Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora
Vol. 1, No.1 Agustus 2022
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index

Research Article e-ISSN: ; p-ISSN:

The Influence of Service Quality, Facilities, and Location on Guest Satisfaction in Pondok Bagus Canggu, Bali

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Pondok Bagus Canggu, Bali

I Made Bagus Widiastra[1], Sidhi Bayu Turker[2*], I Made Darmayasa[3]

[1,3]Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia
[2]D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: sidhiturker@undhirabali.ac.id

Article info

Keywords:
Service Quality, Facility, Location and Guest Satisfaction

Abstract

This research aims to determine the effect of service quality, facilities, and location as partially and simultaneously on guest satisfaction. It was conducted at Pondok Bagus Canggu, and data collected from 100 of staying guest at Pondok Bagus Canggu. The data analysis technique uses Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear, Regression Analysis, Partial Correlation Analysis, Multiple Correlation Analysis, Determination Test Coefficient, F-Test, and T-Test. The research resulted that service quality has a positive significant effect on guest satisfaction, where the T-count value of 2,879, the regression coefficient value is 0.346, and significance of 0,005. The facilities have a positive significant to the guest satisfaction, where the T-count value of 4,570, the regression coefficient value of 0.640, and significance of 0.000. The location has a positive significant to guest satisfaction, where T-count value of 3,163, regression coefficient value of 0,356, and significance of 0.002. Simultaneously the service quality, facilities, and location have significant effect to guest satisfaction, where the T-count is 41,610, regression equation is $Y = 3,411 + 0,346X_1 + 0,640X_2 + 0,356X_3$ *and significance is 0,000. The result of 54,3% shows the influence degree of the independent variable on guest satisfaction.*

Kata kunci:
Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kesesuaian Harga dan Kepuasan Konsumen

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kesesuaian harga secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di Gourmet Cafe Petitenget. Populasi menggunakan konsumen Gourmet Café Petitenget dan sampel sebanyak 97 responden. Teknik analisis data menggunakan bantuan SPSS 26 for windows. Hasil penelitiannya yaitu : (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana diperoleh nilai t-hitung 3,558, nilai koefisien regresi 0,332 dan signifikansi 0,001. (2) kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana diperoleh nilai t-hitung 3,600, nilai koefisien regresi 0,277 dan signifikansi 0,001. (3) harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana diperoleh nilai t-hitung 2,974, nilai koefisien regresi 0,401 dan signifikansi 0,007. (4) secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kesesuaian harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana diperoleh nilai F-hitung 38,954, persamaan regresi sebesar $Y = 2,015 + 0,332X_1 + 0,277X_2 + 0,401X_3$ dan signifikansi 0,000. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan konsumen adalah 54,3%.

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora
Vol. 1, No.1 Agustus 2022
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index

Research Article e-ISSN: ; p-ISSN:

PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen adalah bagian pendukung utama yang mengkaitan antara perusahaan dengan konsumen dalam jangka panjang. Menurut Kotler & Amstrong, (2017) kepuasan maupun ketidakpuasan mencakup perasaan dan kesan menyukai atau kecewa yang bersumber dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja produk. Merujuk pada Kotler & Amstrong, (2017) kepuasan atau ketidakpuasan berasal dari adanya rasa senang ataupun rasa kecewa yang diperoleh dari komparasi antara produk dengan kebutuhan individual.
Adapun jenis komen tamu di Pondok Bagus Canggu antara lain:

Tabel 1. *Guest comments* di Pondok Bagus Canggu

No	Bulan dan tahun	Jenis *comments*
1	Januari 2021	Ac kurang dingin
2	Februari 2021	*Sheets* kotor
3	Maret 2021	Lokasi berada di belakang bar
4	April 2021	*WIFI* tidak bisa digunakan
5	Mei 2021	Bising karena ada pembangunan
6	Juni 2021	*Sheet* robek
7	Juli 2021	*AC* tidak dingin
8	Agustus 2021	Sinyal *WIFI* tidak stabil
9	September 2021	Staff tidak ramah
10	Oktober 2021	Pintu kamar susah dibuka
11	November 2021	Dikamar ada semut
12	Desember 2021	*AC* kurang dingin

