hotel memulai komunikasi kepada pelanggan dengan mengucapkan salam.
4	Sopir memberikan informasi kepada pelanggan mengenai referensi restoran halal.
5	Sopir mngingatkan untuk ibadah sholat saat memasuki waktu sholat.

Berdasarkan butir-butir pertanyaan pada tabel 5.1 dan 5.2 terdapat delapan belas butir pertanyaan *operand* dan lima butir pertanyaan *operant* maka langkah selanjutnya yaitu membuat model penelitian. Model penelitian digunakan untuk mengetahui hasil hipotesis pada penelitiaan ini. Berikut merupakan model penelitian *operand* dan *operant* sebagai berikut:



Gambar 5.1 Sumber Daya *Operand*



Gambar 5.2 Sumber Daya *Operant*

Setelah melakukan pemodelan maka dilakukan pengujian hipotesis yang terdapat pada model. Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh dan siginifikan terhadap kepuasan pelanggan Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta/ Berkut merupakan hasil uji hipotesis sebagai berikut:

Tabel 5.3 Hasil Uji Hipotesis *Operand* dan *Operant*

No	Hipotesis	Koefisien	C.R.	P	Keterangan
1	SD *Operand* mempengaruhi kepuasan pelanggan (H1)	1,504	3,371	***	Ada pengaruh
2	SD *Operant* mempengaruhi kepuasan pelanggan (H2)	1,560	1,510	0,131	Tidak ada pengaruh

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa hubungan variabel *operand* tersebut menunjukkan nilai probabilitas *** ($p < 0,05$) dan nilai CR 3,371 (CR > 1,96), sehingga terdapat pengaruh yang positif yang signifikan *operand* terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada variabel *operant* menunjukkan nilai probabilitas 0,131 ($p < 0,05$) dan nilai CR 1,560 (CR > 1,96) yang tidak terdapat pengaruh yang positif *operand* terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa *operand* pada hotel Sofyan Inn Unisi Yogyakarta yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan. Karena *operand* pelanggan merasakan dengan aspek yang nyata dan dilihat.*Operand* pada hotel terdiri dari kebersihan fasilitas, kebersihan kamar, interior hotel dan perawatan pada persediaan. *Operant* pada hotel Sofyan Inn Unisi Yogyakarta tidak mempengaruhi pada kepuasan pelanggan. Sebagaimana *operant* merupakan suatu elemen inti dari pada hotel. *Operant* pada hotel terdiri dari pelayanan resepsionis, sikap, pelayanan staf dan keterampilan memecahkan masalah. Pelanggan yang tinggal di hotel akan selalu berinteraksi dengan staf dan resepsionis hotel. Kepuasan mereka akan sangat dipengaruhi oleh keterampilan dan keramahan yang ditunjukkan oleh para staf hotel. Sebagai contoh, pelanggan akan sangat puas jika resepsionis membantu mereka untuk menyelesaikan masalah selama check-in.