

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MODEL BRADY DAN CRONIN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
VERONA RESIDENCE HOTEL BANDUNG**

**HAMBALI
381841016**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STAN – INDONESIA MANDIRI
BANDUNG

ABSTRAK

Setiap perusahaan dituntut untuk memiliki suatu keunggulan kompetitif tersendiri agar tidak tertinggal dengan perusahaan yang lain. Salah satu yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada setiap pelanggan. Dengan identifikasi masalah sebagai proses penyederhanaan masalah dan memperjelas arah penelitian: 1) Bagaimana tanggapan pelanggan atas kualitas jasa yang diberikan Verona Residence Hotel Bandung 2) Bagaimana kepuasan pelanggan pada Verona Residence Hotel Bandung serta 3) Seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Verona Residence Hotel Bandung. Sedangkan teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data adalah uji korelasi, koefisien determinasi dan uji parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini ditunjukkan oleh hasil r yang berada pada angka 0,467 dan R^2 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 21,8% terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study analyzes the influence of customer service quality which consists of interaction quality, physical environment quality and result quality on customer satisfaction at Verona Residence Hotel Bandung. Data were analyzed using Multiple Linear Regression. Partially the quality of the results is the dominant variable affecting the level of satisfaction, which indicates that customer satisfaction is largely determined by the quality of service results in the form of service time, physical factors and the perceived impression of hospitality services at Verona Residence Bandung

Keywords : interaction quality, physical environment quality, result quality and satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pada perkembangan era globalisasi arus transformasi dan informasi telah merambah keseluruhan negara, sehingga jarak antara suatu negara dengan negara yang lain sudah bukan lagi menjadi masalah.

Melihat situasi persaingan yang semakin hari semakin ketat, juga perkembangan dunia pariwisata terutama perhotelan yang semakin mengglobal, mengakibatkan perusahaan meyakini bahwa hal utama untuk memenangkan persaingan ialah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan karena semakin hari semakin menuntut untuk mendapatkan yang terbaik.

Hotel adalah suatu unit bisnis yang menawarkan jasa kamar, makanan, minuman serta jasa yang lainnya yang dibutuhkan oleh tamu.

Berbagai bentuk kualitas layanan yang telah diterapkan diidentifikasi dalam berbagai literatur. Ismail dan Ouyang menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Di Verona Residence Hotel Bandung saat ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan masih perlu ditingkatkan. Terlihat pada kualitas interaksi karyawan yang melayani kurang bersosialisasi dalam melayani, terkesan kurang ramah, jarang menyapa, tidak berempati, kurang handal dan cekatan dalam melayani, termasuk kualitas lingkungan fisik yang kurang mendukung utamanya lobby dengan tempat

duduk yang terbatas, kondisi ruangan kurang kondusif, fasilitas kerja yang kurang lengkap, tempat parkir yang sempit dan wujud layanan fisik dari karyawan kurang meyakinkan bagi pelanggan.

Parasuraman menyatakan terpenuhinya kepuasan tidak terlepas dari aspek penilaian terpenuhinya keinginan, kebutuhan dan harapan dari sebuah kesenjangan atau gap layanan. Tjiptono menyatakan kepuasan akan dirasakan apabila terpenuhinya keinginan dan kebutuhan lebih besar daripada yang diharapkan. Atas dasar inilah, menilai suatu kepuasan dapat dilihat dari terpenuhinya keinginan akan sesuatu, berdasarkan pemenuhan kebutuhan yang diharapkan terwujud. Kenyataan yang ditemukan di Verona Residence Hotel Bandung menunjukkan bahwa apa yang diberikan oleh perusahaan sebagai pemberi jasa masih perlu diperbaiki karena layanan yang diterima pelanggan belum dapat memenuhi keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan model Brady dan Cronin terhadap kepuasan pelanggan ini menggunakan metode deskriptif asosiatif melalui pendekatan kuantitatif terhadap pelanggan hotel Verona Residence Bandung, dengan instrument penelitian dalam pengumpulan data kuesioner menggunakan kuesioner tertutup yang disebarkan kepada 89 responden. Pengujian instrument penelitian dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data dengan analisis deskriptif. Untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistic F, uji statistik t, dan koefisien determinasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.401	2.654		6.180	.000
	Kualitas Lingkungan Interaksi	.407	.155	.387	2.628	.010
	Kualitas Fisik	.276	.185	.271	1.490	.140
	Kualitas Hasil	-.177	.136	-.216	-1.303	.196

Sumber : Data hasil Olahan SPSS 23

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS yang diperoleh seperti pada table 4.40 diatas, sehingga dapat diformulasikan dalam model persamaan sebagai berikut :

$$Y = 16.401 + 0.407 + 0.276 - 0.177$$

Dari hasil persamaan regresi berganda tersebut masing-masing variabel dapat diinterpretasikan pengaruhnya terhadap nilai perusahaan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 16.401 menyatakan bahwa jika Kualitas Lingkungan Interaksi, Kualitas Fisik sama dengan 0, sedangkan Kualitas Hasil -0.177, maka kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan tidak signifikan oleh 3 indikator Kepuasan Pelayanan.
- b. Variabel Kualitas Lingkungan Interaksi memiliki koefisien regresi bertanda positif yang artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Lingkungan Interaksi dengan kepuasan pelanggan , semakin baik kualitas lingkungan interaksi maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