(Sumber: buku komen tamu 2021)

Karena masih banyak keluhan dari tamu terkait pelayanan yang kurang baik, maka di perkirakan bahwa adanya ketimpangan jasa, dari apa yang menjadi harapan tamu dengan apa yang didapatkan. Ketimpangan jasa sangat berdampak pada kepuasan tamu. Semakin besar ketimpangan jasa, maka semakin tidak puas tamu tersebut. Selain itu juga kunjungan tamu yang menginap mengalami penurunan sebesar 75% karena adanya virus covid-19.

Berdasarkan pendapat dari Tjiptono (2015) kepuasan pengunjung merupakan perasaan bahagia maupun kecewa yang diperoleh individu, ditinjau dari perbandingan antara kinerja pelayanan yang telah dipersepsikan serta ekspetasinya.

Hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya kualitas layanan. Masing-masing konsumen menuntut agar perusahaan selalu bisa memberikan kepuasan besar atas pelayanan dan produk yang diberikan (Kotler & Amstrong, 2017). Pelaku bisnis khususnya yang bergerak dibidang pelayanan (jasa) diharuskan untuk senantiasa mengedepankan kualitas pelayanannya supaya kepuasan pelanggan terpenuhi. Setiap perusahaan harus memahami perilaku pelanggan, agar mereka menjadi pemenang dalam kompetisi pasar.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas merupakan aspek utama dari pertimbangan pelanggan dalam memilih untuk menginap ataukah tidak. Pihak *homestay* yang kian lengkap menyediakan fasilitas, maka akan menjadikan konsumen semakin puas dan memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan utama atas dasar pandangan konsumen terhadap kelengkapan fasilitas yang ada. Menurut (Tjiptono, 2008 dalam Iskandarsyah dan Utami, 2018) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang wajib disediakan perusahaan sebelum pelayanan (jasa) bisa ditawarkan kepada pelanggan.

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora
Vol. 1, No.1 Agustus 2022
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index

Research Article e-ISSN: ; p-ISSN:

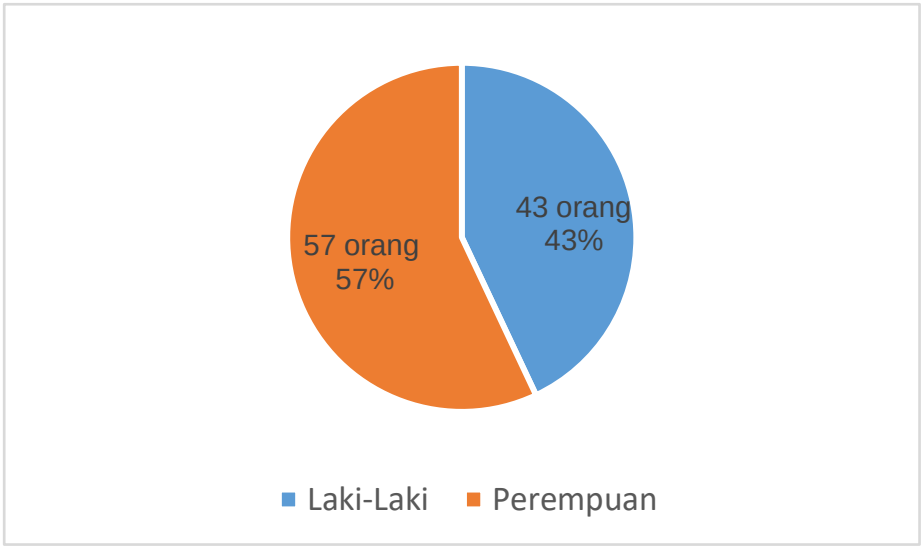
Selain faktor tersebut, lokasi sangat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen dalam menentukan pilihan. Menurut Kotler (2012) dalam Ardiawan (2018), lokasi merupakan tempat dimana pelaku usaha menjalanka suatu kegiatan. Lokasi yang terjangkau dan strategis akan menarik konsumen dalam memakai produk tersebut baik barang maupun jasa.

