

ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL ARYADUTA MANADO DAN HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO

THE ANALYSIS OF COMPARISON OF CUSTOMER SATISFACTION BETWEEN ARYADUTA HOTEL MANADO AND SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

Oleh:

Evan E. Sahabat¹

Lisbeth Mananeke²

Mac D. B. Walangitan³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

Email:

¹sahabatevan1@gmail.com

²lisbethmananeke@gmail.com

³macdonald08@gmail.com

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan kepuasan pelanggan antara Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado. Penelitian ini merupakan penelitian komparatif membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang di teliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung/pelanggan pada Hotel Aryaduta Manado dengan 704 orang dan pengunjung/pelanggan pada Hotel Sintesa Peninsula Manado dengan 486 orang. Besarnya sampel pada Hotel Aryaduta Manado adalah 88 responden. Besarnya sampel pada Hotel Sintesa Peninsula Manado adalah 83 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Untuk melihat ada-tidaknya perbedaan, dilakukan uji perbedaan dua rata-rata. Independent-samples t-test menggunakan variansi antara dua sampel yang dibandingkan tidak berbeda secara signifikan (homogen). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan pelanggan Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado, dan kepuasan Pelanggan Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado sama baiknya. Diharapkan bahwa penting bagi pihak Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado agar memperhatikan Kepuasan Pelanggan Hotel, dan bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah ruang lingkup penelitian dengan objek yang lebih besar lagi.

Kata kunci: perhotelan, kepuasan pelanggan, manajemen pemasaran.

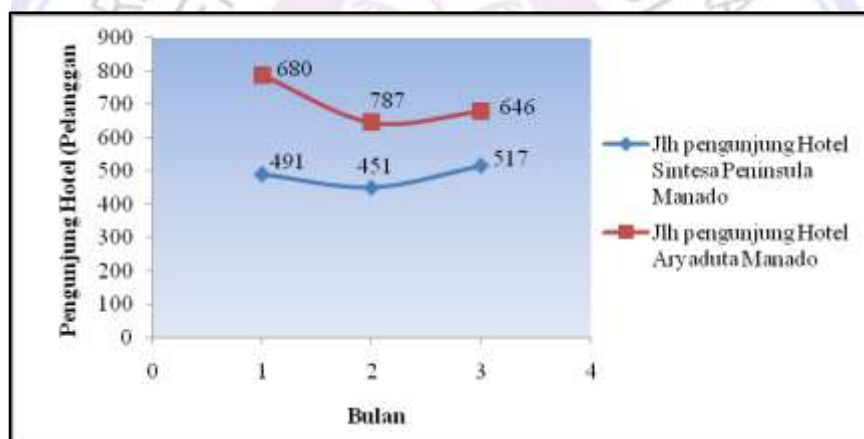
Abstract. The purpose of this research is to determine whether there's any differences in customer satisfaction between Aryaduta Hotel Manado and Sintesa Peninsula Hotel Manado. This research is a comparative research in which to compare the similarities and differences between two or more facts and the object's behavior researched. The population of this research is every customer in Aryaduta Hotel Manado with 704 respondents and Sintesa Peninsula Hotel Manado with 486 respondents. The sample for Aryaduta Hotel Manado is 88 respondents. The sample for Sintesa Peninsula Hotel Manado is 83 respondents. Data collection method used in this research is questionnaires distributed to the respondents. To look for any differences, independent samples t-test used to determine the differences between two variances of sample data to be compared if there's any significances. The result of this research showed that there is no significant differences between the customer satisfaction in Aryaduta Hotel Manado and Sintesa Peninsula Hotel Manado, and the customer satisfaction in Aryaduta Hotel Manado and Sintesa Peninsula Hotel Manado is the same. It is hoped that it is important for the management of Aryaduta Hotel Manado and Sintesa Peninsula Hotel Manado to pay more attention to customer satisfaction, and for future researcher, it is recommended to improve the scope of this research by using a bigger size of object.

Keywords: hotel, customer satisfaction, marketing management.

Latar Belakang

Perusahaan industri perhotelan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku pelanggan sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasarannya. Pada hakikatnya tujuan dari pemasaran adalah untuk mengetahui dan memahami sifat pelanggan dengan baik sehingga produk yang ditawarkan dapat laku terjual. Kepuasan pelanggan (*customers satisfaction*) merupakan keadaan di mana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang berupa puas atau tidak puas terhadap suatu produk atau jasa yang diterima. Pelayanan yang baik akan mampu memuaskan pelanggan. Pelanggan yang puas akan merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman baik mereka (Kotler dan Armstrong, 2008:138).

Swastha dan Irawan (2013) kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Ketika pelanggan merasa puas akan jasa yang ditawarkan maka perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberi tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya (Umar, 2015).



Gambar 1. Jumlah Pengunjung Hotel Sintesa Peninsula dan Hotel Aryaduta Manado

Sumber: Data Olahan (2021)

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah pengunjung/pelanggan yang menginap di hotel Aryaduta Manado dan hotel Sintesa Peninsula Manado. Jumlah pengunjung/pelanggan yang menginap di hotel ryaduta Manado, pada bulan Oktober terjadi penurunan jumlah pengunjung/pelanggan yang menginap namun pada bulan November sempat mengalami kenaikan. Sedangkan Jumlah pengunjung/pelanggan yang menginap di hotel Sintesa Peninsula Manado, pada bulan Oktober terjadi kenaikan jumlah pengunjung/pelanggan yang menginap namun pada bulan November kembali lagi mengalami penurunan. Dengan memperhatikan data tersebut, permasalahan yang terjadi yaitu disebabkan dampak pandemi Covid-19 sehingga kurangnya pengunjung/pelanggan yang menginap baik lokal maupun mancanegara demi untuk memberantas penyebaran pandemi Covid-19 sehingga karyawan belum sepenuhnya dapat memberikan perhatian yang mendalam kepada para pengunjung/pelanggan yang menginap di hotel. Permasalahan lainnya yang sering terjadi adalah kebanyakan dari segi harga, yaitu harga tidak terjangkau/terlalu mahal sehingga berdampak pada kelancaran para pengunjung/pelanggan untuk menginap.

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran dapat diartikan sebagai sebuah perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan produk atau jasa agar mampu disampaikan atau diberikan kepada konsumen dengan tujuan utama yaitu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Manajemen pemasaran merupakan suatu ilmu atau seni yang digunakan perusahaan untuk mengatur, menjalankan, dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dengan tujuan memperoleh keuntungan laba. Manajemen pemasaran merupakan kegiatan analisa perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara, keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi dalam jangka panjang (Assauri, 2013:12). Suparyanto dan Rosad (2015:1) mengatakan bahwa manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur, dan mengelola program-program yang mencakup pengkonsepkan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

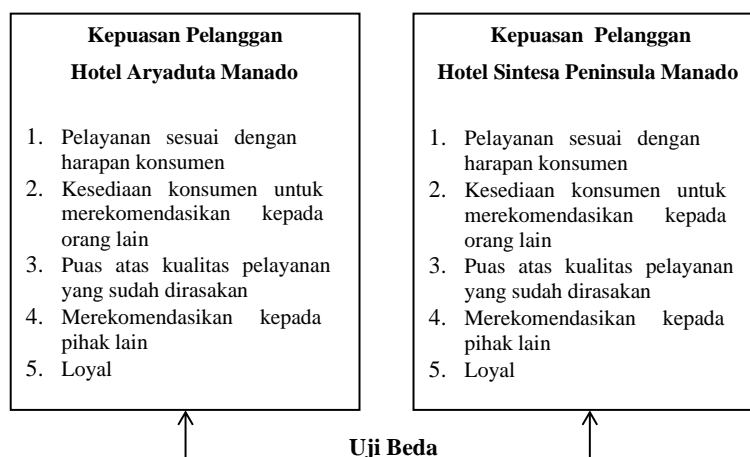
Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan penganalisaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, dan mendistribusikan produk, jasa, dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasional yang telah ditetapkan.

Kepuasan

Kepuasan menurut Kotler dan Keller dalam Priansa (2017:196) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan konsumen dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka konsumen tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka konsumen akan merasa gembira dan sangat puas. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya (Umar, 2015:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Tjiptono (2015:301), kepuasan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Saladin (2013:9), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Durianto (2001:4), konsumen yang loyal pada umumnya akan melakukan pembelian merek tersebut walaupun dihadapkan pada banyak alternatif merek produk pesaing yang menawarkan karakteristik produk yang lebih unggul dipandang dari berbagai sudutnya. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan Konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pemakaian jasa. Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila ia memakai jasa, sedangkan kinerja yang dirasakan setelah memakai jasa.