- c. Variabel Kualitas Fisik memiliki koefisien regresi bertanda positif yang artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas fisik dengan kepuasan pelanggan , semakin baik kualitas lingkungan interaksi maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat
- d. Variabel Kualitas Hasil memiliki koefisien regresi bertanda negative yang artinya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.2 Hasil Output Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	107.281	3	35.760	7.886	.000 ^b
	Residual	385.438	85	4.535		
	Total	492.719	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Hasil, Kualitas Lingkungan Interaksi, Kualitas Fisik

Berdasarkan tabel diatas didapat hasil uji anova dimana F hitung sebesar 7,886 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,000 sig (signifikan). Syarat yang digunakan apabila pada taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai probabilitas koefisien regresi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat dikonfirmasi. Dengan demikian kualitas lingkungan interaksi, kualitas fisik, dan kualitas hasil merupakan variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.3 Uji Parsial

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.401	2.654		6.180	.000
	Kualitas Lingkungan Interaksi	.407	.155	.387	2.628	.010
	Kualitas Fisik	.276	.185	.271	1.490	.140
	Kualitas Hasil	-.177	.136	-.216	-1.303	.196

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hipotesis 1 (Kualitas Lingkungan Interaksi)

Ho : $b_1 = 0$, Tidak ada pengaruh antara kualitas lingkungan interaksi terhadap kepuasan pelanggan.

Ha : $b_1 > 0$, Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas lingkungan interaksi terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian uji parsial menunjukkan nilai t untuk kualitas lingkungan interaksi adalah 2,628 dengan tingkat signifikan 0,010, karena $0,010 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian bahwa hipotesis variabel kualitas lingkungan interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Verona Residence Hotel Bandung.

Hipotesis 2 (Kualitas Fisik)

Ho : $b_2 = 0$, Tidak ada pengaruh antara kualitas fisik terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : b_2 > 0$, Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas fisik terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil lingkungan interaksi adalah 1.490 dengan tingkat signifikan 0,140, karena $0,140 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian bahwa hipotesis variabel kualitas fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Verona Residence Hotel Bandung.

Hipotesis 3 (Kualitas Hasil)

$H_0 : b_2 = 0$, Tidak ada pengaruh antara kualitas fisik terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : b_2 > 0$, Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas fisik terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil lingkungan interaksi adalah -1,303 dengan tingkat signifikan 0,196, karena $0,196 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian bahwa hipotesis variabel kualitas hasil tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Verona Residence Hotel Bandung.

Tabel 4.4 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.467 ^a	.218	.190	2.12945

a. Predictors: (Constant), Kualitas Hasil, Kualitas Lingkungan Interaksi, Kualitas Fisik

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R square*) sebesar 21,8 %. Hal ini menunjukkan berarti 21,8% dari variabel

kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari 3 indikator yaitu kualitas lingkungan interaksi, kualitas fisik dan kualitas hasil. Sedangkan sisanya sebesar 78,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti, seperti yang di jelaskan Brady dan Cronin (2001: 168) menegaskan bahwa kualitas layanan mencakup kualitas interaksi, kualitas Lingkungan fisik organisasi dan kualitas hasil dapat terpengaruh.

4. SIMPULAN

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan di Verona Residence Hotel Bandung untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kualitas interaksi, kualitas fisik dan kualitas hasil yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi responden tentang tingkat kualitas pelayanan, kualitas interaksi pada Verona Residence Bandung menunjukkan kriteria sangat tinggi.
2. Pengaruh kualitas fisik dengan kepuasan pelanggan adalah 0.385 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena lebih kecil dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$), hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas fisik memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan
3. Secara parsial kualitas interaksi yang dominan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yang mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas interaksi berupa keramahan dan kesopanan karyawan saat melayani pelanggan di Verona Residence Hotel Bandung.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Afif, N. S., & Munandar, J. M. (2017). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 8(1), 1-14.
- Alfauzan, M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan.
- Ayub, R. D., Utama, M. S., & Wardana, I. G. (2018). Analisi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Good Governance Pada Pemerintah Provinsi Bali.
- Brady, M. K. Konsep Kualitas Layanan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- Danang Sunyoto. 2012. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : CAPS (*Center of Academic Publishing Service*)
- Fandy Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : C.V Andi Offset
- H. Buchari Alma. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta
- Nur Hidayati 2016. Skripsi Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Raffles Hotel Bandung.
- Ririn Tri Ratnasari, dan Mastuti H. Aksa. Manajemen Pemasaran Jasa. Surabaya : Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kauntitatif, kualitatif, dan R & D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). Bandung: Alfabeta