



PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Pada Konsumen Hotel Padi Heritage Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

KIKI PUTRI WULANDHANI

NPM 216.01.09.2.055



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG
2020**

RINGKASAN

Kiki Putri Wulandhani, 2020 **PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KEPUASAN KONSUMEN HOTEL PADI HERITAGE KOTA MALANG)**

Dosen Pembimbing I: Dr. Rini Rahayu Kurniati, M.Si, Dosen Pembimbing II: Daris Zunaida, S.AB, M.AB.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan prima dan Lokasi Terhadap Kepuasan konsumen. Subjek penelitian ini adalah konsumen Hotel Padi Heritage Kota Malang. Jenis penelitian ini kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 55 serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26 for Windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t secara parsial variabel Pelayanan prima berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $4,858 > t_{tabel} 1,674$ dan sig sebesar $0,000$, dimana $sig < 0,05$. Berdasarkan distribusi jawaban responden terkait variabel pelayanan prima dapat diketahui nilai rata-rata masing-masing item pernyataan yang memiliki nilai tertinggi yaitu indikator sikap : Karyawan Hotel Padi Heritage bersikap ramah dan sopan ketika melayani konsumen Hotel Padi Heritage (4,51). Variabel Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,230 > t_{tabel} 1,674$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil distribusi jawaban responden terkait variabel lokasi dapat diketahui nilai rata-rata masing-masing item pernyataan yang memiliki nilai tertinggi yaitu indikator tersedianya lahan parkir : Hotel Padi Heritage memiliki lahan parkir yang nyaman dan aman baik kendaraan roda dua maupun roda empat (4,42). Uji F secara simultan menunjukkan bahwa variabel Pelayanan prima (X1) dan Lokasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan konsumen (Y) yang dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar $37,723 > F_{tabel} 3,18$. Berdasarkan perhitungan persamaan regresi linier berganda yaitu di peroleh $Y = 2,179 + 0,150X_1 + 0,172X_2$ sehingga variabel yang paling dominan adalah variabel Lokasi (X2) yang memiliki nilai koefisien beta lebih besar yaitu sebesar 0,172. Nilai tersebut lebih tinggi di bandingkan dengan variabel yang lain yaitu variabel Pelayanan prima (X1) sebesar 0,150.

Kata Kunci: Pelayanan prima, Lokasi, dan Kepuasan konsumen

SUMMARY

Kiki Putri Wulandhani, 2020 THE EFFECT OF PRIMA SERVICE AND LOCATION ON CONSUMER SATISFACTION (STUDY ON THE CONSUMER SATISFACTION OF RICE HERITAGE HOTELS IN MALANG CITY) MALANG Advisor: Dr. Rini Rahayu Kurniati, M.Sc, Supervisor II: Daris Zunaida, S.AB, M.AB.

This study aims to determine the Influence of Excellent Service and Location on Consumer Satisfaction. The subject of this study is the consumer of the Malang Padi Heritage Hotel Malang. The type of this research is quantitative. The data collection method uses observation and questionnaires. The number of samples is 55 and uses multiple linear regression analysis methods. Data processing using the SPSS 26 for Windows program.

The results showed that the partial test of Prime Service variable had a significant positive effect on Consumer Satisfaction as evidenced by the calculated t value of $4.858 > t$ table 1.674 and sig of 0.000 , where $\text{sig } t < 0.05$. Based on the distribution of respondents' answers related to excellent service variables, it can be seen the average value of each statement item that has the highest value, namely the attitude indicator: Padi Heritage Hotel employees are friendly and polite when serving consumers Padi Heritage Hotel ($4,51$). Location variable has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction as evidenced by the t count of $2,230 > t$ table $1,674$ and a significance of $0,000 < 0.05$. Based on the results of the distribution of respondents' answers related to location variables can be known the average value of each statement item that has the highest value, namely the indicator of the availability of parking lots: Padi Heritage Hotel has a comfortable and safe parking area both two-wheeled vehicles and four-wheeled vehicles (4.42). Simultaneous F test shows that the Prime Service ($X1$) and Location ($X2$) variables have a positive and significant effect on the Consumer Satisfaction variable (Y) as evidenced by the F count value of $37,723 > F$ table 3.18 . Based on the calculation of the multiple linear regression equation that is obtained $Y = 2,179 + 0,150X1 + 0,172X2$ so that the most dominant variable is the Location variable ($X2$) which has a greater beta coefficient value of 0.172 . This value is higher compared to other variables, namely the Prime Service variable ($X1$) of 0.150 .