Model Penelitian



Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah: “Terdapat perbedaan antara Kepuasan Pelanggan pada Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado”.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu (Sugiyono, 2017).

Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung/pelanggan pada Hotel Aryaduta Manado dengan 704 orang dan pengunjung/pelanggan pada Hotel Sintesa Peninsula Manado dengan 486 orang yang mengunjungi hotel pada bulan September, Oktober, dan November 2020. Populasi pada Hotel Aryaduta Manado 704 orang dan presisi yang ditetapkan 10% atau 0,1, maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 88 responden. Populasi pada Hotel Sintesa Peninsula Manado 486 orang dan presisi yang ditetapkan 10% atau 0,1, maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 83 responden.

Data dan Sumber Data

Data adalah sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Data diperoleh dengan mengukur nilai satu atau lebih variabel dalam sampel (atau populasi). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data skala Likert yang nantinya akan diubah menjadi suatu ukuran data kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan pada responden. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada para pelanggan pada Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado. Dalam penelitian ini, data primer bersumber dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada para konsumen di mana hasil dari data tersebut dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti. Data sekunder ini diperoleh dari Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado, yaitu sejarah singkat, visi dan misi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data yang dilakukan melalui bertatap muka, serta observasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain:

1. Metode Wawancara (*Interview*), yaitu cara mengadakan tanya jawab dengan responden maupun pihak-pihak yang terkait.
2. Metode Kuesioner, suatu cara untuk mendapatkan data dengan menyebarkan kuesioner yang telah disusun oleh peneliti sesuai dengan tujuan. Sugiyono (2017:142) mengatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan siapa variabel akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pernyataan-pernyataan tertutup, dapat diberikan kepada responden secara *online*. Dalam melaksanakan metode ini, maka peneliti mengambil data melalui penyebaran kuesioner kepada 88 pengunjung/pelanggan Hotel Aryaduta Manado dan 83 pengunjung/pelanggan Hotel Sintesa Peninsula Manado lewat *online* dan mekanisme penyebaran kuesioner menggunakan *google form*.

Definisi Operasional Variabel

Definisi pengukuran variabel adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel adalah segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai. Variabel dapat diukur dengan berbagai macam nilai tergantung pada konstruk yang diwakilinya, yang dapat berupa angka atau berupa atribut yang menggunakan ukuran atau skala dalam suatu penilaian (Sugiyono, 2017:62). Kepuasan pelanggan merupakan produk atau jasa yang mampu memberikan lebih daripada yang diharapkan oleh pelanggan.

Teknik Analisis Data

Karena penelitian ini adalah penelitian bersifat kuantitatif maka data yang diperoleh dari responden lewat kuesioner dikodekan sesuai dengan skala Likert 1 – 5, dan kemudian ditabulasi dengan menggunakan analisis statistik dengan program komputer SPSS versi 22. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan beberapa tahap, pertama uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dan uji beda. Penelitian eksperimen biasanya menggunakan dua sampel atau lebih sebagai objek penelitiannya. Sampel-sampel tersebut dibandingkan untuk melihat ada-tidaknya perbedaan setelah sampel-sampel tersebut diberi perlakuan berbeda. Untuk melihat ada-tidaknya perbedaan, dilakukan uji perbedaan dua rata-rata. Independent-samples t-test menggunakan variansi antara dua sampel yang dibandingkan tidak berbeda secara signifikan (homogen). Data yang digunakan berasal dari dua sampel yang berbeda. Dasar pengambilan keputusan didasarkan pada:

1. Data terdistribusi normal Jika $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima
2. Data tidak terdistribusi normal Jika $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data berada pada taraf distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan asumsi kelompok sampel termasuk ke dalam sampel kecil atau 30 ke bawah. Format pengujiannya dengan membandingkan nilai probabilitas (p) atau signifikansi (Sig.) dengan derajat kebebasan (dk) $\alpha = 0,05$. Uji kebermaknaannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig. Atau P-value $> 0,05$ maka data dinyatakan normal.
2. Jika nilai Sig. Atau P-value $< 0,05$ maka data dinyatakan tidak normal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Aryaduta Manado		Sintesa Peninsula Manado	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	38	43,19	36	40,91
2	Perempuan	50	56,81	52	59,09
	Jumlah	88	100%	88	100%

Sumber: Data Olahan, (2021)

Tabel di atas menunjukkan Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. Jumlah responden laki-laki Hotel Aryaduta Manado berjumlah 38 orang dengan persentase 43,19% dan responden perempuan sebanyak 50 orang dengan persentase 56,81%. Jumlah responden laki-laki Hotel Sintesa Peninsula Manado berjumlah 36 orang dengan persentase 40,91% dan responden perempuan sebanyak 52 orang dengan persentase 59,09%.