METODE

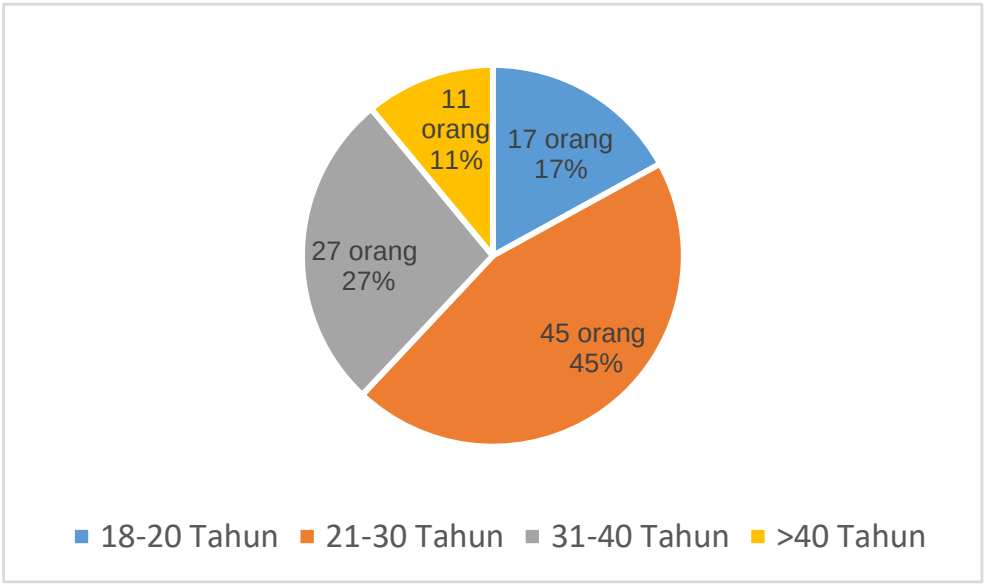
Penelitian ini akan dilakukan di Pondok Bagus Canggu yang bertempat di Jln. Subak Canggu No. 2, Canggu, Kuta Utara, Badung, Bali. Jumlah sampel pada riset ini merupakan jumlah elemen yang akan ditempatkan sebagai sampel, dibutuhkan sampel dalam jumlah yang lebih sedikit. Sampel yang diperlukan dalam riset ini minimal 5 kali jumlah variabel parameter yang akan dikaji (Augusty Ferdinan, 2014). Parameter memerlukan sampel sebesar 20 x 5 (100) sampel. Teknik pengumpulan data pada riset ini yakni melalui wawancara, kuesioner, observasi, serta studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis korelasi parsial, analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, analisis korelasi berganda, uji t-test dan uji f-tes dengan memakai program SPSS 26 for windows.

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora
Vol. 1, No.1 Agustus 2022
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index
Research Article e-ISSN: ; p-ISSN:

HASIL



Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora
Vol. 1, No.1 Agustus 2022
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index

Research Article e-ISSN: ; p-ISSN:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Lokasi (X3), dan Kepuasan tamu (Y)