Keywords: Excellent Service, Location, and Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULAN

A. Latar Belakang

Perkembangan sektor jasa pada saat ini mengalami perkembangan yang pesat, disertai dukungan dari meningkatnya taraf hidup seiring dengan kemajuan perekonomian global dan teknologi informasi. Pada sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa kegiatan pemasaran intinya adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih dari pesaing secara konsisten dengan tujuan akhir memenuhi atau melebihi harapan pelanggan sasaran. Ketatnya persaingan pada jasa perhotelan dapat dilihat dari banyaknya perusahaan yang sama dalam dunia perhotelan yang baru bermunculan dan memberikan pelayanan dan menyediakan lokasi yang strategis.

Bisnis pariwisata di Indonesia cukup berpotensi mengingat Indonesia sendiri secara alami memiliki banyak potensi keindahan alam, dan keragaman budaya. Potensi tersebut akan menjadi poin penting bagi industri pariwisata yang mana kelestarian alamnya masih terjaga dengan baik. Perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dan hal ini bisa dilihat berdasarkan peningkatan jumlah pengunjung atau wisatawan di Indonesia membuat pertumbuhan industri pariwisata yang termasuk juga dalam bertambahnya jumlah Hotel di Indonesia. ([jenisHotel](#))

Berkaitan dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia, peranan sektor pariwisata nasional semakin penting, sejalan dengan perkembangan dan kontribusi yang diberikan sektor pariwisata melalui penerimaan devisa, pendapatan daerah, pengembangan wilayah, maupun dalam penyerapan investasi dan tenaga kerja serta pengembangan usaha yang tersebar di berbagai pelosok wilayah di Indonesia. Menurut Baku Saku Kementerian Pariwisata (2016), kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional pada tahun 2014 telah mencapai Rp. 120 triliun dan kontribusi terhadap kesempatan kerja sebesar 11 juta orang (Anggraini, 2017). Melalui mekanisme tarikan dan dorongan terhadap sektor ekonomi lain yang terkait dengan sektor pariwisata, seperti Hotel dan restoran, angkutan, industri kerajinan dan lain-lain. Melalui *multiplier effect*-nya, pariwisata dapat dan mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja yang lebih luas dapat dilakukan dengan mempromosikan pengembangan pariwisata. (Kemenpar)

Menurut Kotler & Keller (2009:135) Beberapa perusahaan didirikan dengan model dimana pelanggan ditempatkan di atas, dan advokasi pelanggan telah menjadi strategi mereka dan juga keunggulan kompetitif mereka. Dalam mempertahankan dan meningkatkan konsumennya maka Hotel perlu menjaga citra baik kepada konsumen, dalam mempertahankan citra baik ini dapat dibangun dengan melalui kualitas pelayanan, kualitas produk, dan keamanan yang baik pula.

Meningkatkan citra perhotelan yang baik maka harus diimbangi dengan kualitas karyawan yang mampu menangani kebutuhan dan keinginan konsumennya. Demikian halnya dengan konsumen mereka banyak pertimbangan sebelum melakukan pembelian. Mencari informasi tentang jenis produk, harga, merek, dan lainnya yang kemudian menjadi dasar dilakukannya keputusan pembelian adalah serangkaian perilaku yang dilakukan konsumen. Menurut Kotler & Armstrong (2008:179) proses pembelian dimulai jauh sebelum pembelian sesungguhnya dan berlanjut dalam waktu yang lama setelah pembelian, dan konsumen melewati sebelum dan sesudah pembelian melakukan sejumlah proses yang mendasari pengambilan keputusan, yaitu: pengenalan masalah (*problem recognition*), pencarian informasi (*information source*), evaluasi alternatif (*alternative evaluation*), keputusan pembelian (*purchase decision*), evaluasi pasca pembelian (*post-purchase evaluation*).

Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Sebagian perusahaan terutama perusahaan jasa memberikan pelayanan lebih agar konsumen merasa terpenuhi kebutuhan dan keinginannya. Konsumen dibuat nyaman mungkin dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan, selain itu juga konsumen dimanjakan oleh produk dan fasilitas yang disediakan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka perusahaan dapat menentukan pelayanan prima dan selalu memberikan kesan yang baik agar

dapat membangun citra nama baik perusahaan, dan tentunya akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para konsumennya. Pengenalan karakter konsumen juga dapat diketahui dengan cara para karyawan selalu memberikan pelayanan terbaiknya.

