

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOLIDAY HOTEL  
DI KOTA BATAM**

**Feni Maryati<sup>1</sup>, Nur Elfi Husda<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Universitas Putera Batam

Email: pb160910063@upbatam.ac.id

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction at Holiday Hotels in Batam. Sampling was determined using purposive sampling and the total sample of 136 respondents based on Slovin formula. Data collection techniques in this study used a questionnaire. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS (Statistic Product and Service Solution) version 23. The results of this study indicate that from the results of the t test, it is known that the independent variables namely facilities significantly influence customer satisfaction, service quality significantly influences customer satisfaction, and facilities significantly influence service quality. From the results of the f test, the dependent variable is customer satisfaction, that facilities and service quality simultaneously and simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at the Holiday Hotel in Batam.*

**Keywords:** *facilities, service quality, customer satisfaction.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di kota Batam. Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling* dan jumlah sampel sebanyak 136 responden berdasarkan rumus slovin. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 23. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji t, diketahui bahwa untuk variabel bebas yaitu fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil uji f, untuk variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan, bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam

Kata kunci: fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

**1. Pendahuluan**

Dunia bisnis terutama dibidang jasa sangat berkembang pada saat ini, salah satu bisnis jasa yang bertumbuh di Indonesia adalah dunia pariwisata. Dunia pariwisata di Indonesia menawarkan potensi yang besar karena Indonesia memiliki potensi besar untuk keindahan alam, keanekaragaman dan keunikan budaya. Semua potensi ini dapat menjadi modal dalam industri pariwisata terutama industri perhotelan. Hotel

mempunyai peranan sebagai jasa penginapan bagi wisatawan yang membutuhkan. Hotel sebagai sarana tempat beristirahat bagi wisatawan.

Kenyamanan pengunjung hotel dalam menggunakan jasa hotel merupakan persyaratan utama. Para pengelola hotel harus memberikan kenyamanan sebaik mungkin supaya jasa hunian hotel dapat dipertahankan, misalnya dengan meningkatnya kualitas pelayanan atau fasilitas yang dimiliki dan

menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai yang dibutuhkan.

Salah satu hal yang perlu dipertimbangkan dalam memilih hotel sebagai tempat penginapan yaitu fasilitas. Semakin banyak fasilitas yang tersedia akan memberikan kenyamanan lebih maksimal kepada pelanggan.

Selain fasilitas, ada faktor lain dalam memuaskan pelanggan yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Adapun yang mempengaruhi maju mundur suatu usaha perhotelan yaitu bagaimana cara pihak hotel dalam mempertahankan pelanggan menjadi pelanggan yang setia. Pelayanan yang baik dan memuaskan termasuk faktor utama yang membuat usaha semakin maju dan berkembang pesat.

Tujuan utama dalam kepuasan pelanggan yaitu harapan pelanggan yang diinginkan dalam kinerja atau hasil yang berkualitas. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi jika proses penyampaian jasa sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan.

Holiday Hotel merupakan hotel bintang 3 yang terletak di kota Batam. Hotel ini berdiri pada tahun 1985 dan berlokasi di Jln. Imam Bonjol Blok B No. 1 yang merupakan lokasi yang sangat strategis diwilayah Nagoya, dekat pusat pembelanjaan dan jarak menuju ke nagoya hill mall sekitar 1,0 km.

Sesuai dengan hasil survei peneliti, holiday hotel tidak memiliki kolam renang sehingga pelanggan merasa tidak tersedia fasilitas olahraga dan rekreasi yang dapat membuat pelanggan bosan atau kurangnya aktivitas dan tempat parkir yang tidak terlalu luas mengakibatkan pelanggan kesulitan dalam memarkirkan kendaraan sendiri. Terutama bus pariwisata, wisatawan sering merasa kesulitan dalam parkir dikawasan hotel karena tempat parkir yang tersedia terbatas dan para wisatawan yang ingin mengunjungi hotel harus berputar sekitar setengah jam untuk bisa memperoleh tempat parkir. Lokasi hotel dekat pusat pembelanjaan, terkadang adapun tamu lain yang ingin berbelanja disekitar kawasan hotel menumpang parkir kendaraan pribadinya diparkiran hotel sehingga tempat parkir yang tersedia menjadi penuh.