Variabel	**Indikator**	***Pearson Correlation***	**Ket**	***Cronbach's Alpha***	**Ket**
Kualitas pelayanan Valerie A. zeithaml dan Berry.(dalam FandyTjiptono dan Gregorius Chandra 2011:198)	*Reliability* (kehandalan)	0,803	Valid	0,878	Reliabel
	Responsiveness (daya tanggap)	0,744	Valid	0,890	Reliabel
	Assurance (jaminan)	0,889	Valid	0,839	Reliabel
	Empathy (empati)	0,859	Valid	0,847	Reliabel
	Tangibles (bukti fisik)	0,876	Valid	0,841	Reliabel
Fasilitas (Tjiptono 2011:184)	Pertimbangan/Perencanaan Spasial	0,841	Valid	0,809	Reliabel
	Perencanaan Ruangan	0,906	Valid	0,764	Reliabel
	Perlengkapan dan Perabot	0,740	Valid	0,907	Reliabel
	Unsur Pendukung lainnya	0,885	Valid	0,780	Reliabel
Lokasi (Rasyid dan Suradi 2017)	Akses	0,836	Valid	0,888	Reliabel
	Visibilitas	0,838	Valid	0,887	Reliabel
	Lalu Lintas	0,831	Valid	0,889	Reliabel
	Tempat parkir yang luas	0,879	Valid	0,874	Reliabel
	Ekspansi	0,869	Valid	0,877	Reliabel
Kepuasan tamu (Sangadji dan Sopiah 2013:180)	Terpenuhinya harapan tamu	0,837	Valid	0,906	Reliabel
	Sikap atau keinginan menggunakan produk	0,810	Valid	0,909	Reliabel
	Merekomendasikan kepada pihak lain	0,813	Valid	0,909	Reliabel
	Kualitas layanan	0,835	Valid	0,905	Reliabel
	Loyal	0,809	Valid	0,909	Reliabel
	Reputasi yang baik	0,823	Valid	0,907	Reliabel
	Lokasi	0,830	Valid	0,906	Reliabel

(Sumber : Data primer yang diolah)

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora
Vol. 1, No.1 Agustus 2022
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index

Research Article e-ISSN: ; p-ISSN:

Tabel 3. Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Lokasi (X3) Terhadap Kepuasan tamu (Y)

V. Terikat	V. Bebas	r. Parsial	B	Beta	t.hitung	Sig
Kepuasan tamu	Kualitas pelayanan	0,282	0,346	0,253	2,879	0,005
	Fasilitas	0,423	0,640	0,372	4,570	0,000
	Lokasi	0,307	0,356	0,279	3,163	0,002
R = 0,752 R Square = 0,565 Adjustesd R Square = 0,552 t.tabel = 1,984 Konstanta = 3,441 Persamaan Regresi, Y = 3,441 + 0,346X1 + 0,640X2 + 0,356X3 F.Hitung = 41,610 sig F = 0,000 f.tabel = 2,70						

(Sumber: Data primer yang diolah)

Pembahasan

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebesar 97 orang. Merujuk pada Gambar 1, dapat dipahami bahwa keseluruhan responden didominasi oleh perempuan sebanyak 57 orang dengan persentase 57% sedangkan laki - laki sebanyak 43 responden atau setara dengan 43%. Hal ini mengindikasikan bahwa kebanyakan para responden adalah perempuan.

Merujuk pada Gambar 2, dapat diketahui bahwa rata usia responden berada di rentang usia 21 - 30 tahun berjumlah 45 responden atau setara dengan 45% dan responden dengan jumlah sedikit pada rentang usia >40 tahun atau sejumlah 11 responden atau 11%. Hal ini mengindikasikan bahwa kebanyakan responden berusia 21 - 30 tahun.

Uji Validitas bertujuan memberikan pengukuran atas valid tidaknya sebuah kuesioner. Kriteria proses uji validitas yakni memberikan perbandingan atas r_{hitung} dengan $r_{tabel,}$ untuk taraf signifikan senilai 95% atau setara α =5%. Merujuk pada Sugiyono (2014), *item* pernyataan dianggap valid apabila butir pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Uji Reliabilitas berguna dalam memberikan pengukuran atas kuesioner yang menjadi indikator atas variabel. Reliabilitas dinilai melalui proses uji statistik *cronbach alpha* (α). Sebuah variabel dinyatakan reliabel ketika dapat menghadirkan nilai *cronbach's alpha* > 0,60 Sugiyono (2014). Dari tabel 2 mengindikasikan bahwa keseluruhan nilai melebihi > r table 0,196. Maka dari itu seluruh instrumen penelitian yang dipakai dinyatakan *valid*.