Pelayanan prima yang baik mengharuskan adanya upaya keseluruhan karyawan, tidak hanya bertugas sebagai *front office* yang bertatap muka secara langsung dengan konsumen dalam menghasilkan pelayanan prima yang berkualitas, tetapi karyawan yang lainnya tanpa terkecuali juga harus memberikan pelayanan prima yang terbaik kepada konsumen agar merasa dipenuhi dan merasa puas akan kebutuhan dan keinginannya

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan pada Hotel dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen adalah pelayanan prima. Menurut Barata (2003:25) bahwa pelayanan prima atau layanan istimewa (*excellent service*) bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga ini program layanan/pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal dimana hal tersebut berfungsi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Silvester Kukuh (2009) mengatakan bahwa terdapat pengaruh secara nyata pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia cabang Jalan

Margonda Raya. Sedangkan variabel yang mempunyai hubungan paling kuat/paling signifikan dengan kepuasan pelanggan adalah variabel tanggung jawab dan variabel yang mempunyai hubungan terlembah/kurang signifikan dengan kepuasan pelanggan adalah variabel ketepatan.

Selain pelayanan prima, lokasi juga termasuk menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Kotler & Armstrong (2012:92) menyatakan bahwa *place* (tempat) atau lokasi, yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan/dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Lokasi atau tempat merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian kepada para pelanggan dan dimana lokasi yang strategis.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus dapat menentukan lokasi sebagai tempat dilakukannya seluruh kegiatan operasional. Dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan dan juga memudahkan konsumen dalam menjangkau lokasi. Memilih lokasi yang mudah dijangkau dan dekat dengan pusat keramaian akan memudahkan para calon konsumen dan dapat menjadi salah satu strategi perusahaan.

Hotel Padi Heritage yang berlokasi di Jalan Regulus No.09, Perumahan Tata Surya, Tlogomas, Kota Malang. Hotel ini termasuk dalam kategori Hotel berbintang 2 yang mengusung konsep alam dengan nuansa persawahan khas pedesaan, memiliki bangunan unik yang berbentuk ukiran khas kota kudu (Jawa Tengah). Dikategorikan sebagai Hotel

bintang 2 dimana Hotel Padi Heritage menerapkan beberapa syarat yang ada yakni seperti memiliki jumlah kamar standar minimum 20 kamar, kamar suite minimum 1 kamar, kamar mandi di dalam, kamar memiliki tv dan telepon, luas kamar standar minimum 22 m², luas kamar suite minimum m², pintu kamar dilengkapi pengaman, terdapat lobby, AC, kapasitas penerangan minimum 150 lux, terdapat sarana olahraga dan rekreasi, memiliki bar. (JenisHotel)

Hotel Padi Heritage, kata heritage sendiri memiliki arti pusaka atau peninggalan bersejarah yang masih dikelola dengan baik. Dimana Hotel ini sendiri dibangun dan didesain arsitektur etnik khas Jawa, sehingga ketika menginap, konsumen akan disuguhkan spot seperti menyeberangi lorong waktu menuju perkampungan Jawa di era kerajaan kuno. Selain itu yang menarik dari Hotel ini adalah jika berkunjung atau menginap konsumen akan disuguhkan dengan pemandangan yang bernuansa pedesaan yang sangat sejuk. Sehingga menambah kepuasan tersendiri bagi konsumen yang menginap.

Hotel Padi Heritage ini memiliki fasilitas memadai, seperti kolam renang, area bermain anak, aktivitas *outdoor* dan masih banyak yang lainnya. Hotel Padi Heritage, selain mempunyai fasilitas yang mendukung dalam hal ini juga sangat diutamakan dalam proses pelayanan yang sesuai dengan konsep Hotel, yakni tradisional Jawa dengan nuansa pedesaannya, jadi pihak Hotel sendiri dalam setiap operasionalnya menggunakan bahasa Jawa, selain itu pihak Hotel juga setiap harinya mengenakan seragam hotel sebagai seragam karyawan, salah satunya yakni baju batik dimana batik

menggambarkan baju khas dari Indonesia. Pihak Hotel Padi Heritage berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi pertimbangan konsumen, baik itu pelayanan prima maupun lokasi, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan atau harapan konsumen terhadap pelayanan prima dan lokasi pada Hotel Padi Heritage, oleh karena itu berhasil tidaknya Hotel Padi Heritage dalam berkomunikasi dengan konsumennya tergantung pada pelayanan yang diberikan dan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau pula.

