

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL
BERBINTANG DI MANADO***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD EMPLOYEE PERFORMANCE OF STAR HOTELS
IN MANADO*

Oleh:

**Ovelia Lengkong¹
Viktor P. K. Lengkong²
Merinda H. C. Pandowo³**¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹ovelialengkong@gmail.com²viktorlengkong@yahoo.com³merindapandowo@unsrat.ac.id

Abstrak : Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan konsumen sasaran. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance secara simultan terhadap kinerja karyawan pada hotel Best Western Manado. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada hotel Best Western Manado, dengan jumlah sampel 96 orang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis deskriptif kuantitatif untuk mengetahui sejauh mana pengaruhnya terhadap kerja karyawan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance secara simultan dan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Best Western Manado. Saran dalam penelitian ini adalah pihak hotel perlu memberikan pelatihan kepada karyawan dalam meningkatkan kualitas jasanya, 2) perlu mencermati upaya pemenuhan layanan dari segi ketepatan waktu dalam melayani konsumen/tamu untuk dapat mewujudkan mutu layanan yang berkualitas, 3) perlu meningkatkan layanan, terutama mengenai masalah kecepatan penanganan keluhan para konsumen atau tamu, dan 4) bagi pihak hotel, harus tetap menjaga kualitas pelayanan, dan memiliki sikap responsif atau tanggap terhadap kebutuhan konsumen/tamu.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, kinerja karyawan*

Abstract: *Employee performance is shown through the quality of service provided to consumers so that the company can evaluate the quality of employee service. The key to providing better service quality is meeting or exceeding service quality expectations of target customers. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality consisting of tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance simultaneously on employee performance at the Best Western Manado hotel. The population of this research is all employees at the Best Western Manado hotel, with a sample size of 96 people. The approach used in this study is a quantitative descriptive analysis approach to determine the extent of its influence on employee work. The result of hypothesis showing that Service quality consisting of tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance simultaneously and partially affects employee performance at Best Western Manado. Suggestions in this research are the hotel needs to provide training to employees in improving the quality of its services, 2) it is necessary to pay close attention to efforts to fulfill services in terms of timeliness in serving consumers / guests to be able to realize quality service quality, 3) need to improve services, especially regarding the speed of handling consumer complaints or guests, and 4) for the hotel, must maintain the quality of service, and have a responsive or responsive attitude to the needs of consumers / guests.*

Keywords: *Service quality, employee performance*

Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset yang paling penting dalam mengembangkan dan mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan atau organisasi. Salah satu kunci keberhasilan pencapaian tujuan organisasi adalah kinerja karyawan. Suatu perusahaan atau organisasi harus mampu menampilkan kinerja terbaik agar dapat bersaing dalam dunia usaha. Pencapaian tujuan perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan perusahaan itu sendiri. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berpotensi dan berkualitas, baik dari segi pemimpin maupun karyawan pada pola tugas, tanggung jawab, berdaya guna sesuai dengan peraturan dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi.

Penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Kinerja dapat dipengaruhi faktor internal, seperti kinerja karyawan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran.

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* secara simultan terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *tangible* terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.
3. Untuk menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.
4. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.
5. Untuk menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.
6. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen

Hasibuan (2017:2) menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisiensi untuk mencapai tujuan tertentu.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Sofyandi (2018:6) juga mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, *leading*, dan *controlling*, didalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditunjukkan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2017:260) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Dengan indikator penelitian sebagai berikut:

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Ketepatan Waktu
- d. Efektivitas
- e. Kemandirian
- f. Komitmen Kerja

Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi (2013:197) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen. Indikator Kualitas Pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible*
- b. *Emphaty*
- c. *Responsiveness*
- d. *Reliability*
- e. *Assurance*

Penelitian Terdahulu

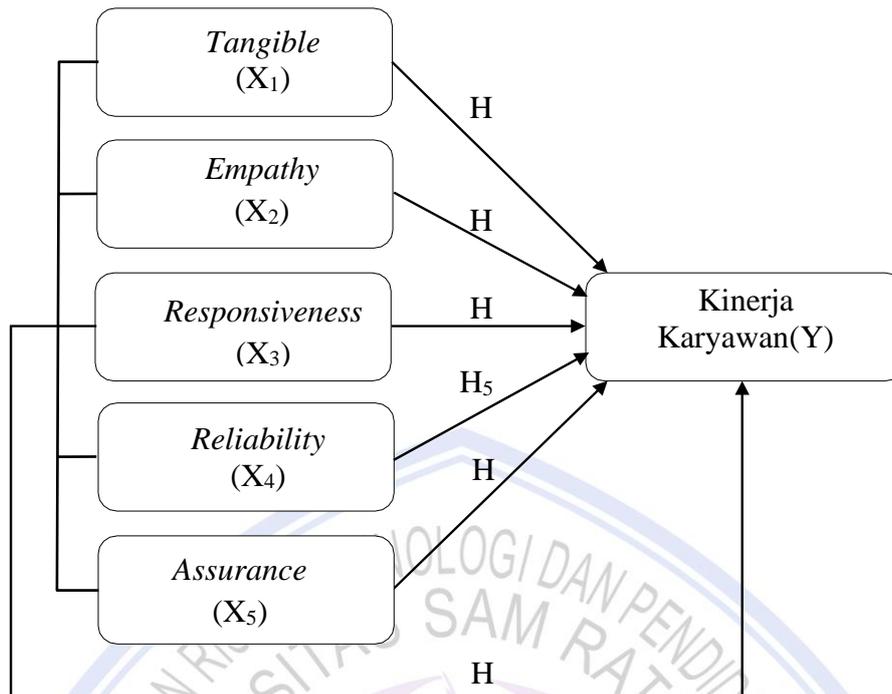
Hadiwijaya (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja rumah sakit perawat Bhayangkara Palembang. Komunikasi lebih dominan pengaruhnya terhadap kinerja rumah sakit perawat Bhayangkara Palembang dalam perbandingan variabel kualitas pelayanan.

Herman, Muthalib, dan Alman. (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a). lingkungan kerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (b). lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan (c). kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kelurahan Kadia Kota Kendari.

Dintyani dan Maskan (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa el kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hipotesis Penelitian

- H1 : Kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* diduga secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel *Best Western* Manado.
- H2 : *Tangible* diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel *Best Western* Manado.
- H3 : *Empathy* diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel *Best Western* Manado.
- H4 : *Responsiveness* diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel *Best Western* Manado.
- H5 : *Reliability* diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel *Best Western* Manado.
- H6 : *Assurance* diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel *Best Western* Manado.

Model Penelitian**Model Penelitian**

Sumber: Kajian Teorik

METODE PENELITIAN**Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode asosiatif. Metode asosiatif bertujuan untuk mencari hubungan diantara duavariabel (Siregar, 2015:7).

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau tamu pada Hotel *Best Western* Manado. Menurut Sugiono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Rao Purba.

Data dan Sumber Data

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi penelitian (Sunyoto, 2015:87). Data primer menyangkut pengukuran variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (X₁), *responsiveness* (X₂), *assurance* (X₃), *empathy* (X₄), *tangibles* (X₅), sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Data primer bersumber dari karyawan Hotel *Best Western* Manado, dimana hasil dari data tersebut dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti.

Data sekunder ini diperoleh dari Hotel *Best Western* Manado, yaitu sejarahsingkat, visi dan misi, dan jumlah karyawan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner yang dibagikan kepada responden, dalam hal ini karyawan Hotel *Best Western* Manado. Selain kuesioner, untuk mendapatkan data yang dilakukan melalui observasi dan wawancara.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya berada dibawah 0,05 (Ghozali, 2016:52). Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur angket atau kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu angket atau kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir angket atau kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *Cronbach's Alfa* $\geq 0,6$ dan dikatakan tidak reliabel jika *Cronbach's Alfa* $< 0,6$ (Ghozali, 2016:47).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas kuisisioner penelitian, uji asumsi klasik (uji Normalitas dan uji Heteroskedastisitas dan uji Multikolinearitas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis F dan t, koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

Uji Normalitas

Ghozali (2016:160) mengatakan bahwa uji normalitas bertujuan apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak. Model regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal, untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik.

Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016:105) mengatakan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*.

Uji Heterokedastisitas

Ghozali (2016:139) mengatakan bahwa uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Uji f (Simultan) dan Uji t (Parsial)

Ghozali (2016:98) mengatakan uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Uji statistik t digunakan untuk mengetahui kemampuan masing-masing variabel independen secara individu (partial) dalam menjelaskan perilaku variabel dependen (Ghozali, 2016:98).

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

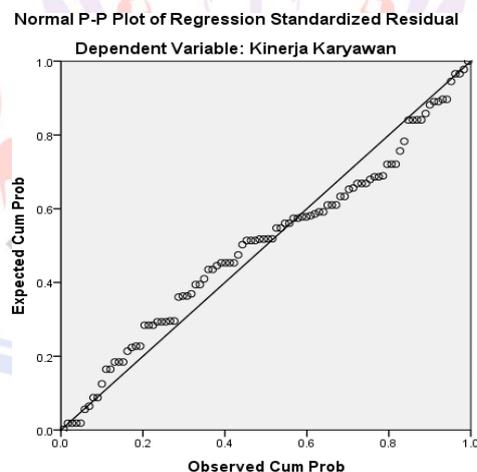
Variabel	Indikator	Korelasi		Koefisien	
		r hitung	status	Alpha cronbach	status
Tangibles (X1)	X1.1	0.000	VALID	0.954	RELIABEL
	X1.2	0.000	VALID		
	X1.3	0.000	VALID		
	X1.4	0.000	VALID		
Emphaty (X2)	X2.1	0.000	VALID	0.953	RELIABEL
	X2.2	0.000	VALID		
	X2.3	0.000	VALID		

Responsiveness (X3)	X3.1	0.000	VALID	0.962	RELIABEL
	X3.2	0.000	VALID		
	X3.3	0.000	VALID		
Reliability (X4)	X4.1	0.000	VALID	0.943	RELIABEL
	X4.2	0.000	VALID		
	X4.3	0.000	VALID		
Assurance (X5)	X5.1	0.000	VALID	0.932	RELIABEL
	X5.2	0.000	VALID		
	X5.3	0.000	VALID		
Kinerja Karyawan (Y)	Y.1	0.000	VALID	0.970	RELIABEL
	Y.2	0.000	VALID		
	Y.3	0.000	VALID		
	Y.4	0.000	VALID		
	Y.5	0.000	VALID		
	Y.6	0.000	VALID		

Sumber: *Data Diolah SPSS Versi 22 (2020)*

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa nilai signifikan untuk setiap pernyataan adalah $< \alpha 0,05$ atau $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan valid. Nilai *CronbachAlpha* untuk setiap variabel $> 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan reliabel. Dapat dilihat bahwa menunjukkan bahwa variabel yang digunakan peneliti adalah *reliable*, hal ini dapat dilihat bahwa nilai *Alpha Cronbach's* dari masing-masing variabel bebas memiliki nilai rata-rata yang reliabel yakni di atas 0,60. Jadi dapat dikatakan seluruh variabel valid dan reliabel sehingga dapat diterima dan digunakan untuk analisis statistik lebih lanjut.

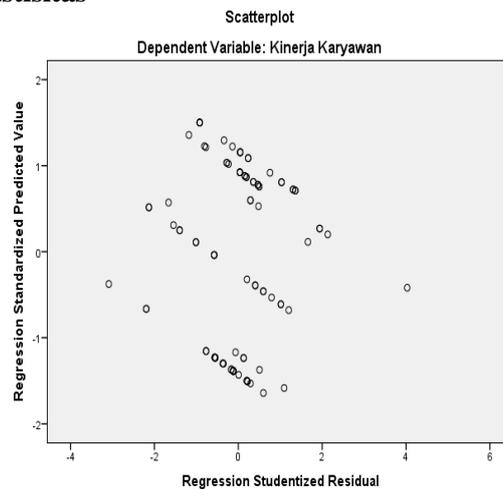
Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



Sumber: *Data Diolah SPSS Versi 22 (2020)*

Gambar diatas menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* menggambarkan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut. Dengan kata lain bahwa keberadaan titik-titik disekitar garis linier menunjukkan bahwa model terdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik Heterokedastisitas



Sumber: Data Diolah SPSS Versi 22 (2020)

Gambar diatas menyatakan bahwa grafik Scatterplot yang ditampilkan untuk uji heterokedastisitas menampakkan titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas terbentuk serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut mengidentifikasi tidak terjadinya heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel Kinerja Karyawan (Y).

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Tolerance	Keterangan
Tangible	1.977	0.506	Non multikolinieritas
Emphaty	1.607	0.622	Non multikolinieritas
Responsiveness	2.537	0.394	Non multikolinieritas
Reliability	1.880	0.532	Non multikolinieritas
Assurance	1.395	0.717	Non multikolinieritas

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 22 (2020)

Berdasarkan hasil pada tabel, menghasilkan nilai VIF untuk seluruh variabel X kurang dari 10 (<10) dan nilai *Tolerance* untuk seluruh variabel X lebih dari 0,1. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model penelitian ini.

Tabel 3. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.942 ^a	.887	.881	.30935	

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 22 (2020)

Pada model *summary* diketahui bahwa Nilai koefisien korelasi (R) adalah 0.942. Nilai koefisien determinasi (R²) adalah 0.887.

Tabel 4. Hasil Uji F (Simultan)

Variabel	F	Sig
<i>Tangible</i>		
<i>Emphaty</i>		
<i>Responsiveness</i>	141.992	0.000
<i>Reliability</i>		
<i>Assurance</i>		

Sumber: *Data Diolah SPSS Versi 22 (2020)*

Hasil uji-F menunjukkan bahwa *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* memiliki tingkat signifikansi $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti hipotesis 1 (H_1) yang menyatakan *tangibles*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima atau terbukti.

Jika nilai b_1 yang merupakan koefisien regresi dari *tangible* (X_1) sebesar 0,489 yang artinya mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen (Y) mempunyai arti bahwa jika variabel *tangible* (X_1) bertambah 1 satuan, maka kinerja karyawan (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,489 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan. Selanjutnya, hasil uji-t menunjukkan bahwa *tangible* memiliki tingkat signifikansi $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Tabel 5. Hasil Uji T (Parsial)

Variabel	T hitung	Sig
<i>Tangible</i>	8.932	,000
<i>Emphaty</i>	4.287	,000
<i>Responsiveness</i>	4.255	,000
<i>Reliability</i>	2.826	,006
<i>Assurance</i>	4.279	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: *Data Olahan 2020*

Hasil uji-t menunjukkan bahwa *assurance* memiliki tingkat signifikansi $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti hipotesis 5 (H_5) yang menyatakan *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima atau terbukti.

Tabel 6. Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Constant	-.940	.196
<i>Tangible</i>	.489	.055
<i>Emphaty</i>	.185	.043
<i>Responsiveness</i>	.235	.055
<i>Reliability</i>	.159	.056
<i>Assurance</i>	.175	.041

Sumber: *Output SPSS, 2020*

Nilai koefisien regresi X_1 sebesar .489 menunjukkan terdapat pengaruh signifikan *Tangible* (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0.185 menunjukkan terdapat pengaruh signifikan *Emphaty* (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Nilai koefisien regresi X_3 sebesar .235 menunjukkan terdapat pengaruh signifikan *Responsiveness* (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Nilai koefisien regresi X_4 sebesar .159 menunjukkan terdapat pengaruh signifikan *Reliability* (X_4) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Nilai koefisien regresi X_5 sebesar .175 menunjukkan terdapat pengaruh signifikan *Assurance* (X_5) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Pembahasan

Hasil perhitungan data penelitian telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reability*, dan *assurance* mempunyai pengaruh nyata secara simultan (bersama-sama) terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado* (Y).

Kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* mempunyai pengaruh nyata secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado* (Y). Hal ini dapat dibuktikan dari hasil korelasi dimana $R^2 = 94,2\%$. Hasil korelasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan sangat kuat terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti hotel *Best Western Manado* telah melaksanakan kualitas pelayanan secara baik sehingga memberikan kesan di hati para konsumen/tamu dan memberikan citra yang baik bagi konsumen/tamu selama berada di hotel.

Usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dapat dimulai dari pemenuhan konsumen, yaitu:

- 1) memberikan interaksi yang positif dan menyenangkan kepada konsumen,
- 2) sopan dan perhatian saat penyajian,
- 3) tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan konsumen, (3) Kenali konsumen,
- 4) mendapatkan perbandingan yang tepat antara jumlah pelayan dan konsumen,
- 5) memberikan rekomendasi fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting agar diperoleh kinerja karyawan yang lebih meningkat. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka minat konsumen untuk meningkatkan kembali jasa yang pernah digunakannya akan tumbuh ataupun sebaliknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya setiap perubahan kinerja karyawan dipengaruhi oleh *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Herman, Muthalib, dan Alman (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian serupa, yang dilakukan oleh Purwatiningsih (2015) menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Oleh karena itu, 1) pihak hotel perlu memberikan pelatihan kepada karyawan dalam meningkatkan kualitas jasanya, 2) perlu mencermati upaya pemenuhan layanan dari segi ketepatan waktu dalam melayani konsumen/tamu untuk dapat mewujudkan mutu layanan yang berkualitas, 3) perlu meningkatkan layanan, terutama mengenai masalah kecepatan penanganan keluhan para konsumen atau tamu, dan 4) bagi pihak hotel, harus tetap menjaga kualitas pelayanan, dan memiliki sikap responsif atau tanggap terhadap kebutuhan konsumen/tamu.

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reability*, dan *assurance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.
2. *Tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.
3. *Empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.
4. *Responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.
5. *Reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.
6. *Assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada hotel *Best Western Manado*.

Saran

1. Perlu memberikan pelatihan kepada karyawan dalam meningkatkan kualitas jasanya
2. Perlu mencermati upaya pemenuhan layanan dari segi ketepatan waktu dalam melayani konsumen/tamu untuk dapat mewujudkan mutu layanan yang berkualitas.
3. Perlu meningkatkan layanan, terutama mengenai masalah kecepatan penanganan keluhan para konsumen atau tamu.
4. Bagi pihak hotel, disarankan harus tetap menjaga kualitas pelayanan, dan memiliki sikap responsif atau tanggap terhadap kebutuhan konsumen/tamu.
5. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan tambahan variabel independen lainnya yang potensial memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dintyani dan Maskan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Jawa Timur Park 1, Batu- Jawa Timur. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Hal. 227-231. <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jabarticleview81pdf>. Diakses 08 Mei 2020.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiwijaya, H. (2018). Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. *Journal of Social Science and Business*, Vol. 2, No. 3, Hal. 124-131. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/article/view/14142>
- Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 10. Yogyakarta:BPFE.
- Herman, Muthalib, dan Alman. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari. *Journal of Economic and Business*, Vol.1, No.2, Hal. 58-66. <http://journal.stie-66.ac.id/index.php/sigmajeb/article/view/21/25>. Diakses 08 Mei 2020.
- Lupiyoadi, (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Siregar. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sofyandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto. (2015). *Penelitian Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Seru.