Analisis regresi linier berganda berfungsi untuk mengidentifikasi adanya perubahan kepuasan tamu yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi (Sugiyono,2014). Berikut merupakan wujud persamaan regresi linier berganda pada riset ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora
Vol. 1, No.1 Agustus 2022
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index

Research Article e-ISSN: ; p-ISSN:

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan pada tabel 2 didapatkan hasil persamaan regresi dibawah ini:

$$Y = 3{,}441 + 0{,}346X_1 + 0{,}640X_2 + 0{,}356X_3$$

Penjelasan persamaan diatas selanjutnya dijabarkan seperti berikut:

a = 3,441 hal tersebut artinya jika variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) serta lokasi (X3) setiap besarnya setara dengan nol, mengindikasikan bahwa perolehan nilai kepuasan tamu akan diperoleh sejumlah 3,441.

b_1 = koefisien regresi X1 = 0,346 nilai tersebut bermakna bahwa kepuasan tamu akan mengalami perubahan rata-rata sebesar 0,346 apabila kualitas pelayanan berubah sebesar 1% dengan asumsi fasilitas dan lokasi tidak mengalami perubahan.

b_2 = koefisien regresi X2 = 0,640 nilai tersebut bermakna bahwa kepuasan tamu akan mengalami perubahan rata-rata sebesar 0,640 apabila fasilitas berubah sebesar 1% dengan asumsi kualitas pelayanan dan lokasi tidak mengalami perubahan.

b_3 = koefisien regresi X3 = 0,356 nilai tersebut bermakna bahwa kepuasan tamu akan mengalami perubahan rata-rata sebesar 0,356 apabila lokasi berubah sebesar 1% dengan asumsi kualitas pelayanan dan fasilitas tidak mengalami perubahan.

Dari hasil pengolahan SPSS 26 pada Tabel 3 diperoleh masing-masing koefisien regresi yakni variabel kualitas pelayanan senilai 0,005, variabel variabel fasilitas senilai 0,000, serta variabel lokasi sebesar 0,002. Tingkat signifikan koefisien regresi untuk kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) serta lokasi (X3) kurang dari angka 5% (0,05) menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan tamu adalah signifikan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu pada Pondok Bagus Canggu

Pengujian dalam artian empiris memperlihatkan bahwa perolehan nilai t_{hitung} bernilai 2,879, sementara t_{tabel} senilai 1,984, nilai koefisien regresi sebesar positif 0,346 dan nilai sig sebesar 0,005 > 0,05 atau hasil t_{hitung} berada di daerah penolakan Ho dan H1 dinyatakan diterima atau mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh secara positif dalam artian parsial serta signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Pondok Bagus Canggu.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan tamu Pada Pondok Bagus Canggu

Pengujian dalam artian empiris memaparkan bahwa nilai t_{hitung} didapat 4,570, adapun hasil perolehan t_{tabel} sebesar 1,984, nilai koefisien regresi sebesar positif 0,640 serta nilai sig berjumlah 0,000 > 0,05 yang menandakan bahwa t_{hitung} berada di daerah penolakan Ho dan H2 dinyatakan diterima atau dapat dikatakan bahwa ada pengaruh positif dalam artian parsial serta signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Pondok Bagus Canggu.

Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan tamu Pada Pondok Bagus Canggu

Uji empiris diperoleh bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,163. Adapun t_{tabel} senilai 1,984, nilai koefisien regresi sebesar positif 0,356 serta nilai sig. senilai 0,002 > 0,05 sehingga t_{hitung} berada di daerah penolakan Ho berarti H3 diterima. Temuan tersebut

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora
Vol. 1, No.1 Agustus 2022
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index

Research Article e-ISSN: ; p-ISSN:

mengindikasikan bahwa benar terdapat pengaruh positif secara parsial serta signifikan antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Pondok Bagus Canggu.

Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan tamu pada Pondok Bagus Canggu

Hasil uji secara empiris memperlihatkan nilai F_{hitung} sebesar 41,610, sementara F $_{tabel}$ senilai 2,70, persamaan regresi Y = 3,441 + 0,346X_1 + 0,640X_2 + 0,356X_3 dan nilai sig sebesar 0,000 > 0,05 sehingga F_{hitung} terletak di area penolakan Ho berarti H4 diterima. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa benar terdapat pengaruh positif secara simultan serta signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Pondok Bagus Canggu.

SIMPULAN

1) Ada pengaruh secara positif serta signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Pondok Bagus Canggu. Ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi yaitu 0,346, nilai t_{hitung} = 2,879 > t_{tabel} = 1,984 dengan tingkat Sig. senilai 0,005 yang memenuhi ketentuan signifikannya <0,050. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada tamu maka semakin tinggi kepuasan tamu
2) Ada pengaruh secara positif serta signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan tamu di Pondok Bagus Canggu. Dapat dilihat melalui perolehan nilai koefisien regresi sebesar 0,640, nilai t_{hitung} = 4,570 lebih besar dari pada t_{tabel} = 1,984 dengan tingkat sig. senilai 0,000 yang mencukupi ketentuan signifikannya <0,050. Temuan tersebut mengartikan bahwa semakin baik fasilitas maka semakin tinggi kepuasan tamu
3) Ada pengaruh secara positif serta signifikan antara lokasi terhadap kepuasan tamu di Pondok Bagus Canggu. Dilihat melalui perolehan nilai koefisien regresi bernlai 0,356, nilai t_{hitung} = 3,163 melebih nilai t_{tabel} = 1,984 dengan tingkat signifikannya yakni 0,002 yang mencukupi ketentuan signifikannya <0,050. Temuan tersebut mengartikan bahwa semakin strategis lokasi maka semakin tinggi kepuasan tamu
4) Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan tamu di Pondok Bagus Canggu. Dibuktikan dengan f_{hitung} = 41,610 dibandingkan dengan nilai f_{tabel} = 2,70, persamaan regresi yaitu Y = 3,441 + 0,346X_1 + 0,640X_2 + 0,356X_3 dengan tingkat Sig. senilai 0,000 yang memenuhi ketentutan signifikannya <0,050. Temuan tersebut mengartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi maka semakin tinggi kepuasan tamu

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih saya ucapkan kepada Lembaga Universitas Dhyana Pura beserta seluruh dosen sekaligus pegawai yang sudah membantu penulis dalam penyusunan penelitian serta publikasi artikel ilmiah ini. Terimakasih pula kepada kedua orang tua saya yang sudah membantu saya dalam pendanaan dan mendorong saya untuk melanjutkan pendidikan lebih tinggi. Terimakasih pula kepada seluruh teman seperjuangan yang sudah mendukung dan membantu saya dalam penyelesaian artikel ini. Semoga dengan terselesaikannya pendidikan di jenjang sarjana ini, ilmu yang saya dapatkan bisa saya aplikasikan di kehidupan nyata dan berguna untuk saya serta pembaca seluruhnya.

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora
Vol. 1, No.1 Agustus 2022
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index

Research Article e-ISSN: ; p-ISSN:

DAFTAR PUSTAKA

Kotler & Armstrong, G. (2017). *Principles of marketing*. United Kingdom : Pearson Prentice Hall.

Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. (2015). *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !*. Andi. Yogyakarta.

Ferdinand,Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen.* Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Utami Christina .W, (2012). *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Edisi 2, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora
Vol. 1, No.1 Agustus 2022
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index

Research Article e-ISSN: ; p-ISSN: