

## BAB IV

### ANALISIS DATA

#### 4.1. Gambaran Umum Hotel Puri Artha Yogyakarta.

##### 4.1.1 Perkembangan Hotel Puri Artha

Hotel Puri Artha resmi didirikan pada awal tahun 1974 oleh Bapak Soemadi yang pada awal berdirinya terdiri atas 22 kamar. Namun pada saat ini hotel yang berada di Jl. Cendrawasih No. 56 Yogyakarta ini terdiri atas 77 kamar, dan tergolong sebagai hotel bintang 3 yang ditetapkan oleh Departemen Pariwisata dan Telekomunikasi pada tahun 1979.

Seiring dengan berkembangnya dunia pariwisata di Yogyakarta, kebutuhan akan kenyamanan pada saat menginap di sebuah hotel menjadi prioritas bagi seorang customer. Oleh karena itu hotel-hotel yang berkembang di kota budaya ini turut pula bersaing dalam memberikan fasilitas maupun pelayanan untuk dapat membuat customer atau pengunjung hotel dapat beristirahat dengan nyaman. Adapun fasilitas yang tersedia di hotel Puri Artha *antara lain : convention hall, restaurant, bar, swimming pool, drug store, beauty parlor, travel agent, money changer, postal service, dan area parkir.* Selain itu pengunjung dapat memilih berbagai tipe kamar yang tersedia di hotel ini dari kamar tipe standar, superior, *special room*, hingga *suite room class*. Ciri khas dari hotel ini adalah dibangun dengan ornamen dan arsitektur perpaduan antara budaya

jawa dan bali, dengan motto " *A Charming Bladed of Balines and Javanese Culture With Western Facilities and Conforts*".

#### 4.1.2 Struktur Organisasi Hotel Puri Artha Yogyakarta

Struktur organisasi yang dianut dalam hotel ini menganut sistem desentralisasi yaitu semua kegiatan tidak ditangani langsung oleh direksi melainkan adanya bantuan dalam pimpinan dimana kekuasaan dan tanggung jawab bercabang di tiap-tiap jabatan. Tingkat jabatan tersebut antara lain:

a. *General Manager*

Tugas pokoknya adalah memimpin, mengawasi, dan mengontrol semua aspek kegiatan hotel sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

b. *Marketing Manager*

Tugasnya melaksanakan marketing yang lengkap guna mengadakan perencanaan dan pengawasan serta koordinasi seluruh kegiatan marketing staff / *public relation* - *sales* dan seluruh kegiatan pemasaran yang telah ditetapkan.

c. *Front Office Manager*

Bertanggungjawab atas segala kegiatan yang berhubungan langsung dengan tamu di kantor depan hotel, resepsionis, baik mengenai informasi, reservasi maupun komunikasi.

d. *Housekeeping Manager*

Bertanggung jawab atas perencanaan, pengawasan dan pengkoordinasian semua aktifitas staff housekeeping untuk menjaga kebersihan, kerapian, serta kenyamanan seluruh area hotel kecuali *kitchen area* sesuai standar yang telah ditetapkan.

e. *Food and Beverage Manager*

Tugasnya membuat dan menetapkan rencana anggaran masalah Food and Beverage untuk mencapai profit yang telah ditetapkan.

f. *Personnel Manager*

Tugasnya mengurus masalah kepegawaian dan bersama-sama manajemen berusaha meningkatkan Sumber Daya Manusia tanpa melupakan hak dan kewajibannya.

g. *Accounting Manager*

Bertanggung jawab atas semua pencatatan dan perhitungan semua transaksi yang terjadi di Hotel.

h. *Chef Security*

Bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban baik area / lingkungan hotel, tamu, maupun karyawan sehingga tercipta suasana yang tenang dan tentram bagi semua penghuni hotel khususnya tamu.

Tiap jabatan tersebut di atas bertanggung jawab penuh atas departemen yang dipimpinnya dan dalam pelaksanaannya bertanggung jawab terhadap *General Manager*.

## 4.2. Deskripsi Responden

Populasi merupakan suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu tertentu dengan kualitas tertentu pula. Populasi dalam penelitian ini telah ditentukan dan dibatasi pada pengunjung yang menginap di Hotel Puri Artha Yogyakarta. Demi kemudahan peneliti dalam melakukan penelitian terutama dalam memperoleh data primer, maka dilakukan pengambilan sampel sebanyak 100 responden dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang diserahkan pada setiap respondennya.

Penyebaran kuisisioner dilakukan untuk mengidentifikasi sikap konsumen terhadap hotel Puri Artha yang diukur, yaitu : harga, fasilitas, pelayanan, dan prosedur administrasi. Sedangkan karakteristik responden dibedakan menurut jenis pekerjaan dan tingkat penghasilan.

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.

