

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL BINA DARMA PALEMBANG

Nur Hidayah¹, Andrian Noviardy²

Program Studi Manajemen Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Darma

Email : 181510104@student.binadarma.ac.id¹, andriannoviardy@binadarma.ac.id²

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diajukan : 10 September 2022</p> <p>Diterima : 12 September 2022</p> <p>Diterbitkan: 29 September 2022</p>	<p>Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Bina Darma Palembang Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Bina Darma Palembang Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Bina Darma Palembang Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Bina Darma Palembang. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang berpengaruh kualitas pelayanan fasilitas dan harga pada konsumen. Lokasi penelitian ini beralamat di Jln Jend A Yani 9/10 Ulu Kota Palembang. Populasi yang telah digunakan oleh peneliti yaitu sebagian pengunjung yang sedang berada di Hotel Bina Darma Palembang yang memiliki jumlah 5.561 pengunjung. Jumlah sampel yang telah di dapat dan di perhitungkan memiliki jumlah 98 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t dan f. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi kualitas pelayana fasilitas dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.</p>
<p>Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.</p>	<p>Abstract <i>The formulation of the problem in this study is whether service quality affects customer satisfaction at Hotel Bina Darma Palembang Does facilities affect customer satisfaction at Hotel Bina Darma Palembang Does price affect customer satisfaction at Hotel Bina Darma Palembang Does service quality, facilities and prices affect customer satisfaction Hotel Bina Dharma Palembang. This aims to find out what affects the quality of service facilities and prices to consumers. The location of this research is located at Jln Jend A Yani 9/10 Ulu Palembang City. The</i></p>

Keywords: *Quality of Service; Facilities; Price on Consumer Satisfactio.*

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang

population that has been used by researchers is some visitors who are at the Hotel Bina Darma Palembang which has a total of 5,561 visitors. The number of samples that have been obtained and calculated has a total of 98 respondents. The data collection technique in this study was a questionnaire. The hypothesis test used in this study is the t and f test. The results of this study indicate that the condition of service quality, facilities and prices affect consumer satisfaction.



Pendahuluan

Usaha jasa hotel dan akomodasi merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kemajuan sebuah kawasan wisata. Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi (kamar) yang dikelola secara komersial dan menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya (Andriani & Permana, 2017). Hotel saat ini ditata sedemikian rupa agar menarik dengan fasilitas yang lengkap beserta pelayanan yang prima. Seiring perkembangan zaman, industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Dapat kita ketahui bahwasanya di kota Palembang ini banyak berbagai macam tipe hotel, mulai dari hotel kelas mawar hingga hotel berbintang lima. Palembang memiliki penginapan yang berkelas dan berfasilitas yang tak kalah dengan hotel berkelas mewah. Salah satunya Hotel Bina Darma Palembang. Yang dimana Hotel ini berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani 9/10 Ulu, Palembang, yang lokasinya sangat strategis dan mudah dijangkau. Hotel ini telah berdiri sejak tahun 2017. Dengan adanya kualitas pelayanan, fasilitas beserta harga yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang ada dan melihat pentingnya kepuasan bagi perusahaan, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang”**.

Tinjauan Pustaka

A. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Ristia & Marlien, 2022). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

(Caniago & Rustanto, 2022) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen

Menurut (Rustanto & Syah, 2022) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya.

B. Definisi Harga

Menurut (Triongko, Widodo, & Widowati, 2022) Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Menurut (Tua & Andariyani, 2022) Harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk.

Menurut (Kotler dan Armstrong dalam Krisdayanto, 2018) dalam (Wawan, 2022) Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa.

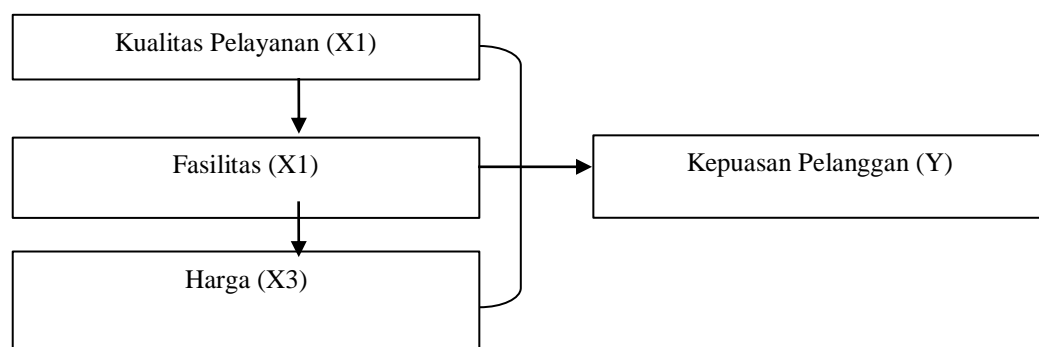
C. Definisi Kepuasan Konsumen

Pendapat Kotler ((Dian, 2022)) menyatakan pengertian kepuasan pelanggan ialah sebuah rasa dari konsumen yang sudah menilai perbedaan antara yang mereka terima juga mereka rasakan dengan harapan. Pelanggan akan merasakan kekecewaan apabila kinerja tidak sejalan dengan harapan, apabila kinerja sejalan dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas.

Menurut (Lina, 2018) kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana rasa ingin, ekspektasi dan kebutuhan dapat terpenuhi. Menurut Wilkie dalam (Mandemasya, 2015) menyatakan kepuasan pelanggan adalah suatu reaksi emosional pada perbaikan terhadap hal yang sudah pernah terjadi dimasa lalu dalam mengkonsumsi produk atau jasa.

D. Paradigma Penelitian

Dalam Kualitas pelayanan fasilitas dan harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu berikut ini adalah kerangka berfikir penelitian, sebagai berikut :



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Menurut (Herce & Roni, 2022) telah menjelaskan bahwa pada hipotesis ini adalah jawaban-jawaban yang belum pasti dan hanya berdasarkan teori yang relevan dan tidak berdasarkan hasil fakta.

H1: apakah kualitas pelayanan (X^1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y)

H2: apakah fasilitas (X^2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y)

H3: apakah harga (X^3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini yang dijadikan unit penelitian adalah Hotel Bina Darma Palembang, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang akomodasi Perhotelan, yang beralamat di Jalan Jendral A Yani 9/10 Ulu Kota Palembang Sumatra Selatan.

Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Data primer yaitu data yang di dapatkan secara langsung dari lapangan dengan menggunakan metode pembagian kuesioner untuk mengetahui tanggapan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Hotel Bina Darma Palembang.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari konsumen berupa jawaban dari angket yang telah diisi oleh konsumen. Angket akan berisi beberapa pertanyaan yang bersangkutan dengan indikator-indikator pada penelitian ini.

Penelitian ini berupa wawancara dan tanggapan-tanggapan pengunjung yang diperoleh melalui kuesioner. Data yang telah di dapat dari hasil metode kuesioner yaitu salah satu respon ataupun tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh sebagian pengunjung. Agar Peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada Hotel Bina Darma Palembang dengan menentukan skor pada setiap pertanyaan-pertanyaan ataupun pernyataan yang telah disediakan.

Populasi Menurut Sugiyono (2017) dalam (Siamena, Sabijono, & Warongan, 2017) Populasi adalah sekumpulan orang atau sebagian masyarakat yang berkunjung di Hotel Bina Darma Palembang yang akan diteliti. Sehingga sebagian masyarakat yang datang ataupun berkunjung di Hotel Bina Darma Palembang selama Tahun 2021 yaitu 5.561 orang yang berkunjung.

Teknik yang digunakan dalam sampel yaitu dengan menggunakan rumus *slovin* agar dapat membantu peneliti lebih tepat dalam menentukan sampel dalam penelitian. Maka jumlah sampel yang di dapat dari populasi dan perhitungan yang menggunakan rumus berjumlah $n = 98,23 = 98$ orang pengunjung di Hotel Bina Darma Palembang.

Uji validitas dapat digunakan untuk mengetahui atau menjadi pengukur apakah sebuah pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner benar-benar valid atau tidak. Sebuah kuesioner dapat dianggap valid apabila dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Menurut isi, dan membandingkan antara isi instrument dengan materi-materi yang telah diajarkan.

Uji validitas ini dilakukan untuk instrument yang berbentuk teks, untuk di jadikan tolak ukur dalam suatu kejadian atau penelitian, sebuah pertanyaan-pertanyaan yang telah dimasukkan ke dalam kuesioner dan memiliki respon atau jawaban responden yang diberikan reliable atau handal. Hal ini dilakukan untuk mengetahui stabilnya kuesioner. Untuk menginterpretasikan tingkat keandalan dari instrument (Nurhasanah & Genjik, 2016).

Uji asumsi klasik yang terdiri dari beberapa pengujian seperti :

Uji Normalitas = untuk menguji variabel-variabel tersebut bersifat distribusi normal atau tidak.

Uji Multikolinearitas = untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Agar dapat mendeteksi terjadi apa tidaknya dengan cara menggunakan analisis toleransi dan *Variance Inflactor Factor* (VIF) *tolerance*

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang

$value > 0.10$ nilai VIF < 10.0 , dan Uji Heteroskedastisitas = untuk menguji apakah terjadi ketidak samaan *variance* dari *residual* dalam pengamatan yang tepat).

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X^1), fasilitas (X^2), harga (X^3), secara sendiri (persial) ataupun secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y).

Uji determinasi digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi atau penentuan R^2 . Nilai R-square (R^2) ini dapat digunakan untuk mengetahui variabel (X) dapat menerangkan variabel (Y).

Uji hipotesis (uji t) yang bertujuan untuk mengukur seberapa jauhnya pengaruh dari satu variabel independen secara tersendiri atau individual dalam menerapkan variabel dependen. sedangkan pengujian (uji f) pada dasarnya menjelaskan jika variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Hasil dan Pembahasan

A. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan terhadap item-item pernyataan dari tanggapan responden. Sehingga agar dapat mengetahui sejauh mana tanggapan-tanggapan yang telah disusun oleh penelitian ini. Nilai dari R_{tabel} untuk populasi pada penelitian yaitu sebanyak 98 responden, cara untuk menentukan R_{tabel} yaitu $n=98-2= 96$ adalah 0,198. Jadi apabila R_{hitung} lebih besar dari 0,198 maka pernyataan tersebut dianggap valid.

B. Uji Reliabilitas

Merupakan alat ukur suatu respon dan tanggapan responden dalam menjawab hal yang terkait dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel yang telah disusun dalam suatu kuesioner. Teknik yang digunakan untuk ini *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *Software SPSS* versi 23. Secara umum instrument dikatakan reliable jika memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,198$. Diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* dengan variabel kualitas pelayanan (X^1) sebesar 0,618, fasilitas (X^2) sebesar 0,522, harga (X^3) sebesar 0,689 dan kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,619 semua variabel telah menunjukkan bahwa lebih besar dari R_{tabel} . Oleh karena itu, seluruh pertanyaan masing-masing variabel dapat dinyatakan reliable.

C. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic. Pengujian normalitas ini menggunakan teknik analisis *Kolmogorov-simrnov* dan untuk perhitungannya menggunakan program SPSS.23 Dibawah ini adalah hasil uji normalitas dengan dibantu aplikasi SPSS 23 yaitu :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

Variabel Penelitian	Asymp. Sig. (2-Tailed)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.200	Normal
Kualitas Fasilitas (X2)		
Harga (X3)		
Kepuasan Konsumen (Y)		

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikan $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan dengan menggunakan nilai VIF. Suatu variabel menunjukkan gejala Multikolinearitas bisa dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang tinggi pada variabel-variabel bebas suatu model regresi. bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai *Tolerance* lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF (*variance inflation factor*) lebih kecil dari 10.0 Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi Multikolonieritas.

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	20,282	4,697		4,319	,000		
total_x1	-,071	,064	-,113	-1,103	,273	,972	1,029
total_x2	,086	,062	,141	1,378	,172	,971	1,030
total_x3	-,121	,115	-,106	-1,047	,298	,998	1,002

Dependent Variable: kepuasan_konsumen

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23

Dapat diketahui nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan sebesar $1,029 < 10$, variabel fasilitas sebesar $1,030 < 10$, variabel harga sebesar $1,002 < 10$ maka dari itu tidak terjadilah multikolinearitas. Dengan demikian dapat disimpulkan dari ketiga variabel tersebut tidak terjadi masalah multikolonieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan pada pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi ini terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Berikut merupakan Hasil Uji Heteroskedastisitas terhadap model regresi dalam penelitian ini :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang

Tabel 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig	Kesimpulan
(Constant)		
Kualitas Pelayanan (X1)	,273	Tidak Terjadi
Fasilitas (X2)	,172	Tidak Terjadi
Harga (X3)	,298	Tidak Terjadi

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai nilai signifikan > 0.05 sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini tidak terjadi Heteroskedastisitas.

d) Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan dalam penelitian bertujuan untuk membuktikan bahwa pengaruh variabel kualitas produk (X¹), dan kualitas pelayanan (X²), secara sendiri (persial) ataupun secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y)

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized		Sig.	Collinearity Statistics	
	Coefficients	Std. Error	Coefficients	t		Toleranc	VIF
1 (Constant)	20,282	4,697		4,319	,000		
total_x1	-,071	,064	-,113	1,103	,273	,972	1,029
total_x2	,086	,062	,141	1,378	,172	,971	1,030
total_x3	-,121	,115	-,106	1,047	,298	,998	1,002

Dependent Variable: kepuasan_konsumen

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23

Tabel 4 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel dengan bantuan program SPSS diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$$Y = 20,282 + -0,071 X_1 + 0,86X_2 + -0,121 X_3$$

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang

Koefisien Determinasi

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi R Square (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.198 ^a	.039	.009	2,703

Predictors: (Constant), Variabel Harga (X3), Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Variabel_Fasilitas_(X2)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan tabel 5 hasil output di atas menunjukkan bahwa pada kolom Adjusted R Square diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,009 atau 0,9%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) adalah sebesar 0,9%, sedangkan sisanya (100 – 0,9% = 99,1%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

e) Uji T

Tabel 6
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	20,282	4,697		4,319	,000		
total_x1	-,071	,064	-,113	1,103	,273	,972	1,029
total_x2	,086	,062	,141	1,378	,172	,971	1,030
total_x3	-,121	,115	-,106	1,047	,298	,998	1,002

Dependent Variable: kepuasan_konsumen

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23

Uji T dikatakan berpengaruh jika nilai T hitung lebih besar dari Ttabel > 0.67700 sedangkan apabila nilai T hitung lebih kecil dari Ttabel < 0.67700 maka uji T dikatakan tidak berpengaruh Berdasarkan tabel 6 diatas, maka dapat dijelaskan masing-masing pengaruh variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara individu/parsial terhadap kepuasan konsumen hotel bina darma Palembang sebagai berikut :

i. Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) secara individu/parsial terhadap kepuasan konsumen Hotel Bina Darma Palembang. maka dapat dilihat bahwa thitung untuk variabel kualitas produk (X1) sebesar = 1,103 terhadap kepuasan konsumen (Y) hal ini berarti thitung 1,103 > ttabel 0,67700 maka H1 diterima

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang

yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y).

- ii. Pengaruh variabel fasilitas (X2) secara individu/parsial terhadap kepuasan konsumen Hotel Bina Darma Palembang. Maka dapat dilihat bahwa thitung untuk variabel fasilitas (X2) sebesar = 1,378 terhadap kepuasan konsumen (Y) hal ini berarti thitung $1,378 > t_{tabel} 0,67700$ maka H2 diterima yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y).
- iii. Pengaruh variabel harga (X3) secara individu/parsial terhadap kepuasan konsumen Hotel Bina Darma Palembang. Maka dapat dilihat bahwa thitung untuk variabel harga (X3) sebesar = 1,047 terhadap kepuasan konsumen (Y) hal ini berarti thitung $1,047 > t_{tabel} 0,67700$ maka H3 diterima yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan harga (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y).

f) Uji F

Tabel 7
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28,027	3	9,342	1,279	.286 ^b
	Residual	686,881	94	7,307		
	Total	714,908	97			

Dependent Variable: Variabel_Kepuasan_Pelanggan_(Y)

Predictors: (Constant), Variabel_Harga_(X3),

Variabel_Kualitas_Pelayanan_(X1), Variabel_Fasilitas_(X2)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23

Uji F dikatakan berpengaruh jika nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel $> 0,1966$ sedangkan apabila nilai Fhitung lebih kecil dari Ftabel $< 0,1966$ maka uji F dikatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan tabel 7 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai Fhitung $1,279 > Ftabel 0,1966$, H4 diterima Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara bersamaan/simultan terhadap kepuasan konsumen Hotel Bina Darma Palembang.

Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Berikut Ini Adalah Hasil Ringkasan Pengujian Hipotesis Berdasarkan hubungan antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen. Maka dapat dikataka diterima terhadap kepuasan konsumen.

B. Analisis Responden

Responden dalam penelitian ini adalah sebagian pengunjung yang kebetulan menginap di Hotel Bina Darma Palembang disaat si peneliti memulai penelitian. Di Hotl Bina Darma Palembang. Yang mana responden terdiri dari 98 pengunjung.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang

C. Analisis Validitas Dan Reliabilitas

Uji validasi dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan *Window SPSS*,²³. Dengan nilai R-hitung dan Nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,618 sampai dengan 0,689 dimana data dianggap valid dan reliable apabila R-hitung lebih besar dari R- tabel (0,198).

D. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan tabel output diatas diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X^1), Fasilitas (X^2) dan harga (X^3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Di Hotel Bina Darma Palembang. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan dari regresi linier berganda diperoleh nilai (sig) variabel Kualitas pelayanan (X^1) = 0,972, fasilitas (X^2) = 0,971, harga (X^3) = 998 yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang” yang datang kembali untuk menginap adalah Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian diperoleh bahwa Fasilitas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian diperoleh bahwa Harga (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, hasil penelitian diperoleh bahwa seluruh variabel independen Kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen itu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang

Bibliografi

- Andriani, Rian, & Permana, Deden. (2017). Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 17(3). <https://doi.org/10.31599/jki.v17i3.138>
- Caniago, Aspizain, & Rustanto, Agung Edi. (2022). Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada UMKM di Jakarta (Studi Kasus Pembelian Melalui Shopee). *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 19–25. <https://doi.org/10.24198/responsive.v5i1.39338>
- Dian, Nita Susanti. (2022). *Analisis Pengukuran Service Quality (Sq) Pada Bank Syariahindonesia (Bsi) Dengan menggunakan Metode Fuzzy Carter Pada Saat Pandemi Covid-19 (Studi Pada Nasabah BSI Kcp Bandar Lampung Kedaton)*. Retrieved from <http://repository.radenintan.ac.id/20441/>
- Herce, Made, & Roni, Mukran. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6268–6276.
- Lina, Daris Asfa. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Anggota Di Baitut Tamwil Muhammadiyah (Btm) Surya Dana Kecamatan Campurdarat Tulungagung*.
- Mandemasya, Herna. (2015). Pemaknaan Khalayak Tentang Media Online Instagram. *Wacana: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 14(1), 1–10.
- Nurhasanah, Suci, & Genjik, Bambang. (2016). Pengaruh Perilaku Belajar Terhadap Performansi Belajar Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fkip Untan Pontianak. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 5(4). <https://doi.org/10.26418/jppk.v5i4.14957>
- Ristia, Nevita Desmi, & Marlien, R. A. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *YUME: Journal of Management*, 5(3), 1–16. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i2.1751>
- Rustanto, Agung Edi, & Syah, Donny Oktavian. (2022). Kualitas Pelayanan Perizinan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelaku Usaha UMKM Di Pulo Gadung Jakarta Timur. *JURNAL SOSIAL EKONOMI DAN HUMANIORA*, 8(2), 318–326. <https://doi.org/10.29303/jseh.v8i2.70>
- Safitri, Tia Nur. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Batam City Hotel*. Retrieved from <http://repository.upbatam.ac.id/750/>
- Siamena, Elfin, Sabijono, Harijanto, & Warongan, Jessy D. L. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2). <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang

- Topohudoyono, Mr, & Budiyo, Mr. (2017). Membangun Layanan Informasi Publik Melalui Fitur-Fitur Website Desa1 (Kasus di Desa Madukara, Banjarnegara, Jawa Tengah). *Jurnal Komunikasi*, 12(1), 1–18. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol12.iss1.art1>
- Triongko, Budi, Widodo, Untung, & Widowati, Maduretno. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aki Incoe PT Meka Adipratam di Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, 1(2), 214–226. <https://doi.org/10.34152/emba.v1i2.512>
- Tua, Geo Vanny Maruli, & Andariyani, Ira Meike. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mesin Pompa Air Submersible Dab Decker Di Cv. Citra Nauli Electricsindo Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(04), 140–154. <https://doi.org/10.56127/jukim.v1i04.266>
- Wawan, Kurniawan. (2022). *Analisis Promosi, Harga, Dan Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Pt. Intan Pariwisata Klaten*. Retrieved from <http://repository.unwidha.ac.id:880/2851/>