Daftar 16 Hotel di Batu dan Malang untuk sensasi liburan mewah di tengah hutan ([IndonesiaTripCanvas](#)). Menunjukkan bahwa Hotel Padi Heritage Kota Malang masuk kedalam kategori di daftar 16 Hotel terbaik di kota batu dan malang yang memiliki konsep pedesaan asri. Hotel Padi Heritage Kota Malang menurut ([IndonesiaTripCanvas](#)) menduduki posisi 10 besar di antara Hotel-hotel lainnya yang termasuk dalam 16 Hotel terbaik di Batu dan Malang yang cocok untuk sensasi mewah di tengah hutan. Alasan peneliti memilih Hotel Padi Heritage dibandingkan dengan Hotel bintang 2 lainnya yakni dikarenakan Hotel Padi Heritage memiliki ciri khas yang ditonjolkan walaupun letaknya di tengah-tengah kota, Hotel tersebut bisa menciptakan suasana asri pedesaan yang sejuk dan tenang, hal itu sangat sulit ditemukan pada suasana Hotel-hotel lainnya. Selain yang disebutkan diatas, kelebihan dari Hotel Padi Heritage Kota Malang yakni dekat dengan pusat perbelanjaan, tempat wisata dan Universitas di Kota Malang.

Permasalahan yang terjadi pada Hotel Padi Heritage ini jumlah *occupancy* selama tahun 2019 mengalami penurunan dikarenakan adanya struktur manajemen yang baru sehingga para karyawan beradaptasi dengan hal tersebut. Hal ini membuat pelayanan yang diberikan kepada konsumen kurang maksimal, sehingga ada beberapa konsumen yang *complain* atas pelayanan yang diterimanya, selain mengenai pelayanan yang diterima, banyak konsumen yang mengeluhkan dan merasa kebingungan dengan akses masuk atau lokasi dari Hotel tersebut, dikarenakan memang letak Hotel ini berada dikawasan perumahan dengan jalan yang berliku sehingga konsumen kesulitan dalam mencari lokasi Hotel. Adapun beberapa ulasan mengenai kesan dan pesan para konsumen Hotel yang menginap, berdasarkan *website* Hotel Padi Heritage Malang yang sebagian besar konsumen mengeluhkan pelayanan dan lokasi dari Hotel tersebut. Berikut data pengunjung Hotel Padi Heritage pada Tahun 2019.

Tabel 1. Data Pengunjung Hotel Padi Heritage Tahun 2019

Bulan	Pengunjung
Juli	100
Agustus	95
September	90
Oktober	85
November	80
Desember	100
Total	550

Sumber : Hotel Padi Heritage Malang, 2019

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung periode 2019 setiap bulannya ada penurunan di *moment-moment* tertentu seperti bulan suci ramadhan, jumlah pengunjung Hotel mengalami

penurunan secara signifikan terlihat pada tabel yakni dari bulan Juli-November dikarenakan pada bulan itu tepat dengan hari raya idul fitri dan berkurangnya wisatawan domestik maupun luar negeri dinilai berdampak pada menurunnya jumlah *occupancy*. Dari hasil *survey* yang peneliti lakukan menurut pihak Hotel terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh konsumen pada saat menginap di Hotel terutama keluhan mengenai standart pelayanan dan akses masuk lokasi Hotel, selain itu peneliti juga melihat informasi dari *website* Hotel mengenai *review* para konsumen dan hal ini terlihat bahwa beberapa konsumen menyampaikan keluhan yang sama yakni perihal pelayanan dan lokasi Hotel. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisa keluhan konsumen seperti misalnya konsep pelayanan prima lebih ditingkatkan dan memberikan petunjuk arahan yang jelas mengenai letak lokasi Hotel. Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, dan perusahaan dapat berupaya mencari apa yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN HOTEL PADI HERITAGE KOTA MALANG)”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pelayanan prima berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen ?

2. Apakah lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen ?
3. Apakah pelayanan prima dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan prima berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pelayanan prima dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis : Untuk menerapkan teori dan konsep-konsep yang diterapkan selama dalam perkuliahan.
2. Bagi Perusahaan : Sebagai bahan masukan pada pihak Hotel Padi Heritage Malang dalam memberikan kepuasan bagi konsumennya.
3. Bagi Peneliti selanjutnya : Untuk memperkaya ilmu dalam penelitian bahan literatur untuk menambah wacana baru bagi dunia akademis serta dapat digunakan sebagai perbandingan penelitian berikutnya.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penelitian ini maka penulis membagi ke dalam beberapa bab yang terdiri dari dari beberapa sub bab yang dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini penulis mengemukakan ringkasan latar belakang masalah, yang menguraikan landasan pemikiran secara garis besar baik dalam teori maupun fakta yang sudah ada, dimana akan dijadikan alasan pada pembuatan penelitian ini. Perumusan masalah berisi tentang permasalahan, fenomena yang terjadi sehingga dijadikan pertanyaan pada saat penelitian, Tujuan penelitian merupakan hal yang diharapkan dapat dicapai mengacu pada latar belakang masalah, rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan. Manfaat penelitian berisi mengenai manfaat penelitian ini untuk dapat membantu berbagai pihak yang bersangkutan serta sistematika pembahasan yang akan dilakukan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini penulis menyajikan uraian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti lakukan, serta menguraikan kajian mengenai landasan teori yang sesuai dengan pembahasan yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan

dengan penyusunan laporan skripsi, kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini peneliti menjelaskan mengenai rancangan variabel penelitian dan efisiensi operasional dimana hal ini akan digunakan dalam penelitian dan sekaligus melakukan pendefinisian secara operasional. Penentuan lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data .

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden dan penyajian data yang menyangkut sejarah perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas pada perusahaan yang diteliti. Serta hasil dan pembahasan mengenai pengaruh pelayanan prima dan lokasi terhadap kepuasan konsumen, memuat tentang analisis dan pembahasan masalah yang diteliti.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah bagian akhir dari penulisan skripsi dan penulis akan menyajikan tentang kesimpulan dan saran hasil penelitian yang merupakan temuan pokok yang menjawab tujuan penelitian serta mengemukakan pula

implementasi dari hasil pembahasan dan kesimpulan sebagai jawaban permasalahan penelitian dan bersesuaian dengan tujuan penelitian. Saran merupakan impelentasi dan penemuan ataupun rekomendasi tentang studi lanjutan di masa yang akan datang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Pelayanan prima dan Lokasi Terhadap Kepuasan konsumen” (Studi pada konsumen Hotel Padi Heritage Kota Malang), maka dapat ditarik kesimpulan, Penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan prima dan Lokasi Terhadap Kepuasan konsumen” (Studi pada konsumen Hotel Padi Heritage Kota Malang) ini menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan data dalam penelitian ini dengan melakukan observasi dan penyebaran kuesioner kepada konsumen Hotel Padi Heritage Kota Malang. Peneliti menggunakan sampel sebanyak 55 responden. Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan uji t (parsial) dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian Uji t didapat nilai t hitung sebesar $4,858 > t \text{ tabel } 1,674$ dan sig sebesar 0.000 , dimana $\text{sig } t < 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil distribusi jawaban responden terkait variabel pelayanan prima dapat diketahui nilai rata-rata masing-masing item pernyataan yang memiliki nilai tertinggi yaitu indikator sikap :Karyawan Hotel Padi Heritage bersikap ramah dan sopan ketika melayani konsumen Hotel Padi Heritage (4,51). Sehingga dapat diketahui bahwa variabel pelayanan prima yang paling mendominasi atau dianggap paling penting oleh konsumen atau responden adalah sikap ramah dan sopan dari para karyawan Hotel pada saat melayani konsumen.

2. Uji t (parsial) untuk variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian uji t didapat nilai t hitung sebesar $2,230 > t$ tabel $1,674$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa lokasi berpengaruh dalam kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil distribusi jawaban responden terkait variabel lokasi dapat diketahui nilai rata-rata masing-masing item pernyataan yang memiliki nilai tertinggi yaitu indikator tersedianya lahan parkir: Hotel Padi Heritage memiliki lahan parkir yang nyaman dan aman baik kendaraan roda dua maupun roda empat(4,42). Sehingga dapat diketahui bahwa variabel lokasi dianggap paling penting oleh responden atau konsumen yakni menyediakan lahan parkir yang nyaman dan aman bagi konsumennya.

3. Berdasarkan hasil dan pembahasan dari uji F (simultan) dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pelayanan prima dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian Uji F didapat nilai F hitung sebesar $37,723 > F$ tabel 3.18, sehingga dapat diketahui secara bersama bahwa pelayanan prima dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari perhitungan persamaan regresi linear berganda yaitu di peroleh $Y = 2,179 + 0,150 X_1 + 0,172 X_2$ dari hasil koefisien beta tersebut, dapat diketahui bahwa semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan dari hasil perhitungan tersebut variabel yang paling dominan adalah variabel lokasi (X_2) yang memiliki nilai koefisien beta lebih besar yaitu sebesar 0,172. Nilai tersebut lebih tinggi di dibandingkan dengan variabel yang lain yaitu variabel pelayanan prima (X_1) sebesar 0,150.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka saran bagi Hotel Padi Heritage Kota Malang :

1. Bagi Hotel Padi Heritage
 - a) Berdasarkan item pernyataan yang diajukan oleh peneliti terhadap responden, nampak bahwa indikator lokasi tentang memiliki lahan parkir yang nyaman dan aman baik kendaraan roda dua maupun roda empat dari keempat indikator yang lain. Hal tersebut dapat diartikan bahwa lokasi mengenai lahan parkir yang nyaman dan

aman baik kendaraan roda dua maupun roda empat sangat dianggap penting bagi para konsumen Hotel Padi Heritage. Sehingga dalam hal perubahan mengenai lahan parkir yang nyaman dan aman baik kendaraan roda dua maupun roda empat terhadap konsumen diharapkan perusahaan melakukan tindakan lebih lanjut seperti memperluas lahan parkir dan meningkatkan keamanan lingkungan hotel, agar konsumen yang datang dapat merasa nyaman dan aman pada saat menginap. Sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan konsumen.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang peneliti miliki, karena banyaknya keterbatasan. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menggali lebih banyak informasi terkait dengan tempat studi kasus yang diteliti.

Demikian kesimpulan dan saran yang dapat penulis sampaikan dengan harapan bahwa apa yang penulis sampaikan dapat membantu dalam memberikan masukan berupa empiris yang dapat digunakan untuk memahami tentang pelayanan prima, dan lokasi yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Hotel Padi Heritage Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Chandra, S. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo Di Wamena. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Sam Ratulanfngi Manado* , 1-12.
- Charles W.Lamb, J. F. (2001). *Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia (David Octarevia). Jilid 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Daryanto, S. I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Echar, S. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Panduan Komprehensif Langkah Penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Fernandes, A. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem*. Malang: UB Press.
- Hasan, M. I. (2009). *Analisis Data dengan Penelitian Statistik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Ikhs, A. Khoerussalim. 2011. *Bisnis Kok Mikir!*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadya Grup)
- Kotler, G. A. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- ,(2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran.Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- , K. &. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- , P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Prehallindo.
- , (1997). *Manajemen Pemasaran.Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu*. Jakarta: Prentice Hall.

- Kukuh, S. (2009). Pengaruh Pelayanan prima Terhadap Kepuasan konsumen (Studi Pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Maegonda Raya). *Jurusan Ekonomi, Fakultas Management Universitas Gunadarma* , 1-14.
- Lamb, C. W., Hair, F. J., & Carl, M. (2001). *Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, A. &. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa,Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- , R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa,Teori dan Praktik,Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia.
- , (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan, A. d. (2015). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: ALFABETA.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: KENCANA.
- Sugiarto. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- .(2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . (2016). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT.Alfbeta.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suparmanti, N. (2016). Pengaruh Pelayanan prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Pendidikan Ekonomi (JPPE)* , 1-10.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa,Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- , (1994). *Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.

-----, (2008). *Strategi Pemasaran.Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.

Sumber Internet :

JenisHotel.info, Perkembangan Bisnis PerHotelan dan Pariwisata di Indonesia.
Diakses pada 6 Desember 2019, dari <https://jenisHotel.info>

Kemenpar.go.id. (2019,5 April) Kajian Dampak Sektor Pariwisata Terhadap
Perekonomian Indonesia. Diakses pada 11 Februari 2020, dari
<https://www.kemenpar.go.id/post/kajian-dampak-sektor-pariwisata-terhadap-perekonomian-indonesia>

Indonesia.TripCanvas.co.id, 16 Hotel di Batu dan Malang untuk sensasi liburan
mewah di tengah hutan. Diakses pada 30 Juni 2020, dari
<https://indonesia.tripcanvas.co/id/malang/Hotel-batu-malang-di-tengah-hutan/>

