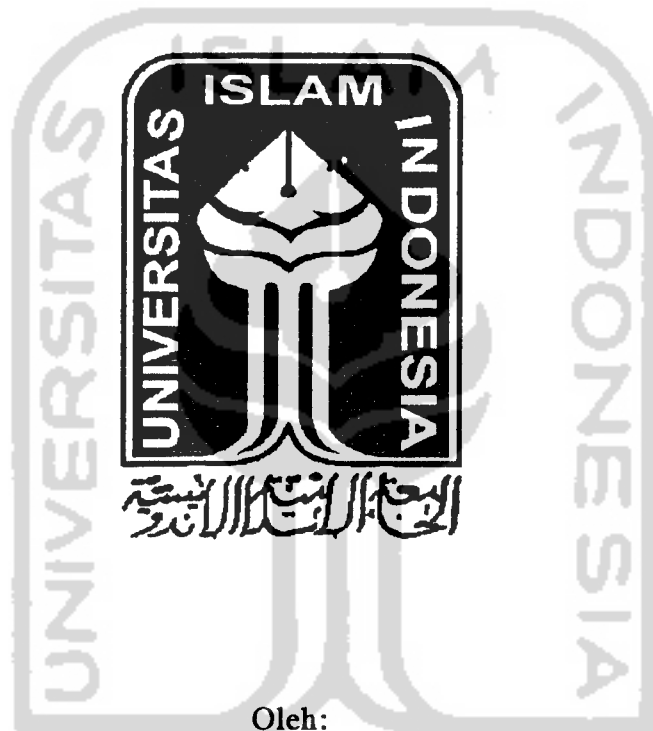


**ANALISIS
TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA
HOTEL JOGOKARYAN**

SKRIPSI



Oleh:

GITTA WELLY ARIADI

NO MHS : 95411012
NIRM : 961051013206120005

**JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2004**

**ANALISIS
TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA
HOTEL JOGOKARYAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk dipertahankan dalam Sidang Penguji
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana S-1 pada Jurusan Statistika**



Oleh:

GITTA WELLY ARIADI

**NO MHS : 95411012
NIRM : 961051013206120005**

**JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2004**

Telah dipertahankan di depan team penguji tingkat sarjana
Jurusan Statistika
Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam

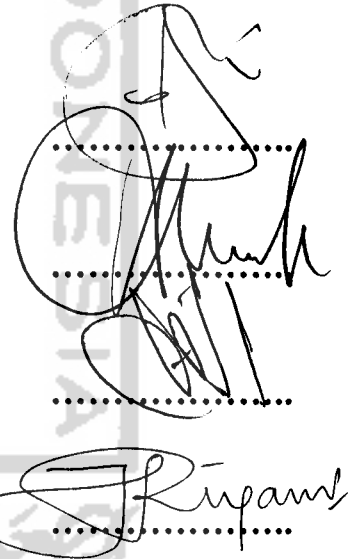
Skripsi berjudul:
“Analisis Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja
Hotel Jogokaryan”

Tanggal: 2 Juli 2004

Penguji

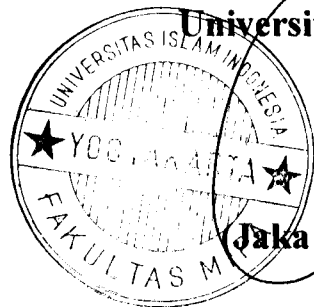
Tanda Tangan

1. Drs. Gunardi, M.Si.
2. Jaka Nugraha, M.Si.
3. Rohmatul Fajriyah, M.Si.
4. Kariyam, M.Si.



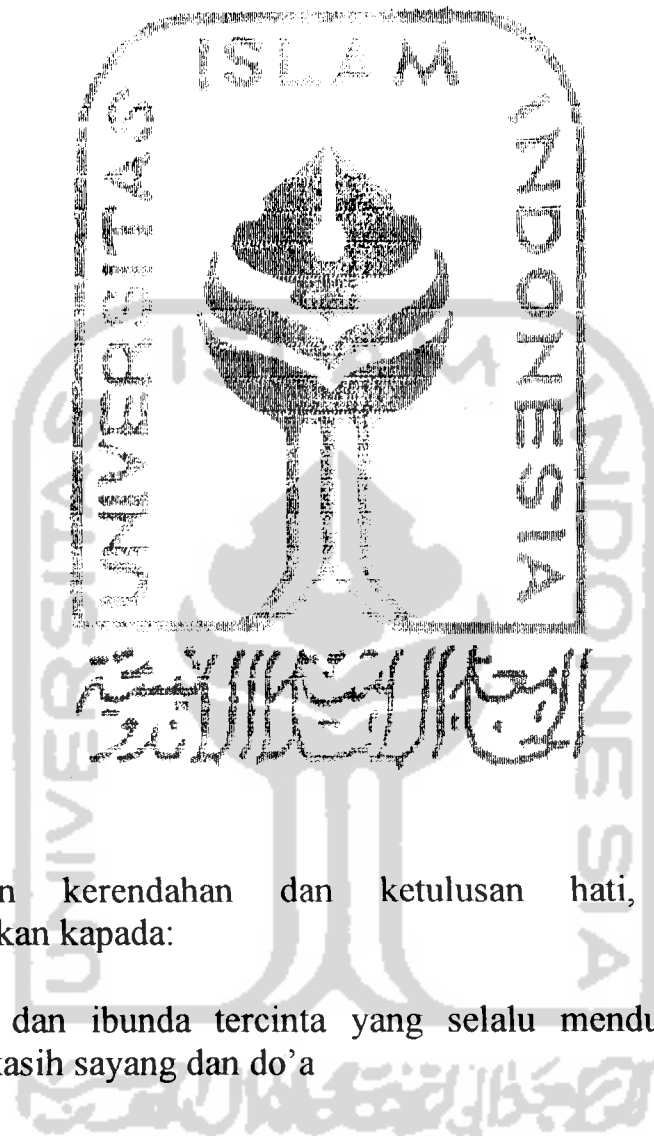
.....
.....
.....
.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Islam Indonesia



(Jaka Nugraha, M.Si.)

PERSEMBAHAN



Dengan kerendahan dan ketulusan hati, skripsi ini
Kupersembahkan kepada:

- Ayahanda dan ibunda tercinta yang selalu mendukung dengan limpahan kasih sayang dan do'a
- Istriku Indra Astuti, terima kasih atas dorongan dan kebersamaannya
- Anakku Zulfa Hasanah Az-Zahro dan adiknya yang baru lahir Rozaan Mutawakkil Al-Aqib
- Adikku Yanuaria Nisshokuwati dan Muhammad Fibran, terima kasih atas sindirannya dan motivasinya

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Assalaamu'alaikum wr. wb.

Syukron hamdalillah, Syukur kepada Allah SWT yang telah memudahkan penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Statistika, Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia. Tak lupa Sholawat dan Salam semoga senantiasa tercurah kepada tauladan kita Nabi Muhammad SAW dan pengikut-pengikutnya yang telah mendakwahkan Islam kepada seluruh manusia.

Skripsi ini berjudul “ ANALISIS STATISTIK TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA HOTEL JOGOKARYAN “

Proses penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan peran berbagai pihak baik baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dalam lembar pengantar ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas MIPA UII, Bapak Jaka Nugraha, M.Si., atas bimbingannya.
2. Bapak Edi Widodo, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik, atas bimbingannya.
3. Ibu Rohmatul Fajriyah, M.Si., selaku Kepala Jurusan Statistik, yang membantu melancarkan urusan-urusan kami.

4. Dr. Chairil Anwar, Dra. Suparmi, Apt, M.Si., Ahmad Fauzy, M.Si., Drs. Supriyono, M.Sc., Drs. Basuki Abdurrahman, M.Si, Drs. Gunardi, M.Si., Fajriya Hakim, M.Si., Kariyam, M.Si., Yuni Suwitaningsih, M.Si., dan seluruh dosen yang telah mendidik kami dari awal kuliah sampai selesai.
5. Rekan-rekan di Partai Keadilan Sejahtera yang selalu ikhlas berdakwah menjadikan Islam sebagai rahmat bagi seluruh alam.
6. Adik-adik yang tergabung dalam Forum Silaturahmi Remaja Masjid Yogyakarta (FSRMY), semoga tetap istiqomah.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya laporan ini.

Penulis menyadari dalam laporan ini masih banyak kekurangan, maka penulis akan menghargai masukan-masukan dari berbagai pihak.

Akhirnya dengan segala kekurangan yang ada, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi Hotel Jogokaryan dan pihak-pihak yang memerlukannya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 17 Juni 2004

Penulis

ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini, adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Hotel Jogokaryan ditinjau dari kesesuaian antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Mengacu pada perda propinsi D.I.Y. No. 13 tahun 1986 tentang Pengaturan Usaha dan Penggolongan Losmen yang kemudian diurutkan berdasarkan lima determinan kualitas jasa menurut Kotler di dalam buku tulisan Supranto J., 2001 diperoleh 11 faktor yang dijadikan indikator tingkat kepuasan pelanggan. Pasca analisis diperoleh 3 faktor yang harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya di hotel Jogokaryan, yaitu: 1. Tanggapan terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan pelanggan. 2. Kebersihan dan kerapian ruangan serta perlengkapannya. 3. Tersedianya air bersih dan sanitasi yang baik. Diketahui pula latar belakang pekerjaan tamu/pelanggan kebanyakan pegawai swasta dan wirausahawan 47,5 %, berdasarkan asal daerah paling banyak dari Jawa Barat/DKI yaitu 45 %, berdasarkan keperluan menginap mayoritas berwisata sebanyak 55 %, dan mengenai tarif sebagian besar 60 % menyatakan bahwa tarif yang diberlakukan sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar belakang | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 2 |
| 1.3. Batasan Masalah | 3 |
| 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.4.1. Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4.2. Manfaat Penelitian | 4 |
| | |
| BAB II TEORI PENDUKUNG | 5 |
| 2.1. Definisi Jasa | 5 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.2. | Kualitas Jasa | 6 |
| 2.3. | Kepuasan Konsumen | 6 |
| 2.4. | Analisis Butir | 7 |
| 2.4.1. | Langkah-langkah Uji Validitas | 8 |
| 2.4.2. | Langkah-langkah Uji Reliabilitas | 9 |
| | | |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN | 11 |
| 3.1. | Metode Pengumpulan Data | 11 |
| 3.2. | Teknik Pengambilan Data | 11 |
| 3.3. | Instrumen Penelitian | 12 |
| 3.4. | Metode Analisis | 15 |
| 3.4.1. | Analisis Diskriptif Kualitatif-Kuantitatif | 15 |
| 3.4.2. | Analisis Data Kategorik | 19 |
| | | |
| BAB IV | PEMBAHASAN | 25 |
| 4.1. | Analisis Butir | 25 |
| 4.1.1. | Uji Validitas | 25 |
| 4.1.2. | Uji Reliabilitas | 26 |
| 4.2. | Analisis Diskriptif Kualitatif-Kuantitatif | 27 |
| 4.2.1. | Analisis Keandalan | 29 |
| 4.2.2. | Analisis Keresponsifan | 31 |
| 4.2.3. | Analisis Keyakinan | 33 |
| 4.2.4. | Analisis Empati | 36 |

| | | |
|----------------|---|----|
| | 4.2.5. Analisis Berwujud | 36 |
| 4.3. | Analisis Latar Belakang Pelanggan | 46 |
| | 4.3.1. Pekerjaan | 46 |
| | 4.3.2. Asal Daerah | 47 |
| | 4.3.3. Alasan Menginap | 49 |
| | 4.3.4. Pendapat mengenai Tarif | 50 |
| 4.4. | Analisis Data Kategorik | 51 |
| | 4.4.1. Jenis kelamin dan Kepuasan Pelanggan | 51 |
| | 4.4.2. Usia dan Kepuasan Pelanggan | 54 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 57 |
| | 5.1. Kesimpulan | 57 |
| | 5.2. Saran | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 62 |
| LAMPIRAN | | 63 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 1 | Kategorik b x k | 20 |
| Tabel 2 | Probabilitas b x k untuk uji independensi | 21 |
| Tabel 3 | Frekuensi harapan dengan anggapan independensi | 24 |
| Tabel 4 | Hasil r dari masing-masing butir | 26 |
| Tabel 5 | Pelaksanaan Prosedur Penerimaan Tamu | 29 |
| Tabel 6 | Kepentingan Prosedur Penerimaan Tamu | 29 |
| Tabel 7 | Pelaksanaan Pelayanan ramah dan komunikatif | 30 |
| Tabel 8 | Kepentingan Pelayanan ramah dan komunikatif | 30 |
| Tabel 9 | Pelaksanaan Penyampaian informasi yang jelas | 31 |
| Tabel 10 | Kepentingan Penyampaian informasi yang jelas | 32 |
| Tabel 11 | Pelaksanaan Tanggapan terhadap keluhan | 33 |
| Tabel 12 | Kepentingan Tanggapan terhadap keluhan | 33 |
| Tabel 13 | Pelaksanaan Wawasan karyawan | 34 |
| Tabel 14 | Kepentingan Wawasan karyawan | 34 |
| Tabel 15 | Pelaksanaan Jaminan keamanan | 35 |
| Tabel 16 | Kepentingan Jaminan keamanan | 35 |
| Tabel 17 | Pelaksanaan Perhatian dan sapaan sopan | 36 |
| Tabel 18 | Kepentingan Perhatian dan sapaan sopan | 36 |
| Tabel 19 | Pelaksanaan Pelayanan tanpa membeda-bedakan | 37 |
| Tabel 20 | Kepentingan Pelayanan tanpa membeda-bedakan | 37 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabel 21 | Pelaksanaan Kebersihan dan kerapian ruangan | 38 |
| Tabel 22 | Kepentingan Kebersihan dan kerapian ruangan | 39 |
| Tabel 23 | Pelaksanaan Penataan eksterior dan interior | 39 |
| Tabel 24 | Kepentingan Penataan eksterior dan interior | 40 |
| Tabel 25 | Pelaksanaan Fasilitas Pendukung | 40 |
| Tabel 26 | Kepentingan Fasilitas Pendukung | 41 |
| Tabel 27 | Perhitungan Rata-Rata Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Hotel Jogokaryan | 42 |
| Tabel 28 | Klasifikasi silang jenis kelamin dan kepuasan pelanggan | 52 |
| Tabel 29 | Kecenderungan Puas atau Tidak Puas dari Kelompok Jenis Kelamin | 53 |
| Tabel 30 | Kecenderungan Puas atau Tidak Puas dari Kelompok Jenis Kelamin | 54 |
| Tabel 31 | Kecenderungan Puas atau Tidak Puas dari Masing-masing Kelompok Umur | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|---|----|
| Gambar 1 | Diagram Kartesius Skala Prioritas | 18 |
| Gambar 2 | Daerah kritik satu sisi | 23 |
| Gambar 3 | Operasional Variabel Penelitian | 28 |
| Gambar 4 | Diagram kartesius hasil | 43 |
| Gambar 5 | Prosentase Latar belakang Pekerjaan Responden | 47 |
| Gambar 6 | Prosentase Latar belakang Asal Daerah | 48 |
| Gambar 7 | Prosentase Latar belakang Alasan Menginap | 24 |
| Gambar 8 | Prosentase Pendapat Responden Tentang Tarif | 50 |



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|--|
| Lampiran 1 | Peraturan Daerah DIY No 13 Tahun 1986 |
| Lampiran 2 | Data Jawaban Responden |
| Lampiran 3 | Output Analisis Validitas dan Reliabilitas |
| Lampiran 4 | Tabel Distribusi r |
| Lampiran 5 | Surat Pengantar Kuesioner |
| Lampiran 6 | Kuesioner |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberadaan hotel sangat diperlukan oleh para wisatawan maupun orang-orang yang mempunyai keperluan di tempat yang jauh dari rumahnya, maka tidaklah mengherankan jika bermunculan banyak hotel di perkotaan terutama kota-kota besar, bahkan di tempat-tempat terpencil pun ada yang mendirikan hotel untuk memenuhi keinginan penginap yang menginginkan suasana yang tenang.

Yogyakarta sebagai kota yang menyandang predikat kota budaya dan kota pelajar, tentunya menjadi tempat tujuan para tamu yang berkeinginan untuk wisata, belajar, belanja atau mereka yang sekedar transit di Yogyakarta. Berdasarkan sumber dari Dinas Pariwisata Propinsi DIY, jumlah hotel yang terdaftar sampai dengan tahun 1999 saja sudah mencapai 384 hotel untuk kelas non bintang dengan jumlah kamar 5818, sedangkan untuk kelas hotel bintang ada 38 dengan jumlah kamar 3783.

Hotel Jogokaryan merupakan satu di antara ratusan hotel di Yogyakarta, dalam perkembangannya Hotel Jogokaryan tentunya selalu berusaha meningkatkan fasilitas dan pelayanannya terhadap pelanggan, dan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilannya dan di mana kekurangannya, tentu saja data primernya ada pada pelanggan yang secara langsung menggunakan fasilitas dan mendapatkan perlakuan

pelayanan di Hotel Jogokaryan. Pimpinan Hotel harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para pelanggan dan pimpinan hotel berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Itulah sebabnya, perlu dilakukan "*importance and performance analysis*".

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada bidang industri dan perusahaan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang/jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti seorang penginap hotel mengharapkan suasana yang tenang dan nyaman, akan tetapi kenyataannya terganggu suara-suara ramai dan gaduh, sehingga menimbulkan kekecewaan.

1.2. Perumusan Masalah

Untuk lebih memperjelas maksud dari penulisan skripsi ini, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut:



“Sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Hotel Jogokaryan ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan”.

1.3. Batasan Masalah

Supaya pembahasan disini dapat lebih terfokus, maka penulis membatasi permasalahan pada:

- a. Penelitian ini hanya ditujukan kepada responden yang sedang menginap di Hotel Jogokaryan.
- b. Pengambilan sampel dilakukan di Hotel Jogokaryan Yogyakarta pada bulan Oktober tahun 2003 sampai bulan Desember tahun 2003.
- c. Parameter yang digunakan dalam penelitian, mengacu pada Perda Propinsi D.I.Y. No. 13 tahun 1986 tentang Pengaturan Usaha dan penggolongan Losmen, dipadukan dengan determinan kualitas jasa menurut Philip Kotler (Supranto J., 2001).
- d. Metode Statistik yang digunakan:
 1. Analisis validitas dan reliabilitas butir
 2. Analisis Deskriptif kualitatif-kuantitatif
 3. Analisis Data Katagorik

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mempraktekkan proses pengambilan data primer dengan benar, agar mendapatkan data yang valid (sahih) dan reliabel (andal), sehingga data tersebut bisa dipertanggung jawabkan bila digunakan untuk penelitian.
2. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Hotel Jogokaryan ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.
3. Mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilaksanakan selalu diarahkan pada kegunaan tertentu, baik kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

Sebagai masukan bagi manajemen Hotel Jogokaryan untuk lebih memperhatikan fasilitas dan pelayanan terhadap pengguna jasa hotel.

BAB II

TEORI PENDUKUNG

2.1. Definisi Jasa

Perkembangan pemasaran berasal dari tukar-menukar barang secara sederhana. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka semakin dibutuhkan suatu alat tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakan uang. Disamping itu, manusia juga memerlukan jasa yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam pemasaran.

Adapun definisi jasa menurut Philip Kotler (Supranto J., 2001) adalah sebagai berikut:

A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to physical product.

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

2.2. Kualitas Jasa

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian dibandingkan.

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang menurut Philip Kotler (Supranto J., 2001) dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*): kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

2.3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti: perihal yang bersifat puas; kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Menurut Supranto

(1997:233) yang mengemukakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Kepuasan diartikan sebagai evaluasi setelah konsumsi dimana alternatif yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Jadi dapat disimpulkan kepuasan merupakan evaluasi setelah konsumsi dimana konsumen menegaskan harapannya atau membandingkan manfaat dengan pengorbanan yang dilakukan, yaitu dimana antara kebutuhan, keinginan dan permintaan dapat terpenuhi.

Konsumen adalah orang yang menggunakan uang untuk membeli. Pengertian yang lebih luas, konsumen adalah pemakai barang atau jasa. Dengan demikian konsumen adalah orang yang berkuasa mempergunakan kedudukannya, sebagai raja untuk menentukan pilihannya. Jadi kepuasan konsumen adalah perasaan senang, lega dan puas seseorang terhadap barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya.

Tingkat kepuasan merupakan salah satu faktor yang akan menentukan apakah perusahaan dalam jangka panjang akan memperoleh laba, ini tidak berarti bahwa perusahaan harus memaksimalkan kepuasan konsumen, tetapi perusahaan harus mendapatkan laba dengan cara memberikan kepuasan konsumen.

2.4. Analisis Validitas dan Reliabilitas Butir

Sebelum kita mengolah data untuk suatu penelitian, sebaiknya kita uji terlebih dahulu instrumen yang akan kita gunakan dalam penelitian tersebut, pengujian ini akan sangat mempengaruhi keakuratan dari suatu penelitian. Banyak dijumpai penelitian-penelitian yang kurang dapat dipertanggung jawabkan

keakuratan hasilnya, maka untuk meminimalkan tingkat kesalahan sebaiknya kita menguji terlebih dahulu butir-butir yang ada.

2.4.1. Langkah-langkah Uji Validitas:

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

H_1 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor

2. Menentukan Nilai r tabel

Dapat dilihat pada tabel r (pada lampiran),

dengan db = Jumlah kasus – 2 dan tentukan Tingkat signifikansi

3. Mencari r hasil

Rumus yang digunakan adalah yang dikemukakan oleh Pearson yang dikenal dengan rumus korelasi product moment sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(n \sum X^2) - (\sum X)^2\} \{(n \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{XY} : Koefisien korelasi X dan Y
 N : Jumlah Subyek
 $\sum XY$: Jumlah XY
 $\sum X$: Jumlah X
 $\sum Y$: Jumlah Y

Dengan bantuan program SPSS, r hasil untuk tiap item (variabel) bisa dilihat pada CORRECTED ITEM-TOTAL CORRELATION.

4. Mengambil Keputusan

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika r hasil Positif , serta r hasil $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid.
- Jika r hasil Tidak Positif, dan r hasil $<$ r tabel , maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Jadi jika r hasil $>$ r tabel tapi bertanda negatif, H_0 tetap akan ditolak.

2.4.2. Langkah-langkah Uji Reliabilitas

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan komposit faktor

H_1 : Skor butir berkorelasi positif dengan komposit faktor

2. Menentukan Nilai r tabel

Dapat dilihat pada tabel r (pada lampiran),

dengan db = Jumlah kasus - 2 dan tentukan Tingkat signifikansi

3. Mencari r hasil

Dalam menguji tingkat keterandalan (reliabilitas), digunakan Teknik Keefisien Alpha dari Crounbach karena instrumen berupa angket dengan skala bertingkat dan data yang diperoleh bukan berbentuk diskrit. Rumus koefisien alpha tersebut adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum X_{ii}}{\sum X_{ii} + \sum X_{ij}} \right\}$$

Keterangan :

r_{11} : Reabilitas instrumen

k : Banyaknya Butir

$\sum X_{ii}$: Jumlah kovarian butir

$\sum X_{ii} + \sum X_{ij}$: Jumlah kovarian total

Dengan bantuan program SPSS, r hasil adalah angka ALPHA (terletak diakhir output).

4. Mengambil Keputusan

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika r ALPHA Positif , serta r ALPHA $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut reliabel
- Jika r ALPHA Tidak Positif, dan r ALPHA $<$ r tabel , maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

Jadi jika r ALPHA $>$ r tabel tapi bertanda negatif, H_0 tetap akan ditolak.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan :

1. Kuesioner (Angket)

Metode pengumpulan data yang diperoleh langsung dari konsumen, berupa jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam angket tentang kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan hotel Jogokaryan.

2. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang menggunakan dokumen atau catatan tertulis dari pihak pengelola maupun dari literatur-literatur yang berkaitan dengan persoalan yang dibahas.

3.2 Teknik Pengambilan Data dan Instrumen Penelitian

3.2.1. Teknik Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan cara langsung meminta dari pelanggan, berupa jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam angket tentang kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan hotel Jogokaryan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan disini adalah *Purposive Judgement Sampling*, karena sampel yang diambil adalah sampel yang digunakan

untuk maksud dan tujuan tertentu, seseorang diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang itu memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. Teknik lainnya adalah *Accidental Sampling*, peneliti memilih sampel berdasarkan kemudahan saja, seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut ada di tempat tersebut.

Besar kecilnya pengambilan sampel agar dapat menjadi cermin populasi, Menurut Supranto J. (1997: 239) sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden. Semakin besar sampel (makin besar nilai N = banyaknya elemen sampel) akan memberikan hasil yang lebih akurat (Guilford, 1987: 125). Karena itu dalam penelitian ini akan diambil 40 responden.

3.2.2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam pembuatan instrumen diperlukan langkah-langkah yang diteliti dan benar agar dapat memperoleh data yang memenuhi syarat dan dapat mewakili obyek penelitian. Untuk kemudahan dalam penyusunan instrumen, Arikunto S. (1993:78) menjelaskan langkah-langkah penyusunan instrumen sebagai berikut:

- a. Mengadakan identifikasi terhadap variabel-variabel yang ada dalam rumusan judul penelitian.
- b. Menjabarkan variabel menjadi sub variabel.
- c. Mencari indikator setiap variabel.

- d. Merumuskan sub indikator menjadi butir instrumen pertanyaan atau pernyataan.
- e. Melengkapi instrumen dengan daftar isian identitas responden, kata pengantar dan instruksi penyusunan.

Instrumen penelitian ini menggunakan angket dengan skala Likert (*rating-scale*) yang telah dimodifikasi dari lima tingkatan jawaban menjadi empat alternatif jawaban, yaitu Sangat puas, Puas, Tidak puas dan Sangat tidak puas.

Modifikasi skala Likert dengan meniadakan kategori yang di tengah berdasarkan tiga alasan.

Pertama, kategori undecided itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban (menurut konsep aslinya), bisa juga diartikan netral, puas tidak, tidak puas pun tidak, atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban yang memiliki arti ganda (multi interpretable) ini tentu saja tidak diharapkan dalam suatu instrumen.

Kedua, tersedianya jawaban itu menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah (*central tendency effect*) terutama bagi mereka yang ragu-ragu dalam kecenderungan memilih puas atau tidak puas.

Ketiga, maksud kategorisasi jawaban PS-P-TP-STP adalah untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah puas atau ke arah tidak puas. Sehingga tidak menghilangkan banyak data penelitian dan tidak mengurangi banyaknya informasi yang dapat disaring dari responden (Sutrisno Hadi, 1991: 20).

Untuk indikator harapan pelanggan, keempat penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban Sangat Penting diberikan bobot 4
- b. Jawaban Penting diberikan bobot 3
- c. Jawaban Tidak Penting diberikan bobot 2
- d. Jawaban Sangat Tidak Penting diberikan bobot 1

Sedangkan untuk indikator kinerja hotel, diberikan empat penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban Sangat Puas diberikan bobot 4
- b. Jawaban Puas diberikan bobot 3
- c. Jawaban Tidak Puas diberikan bobot 2
- d. Jawaban Sangat Tidak Puas diberikan bobot 1

Penyusunan instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Aspek Data Responden

1. Jenis kelamin
2. Usia
3. Pekerjaan
4. Asal daerah
5. Alasan menginap
6. Pendapat mengenai tarif

B. Aspek Reliability

7. Pelayanan yang cepat dan ramah.

C. Aspek Responsiveness

8. Tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan

D. Aspek Assurance

9. Wawasan karyawan tentang informasi obyek wisata budaya, alam, kerajinan dan lain-lain.
10. Jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pelanggan.

E. Aspek Emphaty

11. Pelayanan yang baik kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakan.

F. Aspek Tangibles

12. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan dan perlengkapannya.
13. Penataan eksterior dan interior ruangan.
14. Tersedianya air bersih dan sanitasi yang baik.
15. Tidak adanya gangguan suara, bau dan serangga.
16. Penerangan ruangan dan ventilasi udara.
17. Fasilitas pendukung seperti lobby, taman, tempat parkir dan lain-lain.

Dari enam aspek di atas, aspek A merupakan informasi tambahan, sedangkan yang berfungsi sebagai indikator kepuasan konsumen adalah aspek B sampai dengan aspek F.

3.3. Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif-kuantitatif dan metode analisis data kategorik.

3.3.1. Analisis Deskriptif kualitatif-kuantitatif

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh

mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Hotel Jogokaryan, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* oleh Martila dan James (Supranto J., 2001) atau Analisis Tingkat kepentingan dan Kinerja perusahaan / Kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja hotel yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

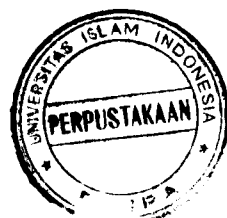
$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

dimana: Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja hotel

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam



penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana: \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Rumus selanjutnya:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

dimana: K = Banyaknya atribut / fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1.

| | | |
|-----------|-----------------------|---|
| \bar{Y} | Kepentingan | |
| | Prioritas Utama A | Pertahankan Prestasi B |
| \bar{Y} | C Prioritas Rendah | D Berlebihan |
| | \bar{X} | Pelaksanaan (kinerja/kepuasan) \bar{X} |

Gambar 1. Diagram Kartesius Skala Prioritas

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Dianggap sangat penting tetapi mengecewakan / tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh

perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya justru berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3.3.2. Analisis Data Kategorik

Untuk mengetahui adakah hubungan atau pengaruh dari masing-masing latar belakang pelanggan terhadap tingkat kepuasan pelanggan maka diperlukan suatu analisis yang dapat menyilangkan dua variabel untuk kemudian dianalisis hubungan antara keduanya, untuk itu digunakan teknik analisis data kategorik agar dapat mengklasifikasi silang data dalam bentuk tabel kategorik yang kemudian dilakukan uji independensi terhadap data tersebut.

Dalam penelitian analisis statistik pada tingkat kepuasan pelanggan di hotel jogokaryan ini kita menemukan beberapa hubungan dua variabel kualitatif yang bisa mendukung hasil-hasil kesimpulan mengenai tingkat kepuasan pelanggan, yaitu kita mempunyai n observasi yang kita klasifikasikan menurut dua variabel kategorik.

Variabel pertama mempunyai b tingkat (kategori), ditulis dengan A_1, A_2, \dots, A_b , dan variabel kedua mempunyai k tingkat (kategori), ditunjukkan dengan B_1, B_2, \dots, B_k . Misalkan Y_{ij} = banyak kejadian; adapun variabel 1 ada pada tingkat i dan variabel 2 pada tingkat j , dengan $i = 1, 2, \dots, b$, dan $j = 1, 2, \dots, k$.

Sehingga susunan data dapat kita lihat dalam tabel 1 berikut ini:

Tabel 1
Kategorik $b \times k$

| Variabel 2 \ Variabel 1 | B_1 | ... | B_j | ... | B_k | Jumlah Baris |
|-------------------------|----------|-----|----------|-----|----------|--|
| A_1 | y_{11} | ... | y_{1j} | ... | y_{1k} | n_1 |
| . | . | . | . | . | . | . |
| . | . | . | . | . | . | . |
| A_i | y_{i1} | ... | y_{ij} | ... | y_{ik} | n_i |
| . | . | . | . | . | . | . |
| . | . | . | . | . | . | . |
| A_b | y_{b1} | ... | y_{bj} | ... | y_{bk} | n_b |
| Jumlah Kolom | m_1 | ... | m_j | ... | m_k | $n = m_1 + \dots + m_k$ $n_1 + \dots + n_b$ |

Selanjutnya untuk melangkah ke hipotesis terhadap independensi dua kategorisasi maka tabel kategorik di atas terlebih dahulu kita jadikan tabel probabilitas seperti tabel berikut ini:

Tabel 2
 Probabilitas b x k untuk uji independensi

| | | | | | | |
|--------------------|-------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|--------------------|
| Kelas 2 / | | | | | | |
| Kelas 1 | B_1 | ... | B_j | ... | B_k | Probabilitas Baris |
| A_1 | P_{11} | ... | P_{1j} | ... | P_{1k} | $P_{1.} = P(A_1)$ |
| . | . | . | . | . | . | . |
| A_i | P_{i1} | ... | P_{ij} | ... | P_{ik} | $P_{i.} = P(A_i)$ |
| . | . | . | . | . | . | . |
| A_b | P_{b1} | ... | P_{bj} | ... | P_{bk} | $P_{b.} = P(A_b)$ |
| Probabilitas Kolom | $P_{.1} = P(B_1)$ | ... | $P_{.j} = P(B_j)$ | ... | $P_{.k} = P(B_k)$ | 1 |

$$P_{i.} = P_{i1} + P_{i2} + \dots + P_{ik} = P(A_i) \text{ dan } P_{.j} = P_{1j} + P_{2j} + \dots + P_{bj} = P(B_j)$$

$$\hat{P}_{i.} = \frac{n_i}{n} \text{ dan } \hat{P}_{.j} = \frac{m_j}{n}$$

sebagai estimasinya, kita peroleh

$$E_{ij} = n \hat{p}_{i.} \hat{p}_{.j} = \frac{n_i m_j}{n}$$

sehingga:

$$W = \sum_{i,j} \frac{\left(y_{ij} - \frac{n_i m_j}{n} \right)^2}{\frac{n_i m_j}{n}}$$

adalah statistik pengujinya. Derajat bebasnya $(h - q - 1)$, dengan $h = bk$ dan $q = (b - 1) + (k - 1)$ karena banyak parameter yang diestimasi adalah $(b - 1)$ untuk p_1, p_2, \dots, p_b dengan

$$\sum_{i=1}^b p_{i.} = 1, \text{ dan } (k - 1) \text{ untuk } p_{.1}, p_{.2}, \dots, p_{.k} \text{ dengan } \sum_{j=1}^k p_{.j} = 1$$

jadi, dibawah hipotesis independensi (H_0), distribusi W mendekati distribusi Chi-kuadrat dengan derajat bebas $= bk - [(b - 1) + (k - 1)] = (b - 1)(k - 1)$. Maka langkah-langkah uji independensi untuk tabel $b \times k$ adalah sebagai berikut:

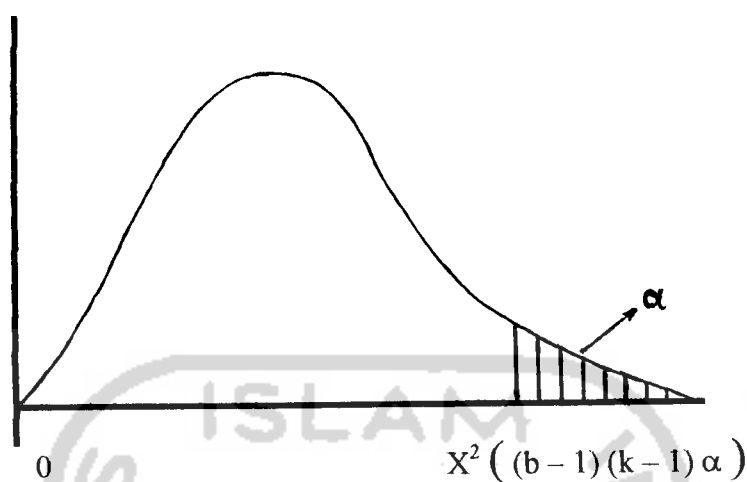
a. Hipotesis

$$H_0 : p_{ij} = p_{i.} \times p_{.j}, \quad i = 1, 2, \dots, b; \\ j = 1, 2, \dots, k.$$

(independensi baris dan kolom)

b. Digunakan tingkat signifikansi α

c. Dengan statistik penguji $W = \sum_{i,j} \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$



Gambar 2. Daerah kritik satu sisi

di mana $O_{ij} = y_{ij}$ dan $E_{ij} = (n_i m_j) / n$, dipunyai daerah kritik :

H_0 ditolak jika $W > X^2 ((b-1)(k-1); \alpha)$

- d. Dari data dalam tabel kategorik $b \times k$, dihitung statistik penguji W .
- e. Dengan membandingkan hasil hitungan d dan daerah kritik c, diambil kesimpulan.

Dalam menyiapkan hitungan-hitungan untuk uji hipotesis ini, terlebih dahulu dihitung tabel frekuensi harapan untuk memperoleh harga-harga E_{ij} , yang rumusnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Data hasil angket faktor tingkat kenyataan dan hasil analisis dengan bantuan paket program SPSS dapat dilihat pada lampiran.

4.1.1. Analisis Validitasnya :

H_0 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

H_1 : Skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor

Dari tabel r (pada lampiran),

untuk $db = 40 - 2 = 38$

dan tingkat signifikansi 5 %

diperoleh $r = 0,231$

r hasil untuk tiap item (variabel) bisa dilihat pada CORRECTED ITEM-TOTAL CORRELATION.

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika r hasil Positif , serta r hasil $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid
- Jika r hasil Tidak Positif, atau r hasil $<$ r tabel , maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Hasilnya dapat kita lihat di tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Hasil r dari masing-masing butir

| Butir | r |
|-------|--------|
| 1 | 0,6558 |
| 2 | 0,6170 |
| 3 | 0,5763 |
| 4 | 0,4049 |
| 5 | 0,3487 |
| 6 | 0,4165 |
| 7 | 0,4342 |
| 8 | 0,6460 |
| 9 | 0,5379 |
| 10 | 0,3723 |
| 11 | 0,5250 |

Keputusan :

Dari sebelas butir (variabel), yaitu dari butir 1 sampai dengan butir. 11 , semuanya mempunyai r hasil lebih besar dari pada r tabel (0,231), dengan kata lain H_0 diterima, maka kesebelas butir tersebut valid, atau biasa juga disebut sah.

4.1.2. Analisis Reliabilitasnya

H_0 : Skor butir tidak berkorelasi positif dengan komposit faktor

H_1 : Skor butir berkorelasi positif dengan komposit faktor

Dari tabel r (pada lampiran), untuk $db = 40 - 2 = 38$ dan tingkat signifikansi 5% diperoleh $r = 0,231$.

Sedangkan r hasil dapat kita lihat pada angka ALPHA (terletak di akhir output).

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika r ALPHA Positif , serta r ALPHA $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut reliabel
- Jika r ALPHA Tidak Positif, atau r ALPHA $<$ r tabel , maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

Keputusan :

Terlihat r ALPHA adalah positif dan lebih besar dari r tabel ($0,7981 > 0,231$) maka butir-butir diatas reliabel.

4.2. Analisis Diskriptif kualitatif-kuantitatif

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Hotel Jogokaryan, terlebih dahulu dilakukan analisis dari masing-masing indikator, sebelum akhirnya ditemukan kesimpulan akhir. Sebagai indikator kualitas pelayanan Hotel Jogokaryan digunakan 11 butir pertanyaan dalam daftar yang dibuat berdasarkan variabel penelitian, seperti yang terdapat dalam Gambar 3, sebagai berikut:

| Variabel | Dimensi | Indikator |
|--------------------|---------------|---|
| Kualitas Pelayanan | Keandalan | 1. Pelayanan yang cepat dan ramah. |
| | Keresponsifan | 2. Tanggapan terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan pelanggan. |
| | Keyakinan | 3. Wawasan karyawan tentang informasi obyek wisata budaya, alam, kerajinan dan lain-lain. |
| | | 4. Jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pelanggan. |
| | Empati | 5. Pelayanan yang baik kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakan. |
| | Berwujud | 6. Kebersihan dan kerapian ruangan beserta perlengkapannya. |
| | | 7. Penataan eksterior dan interior ruangan. |
| | | 8. Tersedianya air bersih dan sanitasi yang baik. |
| | | 9. Tidak adanya gangguan suara, bau dan serangga. |
| | | 10. Penerangan ruangan dan ventilasi udara. |
| | | 11. Fasilitas pendukung seperti lobby, taman, tempat parkir dan lainnya. |
| Tanggapan Konsumen | Harapan | Tingkat Kepentingan (Sangat Penting, Penting, Kurang Penting, Tidak Penting) |
| | Kenyataan | Tingkat Kinerja (Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, Tidak Baik) |

Gambar 3. Variabel Penelitian

4.2.1 Analisis Keandalan

1. Pelayanan yang cepat dan ramah.

Pelayanan yang cepat merupakan indikator keandalan pelayanan dari sebuah hotel, apalagi jika ditambah dengan tampilan yang ramah dari semua karyawan dalam melayani tamunya. Ini menjadi penting karena akan memberikan kesan pertama terhadap tamu/pelanggan hotel.

Dari seluruh responden yang diteliti, diperoleh hasil penilaian tingkat kinerja hotel (kenyataan) terhadap seperti yang tertera pada tabel 5, sedangkan tingkat kepentingannya menurut responden dapat dilihat di tabel 6.

Tabel 5

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan yang cepat dan ramah

| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Bobot |
|-------------|------|-------------|------------|-------|
| 9 | 25 | 6 | 0 | 123 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 9) + (3 \times 25) + (2 \times 6) + (1 \times 0) = 123$

Tabel 6

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan yang cepat dan ramah

| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------|
| 35 | 5 | 0 | 0 | 155 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 35) + (3 \times 5) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 155$

Dari data yang diperoleh tersebut menghasilkan suatu tingkat kesesuaian :

$$\frac{123}{155} \times 100\% = 79,35\%$$

4.2.2 Analisis Keresponsifan

2. Tanggapan terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan pelanggan.

Tak jarang tamu mengeluhkan sesuatu hal, misal lampu kamar yang sudah redup atau air yang tidak lancar, maka respon cepat dari karyawan hotel menjadi indikator kualitas pelayanan.

Berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap kinerja hotel dan tingkat kepentingan dalam tabel 7 dan tabel 8.

Tabel 7

Tingkat Kinerja Tanggapan Terhadap Keluhan Pelanggan

| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Bobot |
|-------------|------|-------------|------------|-------|
| 2 | 21 | 17 | 0 | 105 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 2) + (3 \times 21) + (2 \times 17) + (1 \times 0) = 105$

Tabel 8

Tingkat Kepentingan Tanggapan Terhadap Keluhan Pelanggan

| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------|
| 33 | 7 | 0 | 0 | 153 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 33) + (3 \times 7) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 153$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian yang besarnya:

$$\frac{105}{153} \times 100\% = 68,62\%$$

4.2.3 Analisis Keyakinan

3. Wawasan karyawan tentang informasi obyek wisata dan tempat penting lain.

Tamu hotel sebagian besar atau hampir semuanya berasal dari luar kota, sehingga beberapa dari mereka tentunya merasa tinggal di tempat yang belum mereka kenal. Kemungkinan tamu akan bertanya informasi obyek wisata dan tempat-tempat penting lainnya, atau mungkin sekedar menanyakan perkembangan tempat-tempat tersebut, dalam hal ini wawasan karyawan hotel akan diuji.

Berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap kinerja hotel dalam hal tersebut dalam tabel 9, dan disajikan pula data mengenai tingkat kepentingan pelanggan terhadap hal tersebut dalam tabel 10.

Tabel 9
Tingkat Kinerja Wawasan Karyawan Tentang Informasi Obyek Wisata

| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Bobot |
|-------------|------|-------------|------------|-------|
| 10 | 25 | 5 | 0 | 125 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 10) + (3 \times 25) + (2 \times 5) + (1 \times 0) = 125$

Tabel 10

Tingkat Kepentingan Wawasan Karyawan Tentang Informasi Obyek Wisata

| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------|
| 35 | 5 | 0 | 0 | 155 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 35) + (3 \times 5) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 155$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian yang besarnya:

$$\frac{125}{155} \times 100\% = 80,64\%$$

4. *Jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pelanggan.*

Tamu/pelanggan akan merasa tenang dan bisa menikmati suasana apabila terjamin keamanan dan kenyamanannya. Sebaliknya tamu akan merasa gelisah bila mengetahui keamanan dan kenyamanannya kurang terjamin.

Berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap kinerja hotel dalam hal tersebut dalam tabel 11, dan sebagai pendampingnya disajikan pula data mengenai tingkat kepentingan pelanggan terhadap hal tersebut dalam tabel 12.

Tabel 11

Tingkat Kinerja Jaminan Keamanan dan Kenyamanan

| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Bobot |
|-------------|------|-------------|------------|-------|
| 9 | 23 | 6 | 2 | 119 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 9) + (3 \times 23) + (2 \times 6) + (1 \times 2) = 119$

Tabel 12

Tingkat Kepentingan Jaminan Keamanan dan Kenyamanan

| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------|
| 40 | 0 | 0 | 0 | 160 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 40) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 160$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian yang besarnya:

$$\frac{119}{160} \times 100\% = 74,37\%$$

4.2.4 Analisis Empati

5. *Pelayanan yang baik kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakan.*

Semua tamu pasti menginginkan pelayanan yang baik dari karyawan hotel, oleh sebab itu pelayanan kepada semua kelas kamar haruslah tetap yang terbaik tanpa membeda-bedakan, meskipun fasilitasnya kemungkinan berbeda.

Berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian kinerja hotel dalam hal tersebut di tabel 13, juga data tingkat kepentingan pelanggan dalam tabel 14.

Tabel 13

Tingkat Kinerja Pelayanan Yang Baik Tanpa Membeda-Bedakan

| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Bobot |
|-------------|------|-------------|------------|-------|
| 9 | 26 | 5 | 0 | 124 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 9) + (3 \times 26) + (2 \times 5) + (1 \times 0) = 124$

Tabel 14

Tingkat Kepentingan Pelayanan Yang Baik Tanpa Membeda-Bedakan

| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------|
| 28 | 11 | 1 | 0 | 147 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 28) + (3 \times 11) + (2 \times 1) + (1 \times 0) = 147$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian yang besarnya:

$$\frac{124}{147} \times 100\% = 84,35\%$$

4.2.5 Analisis Berwujud

6. *Kebersihan dan kerapian ruangan beserta perlengkapannya.*



Kebersihan dan kerapian ruangan beserta perlengkapannya juga merupakan faktor pokok yang menjadi perhatian dari para pelanggan, karenanya juga harus menjadi perhatian serius bagi pengelola hotel.

Penilaian tingkat kinerja hotel (kenyataan) tentang hal tersebut tertera pada tabel 15, sedangkan tingkat kepentingannya dapat dilihat di tabel 16.

Tabel 15

Tingkat Kinerja Kebersihan dan Kerapian Ruangan Beserta Perlengkapannya

| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Bobot |
|-------------|------|-------------|------------|-------|
| 5 | 20 | 10 | 5 | 105 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 5) + (3 \times 20) + (2 \times 10) + (1 \times 5) = 105$

Tabel 16

Tingkat Kepentingan Kebersihan dan Kerapian Ruangan Beserta Perlengkapannya

| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------|
| 34 | 6 | 0 | 0 | 154 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 34) + (3 \times 6) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 154$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian yang besarnya:

$$\frac{105}{154} \times 100\% = 68,18\%$$

7. *Penataan eksterior dan interior ruangan.*

Interior dan eksterior ruangan turut andil dalam pembentukkan suasana yang membuat pelanggan menjadi betah tinggal.

Berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap kinerja hotel dalam hal tersebut dalam tabel 17, dan sebagai pendampingnya disajikan pula data mengenai tingkat kepentingan pelanggan terhadap hal tersebut dalam tabel 18.

Tabel 17

Tingkat Kinerja Penataan Eksterior dan Interior Ruangan

| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Bobot |
|-------------|------|-------------|------------|-------|
| 7 | 23 | 7 | 3 | 114 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 7) + (3 \times 23) + (2 \times 7) + (1 \times 3) = 114$

Tabel 18

Tingkat Kepentingan Penataan Eksterior dan Interior Ruangan

| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------|
| 32 | 8 | 0 | 0 | 152 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 32) + (3 \times 8) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 152$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian yang besarnya:

$$\frac{114}{152} \times 100\% = 75\%$$

8. *Tersedianya air bersih dan sanitasi yang baik.*

Air bersih merupakan kelengkapan yang penting bagi orang yang bermalam, karena setiap orang hampir tidak pernah lepas dari kebutuhan akan air.

Berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap kinerja hotel dalam hal tersebut dalam tabel 19, selanjutnya disajikan pula data mengenai tingkat kepentingan pelanggan terhadap hal tersebut dalam tabel 20.

Tabel 19
Tingkat Kinerja air bersih dan sanitasi yang baik

| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Bobot |
|-------------|------|-------------|------------|-------|
| 4 | 20 | 12 | 4 | 104 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 4) + (3 \times 20) + (2 \times 12) + (1 \times 4) = 104$

Tabel 20
Tingkat Kepentingan air bersih dan sanitasi yang baik

| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------|
| 38 | 2 | 0 | 0 | 158 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 38) + (3 \times 2) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 158$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian yang besarnya:

$$\frac{104}{158} \times 100\% = 65,82\%$$

9. *Tidak adanya gangguan suara, bau dan serangga.*

Gangguan-gangguan berupa suara yang bising, bau yang tidak sedap atau serangga tentunya tidak diinginkan oleh tamu yang menginap, maka pihak hotel harus berusaha agar hal-hal pengganggu tersebut tidak dijumpai oleh pelanggan.

Berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap kinerja hotel dalam hal tersebut dalam tabel 21, selanjutnya disajikan pula data mengenai tingkat kepentingan pelanggan terhadap hal tersebut dalam tabel 22.

Tabel 21

Tingkat Kinerja Tidak adanya gangguan suara, bau dan serangga

| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Bobot |
|-------------|------|-------------|------------|-------|
| 2 | 22 | 16 | 0 | 106 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 2) + (3 \times 22) + (2 \times 16) + (1 \times 0) = 106$

Tabel 22

Tingkat Kepentingan Tidak adanya gangguan suara, bau dan serangga

| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------|
| 18 | 20 | 2 | 0 | 136 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 18) + (3 \times 20) + (2 \times 2) + (1 \times 0) = 136$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian yang besarnya:

$$\frac{106}{136} \times 100\% = 77,94\%$$

10. Penerangan ruangan dan ventilasi udara.

Penerangan yang sesuai kebutuhan di masing-masing ruangan, serta ventilasi udara yang memperlancar sirkulasi udara di dalam ruangan juga akan mempengaruhi kenyamanan pelanggan.

Berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap kinerja hotel dalam hal tersebut dalam tabel 23, dan sebagai pendampingnya disajikan pula data mengenai tingkat kepentingan pelanggan terhadap hal tersebut dalam tabel 24.

Tabel 23

Tingkat Kinerja Penerangan ruangan dan ventilasi udara

| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Bobot |
|-------------|------|-------------|------------|-------|
| 2 | 21 | 16 | 1 | 104 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 2) + (3 \times 21) + (2 \times 16) + (1 \times 1) = 104$

Tabel 24

Tingkat Kepentingan Penerangan ruangan dan ventilasi udara

| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------|
| 30 | 10 | 0 | 0 | 150 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 30) + (3 \times 10) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 150$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian yang besarnya:

$$\frac{104}{150} \times 100\% = 69,33\%$$

11. Fasilitas pendukung seperti lobby, taman, tempat parkir dan lainnya.

Tamu/pelanggan hotel tentunya tidak hanya menginginkan kamar yang baik, tetapi juga menilai secara keseluruhan termasuk fasilitas pendukungnya, seperti lobby, taman, tempat parkir dan lainnya.

Penilaian tingkat kinerja hotel (kenyataan) tentang hal tersebut tertera pada tabel 25, sedangkan tingkat kepentingannya dapat dilihat di tabel 26.

Tabel 25

Tingkat Kinerja Fasilitas pendukung

| Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Bobot |
|-------------|------|-------------|------------|-------|
| 6 | 22 | 11 | 1 | 113 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 6) + (3 \times 22) + (2 \times 11) + (1 \times 1) = 113$

Tabel 26

Tingkat Kepentingan Fasilitas pendukung

| Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|----------------|---------------|-------|
| 30 | 10 | 0 | 0 | 150 |

Keterangan: Bobot diperoleh dari: $(4 \times 30) + (3 \times 10) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 150$

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian yang besarnya:

$$\frac{113}{150} \times 100 \% = 75,33 \%$$

Selanjutnya dari sebelas pertanyaan yang diajukan kepada responden di atas dapat kita lihat hasilnya secara keseluruhan dalam tabel 27 berikut ini:

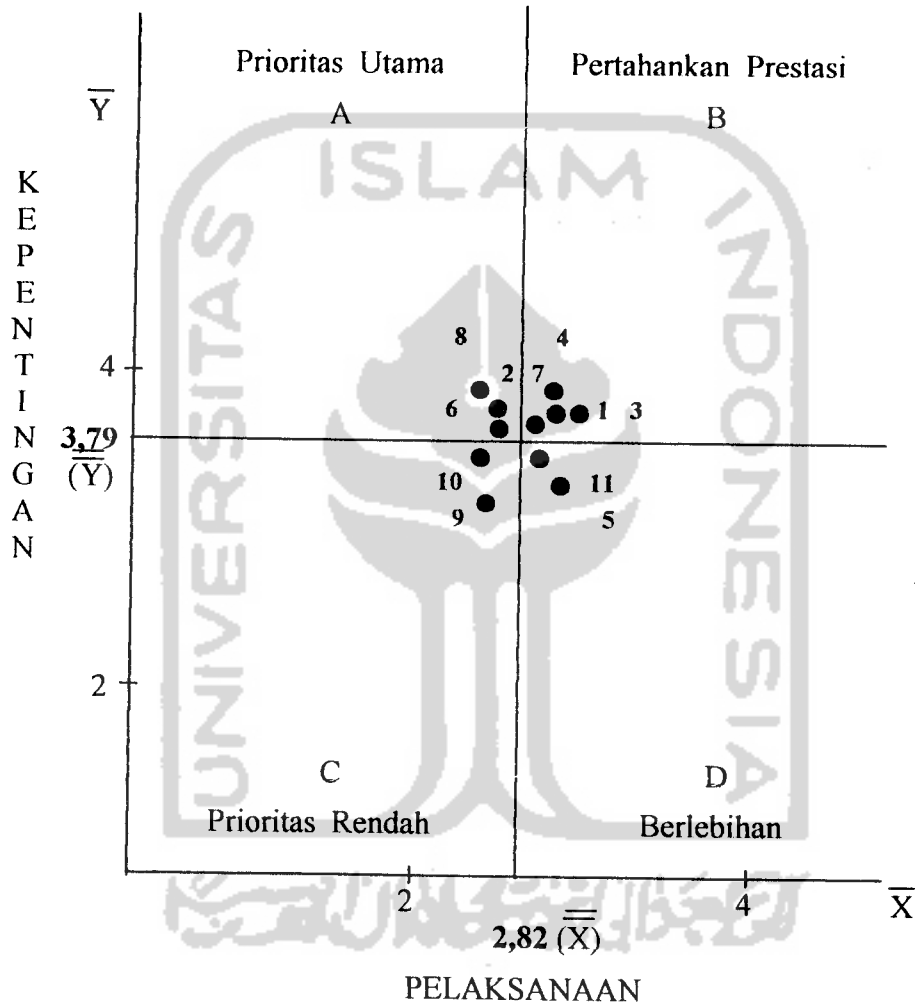


Tabel 27

Rata-Rata Skor Kenyataan, Skor Kepentingan Dan
Prosentase Tingkat Kesesuaian

| No | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Hotel Jogokaryan | Skor Kenyataan | Skor Kepentingan | \bar{X} | \bar{Y} | Kesesuaian (%) |
|-----|--|----------------|------------------|-----------|-----------|----------------|
| 1. | Pelayanan yang cepat dan ramah. | 123 | 155 | 3,08 | 3.88 | 79.38 |
| 2. | Tanggapan terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan pelanggan. | 105 | 153 | 2,63 | 3.83 | 68.67 |
| 3. | Wawasan karyawan tentang informasi obyek wisata budaya, alam, kerajinan dan lain-lain. | 125 | 155 | 3,13 | 3.88 | 80.67 |
| 4. | Jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pelanggan. | 119 | 160 | 2,98 | 4 | 74.50 |
| 5. | Pelayanan yang baik kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakan. | 124 | 147 | 3,1 | 3.68 | 84.24 |
| 6. | Kebersihan dan kerapian ruangan serta perlengkapannya. | 105 | 154 | 2,63 | 3.85 | 68,31 |
| 7. | Penataan eksterior dan interior ruangan. | 114 | 152 | 2,85 | 3.8 | 75 |
| 8. | Tersediannya air bersih dan sanitasi yang baik. | 104 | 158 | 2,6 | 3.95 | 65.82 |
| 9. | Tidak adanya gangguan suara, bau dan serangga. | 106 | 136 | 2,65 | 3.4 | 77.94 |
| 10. | Penerangan ruangan dan ventilasi udara. | 104 | 150 | 2,6 | 3.75 | 69.33 |
| 11. | Fasilitas pendukung seperti lobby, taman, tempat parkir dan lainnya. | 113 | 150 | 2,83 | 3.75 | 75,47 |
| | <u>Rata-rata (\bar{X}, \bar{Y} dan %)</u> | | | 2,82 | 3,79 | 74,48 |

Kemudian dengan data tabel 27 tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius seperti yang terdapat dalam bab 2 landasan teori deskriptif kualitatif-kuantitatif.



Gambar 4. Diagram kartesius

Hasil pengukuran unsur-unsur jasa ini berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja/pelaksanaan/kenyataan yang memungkinkan pihak pengelola hotel untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal yang benar-benar dianggap penting oleh pelanggan, agar dapat memuaskan.

Dalam gambar 4 dari diagram itu terlihat, bahwa letak-letak dari faktor-faktor atau atribut pelaksanaan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan hotel Jogokaryan terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Kuadran A*

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Jogokaryan yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengelola hotel, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, namun tingkat pelaksanaan/kenyataannya masih belum memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Tanggapan terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan pelanggan (=2)
- Kebersihan dan kerapian ruangan serta perlengkapannya (=6)
- Tersedianya air bersih dan sanitasi yang baik (=8)

2. *Kuadran B*

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Jogokaryan yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai

dengan kepentingan/harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Pelayanan yang cepat dan ramah (=1)
- Wawasan karyawan tentang informasi obyek wisata budaya, alam, kerajinan dan lain-lain (=3)
- Jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pelanggan (=4)
- Penataan eksterior dan interior ruangan (=7)

3. *Kuadran C*

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Jogokaryan yang berada dalam kuadran ini dinilai tingkat pelaksanaannya masih kurang baik, namun karena pelanggan menganggap tingkat kepentingannya juga tidak terlalu penting, maka tidak apa-apa, artinya tidak menjadi masalah.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Tidak adanya gangguan suara, bau dan serangga (=9)
- Penerangan ruangan dan ventilasi udara (=10)

4. *Kuadran D*

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Jogokaryan yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap faktor-faktor tersebut, tetapi pelaksanaannya justru sudah sangat baik.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Pelayanan yang baik kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakan (=5)
- Fasilitas pendukung seperti lobby, taman, tempat parkir dan lain-lain (=11)

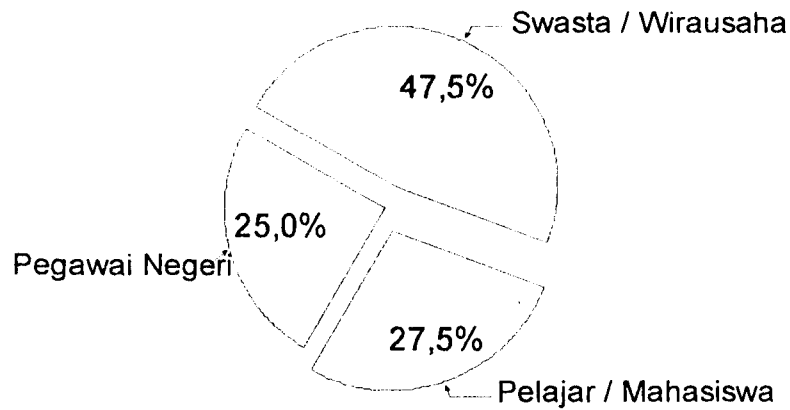
4.3. Analisis Latar Belakang Pelanggan

Untuk mendukung hasil-hasil analisis di atas, dari data-data yang ada bisa ditampilkan pula hasil-hasil analisis tentang latar belakang responden/pelanggan Hotel Jogokaryan, seperti pekerjaan, asal daerah, alasan menginap dan pendapat mengenai tarif.

1. Pekerjaan

Dalam kuesioner yang disampaikan kepada para pelanggan Hotel Jogokaryan, untuk kategori pekerjaan (identitas responden), di bagi menjadi tiga kelompok, yaitu Pegawai Negeri, Swasta dan pelajar/mahasiswa.

Dari seluruh responden, diperoleh data penyebaran latar belakang pekerjaan mereka adalah sebagaimana terlihat dalam gambar 5 sebagai berikut:



Gambar 5. Prosentase Latar belakang Pekerjaan Responden

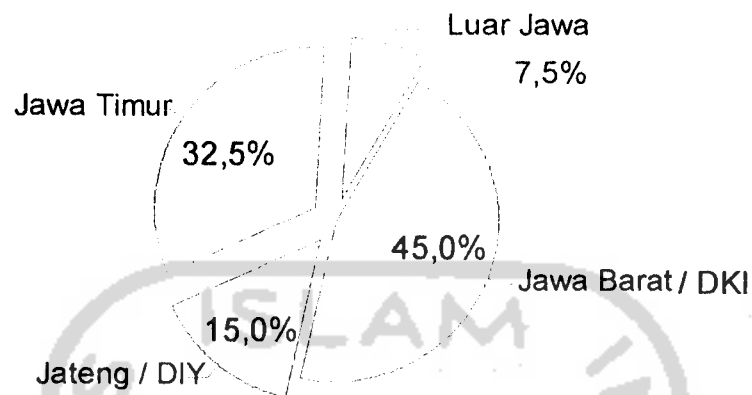
Dari diagram pie tersebut, dapat dilihat bahwa berdasarkan latar belakang pekerjaannya, responden terbanyak berprofesi sebagai pegawai swasta atau wirausahawan dengan prosentase 47,5 %, disusul berikutnya adalah pegawai negeri sebanyak 27,5 %, dan sisanya sebesar 25 % adalah mereka para pelajar dan mahasiswa.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas tamu/pelanggan yang menginap di Hotel Jogokaryan, antara bulan oktober sampai dengan bulan desember tahun 2003 adalah mereka yang bekerja di perusahaan swasta atau berwirausaha.

4.3.2 Asal Daerah

Dalam kuesioner yang disampaikan kepada para pelanggan Hotel Jogokaryan, untuk kategori asal daerah (identitas responden), di bagi menjadi empat kelompok, yaitu Jawa Barat/DKI, Jateng/DIY, Jawa timur dan Luar Jawa.

Dari seluruh responden, diperoleh data penyebaran latar belakang daerah asal mereka adalah sebagaimana terlihat dalam gambar 6 sebagai berikut:



Gambar 6. Prosentase Latar belakang Asal Daerah

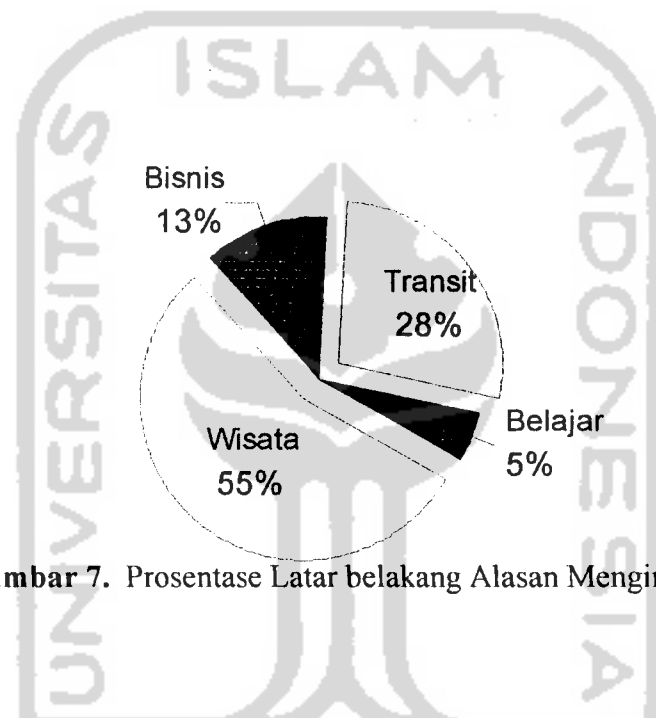
Dari diagram pie tersebut, dapat dilihat bahwa berdasarkan latar belakang asal daerahnya, responden terbanyak berasal dari Jawa Barat/DKI dengan prosentase sebesar 45 %, disusul berikutnya dari Jawa Timur sebanyak 32,5 %, selanjutnya sebesar 15 % dari Jateng/DIY dan paling sedikit dari Luar Jawa dengan prosentase 7,5 %.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas tamu/pelanggan yang menginap di Hotel Jogokaryan, antara bulan oktober sampai dengan bulan desember tahun 2003 adalah mereka yang bertempat tinggal di Jawa Barat/DKI.

4.3.3 Alasan Menginap

Dalam kuesioner yang disampaikan kepada para pelanggan Hotel Jogokaryan, untuk kategori alasan menginap (identitas responden), di bagi menjadi empat kelompok, yaitu Wisata, Bisnis, Belajar dan Transit.

Dari seluruh responden, diperoleh data penyebaran latar belakang alasan menginap mereka adalah sebagaimana terlihat dalam gambar 7 sebagai berikut:



Gambar 7. Prosentase Latar belakang Alasan Menginap

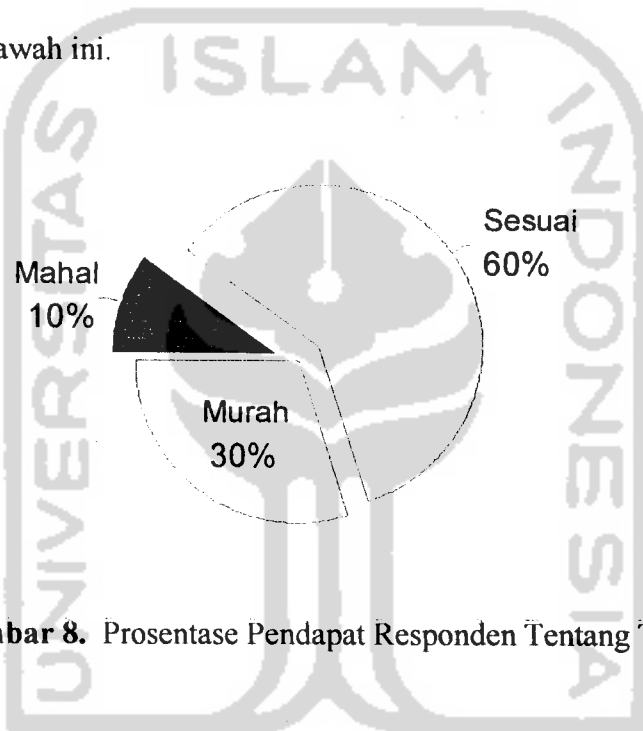
Berdasarkan latar belakang alasan menginapnya, responden terbanyak berkeperluan untuk Wisata dengan prosentase sebesar 55 %, disusul berikutnya untuk keperluan transit sebanyak 28 %, selanjutnya sebesar 13 % bertujuan bisnis dan paling sedikit berkeperluan belajar dengan prosentase 5 %.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas tamu/pelanggan yang menginap di Hotel Jogokaryan, antara bulan oktober sampai dengan bulan desember tahun 2003 adalah mereka yang mempunyai keperluan untuk berwisata.

4.3.4 Pendapat tentang tarif

Untuk lebih menguatkan hasil analisis tentang kepuasan pelanggan, pendapat pelanggan mengenai tarif juga bisa dijadikan bahan pengecekan silang, apakah tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan pendapat mereka tentang tarif.

Dalam kuesioner juga diberikan pertanyaan tentang tarif yang dibagi menjadi tiga pendapat, yaitu mahal, sesuai dan murah. Yang hasilnya dapat dilihat di gambar 8 di bawah ini.



Gambar 8. Prosentase Pendapat Responden Tentang Tarif

Ternyata sebagian besar responden menganggap bahwa tarif Hotel Jogokaryan dibandingkan dengan fasilitas dan pelayanannya adalah sesuai, hal ini dapat di lihat bahwa responden yang berpendapat kalau tarifnya sesuai ada 60 %, kemudian 30 % responden lainnya menjawab murah, sementara itu yang menjawab mahal ada 10 %.

4.4. Analisis Data Kategorik

Dari data-data yang ada dapat dilakukan pengujian terhadap indikator-indikator yang ada terutama indikator-indikator yang terdapat dalam aspek data responden di silangkan dengan aspek kepuasan pelanggan.

4.4.1. Ketergantungan jenis kelamin dan kepuasan pelanggan

Dari data yang ada, terlebih dahulu kita buat tabel klasifikasi silang, antara variabel-variabel jenis kelamin (laki-laki, perempuan) dengan kepuasan pelanggan (Sangat puas, Puas, Kurang puas, Tidak puas).

Dalam tabel tersebut sekaligus kita masukkan frekuensi harapan di bawah hipotesis independensi, untuk memudahkan ditulis di dalam kurung dan jika hasil hitungannya desimal di bulatkan.

Selanjutnya data mengenai klasifikasi silang antara variabel-variabel jenis kelamin (laki-laki, perempuan) dengan kepuasan pelanggan (Sangat puas, Puas, Kurang puas, Tidak puas) dapat dilihat dalam tabel 28 berikut ini:

Tabel 28
Klasifikasi silang jenis kelamin dan kepuasan pelanggan

| Jenis kelamin Kepuasan P | Laki-laki | Perempuan | Jumlah baris |
|-----------------------------|----------------|---------------|--------------|
| Sangat Puas | 41 (37) | 24 (28) | 65 |
| Puas | 158 (143) | 90 (105) | 248 |
| Kurang Puas | 49 (64) | 62 (47) | 111 |
| Tidak Puas | 5 (9) | 11 (7) | 16 |
| Jumlah kolom | 253 | 187 | 440 |

Frekuensi sel harapan di bawah hipotesis independensi ditulis dalam kurung, yaitu:

$$E_{11} = \frac{n_{1.} m_{.1}}{n} = \frac{(65)(253)}{440} = 37,37 \approx 37, \dots \text{ dan seterusnya.}$$

H_0 : Jenis kelamin dan tingkat kepuasan pelanggan adalah independen.

H_1 : H_0 tidak benar

Dengan $\alpha = 0,01$, maka daerah kritiknya dalam tabel V distribusi X^2 adalah :

$$X^2 ((b-1)(k-1); 0,01) = X^2 (3; 0,01) = 11,345$$

Sementara itu dari tabel 28. diperoleh:

$$W = \frac{(41 - 37)^2}{37} + \dots + \frac{(11 - 7)^2}{7} = 17,05$$

Karena $W = 17,05 > 11,345$, maka kita simpulkan ada ketergantungan (dependen) antara dua faktor, yaitu jenis kelamin dan tingkat kepuasan untuk populasi yang di teliti.

Kemudian dilihat kecenderungan dari masing-masing kelompok jenis kelamin, kelompok jenis kelamin mana yang cenderung Puas (Sangat Puas dan Puas) serta kelompok mana yang cenderung Tidak Puas (Kurang Puas dan Tidak Puas) dengan melihat perbandingan persentasenya dalam tabel 29, di bawah ini:

Tabel 29

Kecenderungan Puas atau Tidak Puas dari Kelompok Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin Kepuasan | Jenis Kelamin | | Jumlah Baris |
|---|---------------|-------------|--------------|
| | Laki-laki | Perempuan | |
| Puas (Sangat Puas & Puas) | 199 64 % | 114 36 % | 313 100 % |
| Tidak Puas (Kurang Puas & Tidak Puas) | 54 43 % | 73 57 % | 127 100 % |

Dari Tabel 29 di atas diperoleh informasi bahwa kecenderungan yang menjawab puas (sangat puas dan puas) lebih banyak laki-laki, sebaliknya yang menjawab tidak puas (kurang puas dan tidak puas) lebih dominan perempuan.

4.4.2. Ketergantungan usia dan kepuasan pelanggan

Dari data yang ada, terlebih dahulu kita buat tabel klasifikasi silang, antara variabel-variabel usia (< 20 th, $20 - 40$ th, 40 th $<$) dengan kepuasan pelanggan (Sangat puas, Puas, Kurang puas, Tidak puas). Dalam tabel tersebut sekaligus kita masukkan frekuensi harapan di bawah hipotesis independensi, untuk memudahkan ditulis di dalam kurung dan jika hasil hitungannya desimal di bulatkan.

Selanjutnya data mengenai klasifikasi silang antara variabel-variabel usia (< 20 th, $20 - 40$ th, 40 th $<$) dengan kepuasan pelanggan (Sangat puas, Puas, Kurang puas, Tidak puas) dapat dilihat dalam tabel 30 berikut ini:

Tabel 30
Klasifikasi silang usia dan kepuasan pelanggan

| Usia Kepuasan | < 20 th | $20 - 40$ th | 40 th $<$ | Jumlah baris |
|------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| Sangat Puas | 18 (21) | 24 (31) | 23 (13) | 65 |
| Puas | 69 (81) | 130 (118) | 49 (50) | 248 |
| Kurang Puas | 48 (36) | 48 (53) | 15 (22) | 111 |
| Tidak Puas | 8 (5) | 7 (8) | 1 (3) | 16 |
| Jumlah kolom | 143 | 209 | 88 | 440 |



Frekuensi sel harapan di bawah hipotesis independensi ditulis dalam kurung, yaitu:

$$E_{11} = \frac{n_{1.} m_{.1}}{n} = \frac{(65)(143)}{440} = 21,12 \approx 21, \dots \text{ dan seterusnya.}$$

H_0 : Usia dan tingkat kepuasan pelanggan adalah independen.

H_1 : H_0 tidak benar

Dengan $\alpha = 0,01$, maka daerah kritiknya dalam tabel V distribusi X^2 adalah :

$$X^2 ((b-1)(k-1); 0.01) = X^2(6; 0,01) = 16,812$$

Sementara itu dari tabel 30. diperoleh:

$$W = \frac{(18-21)^2}{21} + \dots + \frac{(1-3)^2}{3} = 17,54$$

Karena $W = 22,57 > 16,812$, maka kita simpulkan ada ketergantungan (dependen) antara dua faktor, yaitu usia dan tingkat kepuasan untuk populasi yang di teliti.

Kemudian dilihat kecenderungan dari masing-masing kelompok umur, kelompok umur mana yang cenderung Puas (Sangat Puas dan Puas) serta kelompok mana yang cenderung Tidak Puas (Kurang Puas dan Tidak Puas) dengan melihat perbandingan persentasenya dalam tabel 31, di bawah ini:

Tabel 31

Kecenderungan Puas atau Tidak Puas dari Masing-masing Kelompok Umur

| Usia \ Kepuasan | < 20 th | 20 – 40 th | 40 th < | Jumlah Baris |
|--|------------|-------------|------------|--------------|
| Puas (Sangat Puas & Puas) | 87 28 % | 154 49 % | 72 23 % | 313 100 % |
| Tidak Puas (Kurang Puas & Tidak Puas) | 56 44 % | 55 43 % | 16 13 % | 127 100 % |

Dari Tabel 31 di atas diperoleh informasi bahwa kecenderungan yang menjawab puas (sangat puas dan puas) lebih banyak usia antara 20 - 40 tahun, sedangkan yang menjawab tidak puas (kurang puas dan tidak puas) lebih dominan usia di bawah 20 tahun.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang ada dalam Bab III, berdasarkan tingkat kesesuaian yang merupakan perbandingan skor tingkat kinerja/pelaksanaan pengelola Hotel Jogokaryan dengan skor tingkat kepentingannya menurut tamu/pelanggan dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya adalah:
 - Tanggapan terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan pelanggan.
 - Kebersihan dan kerapian ruangan serta perlengkapannya.
 - Tersedianya air bersih dan sanitasi yang baik.

2. Faktor-faktor yang harus dipertahankan prestasi pelayanannya yaitu:
 - Pelayanan yang cepat dan ramah.
 - Wawasan karyawan tentang informasi obyek wisata budaya, alam, kerajinan dan lain-lain.
 - Jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pelanggan.
 - Penataan eksterior dan interior ruangan

3. Faktor-faktor yang sebaiknya ditingkatkan pelayanannya, namun tidak begitu diprioritaskan adalah:
 - Tidak adanya gangguan suara, bau dan serangga.
 - Penerangan ruangan dan ventilasi udara.

4. Sedangkan faktor-faktor yang menurut responden justru berlebihan dalam pelaksanaannya yaitu:
 - Pelayanan yang baik kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakan.
 - Fasilitas pendukung seperti lobby, taman, tempat parkir dan lain-lain.

5. Latar belakang pekerjaan tamu/pelanggan Hotel Jogokaryan kebanyakan adalah para pegawai swasta dan wirausahawan yang mencapai 47,5 persen, di ikuti pelajar dan mahasiswa sebanyak 27,5 persen, dan sisanya sebesar 25 persen yaitu pegawai negeri.

6. Tamu/pelanggan Hotel Jogokaryan paling banyak berasal dari Jawa Barat/DKI dengan jumlah 45 persen, di ikuti Jawa Timur berjumlah 32,5 persen, kemudian Jawa Tengah/DIY 15 persen, dan paling sedikit berasal dari Luar Jawa sejumlah 7,5 persen.

7. Keperluan tamu/pelanggan dalam menginap kebanyakan adalah untuk berwisata sebanyak 55 persen, terbanyak kedua sekedar transit atau singgah dengan 28 persen, disusul mereka yang berkeperluan berbisnis 13 persen dan terakhir yang bertujuan belajar sebanyak 5 persen.
8. Sebagian besar tamu/pelanggan Hotel Jogokaryan yaitu sebanyak 60 persen menyatakan bahwa tarif yang diberlakukan sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, kemudian 30 persennya menjawab murah, sementara itu yang menyatakan mahal ada 10 persen.
9. Ada ketergantungan yang signifikan antara dua faktor, yaitu jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan kecenderungan yang menjawab puas (sangat puas dan puas) lebih banyak laki-laki, sebaliknya yang menjawab tidak puas (kurang puas dan tidak puas) lebih dominan perempuan.
10. Ada ketergantungan yang signifikan antara dua faktor, yaitu usia dengan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan kecenderungan yang menjawab puas (sangat puas dan puas) lebih banyak usia antara 20 - 40 tahun, sedangkan yang menjawab tidak puas (kurang puas dan tidak puas) lebih dominan usia dibawah 20 tahun.

5.2. Saran

Dengan melihat kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari analisis-analisis di atas, juga digabungkan dengan data-data sekunder berupa catatan komentar tamu/pelanggan di dalam buku kesan pesan juga dalam kuesioner, maka dapat dikemukakan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Hotel Jogokaryan sebagai berikut:

1. Air merupakan keperluan yang vital, maka perlu perhatian serius, harus selalu dikontrol kelancaran aliran ke masing-masing kamar, kejernihannya, baunya, sampai ke saluran pembuangannya apakah lancar atau tidak. Sebab air bersih merupakan unsur pokok yang diharapkan terpenuhi dengan baik oleh para pelanggan.
2. Pengelola hotel harus menginventarisir segala kemungkinan masalah-masalah yang mungkin timbul baik fisik maupun non fisik, kemudian disimulasikan kepada karyawan bagaimana cara menyelesaikannya. Sehingga apabila ada masalah sepele apapun yang timbul, karyawan sudah terlatih menanganinya. Contoh, pengelola hotel harus sedia alat-alat pengganti secukupnya, seperti bola lampu, kran, fan (kipas angin) dan lainnya, sehingga apabila rusak bisa dengan segera diganti.

3. Kebersihan dan kerapian ruangan serta perlengkapannya harus selalu diperhatikan karena merupakan hal yang selalu dilihat oleh pelanggan.
4. Data tentang latar belakang pelanggan juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan, yaitu:
 - Karena sebagian besar pelanggan berasal dari Jawa Barat/DKI, maka perlu mempelajari bahasa-bahasa keseharian di sana, sehingga mereka akan tambah senang kalau diajak bicara dengan bahasa mereka, sekedar untuk selingan pembicaraan.
 - Karena kebanyakan tujuan pelanggan adalah berwisata, maka informasi tentang obyek wisata dan perkembangan terbarunya harus selalu dimonitor, juga perlu disediakan barang-barang pendukung misalnya peta, rental kendaraan, program tour, dan sebagainya.
5. Perlu diselidiki lebih mendalam, mengapa yang tidak puas cenderung lebih banyak yang perempuan, dan dari latar belakang usia kenapa yang tidak puas cenderung lebih banyak yang berusia di bawah 20 tahun. Kalau penyebabnya bisa ditemukan maka dimungkinkan bisa meminimalkan atau mengurangi jumlah mereka yang tidak puas. Berdasarkan catatan komentar yang ada, bisa disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya yaitu adanya kamar-kamar yang belum ada toiletnya (meja rias).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S., 1993, **Prosedur Penelitian.**, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadi S., 1989, **Metode Reasearch III**, Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadi S., 1991, **Analisis Butir Untuk Instrumen**, Yogyakarta: Andi Offset.
- Soejoeti Z., 1984, **Metode Statistik I**, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Soejoeti Z., 1986, **Metode Statistik II**, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sudjana, 1990, **Teknik Analisis Data Kualitatif**, Bandung: Tarsito.
- Supranto J., 2001, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Jakarta: Rineka Cipta.





LAMPIRAN

LAMPIRAN II
PERATURAN DAERAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA
NOMOR : 13 TAHUN 1986
TENTANG
PENGATURAN USAHA DAN PENGGOLONGAN LOSMEN

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT/NILAI | | |
|-----|-------------------------|--|-------------|----|---|
| | | | M | P | D |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| I. | PHISIK | | | | |
| 1. | Lokasi dan lingkungan | a. Lokasi losmen mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area losmen. b. Losmen harus menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari : 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Asap 4) Serangga dan binatang pengerat. | | 3 | |
| 2. | Taman | Losmen memiliki taman : 1) Terletak di dalam atau di luar bangunan. 2) Taman terpelihara, bersih dan rapi. | | 10 | |
| 3. | Tempat parkir | a. Tersedia tempat parkir kendaraan losmen. b. Tidak becek/tersedia saluran air. | | | 3 |
| 4. | Bangunan | Bangunan losmen memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. a. Bangunan dan lingkungan dalam keadaan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba dan sebagainya). b. Pengaturan ruang losmen ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan: 1) Arus tamu 2) Arus karyawan 3) Arus barang/produk losmen. c. Unsur dekorasi Indonesia tercermin dalam : 1) Ruang lobby atau 2) Kamar tidur atau 3) Tampak muka losmen. d. Tersedia pintu masuk yang terpisah untuk tamu, pegawai dan barang-barang keperluan losmen. | | 3 | 2 |
| | | | | | 2 |
| | | | | 3 | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|------------|--|---|---|---|
| | | <p>e. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <p>1) Utilitas :</p> <p>a) Air.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No. 01 tahun 1975) mempunyai sertifikat dari PAM mengenai kualitas air. <p>b) Listrik :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan pemerintah (PULL 1977). - Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas 50% dari kapasitas PLN. <p>c) Tata Udara Tata Udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.</p> <p>2) Komunikasi Tersedia telepon 1 (satu) saluran yang dapat digunakan untuk sambungan lokal, interlokal.</p> <p>3) Pencegahan bahaya kebakaran. Tersedia alat pencegahan padam kebakaran yang serba guna.</p> <p>4) Pembuangan limbah</p> <p>a) Tersedia tempat penampungan sampah sementara yang tertutup, sebelum ke tempat pembuangan.</p> <p>b) Tersedia saluran pembuangan air kotor atau air buangan yang memenuhi persyaratan perundangan yang berlaku.</p> | | 1 | |
| 5 | Kamar tamu | <p>a. Jumlah kamar minimal : Kamar standar 10 buah</p> <p>b. Luas minimal : Kamar standar: 16 m² dengan kamar mandi dalam 14 m² tanpa kamar mandi di dalam.</p> <p>c. Tinggi kamar mandi minimal 2,6 m.</p> <p>d. Penerangan 4 watt per m²</p> <p>e. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.</p> <p>f. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.</p> <p>g. Seluruh dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.</p> | 1 | 6 | 3 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|--------------|--|---|---|---|
| | | <p>h. Perlengkapan kamar tidur :</p> <p>1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard.</p> <p>– Ukuran tempat tidur 1 orang 190 x 100 cm.</p> <p>– Ukuran tempat tidur 2 orang 160 x 190 cm.</p> <p>– Perlengkapan setiap tempat tidur.</p> <p>a) Kasur</p> <p>b) Satu bantal dengan sarung bantal per orang dengan extra satu buah.</p> <p>c) Sprei satu helai</p> <p>d) Selimut satu buah per bed.</p> <p>Semua perlengkapan tempat tidur dalam keadaan baik.</p> <p>2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah.</p> <p>3) Meja kecil di samping tempat tidur dengan lampu 30 lux.</p> <p>4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya.</p> <p>5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa.</p> <p>6) Keranjang sampah</p> <p>7) Tempat air minum dan dua buah gelas.</p> <p>8) Lilin dengan tempatnya</p> <p>9) Rak handuk</p> <p>10) Asbak 2 (dua) buah</p> <p>Perlengkapan kamar mandi</p> <p>1) Bak mandi dan gayung</p> <p>2) WC, untuk yang di luar terpisah.</p> <p>3) Gantungan handuk</p> | | 4 | |
| | | | | 2 | |
| | | | | 2 | |
| | | | 1 | | |
| | | | 1 | | |
| | | | | 1 | |
| | | | | 1 | |
| | | | | 5 | |
| | | | | | 2 |
| | | | | | 2 |
| | | | | | 2 |
| | | | 1 | | |
| | | | | 4 | |
| | | | | 5 | |
| | | | 1 | | |
| | | | 1 | | |
| | | | | 5 | |
| | | | | 5 | |
| 6. | Lobby | <p>a. Losmen harus mempunyai lobby</p> <p>b. Tersedia :</p> <p>1) Kursi sofa dengan mejanya.</p> <p>2) Peta Kota dan Propinsi</p> <p>c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.</p> | | | 2 |
| | | | | | 2 |
| 7. | Toilet umum | Losmen menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita. | | | 3 |
| 8. | Front office | <p>Tersedia :</p> <p>1) Tempat penerimaan tamu, dan tempat penerangan (information) dan tempat pembayaran.</p> | | | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|------|---------------------------------|--|---|---|------------------|
| | | 2) Room rack (rak posisi kamar) 3) P3K | 1 | | |
| 9. | Kantor pengelola- an losmen. | Tersedia ruang administrasi | | 4 | |
| 10. | Ruang binatu | a. Tersedia ruang binatu untuk cuci dan setrika. b. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian. | | 3 | 2 |
| 11. | Area dan ruang Operasional. | | | | |
| 11.1 | Gudang | Tersedia gudang tempat penyimpan- an barang kebutuhan losmen. | | | 3 |
| 11.2 | Fasilitas karyawan | a. Tersedia kamar mandi/WC Kar- yawan. b. Tersedia ruang untuk ibadat. | | | 3 |
| II. | OPERASIONAL/ MANAGEMENT | | | | |
| 1. | Organisasi | a. Losmen harus memiliki struktur organisasi yang jelas. b. Tersedia uraian tugas (job des- cription) tertulis untuk setiap tingkat jabatan. | | 6 | 5 |
| 2. | Tenaga kerja | Persyaratan pendidikan dan penga- laman. a. Pimpinan Memiliki pendidikan SMTA di- tambah penataran administrasi dan operasional Pengalaman kerja di bidang ako- modasi sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun. b. Kepala Bagian Mempunyai pendidikan SMTP di- tambah penataran tata laksana operasional bidang tata graha/kan- tor depan dengan pengalaman kerja 2 (dua) tahun. c. Kesehatan karyawan Dalam satu tahun diadakan peme- riksaan berkala minimal satu kali. | | 6 | |
| 3. | Front office | Tersedia pelayanan selama 18 jam, meliputi : 1) Penerangan 2) Penitipan barang berharga 3) Telepon 4) Pembayaran rekening losmen. | | 4 | |
| 4. | House keeping (tata graha) | a. Kamar tamu Tersedia pelayanan : 1) Air panas | 1 | | 6 7 7 7 |
| | | | | | 5 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|-------------------------------|---|----|-----|----|
| | | 2) Penggantian lena minimal satu kali sehari. | | 8 | |
| | | b. Area publik. Tempat, abu rokok dari sampah selalu dalam keadaan bersih. | | - | |
| 5. | Binatu dan cuci strika | Losmen menyediakan pelayanan cuci dan strika | | | 5 |
| 6. | Ruangan karyawan | a. Fasilitas karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi standar sanitasi. b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi/WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai. | | 3 | |
| | | | | 3 | |
| 7. | Keamanan | Petugas keamanan untuk area seluruh losmen bertugas selama 24 jam. - Tersedia regu pemadam kebakaran | 1 | | |
| | | | | 3 | |
| 8. | Kebersihan | Diadakan penyemprotan insectisida secara berkala untuk seluruh areal losmen. | | 5 | |
| 9. | Pelayanan makanan dan minuman | Tersedia pelayanan makan dan minuman | | 5 | |
| | | | 2 | 77 | 10 |
| | | | 20 | 165 | 65 |

| No. Kasus | No. Butir (X) | | | | | | | | | | | Total (Y) |
|--------------|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 30 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 36 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 31 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 24 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 31 |
| 8 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 36 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 29 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 38 |
| 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 30 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 16 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 27 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 18 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 24 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 34 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 21 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 32 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 35 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 22 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 30 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 37 |
| 26 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 32 |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 35 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 32 |
| 29 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 32 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 28 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 23 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 32 |
| 34 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 28 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 36 |
| 36 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 29 |
| 37 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 24 |
| 38 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 29 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 31 |
| 40 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 36 |
| | 123 | 105 | 125 | 119 | 104 | 105 | 114 | 104 | 113 | 124 | 106 | 1242 |

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

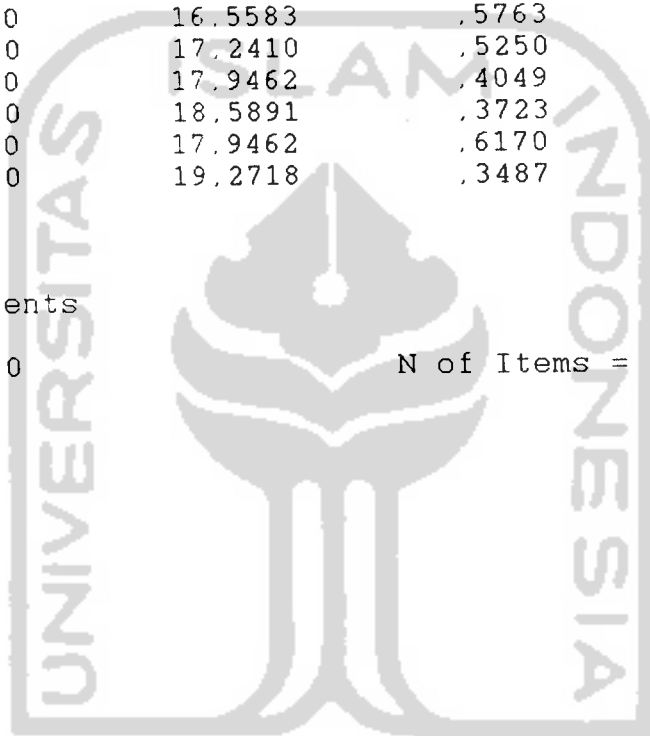
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| VAR1 | 27,9750 | 17,6147 | ,6558 | ,7992 |
| VAR2 | 28,4250 | 18,9173 | ,4165 | ,8185 |
| VAR3 | 27,9250 | 17,7122 | ,6460 | ,8002 |
| VAR4 | 28,0750 | 17,3532 | ,5379 | ,8079 |
| VAR5 | 28,4500 | 18,6128 | ,4342 | ,8171 |
| VAR6 | 28,4250 | 16,5583 | ,5763 | ,8044 |
| VAR7 | 28,2000 | 17,2410 | ,5250 | ,8095 |
| VAR8 | 28,4500 | 17,9462 | ,4049 | ,8221 |
| VAR9 | 28,2250 | 18,5891 | ,3723 | ,8232 |
| VR10 | 27,9500 | 17,9462 | ,6170 | ,8031 |
| VR11 | 28,4000 | 19,2718 | ,3487 | ,8235 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 40,0

N of Items = 11

Alpha = ,8261



LAMPIRAN A

Tabel A. TABEL r SATU-EKOR

| db | Taraf Signifkansi | | | | db | Taraf Signifkansi | | | |
|----|-------------------|-------|-------|-------|-----|-------------------|-------|-------|-------|
| | 1% | 5% | 15% | 30% | | 1% | 5% | 15% | 30% |
| 1 | 0.985 | 0.929 | 0.814 | 0.649 | 21 | 0.327 | 0.275 | 0.219 | 0.157 |
| 2 | 0.881 | 0.770 | 0.640 | 0.486 | 22 | 0.320 | 0.269 | 0.214 | 0.154 |
| 3 | 0.776 | 0.663 | 0.542 | 0.404 | 23 | 0.313 | 0.263 | 0.210 | 0.150 |
| 4 | 0.695 | 0.590 | 0.479 | 0.353 | 24 | 0.307 | 0.258 | 0.206 | 0.147 |
| 5 | 0.634 | 0.536 | 0.433 | 0.317 | 25 | 0.301 | 0.253 | 0.201 | 0.144 |
| 6 | 0.586 | 0.495 | 0.399 | 0.290 | 26 | 0.295 | 0.248 | 0.198 | 0.141 |
| 7 | 0.548 | 0.462 | 0.371 | 0.270 | 27 | 0.290 | 0.244 | 0.194 | 0.139 |
| 8 | 0.516 | 0.434 | 0.349 | 0.253 | 28 | 0.285 | 0.239 | 0.191 | 0.136 |
| 9 | 0.489 | 0.411 | 0.330 | 0.237 | 29 | 0.280 | 0.235 | 0.187 | 0.134 |
| 10 | 0.465 | 0.392 | 0.314 | 0.227 | 30 | 0.275 | 0.231 | 0.184 | 0.132 |
| 11 | 0.445 | 0.375 | 0.300 | 0.216 | 40 | 0.239 | 0.201 | 0.160 | 0.114 |
| 12 | 0.427 | 0.360 | 0.288 | 0.207 | 60 | 0.196 | 0.165 | 0.131 | 0.093 |
| 13 | 0.411 | 0.346 | 0.277 | 0.199 | 120 | 0.139 | 0.117 | 0.093 | 0.066 |
| 14 | 0.397 | 0.334 | 0.267 | 0.192 | tth | 0.048 | 0.041 | 0.032 | 0.023 |
| 15 | 0.384 | 0.323 | 0.258 | 0.186 | | | | | |
| 16 | 0.373 | 0.310 | 0.250 | 0.180 | | | | | |
| 17 | 0.362 | 0.305 | 0.243 | 0.175 | | | | | |
| 18 | 0.352 | 0.296 | 0.237 | 0.170 | | | | | |
| 19 | 0.343 | 0.289 | 0.230 | 0.165 | | | | | |
| 20 | 0.335 | 0.282 | 0.225 | 0.161 | | | | | |

tth = tak terhingga.

Yogyakarta, Oktober 2003

Yth. Bapak/Ibu/Saudara
Penginap/pelanggan Hotel Jogokaryan
di Yogyakarta

Assalamu'alakum wr. wb.

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan tugas akhir, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gitta Welly Ariadi
Fak./ Jur. : MIPA / Statistik
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul: **"Analisis Statistik Pada Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Pengguna Jasa Hotel Jogokaryan"**

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan bapak/ibu/saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan memberikan jawaban pada daftar pertanyaan yang kami ajukan dalam kuesioner ini.

Sepeti layaknya penelitian ilmiah identitas bapak/ibu/saudara akan terjamin. Kesungguhan bapak/ibu/saudara dalam menjawab pertanyaan sesuai dengan keadaan dan pendapat yang sebenar-benarnya merupakan bantuan yang sangat berharga bagi saya selaku peneliti maupun bagi pengelola Hotel Jogokaryan.

Atas kerjasama dan kesediaan bapak/ibu/saudara saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Hormat saya

Gitta Welly Ariadi

DAFTAR PERTANYAAN

unjuk :

- Mohon bantuan dan kesediaan Anda untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada, apabila Anda adalah penginap/pelanggan di Hotel Jogokaryan.
- Beri tanda (X) pada kolom yang anda pilih, sesuai dengan pengalaman (kenyataan) dan harapan Anda.

Sebagai Referensi

- Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan
- Umur < 20 Tahun 20 - 40 Tahun 40 Tahun Keatas
- Pekerjaan Pegawai Negeri Swasta Pelajar/Mahasiswa
- Asal daerah Jabar Jateng/DIY Jatim Luar Jawa
- Alasan Menginap Wisata Bisnis Belajar Transit
- Penilaian tentang tarif kamar di Hotel Jogokaryan dibandingkan dengan fasilitas dan pelayanannya Mahal Sesuai Murah

Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan

| PERTANYAAN | KENYATAAN | | | | HARAPAN | | | |
|---|-------------|------|-------------|------------|----------------|---------|----------------|---------------|
| | Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik | Sangat Penting | Penting | Kurang Penting | Tidak Penting |
| Pelayanan yang cepat dan ramah | | | | | | | | |
| Tanggapan terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan pelanggan | | | | | | | | |
| Wawasan karyawan tentang informasi obyek wisata budaya, alam, kerajinan dan lain-lain | | | | | | | | |
| Jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pelanggan | | | | | | | | |
| Pelayanan yang baik kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakan | | | | | | | | |
| Kebersihan dan kerapian ruangan beserta perlengkapannya | | | | | | | | |
| Penataan eksterior dan interior ruangan | | | | | | | | |
| Tersedianya air bersih dan sanitasi yang baik | | | | | | | | |
| Tidak adanya gangguan suara, bau dan serangga | | | | | | | | |
| Penerangan ruangan dan ventilasi udara | | | | | | | | |
| Fasilitas pendukung seperti lobby, taman, tempat parkir dan lainnya | | | | | | | | |

Saran-saran

Komentar dan saran Anda untuk Pengelola Hotel Jogokaryan:

.....

.....

Terimakasih atas kesediaan Anda mengisi daftar pertanyaan ini.