Adapun dalam pemberian ulasan masih terdapat beberapa masalah yang dikeluhkan oleh sebagian pelanggan mengenai pelayanan seperti lama waktu menunggu *cleaning service* dalam menyelesaikan kebersihan kamar, menu sarapan pagi yang tidak bervariasi, pelayanan staf hotel yang kurang ramah. Berdasarkan ulasan diatas, kualitas pelayanan pada Holiday Hotel terdapat permasalahan dan sebagaimana kualitas pelayanan sangat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Jika masih terdapat keluhan negatif yang semakin banyak maka akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berpindah ke hotel lain dan menceritakan pengalaman yang mengecewakan tersebut kepada orang lain sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel di Kota Batam”.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di kota Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di kota Batam?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Holiday Hotel di kota Batam?
4. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di kota Batam?

## 2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan hipotesis

### Fasilitas

Menurut (Annishia & Prastiyo, 2019: 22) fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh hotel merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk tinggal atau

menyewa di suatu hotel tertentu. Menurut (Desembrianita & Ruslin, 2016: 348) menyatakan bahwa indikator fasilitas ada 3 yaitu: kamar yang bersih, rapi dan nyaman, lobby yang nyaman, dan lokasi yang strategis, mudah dijangkau, dekat dengan fasilitas umum.

### Kualitas Pelayanan

Menurut (Syaifulah & Mira, 2018: 87) kualitas pelayanan merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dan pengendalian tingkat kinerja untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun 5 indikator yang penting pada kualitas pelayanan antara lain (Aswad, Realize, & Wangdra, 2018: 79): realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik

### Kepuasan Pelanggan

Menurut (Sholeha, Djaja, & Widodo, 2018: 18) kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja. Apabila harapan lebih tinggi sedangkan kinerja biasa saja maka kepuasan tidak tercapai, sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan maka kepuasan meningkat. Menurut (Aswad et al., 2018: 80) indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pelanggan adalah kinerja, harga dan ekspektasi.

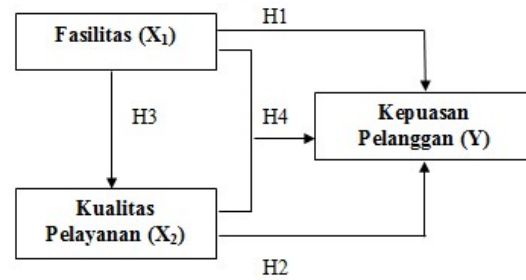
## 2.2 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Holiday Hotel di kota Batam.
- H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Holiday Hotel di kota Batam.
- H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $X_2$ ) pada Holiday Hotel di kota Batam.
- H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Holiday Hotel di kota Batam.

## 3. Model Penelitian

Model penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.** Model Penelitian

Sumber: Peneliti, 2019

## 4. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif analisis pendekatan kuantitatif. Penulis menggunakan metode pengumpulan data dalam bentuk kuesioner melalui penggunaan skala likert untuk berbagi dan mengisi beberapa pernyataan oleh responden. Teknik pengumpulan sampel ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling* dan jumlah sampel sebanyak 136 responden berdasarkan rumus slovin.

### Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen menggunakan *Analyze Correlate Bivariate* untuk mencari *correlation coefficient* dari *Pearson Product Moment* dengan SPSS. Kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel untuk  $\alpha = 0.05$  dengan derajat kebebasan ( $dk=n-2$ ) sehingga didapat r tabel. Untuk butir pernyataan dengan nilai koefisien korelasi (r hitung)  $>$  r tabel maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Jumlah responden yang digunakan untuk uji validitas sebanyak 136 orang, maka nilai r tabel dapat ditentukan dari  $DK=n-2 = 136-2 = 134$ , nilai r tabel dengan  $dk = 134$  adalah 0.1684. Jadi, jika r hitung  $>$  r tabel maka item pertanyaan dinyatakan valid.

### Uji Realibilitas

Hasil uji reliabilitas menggunakan program SPSS 23 yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic cronbach's alpha* (a).

Suatu variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

**Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual distribusi normal. Metode yang digunakan untuk uji normalitas adalah histogram *regression standardized residual*, grafik *normal probability plots*, dan *kolmogorov-smirnov*.

**Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas adalah jika *VIF* < 10 dan *Tolerance* > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Ada dasar analisis untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas (Ghozali, 2013: 134): jika ada pola seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang atau melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya (Wibowo, 2012: 135).

**Uji T**

Uji statistik T menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Sundayana, 2018: 60).

Menurut kriteria diterima atau tidaknya suatu data jika:

1. Apabila *t* hitung > *t* tabel dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka *H<sub>0</sub>* ditolak dan *H<sub>a</sub>* diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen
2. Apabila *t* hitung < *t* tabel dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka *H<sub>0</sub>* diterima dan *H<sub>a</sub>* ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.

**Uji F**

Uji F dilakukan untuk melihat apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Kriteria penilaian uji F dengan membandingkan *F* tabel:

1. Jika *F*hitung > *F*tabel dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka *H<sub>0</sub>* ditolak dan *H<sub>a</sub>* diterima.
2. Jika *F*hitung < *F*tabel dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka *H<sub>0</sub>* diterima dan *H<sub>a</sub>* ditolak.

**5. Hasil dan Pembahasan**

Hasil uji ini menggunakan *software* program SPSS 23.

**Hasil Uji Validitas**

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r- hitung	r-tabel	Keterangan
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	X1_1	0,725	0,1684	Valid
	X1_2	0,730		
	X1_3	0,848		
	X1_4	0,807		
	X1_5	0,708		
	X1_6	0,658		
	X1_7	0,848		
	X1_8	0,807		
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	X2_1	0,585	0,1684	Valid
	X2_2	0,533		
	X2_3	0,578		
	X2_4	0,589		
	X2_5	0,578		
	X2_6	0,702		
	X2_7	0,585		
	X2_8	0,706		
	X2_9	0,578		
	X2_10	0,589		
	X2_11	0,578		
	X2_12	0,702		
Kepuasan Pelanggan	Y_1	0,663	0,1684	Valid
	Y_2	0,606		

(Y)	Y_3	0,798
	Y_4	0,827
	Y_5	0,625
	Y_6	0,738
	Y_7	0,798
	Y_8	0,827

**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS 23, 2019  
 Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa uji validitas untuk item kuesioner pada variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasa pelanggan dinyatakan valid.

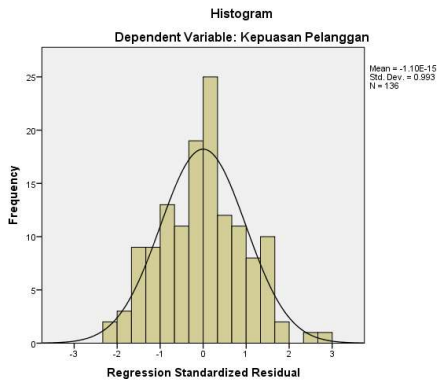
**Hasil Uji Realibilitas**

**Tabel 2.** Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Fasilitas	0,900		Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,842	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,881		Reliabel

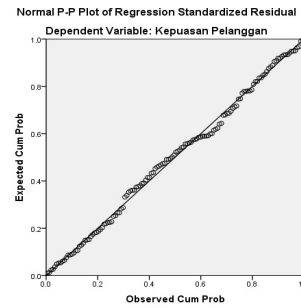
**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS 23, 2019  
 Berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* dalam variabel fasilitas ( $X_1$ )  $0,900 > 0,60$ , variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ )  $0,842 > 0,60$ , variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ )  $0,881 > 0,60$ , maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam item pernyataan realibel.

**Hasil Uji Normalitas**



**Gambar 2.** Histogram

**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS 23, 2019  
 Hasil uji normalitas dengan gambar diatas menunjukkan kurva berbentuk lonceng yang dapat dinyatakan bahwa nilai residu berdistribusi normal.



**Gambar 3.** P-Plot Of Reprssion Standardized Residual

**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS 23, 2019  
 Berdasarkan gambar diatas, maka disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, karena titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal.

**Tabel 3.** Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		136
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.3052516
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.046
	Negative	-.035
Test Statistic		.046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS 23, 2019  
 Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikan sebesar  $0,200 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

**Hasil Uji Multikolinearitas**

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Fasilitas	.610	1.639
Kualitas Pelayanan	.610	1.639

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel diatas, variabel fasilitas dan kualitas pelayanan masing-masing memiliki nilai VIF  $1,063 < 10$  sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terjadinya multikolinearitas.

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

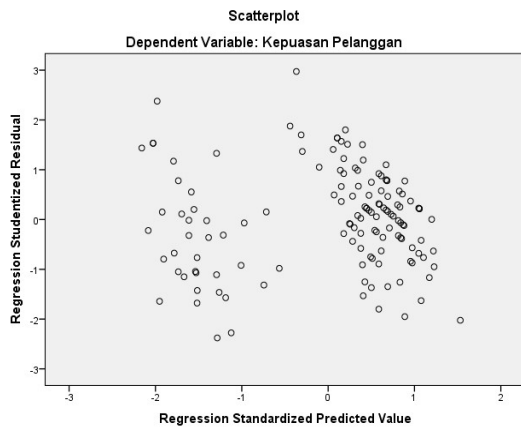
Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-3.553E-15	1.872		.000	1.000
Fasilitas	.000	.060	.000	.000	1.000
Kualitas Pelayanan	.000	.050	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**Tabel 5.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel diatas, tingkat signifikansi dari setiap variabel adalah  $1,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa model tersebut tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.



**Gambar 4.** Scatterplot

**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan gambar diatas yang menunjukkan titik-titik pada grafik *scatterplot* menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 6.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.832 <sup>a</sup>	.692	.688	3.330	2.277

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji nilai *R Square* adalah 0,692. Hal ini berarti bahwa hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 69,2% sedangkan sisa 30,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

**Tabel 7.** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
	B	Beta		
1 (Constant)	2.108		1.127	.262
Fasilitas	.607	.622	10.095	.000
Kualitas Pelayanan	.235	.287	4.668	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat hasil pengujian dengan program SPSS versi 23. Persamaan regresi memiliki makna:

1. Konstanta memiliki nilai sebesar 2,108 menjelaskan apabila fasilitas dan kualitas pelayanan bernilai nol, maka variabel kepuasan pelanggan bernilai 2,108.
2. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas mempunyai nilai sebesar 0,607 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap, dan variabel fasilitas akan mengalami kenaikan 1 poin atau 1% maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,607.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai sebesar 0,235 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap, dan variabel kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan 1 poin atau 1% maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,235.

**Hasil Uji T**

**Tabel 8.** Hasil Uji T ( $X_1$  terhadap Y)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.220	1.631		4.426	.000
	Fasilitas	.783	.051	.801	15.495	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel diatas, t hitung fasilitas 15,495 > t tabel 1,97783. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 9.** Hasil Uji T ( $X_2$  terhadap Y)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.961	2.395		2.907	.004
	Kualitas Pelayanan	.551	.052	.676	10.607	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel diatas, t hitung kualitas pelayanan 10,607 > t tabel 1,97783. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 10.** Hasil Uji T ( $X_1$  terhadap  $X_2$ )

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.792	2.609		8.352	.000
	Fasilitas	.747	.081	.624	9.252	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel diatas, t hitung fasilitas 9,252 > t tabel 1,97783. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

**Hasil Uji F**

**Tabel 11.** Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3316.902	2	1658.451	149.559	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1474.833	133	11.089		
	Total	4791.735	135			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat menunjukkan bahwa f hitung 149,559 > f tabel 2,67 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 (nilai *alpha*). Hasil uji f ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Pembahasan**

**H<sub>1</sub>: Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H<sub>1</sub>), hasil uji t tabel diperoleh nilai t hitung sebesar 15,495 dengan taraf signifikansi 0,000. Perhitungan nilai t tabel didapatkan dari t tabel sebesar 1,97783. Hasil uji variabel fasilitas ini menunjukkan bahwa nilai t hitung > t tabel dan tingkat signifikansi 0,000 < nilai alpha 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang artinya bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H<sub>2</sub>), hasil uji t tabel diperoleh nilai t hitung sebesar 10,607 dengan taraf signifikansi 0,000. Perhitungan nilai t tabel didapatkan dari t tabel sebesar 1,97783. Hasil uji variabel kualitas pelayanan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung > t tabel dan tingkat signifikansi 0,000 < nilai alpha 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**H<sub>3</sub>: Fasilitas berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>), hasil uji t tabel diperoleh nilai t hitung sebesar 9,252 dengan taraf signifikansi 0,000. Perhitungan nilai t tabel didapatkan dari t tabel sebesar 1,97783. Hasil uji variabel fasilitas ini menunjukkan bahwa nilai t hitung > t tabel dan tingkat signifikansi 0,000 < nilai alpha 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang artinya bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

#### **H<sub>4</sub>: Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat (H<sub>4</sub>), hasil perhitungan statistik menghasilkan tingkat signifikan sebesar 0,000 dan diketahui besarnya nilai f adalah 149,559. Selanjutnya untuk nilai f tabel yaitu 2,67 maka hasil uji secara serempak diketahui besarnya nilai f hitung  $149,559 > 2,67$  dengan  $0,000 < 0,50$  maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara bersama-sama.

#### **6. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di kota Batam.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di kota Batam.
3. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Holiday Hotel di kota Batam.
4. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di kota Batam.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19–28.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 77–85.
- Desembrianita, E., & Ruslin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(2), 345–354.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Sundayana, R. (2018). *Statistika Penelitian Pendidikan*. <https://doi.org/9786022890089>
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86–91. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.