Tabel 4.2.1  
Jenis Pekerjaan

Karakteristik Responden	Jumlah	Prosentase
PNS	18	18 %
Pegawai Swasta	44	44 %
Wiraswasta	38	38 %
Total	100	100 %

Sumber : Data Primer

Berdasarkan data tersebut di atas dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil berjumlah 18 responden atau 18 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 44 responden atau sebanyak 44% dari

seluruh responden yang diteliti. Untuk kelompok responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 38 responden atau 38 % dari seluruh responden yang diteliti. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang diteliti bekerja sebagai pegawai swasta.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Tabel 4.2.2  
Tingkat Pendapatan

Karakteristik Responden	Jumlah	Prosentase
< Rp. 1.000.000	20	20 %
Rp. 1.000.000 s/d Rp.2.000.000	36	36 %
> Rp.2.000.000	44	44 %
Total	100	100 %

Sumber : Data Primer

Berdasarkan data tersebut di atas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki tingkat penghasilan di bawah Rp.1.000.000 per bulan berjumlah 20 responden atau 20 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk responden berusia antara Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 2.000.000 berjumlah 36 responden atau sebanyak 36 % dari seluruh responden yang diteliti. Untuk kelompok responden berpenghasilan lebih dari Rp. 2.000.000 per bulan berjumlah 44 responden atau 44 % dari seluruh responden yang diteliti. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang diteliti berpenghasilan di atas Rp. 1.000.000, yang cenderung berasal dari masyarakat menengah atas.

### 4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah kuisisioner dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiono. Hlm. 109). Suatu item pertanyaan akan dapat dinyatakan valid apabila diketahui bahwa masing-masing item berkorelasi secara signifikan terhadap jumlah keseluruhan jawaban untuk tiap item pertanyaannya. Untuk melakukan pengujian, peneliti menggunakan *Korelasi Product Moment Pearson* dengan program aplikasi SPSS versi 11.

##### 4.3.1.1 Uji Validitas Terhadap Pernyataan Keyakinan (bi)

Kuisisioner yang disebar terdiri atas 8 pernyataan keyakinan responden terhadap atribut-atribut yang melekat pada hotel Puri Artha Yogyakarta. Berikut tabel rangkuman hasil uji validitas terhadap pernyataan variabel keyakinan (bi) yang dikutip dari lampiran :

Tabel 4.3.1.1  
Uji Validitas Variabel Keyakinan

Item Pernyataan	Koef. Korelasi	Signifikansi	Status
bi.1	0,695	0,000	Valid
bi.2	0,643	0,000	Valid
bi.3	0,588	0,001	Valid
bi.4	0,408	0,025	Valid
bi.5	0,514	0,004	Valid
bi.6	0,512	0,000	Valid
bi.7	0,719	0,000	Valid
bi.8	0,417	0,022	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing atribut keyakinan (bi) berkorelasi secara signifikan yaitu nilainya di atas 0,30 dengan signifikansi di bawah 0,05 (Sugiyono hlm. 124). Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa masing-masing pernyataan atribut keyakinan di dalam kuisioner tersebut valid dan dapat digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan.

#### 4.3.1.2 Uji Validitas Terhadap Pernyataan Evaluasi (ei).

Berikut tabel rangkuman hasil uji validitas terhadap pernyataan variabel evaluasi (ei) yang dikutip dari lampiran :

Tabel 4.3.1.2  
Uji Validitas Pernyataan Variabel Evaluasi (ei)

Item Pernyataan	Koef. Korelasi	Signifikansi	Status
ei.1	0,556	0,001	Valid
ei.2	0,433	0,017	Valid
ei.3	0,590	0,001	Valid
ei.4	0,649	0,000	Valid
ei.5	0,592	0,001	Valid
ei.6	0,362	0,049	Valid
ei.7	0,620	0,000	Valid
ei.8	0,595	0,001	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing atribut evaluasi (ei) berkorelasi secara signifikan yaitu nilainya di atas 0,30 dengan signifikansi di bawah 0,05 (Sugiyono hlm. 124). Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa masing-masing pernyataan atribut evaluasi di

dalam kuisisioner tersebut valid dan dapat digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah sebuah instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang reliabel (relatif sama) jika digunakan beberapa kali terhadap obyek yang sama. Untuk melakukan pengujian tersebut, peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 11.5 melalui menu *Scale Reliability Analysis* yang hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3.2  
Uji Reliabilitas Variabel Keyakinan & Evaluasi

Variabel	Alpha	Status
Keyakinan	0,6542	Andal
Evaluasi	0,6719	Andal

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari pengujian reliabilitas dapat diketahui bahwa *alpha* untuk variabel keyakinan dan evaluasi  $> 0,6$ . Hasil ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk pernyataan keyakinan yaitu sebesar 0,6542 berarti 65,42% item pernyataan untuk mengukur keyakinan responden terhadap atribut yang akan diukur reliabel. Demikian pula halnya untuk item pernyataan mengenai evaluasi yaitu sebesar 0,6719 yang berarti bahwa 67,19% item pernyataan dalam kuisisioner tersebut reliabel.



#### 4.4 Analisis Statistika

##### 4.4.1 Analisis Indeks Sikap

Analisis Indeks Sikap digunakan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap pilihan produk jasa hotel Puri Artha. Adapun Model Sikap Yang digunakan adalah model sikap Fishbein yang didasarkan pada perhitungan antara keyakinan ( $bi$ ) dan evaluasi ( $ei$ ). Berikut ini perhitungan indek sikap berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarkan kepada 100 responden/tamu yang menginap di Hotel Puri Artha Yogyakarta:

Tabel 4.4.1  
Perhitungan Indeks Sikap Secara Keseluruhan

Keterangan	Simbol	Total
Harga Yang Lebih Murah	$bi1.ei1$	893
Harga sesuai fasilitas yang ditawarkan	$bi2.ei2$	1011
Tersedia fasilitas kolam renang	$bi3.ei3$	809
Kamar yang bersih dan nyaman	$bi4.ei4$	904
Pelayanan pada jam tamu istirahat	$bi5.ei5$	917
Pelayanan yang memuaskan	$bi6.ei6$	1112
Prosedur <i>check in</i> yang cepat	$bi7.ei7$	966
Prosedur <i>check out</i> yang cepat	$bi8.ei8$	928
Total		7540

Sumber : Data Primer Yang Diolah.

Hasil perhitungan indeks sikap terhadap setiap item pernyataan maka dapat dicari total nilai indeks sikapnya dengan :

$$Ab = \sum_{i=1}^n bi.ei$$

$$\begin{aligned} Ab &= (\sum bi1.ei1) + (\sum bi2.ei2) + \dots + (\sum bi8.ei8) \\ &= 893 + 1011 + 809 + 904 + 917 + 1112 + 966 + 928 \\ &= 7540 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui skor sikap secara umum adalah dengan cara menjumlah total skor sikap keseluruhan sesuai jumlah responden dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Skor minimum} &= (\text{skor min.}bi \times \text{skor min.}ei \times \sum \text{responden}) \times \\ &\quad \sum \text{pernyataan} \\ &= (1 \times 1 \times 100) \times 8 = 800 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimum} &= (\text{skor maks.}bi \times \text{skor maks.}ei \times \sum \text{responden}) \times \\ &\quad \sum \text{pernyataan} \\ &= (4 \times 4 \times 100) \times 8 \\ &= 12800 \end{aligned}$$

Sehingga didapat Range sebesar :  $12800 - 800 = 12000$ .

Dengan interval :  $12000 / 4 = 3000$

Dengan demikian kriteria indeks sikap yang terbentuk adalah :

- a. 1 – 3000 = Sangat Negatif
- b. 3001 – 6000 = Negatif
- c. 6001 – 9000 = Positif
- d. 9001 – 12000 = Sangat Positif

Berdasarkan hasil perhitungan indeks sikap diperoleh nilai sebesar 7540, dan indeks sikap tersebut berada pada rentang antara 6001 - 9000.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sikap konsumen terhadap atribut yang mengenai Hotel Puri Artha adalah positif. Berdasarkan hasil perhitungan indeks sikap tersebut dapat disusun rangking atribut dari nilai indeks tertinggi hingga terendah yaitu:

1. Pelayanan yang memuaskan dari segenap karyawan.
2. Harga yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.
3. Prosedur *check in* yang cepat.
4. Prosedur *check out* yang cepat.
5. Pelayanan pada jam tamu istirahat (pk.21.00 s/d 05.00).
6. Kamar yang bersih dan nyaman.
7. Harga yang lebih murah daripada hotel lain.
8. Tersedianya fasilitas kolam renang.

#### 4.4.2 Analisis Kai Kuadrat dan Koefisien Kontingensi

Analisis Kai Kuadrat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan sikap antar variabel penelitian, yang dapat pula digunakan untuk menguji suatu hipotesis. Sedangkan Koefisien Kontingensi digunakan untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antar variabel, dengan cara membandingkan dengan KK maksimum. Adapun kriteria erat tidaknya hubungan dilihat dari selisih KK dengan KK maksimum pada rentang 0,01 hingga 0,99 yang terbagi dalam kategori:

- a.  $0,01 - 0,255$  = Sangat Erat
- b.  $0,256 - 0,501$  = Erat
- c.  $0,502 - 0,747$  = Tidak Erat

d.  $0,748 - 0,99 =$  Sangat Tidak Erat

#### 4.4.2.1 Hubungan Jenis Pekerjaan dengan Harga Kamar Lebih Murah

Tabel 4.4.2.1

Pendapat responden tentang Pekerjaan & Harga Kamar Yang Lebih Murah

Jenis Pekerjaan	Harga Kamar Lebih Murah Dibandingkan Hotel Lain							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
PNS	2	2%	7	7%	9	9%	18	18%
Pegawai Swasta	17	17%	19	19%	8	8%	44	44%
Wiraswasta	12	12%	19	19%	7	7%	38	38%
Total	31	31%	45	45%	24	24%	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil, menyatakan Sangat Setuju terhadap pernyataan bahwa harga/tarif kamar di Hotel Puri Artha lebih murah dibandingkan dengan hotel lain, yaitu berjumlah 9 responden (9%). Untuk responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 19 responden (19%). Sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta mayoritas menyatakan Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 19 responden (19%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 45 responden (45%)

Pengujian hipotesis :

##### 1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan harga/tarif kamar yang lebih murah dibanding hotel lain.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan harga/tarif kamar yang lebih murah dibanding hotel lain.

2. Taraf signifikansi = 5 %.
3. Ketentuan pengujian :
  - a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
  - b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima
4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 9,705 dengan besar probabilitas 0,046. Besar probabilitas  $< \alpha = 5\%$  (  $0,046 < 0,05$  ), maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan adanya perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan harga kamar yang lebih murah dibanding hotel lain .

#### **Analisis Koefisien Kontingensi**

Untuk menguji tingkat keeratan hubungan antar variabel maka dilakukan analisis Koefisien Kontingensi terhadap kedua variabel tersebut. Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,297. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

Sehingga :  $Kk_{maks} - KK = 0,82 - 0,297 = 0,523$

Nilai  $KK_{maks} - KK$  sebesar 0,523 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara jenis pekerjaan dengan harga/tarif kamar yang lebih murah di hotel Puri Artha dibanding hotel lain adalah tidak erat.

#### 4.4.2.2 Hubungan Jenis Pekerjaan Dengan Harga Sesuai Fasilitas

Tabel 4.4.2.2  
Pendapat responden tentang Jenis Pekerjaan & Harga Sesuai Fasilitas

Jenis Pekerjaan	Harga Yang Sesuai dengan Fasilitas Yang Ditawarkan							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
PNS	2	2%	7	7%	9	9%	18	18%
Pegawai Swasta	11	11%	24	24%	9	9%	44	44%
Wiraswasta	7	7%	20	20%	11	11%	38	38%
Total	20	20%	51	51%	29	29%	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang bekerja sebagai PNS, menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan bahwa harga/tarif Hotel Puri Artha sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan, yaitu berjumlah 9 responden (9%). Untuk responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 24 responden (24%). Sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta mayoritas menyatakan Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 20 responden (20%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 51 responden (51%)

Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan harga sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.

Ha : Ada perbedaan sikap antara jenis pekerja dengan harga sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 5,800 dengan besar probabilitas 0,215. Besar probabilitas  $> \alpha = 5 \% ( 0,215 > 0,05 )$  , maka Ho diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan harga yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.

**Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,234. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } \quad Kk_{\text{maks}} - KK &= 0,82 - 0,234 \\ &= 0,586 \end{aligned}$$

Nilai  $Kk_{\text{maks}} - KK$  sebesar 0,586 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara jenis pekerjaan dengan harga yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan adalah tidak erat.

#### 4.4.2.3 Hubungan Jenis Pekerjaan dengan Fasilitas Kolam Renang

Tabel 4.4.2.3  
Pendapat responden tentang Jenis Pekerjaan & Fasilitas Kolam Renang

Jenis Pekerjaan	Fasilitas Kolam Renang							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
PNS	3	3%	7	7%	8	8%	18	18%
Pegawai Swasta	18	18%	15	15%	11	11%	44	44%
Wiraswasta	15	15%	19	19%	4	4%	38	38%
Total	36	36%	41	41%	23	23%	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang bekerja sebagai PNS menyatakan Sangat Setuju terhadap pernyataan bahwa fasilitas kolam renang penting keberadaannya, yaitu berjumlah 8 responden (8%). Untuk responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebagian besar menyatakan Tidak Setuju yaitu sebanyak 18 responden (18%). Sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta mayoritas menyatakan Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 19 responden (19%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 41 responden (41%)



Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kolam renang.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kolam renang.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 9,280 dengan besar probabilitas 0,044. Besar probabilitas  $< \alpha = 5 \% ( 0,044 > 0,05 )$  , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kolam renang.

**Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,299. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kk_{\text{maks}} - KK &= 0,82 - 0,299 \\ &= 0,521 \end{aligned}$$

Nilai  $Kk_{\text{maks}} - KK$  sebesar 0,521 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kolam renang adalah tidak erat.

#### 4.4.2.4 Hubungan Jenis Pekerjaan Dengan Kamar Yang Bersih dan Nyaman

Tabel 4.4.2.4  
Pendapat responden tentang Pekerjaan & Kamar Yang Bersih dan Nyaman

Jenis Pekerjaan	Kamar Yang Bersih dan Nyaman							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
PNS	2	2%	7	7%	9	9%	18	18%
Pegawai Swasta	7	7%	22	22%	15	15%	44	44%
Wiraswasta	9	9%	14	14%	15	15%	38	38%
Total	18	18%	43	43%	39	39%	100	100%

Sumber : Data Primer Yang Diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang bekerja sebagai PNS menyatakan Sangat Setuju terhadap pernyataan bahwa kamar yang tersedia di Hotel Puri Artha bersih dan nyaman, yaitu berjumlah 9 responden (9%). Untuk responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 22 responden (22%). Sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta mayoritas menyatakan Sangat Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 15 responden (15%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 43 responden (43%)

Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman.

Ha : Ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 3,003 dengan besar probabilitas 0,557. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,557 > 0,05$  ), maka Ho diterima. Dengan demikian tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman.

**Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,171. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

Sehingga :  $Kkmaks - KK = 0,82 - 0,171$

$$= 0,649$$

Nilai  $KK_{maks} - KK$  sebesar 0,649 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara jenis pekerjaan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman adalah tidak erat.

#### 4.4.2.5 Hubungan Jenis Pekerjaan dengan Pelayanan Pada Jam Tamu

##### Istirahat

Tabel 4.4.2.5  
Pendapat responden tentang Jenis Pekerjaan & Pelayanan Pada Jam Istirahat

Jenis Pekerjaan	Pelayanan pada jam tamu istirahat							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
PNS	3	3%	3	3%	12	12%	18	18%
Pegawai Swasta	7	7%	18	18%	19	19%	44	44%
Wiraswasta	6	6%	19	19%	13	13%	38	38%
Total	16	16%	40	40%	44	44%	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang bekerja sebagai PNS menyatakan Sangat Setuju terhadap kesiapan pelayanan pada jam tamu istirahat (pk. 21.00 – pk. 5.00) di Hotel Puri Artha, yaitu berjumlah 12 responden (12%). Untuk responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebagian besar menyatakan Sangat Setuju yaitu sebanyak 19 responden (19%). Sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta mayoritas menyatakan Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 19 responden (19%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Sangat Setuju yaitu sebanyak 44 responden (44%).

Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan pelayanan pada jam tamu istirahat.

Ha : Ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan pelayanan pada jam tamu istirahat.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 6,352 dengan besar probabilitas 0,174. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,174 > 0,05$  ), maka Ho diterima. Dengan demikian berarti tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan pelayanan pada jam tamu istirahat.

**Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,244. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

Sehingga :  $Kkmaks - KK = 0,82 - 0,244$

$$= 0,576$$

Nilai  $KK_{maks} - KK$  sebesar 0,576 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara jenis pekerjaan dengan pelayanan pada jam tamu istirahat adalah tidak erat.

#### 4.4.2.6 Hubungan Tingkat Pendapatan dengan Pelayanan Yang Memuaskan

Tabel 4.4.2.6  
Pendapat responden tentang Jenis Pekerjaan & Pelayanan Yang Memuaskan

Jenis Pekerjaan	Pelayanan Yang Memuaskan					
	S	%	SS	%	Total	%
PNS	7	7%	11	11%	18	18%
Pegawai Swasta	17	17%	27	27%	44	44%
Wiraswasta	17	17%	21	21%	38	38%
Total	41	41%	59	59%	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang bekerja sebagai PNS menyatakan sangat setuju terhadap pelayanan yang diberikan di Hotel Puri Artha yang memuaskan, yaitu berjumlah 11 responden (11%). Untuk responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebagian besar menyatakan Sangat Setuju yaitu sebanyak 27 responden (27%). Sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta mayoritas menyatakan Sangat Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 21 responden (21%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Sangat Setuju yaitu sebanyak 59 responden (59%)

Pengujian hipotesis :

##### 1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan pelayanan yang memuaskan.

Ha : Ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan pelayanan yang memuaskan.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$ , maka Ho ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$ , maka Ho diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 0,354 dengan besar probabilitas 0,838. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,838 > 0,05$  ), maka Ho diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan pelayanan yang memuaskan.

#### **Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,059. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kkmaks - KK &= 0,82 - 0,059 \\ &= 0,761 \end{aligned}$$

Nilai  $KK_{maks} - KK$  sebesar 0,761 berada pada rentang 0,748 – 0,99 berarti hubungan antara jenis pekerjaan dengan pelayanan pada yang memuaskan adalah sangat tidak erat.

#### 4.4.2.7 Hubungan Jenis Pekerjaan dengan Prosedur *Check In* Yang Cepat.

Tabel 4.4.2.7  
Pendapat responden tentang Pekerjaan & Prosedur *Check In* yang cepat

Jenis Pekerjaan	Prosedur Check In Yang Cepat							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
PNS	4	4%	7	7%	7	7%	18	18%
Pegawai Swasta	9	9%	25	25%	10	10%	44	44%
Wiraswasta	7	7%	22	22%	9	9%	38	38%
Total	20	20%	54	54%	26	26%	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang bekerja sebagai PNS menyatakan setuju terhadap prosedur *check in* yang cepat di Hotel Puri Artha, yaitu berjumlah 7 responden (7%). Untuk responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 25 responden (25%). Sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta mayoritas menyatakan Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 22 responden (22%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 54 responden (54%)

Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis



Ho : Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan prosedur *check in* yang cepat.

Ha : Ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan prosedur *check in* yang cepat.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 2,439 dengan besar probabilitas 0,656. Besar probabilitas  $> \alpha = 5 \% ( 0,656 > 0,05 )$  , maka Ho diterima. Dengan demikian tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan prosedur *check in* yang cepat.

#### **Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,154. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kkmaks - KK &= 0,82 - 0,154 \\ &= 0,666 \end{aligned}$$

Nilai  $KK_{maks} - KK$  sebesar 0,666 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara jenis pekerjaan dengan prosedur *check in* yang cepat adalah tidak erat.

#### 4.4.2.8 Hubungan Jenis pekerjaan Dengan Prosedur *Check Out* Yang Cepat

Tabel 4.4.2.8  
Pendapat responden tentang Pekerjaan & Prosedur *Check Out* Yang Cepat

Jenis Pekerjaan	Prosedur <i>Check Out</i> Yang Cepat					
	S	%	SS	%	Total	%
PNS	8	8%	10	10%	18	18%
Pegawai Swasta	30	30%	14	14%	44	44%
Wiraswasta	20	20%	18	18%	38	38%
Total	58	58%	42	42%	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang bekerja sebagai PNS menyatakan sangat setuju terhadap prosedur check out di Hotel Puri Artha yang cepat, yaitu berjumlah 10 responden (10%). Untuk responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 30 responden (30%). Sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta mayoritas menyatakan Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 20 responden (20%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 58 responden (58%)

Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan prosedur *check out* yang cepat

$H_a$  : Ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan prosedur *check out* yang cepat.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 3,680 dengan besar probabilitas 0,159. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,159 < 0,05$  ), maka  $H_0$  diterima. Dengan demikian berarti tidak ada perbedaan sikap antara jenis pekerjaan dengan prosedur *check out* yang cepat.

#### **Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,188. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kkmaks - KK &= 0,82 - 0,188 \\ &= 0,632 \end{aligned}$$

Nilai  $KK_{maks} - KK$  sebesar 0,632 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara jenis pekerjaan dengan prosedur *check out* yang cepat adalah tidak erat.

#### 4.4.2.9 Hubungan antara Pendapatan dengan Harga Yang Lebih Murah

Tabel 4.4.2.9  
Pendapat responden tentang Pendapatan & Harga Yang Lebih Murah

Karakteristik Pendapatan	Harga Yang Lebih Murah Dibandingkan Hotel Lain							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.1juta	10	10%	6	6%	4	4%	20	20%
Rp.1juta–Rp.2juta	10	10%	18	18%	8	8%	36	36%
>Rp.2 juta	11	11%	21	21%	12	12%	44	44%
Total	31	31%	45	45%	24	24%	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendapatan kurang dari Rp.1.000.000,- menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa harga kamar Hotel Puri Artha lebih murah dibandingkan dengan hotel lain, yaitu berjumlah 10 responden (10%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.000.000,- hingga Rp.2.000.000 sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 18 responden (18%). Sedangkan responden berpendapatan lebih dari Rp1.000.000,- mayoritas menyatakan Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 21 responden (21%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 45 responden (45%)

Pengujian hipotesis

## 1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan harga kamar yang lebih murah dibanding hotel lain.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan harga kamar yang lebih murah dibanding hotel lain.

## 2. Taraf signifikansi = 5 %.

## 3. Ketentuan pengujian :

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

## 4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 4,610 dengan besar probabilitas 0,330. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,330 > 0,05$  ), maka  $H_0$  diterima. Dengan demikian berarti tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan harga kamar yang lebih murah dibanding hotel lain.

**Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,210. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

Sehingga :  $Kkmaks - KK = 0,82 - 0,210$

$$= 0,610$$

Nilai  $KK_{maks} - KK$  sebesar 0,610 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan harga/tarif yang lebih murah dibanding hotel lain adalah tidak erat.

#### 4.4.2.10 Hubungan Tingkat Pendapatan Dengan Harga Sesuai Fasilitas

Tabel 4.4.2.10  
Pendapat responden tentang Pendapatan & Harga Kamar Sesuai Fasilitas

Karakteristik Pendapatan	Harga Kamar Sesuai Fasilitas Yang Ditawarkan							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.1juta	5	5%	9	9%	6	6%	20	20%
Rp.1juta–Rp.2juta	8	8%	22	22%	6	6%	36	36%
>Rp.2 juta	7	7%	20	20%	17	17%	44	44%
Total	20	20%	51	51%	29	29%	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendapatan kurang dari Rp.1.000.000,- menyatakan Setuju terhadap pernyataan bahwa harga kamar Hotel Puri Artha sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan, yaitu berjumlah 9 responden (9%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.000.000,- hingga Rp.2.000.000 sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 22 responden (22%). Sedangkan responden berpendapatan lebih dari Rp. 1.000.000,- mayoritas menyatakan Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 20 responden (20%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 51 responden (51%)

Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan harga kamar yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.

Ha : Ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan harga kamar yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 5,139 dengan besar probabilitas 0,273. Besar probabilitas  $> \alpha = 5 \% ( 0,273 > 0,05 )$  , maka Ho diterima. Dengan demikian tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan harga kamar yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.

**Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,221. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } \quad Kk_{\text{maks}} - KK &= 0,82 - 0,221 \\ &= 0,599 \end{aligned}$$

Nilai  $Kk_{\text{maks}} - KK$  sebesar 0,599 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan harga/tarif yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan adalah tidak erat.

#### 4.4.2.11 Hubungan Tingkat Pendapatan dengan Fasilitas Kolam Renang.

Tabel 4.4.2.11  
Pendapat responden tentang Pendapatan & Fasilitas Kolam Renang

Karakteristik Pendapatan	Fasilitas Kolam Renang							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
< Rp. 1juta	10	10%	6	6%	4	4%	20	20%
Rp. 1juta–Rp.2juta	12	12%	14	14%	10	10%	36	36%
>Rp.2 juta	14	14%	21	21%	9	9%	44	44%
Total	36	36%	41	41%	23	23%	100	100%

Sumber : Data Primer Yang diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendapatan kurang dari Rp.1.000.000,- menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa fasilitas kolam renang penting keberadaannya, yaitu berjumlah 10 responden (10%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.000.000,- hingga Rp.2.000.000 sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 14 responden (14%). Sedangkan responden berpendapatan lebih dari Rp. 1.000.000,- mayoritas menyatakan Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 21 responden (21%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 41 responden (41%)



Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan fasilitas kolam renang.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan fasilitas kolam renang.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 3,048 dengan besar probabilitas 0,550. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,550 > 0,05$  ), maka  $H_0$  diterima. Dengan demikian tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan fasilitas kolam renang.

**Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,172. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } \quad Kk_{\text{maks}} - KK &= 0,82 - 0,172 \\ &= 0,648 \end{aligned}$$

Nilai  $Kk_{\text{maks}} - KK$  sebesar 0,648 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan kesempatan konsumen menggunakan fasilitas kolam renang adalah tidak erat.

#### 4.4.2.12 Hubungan Tingkat Pendapatan Dengan Kamar Yang Bersih dan Nyaman.

Tabel 4.4.2.12  
Pendapat responden tentang Pendapatan & Kamar Yang Bersih dan Nyaman

Karakteristik	Tersedia Fasilitas Kolam Renang							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
< Rp. 1juta	4	4%	9	9%	7	7%	20	20%
Rp. 1juta–Rp.2juta	7	7%	19	19%	10	10%	36	36%
>Rp.2 juta	7	7%	15	15%	22	22%	44	44%
Total	18	18%	43	43%	19	19%	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendapatan kurang dari Rp.1.000.000,- menyatakan Setuju terhadap pernyataan kamar yang tersedia di Hotel Puri Artha bersih dan nyaman, yaitu berjumlah 9 responden (9%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.000.000,- hingga Rp.2.000.000 sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 19 responden (19%). Sedangkan responden berpendapatan lebih dari Rp. 1.000.000,- mayoritas menyatakan Sangat Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 22 responden (22%). Sedangkan

secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 43 responden (43%)

Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 4,434 dengan besar probabilitas 0,350. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,350 > 0,05$  ), maka  $H_0$  diterima yang berarti tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman.

**Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,206. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kk\text{maks} - KK &= 0,82 - 0,206 \\ &= 0,614 \end{aligned}$$

Nilai  $KK\text{maks} - KK$  sebesar 0,614 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan fasilitas kamar yang bersih dan nyaman adalah tidak erat.

#### 4.4.2.13 Hubungan Tingkat Pendapatan dengan Pelayanan Pada Jam Tamu Istirahat.

Tabel 4.4.2.13  
Pendapat responden tentang Pendapatan & Pelayanan Pada jam Istirahat

Karakteristik Pendapatan	Pelayanan pada jam tamu istirahat							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
< Rp. 1juta	4	4%	9	9%	7	7%	20	20%
Rp. 1juta–Rp.2juta	5	5%	18	18%	13	13%	36	36%
>Rp.2 juta	7	7%	13	13%	24	24%	44	44%
Total	16	16%	40	40%	44	44%	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendapatan kurang dari Rp.1.000.000,- menyatakan setuju terhadap kesiapan pelayanan pada jam tamu istirahat (pk. 21.00 – pk. 5.00) di Hotel Puri Artha, yaitu berjumlah 9 responden (9%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.000.000,- hingga Rp.2.000.000 sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 18 responden (18%). Sedangkan responden berpendapatan lebih dari Rp. 1.000.000,- mayoritas menyatakan

Sangat Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 24 responden (24%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Sangat Setuju yaitu sebanyak 44 responden (44%)

Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan pelayanan pada jam tamu istirahat.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan pelayanan pada jam tamu istirahat.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 4,517 dengan besar probabilitas 0,341. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,341 > 0,05$  ), maka  $H_0$  diterima. Berarti tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan pelayanan pada jam tamu istirahat.

### Analisis Koefisien Kontingensi

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,208. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kk\text{maks} - KK &= 0,82 - 0,208 \\ &= 0,612 \end{aligned}$$

Nilai  $KK\text{maks} - KK$  sebesar 0,612 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan pelayanan pada jam tamu istirahat adalah tidak erat.

#### 4.4.2.14 Hubungan Tingkat Pendapatan dengan Pelayanan Yang Memuaskan

Tabel 4.4.2.14  
Pendapat responden tentang Pendapatan & Pelayanan Yang Memuaskan

Karakteristik pendapatan	Pelayanan Yang Memuaskan					
	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.1 juta	9	9%	11	11%	20	20%
Rp.1juta–Rp. 2 juta	17	17%	19	19%	36	36%
> Rp. 1 juta	15	15%	29	29%	44	44%
	41	41%	59	59%	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendapatan kurang dari Rp.1.000.000,- menyatakan Sangat setuju terhadap pelayanan yang diberikan di Hotel Puri Artha memuaskan, yaitu berjumlah 11 responden (11%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.000.000,- hingga Rp.2.000.000 sebagian besar menyatakan Sangat Setuju yaitu sebanyak 19 responden (19%). Sedangkan responden berpendapatan lebih dari Rp. 1.000.000,- mayoritas menyatakan Sangat Setuju terhadap pernyataan tersebut, yaitu sebanyak 29 responden (29%).

Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Sangat Setuju yaitu sebanyak 59 responden (59%)

Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan pelayanan yang memuaskan.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan pelayanan yang memuaskan.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 1,577 dengan besar probabilitas 0,455. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,455 > 0,05$  ), maka  $H_0$  diterima. Berarti tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan pelayanan yang memuaskan.

**Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,125. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\text{Sehingga : } Kk\text{maks} - KK = 0,82 - 0,125$$

$$= 0,695$$

Nilai  $KK\text{maks} - KK$  sebesar 0,695 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan pelayanan pada yang memuaskan adalah tidak erat.

#### 4.4.2.15 Hubungan Tingkat Pendapatan dengan Prosedur *Check In* Yang Cepat.

Tabel 4.4.2.15  
Pendapat responden tentang Pendapatan & Prosedur *Check In* yang cepat

Karakteristik Pendapatan	Prosedur <i>Check In</i> Yang Cepat							
	TS	%	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.1juta	2	2%	14	14%	4	4%	20	20%
Rp.1juta–Rp.2juta	6	6%	20	20%	10	10%	36	36%
>Rp.2 juta	12	12%	20	20%	12	12%	44	44%
Total	20	20%	54	54%	26	26%	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendapatan kurang dari Rp.1.000.000,- menyatakan setuju terhadap prosedur check in yang cepat di Hotel Puri Artha, yaitu berjumlah 14 responden (14%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.000.000,- hingga Rp.2.000.000 sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 20 responden (20%). Sedangkan responden berpendapatan lebih dari Rp. 1.000.000,- mayoritas menyatakan Setuju terhadap pernyataan tersebut,



yaitu sebanyak 20 responden (20%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 54 responden (54%)

Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan prosedur *check in* yang cepat.

$H_a$  : Ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan prosedur *check in* yang cepat.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

- a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka  $H_0$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka  $H_0$  diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 4,271 dengan besar probabilitas 0,371. Besar probabilitas  $> \alpha = 5\%$  (  $0,371 > 0,05$  ), maka  $H_0$  diterima yang berarti tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan prosedur *check in* yang cepat.

**Analisis Koefisien Kontingensi**

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,202. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$KK \text{ maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } Kk\text{maks} - KK &= 0,82 - 0,202 \\ &= 0,618 \end{aligned}$$

Nilai  $KK\text{maks} - KK$  sebesar 0,618 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan prosedur *check in* yang cepat adalah tidak erat.

#### 4.4.2.16 Hubungan Tingkat Pendapatan Dengan Prosedur *Check Out* Yang Cepat.

Tabel 4.4.2.16  
Pendapat responden tentang Pendapatan & Prosedur *Check Out* Yang Cepat

Karakteristik pendapatan	Prosedur <i>Check Out</i> Yang Cepat					
	S	%	SS	%	Total	%
< Rp.1 juta	16	16%	4	4%	20	20%
Rp.1juta–Rp. 2 juta	22	22%	14	14%	36	36%
> Rp. 1 juta	20	20%	24	24%	44	44%
	58	58%	42	42%	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendapatan kurang dari Rp.1.000.000,- menyatakan setuju terhadap prosedur *check out* di Hotel Puri Artha yang cepat, yaitu berjumlah 16 responden (16%). Untuk responden berpendapatan antara Rp.1.000.000,- hingga Rp.2.000.000 sebagian besar menyatakan Setuju yaitu sebanyak 22 responden (22%). Sedangkan responden berpendapatan lebih dari Rp 1.000.000,- mayoritas menyatakan Sangat Setuju terhadap pernyataan

tersebut, yaitu sebanyak 24 responden (24%). Sedangkan secara keseluruhan responden menyatakan Setuju yaitu sebanyak 58 responden (58%)

Pengujian hipotesis :

1. Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan prosedur *check out* yang cepat

Ha : Ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan prosedur *check out* yang cepat.

2. Taraf signifikansi = 5 %.

3. Ketentuan pengujian :

a. Jika probabilitas  $\leq \alpha$  , maka Ho ditolak

b. Jika probabilitas  $> \alpha$  , maka Ho diterima

4. Hasil pengujian :

Nilai Chi Square = 6,960 dengan besar probabilitas 0,031. Besar probabilitas  $> \alpha = 5 \% ( 0,031 < 0,05 )$  , maka Ho ditolak. Dengan demikian berarti ada perbedaan sikap antara tingkat pendapatan dengan prosedur *check out* yang cepat.

### Analisis Koefisien Kontingensi

Dari hasil pengolahan data (terlampir) dapat diketahui besar Koefisien Kontingensi (KK) adalah 0,255. Sedangkan harga Koefisien Kontingensi Maksimum (Kkmaks) dihitung sebagai berikut:

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

$$\text{KK maks} = \sqrt{\frac{3-1}{3}}$$

$$\text{KK maks} = \sqrt{0,67} = 0,82$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga : } \text{Kkmaks} - \text{KK} &= 0,82 - 0,255 \\ &= 0,565 \end{aligned}$$

Nilai  $\text{Kkmaks} - \text{KK}$  sebesar 0,565 berada pada rentang 0,502 – 0,747 berarti hubungan antara tingkat pendapatan dengan prosedur *check out* yang cepat adalah tidak erat.