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

No	Keterangan	Aryaduta Manado		Sintesa Peninsula Manado	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	< 25 Tahun	13	14,77%	15	17,05%
2	26-35 Tahun	38	43,18%	42	47,73%
3	36-45 Tahun	37	42,05%	31	35,22%
	Jumlah	88	100%	88	100%

Sumber: Data Olahan, (2021)

Tabel di atas menunjukkan Deskripsi Responden Berdasarkan Umur. responden yang paling sedikit adalah responden dengan umur <25 tahun dan responden yang paling banyak adalah responden yang berumur 26-35 tahun.

Uji Validasi dan Realibilitas

Berikut ini adalah Uji Validitas dan Reliabilitas yaitu kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado:

Tabel 3. Uji Validitas dan Realibilitas

Variabel	Pernyataan	Sig	Status	Cronbach Alpha	Status
Kepuasan pelanggan Hotel Aryaduta Manado	1	0,000	Valid	0,689	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel
	5	0,000	Valid		Reliabel
Kepuasan pelanggan Hotel Sintesa Peninsula Manado	1	0,000	Valid	0,696	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel
	5	0,000	Valid		Reliabel

Sumber: Data Olahan, (2021)

Tabel di atas menunjukkan uji validitas dan reliabilitas responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari item-item pernyataan variabel dinyatakan valid karena nilai korelasinya memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Uji reliabilitas memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap pernyataan dinyatakan reliabel.

Tabel 4. Deskripsi Jawaban Responden Pada Hotel Aryaduta Manado

Pernyataan 1	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	12.5	12.5
	3.00	26	29.5	42.0
	4.00	42	47.7	89.8
	5.00	9	10.2	100.0
	Total	88	100.0	100.0
Pernyataan 2	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	8.0	8.0
	4.00	66	75.0	83.0
	5.00	15	17.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0
Pernyataan 3	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.7	5.7
	4.00	56	63.6	69.3
	5.00	27	30.7	100.0
	Total	88	100.0	100.0
Pernyataan 4	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.3	2.3
	4.00	41	46.6	48.9
	5.00	45	51.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0
Pernyataan 5	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1
	3.00	7	8.0	9.1
	4.00	49	55.7	64.8
	5.00	31	35.2	100.0
	Total	88	100.0	100.0

Sumber: Data Olahan, (2021)

Tabel di atas menunjukkan deskripsi jawaban responden Hotel Aryaduta Manado. Dapat dilihat bahwa pada pernyataan 1 responden menjawab paling banyak adalah setuju (4) dan paling sedikit sangat setuju (5). Pernyataan 2 responden menjawab paling banyak adalah setuju (4) dan paling sedikit ragu-ragu (3). Pernyataan 3 responden menjawab paling banyak adalah setuju (4) dan paling sedikit ragu-ragu (3). Pernyataan 4 responden menjawab paling banyak adalah sangat setuju (5) dan paling tidak setuju (2). Pernyataan 5 responden menjawab paling banyak adalah setuju (4) dan paling tidak setuju (2).

Tabel 4. Deskripsi Jawaban Responden Pada Hotel Peninsula Manado

Pernyataan 1	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.1	1.1	1.1
3.00	20	22.7	22.7	23.9
4.00	50	56.8	56.8	80.7
5.00	17	19.3	19.3	100.0
Total	88	100.0	100.0	
Pernyataan 2	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	3.4	3.4	3.4
4.00	69	78.4	78.4	81.8
5.00	16	18.2	18.2	100.0
Total	88	100.0	100.0	
Pernyataan 3	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	2.3	2.3	2.3
3.00	9	10.2	10.2	12.5
4.00	61	69.3	69.3	81.8
5.00	16	18.2	18.2	100.0
Total	88	100.0	100.0	
Pernyataan 4	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.1	1.1	1.1
3.00	3	3.4	3.4	4.5
4.00	51	58.0	58.0	62.5
5.00	33	37.5	37.5	100.0
Total	88	100.0	100.0	
Pernyataan 5	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	4.5	4.5	4.5
4.00	57	64.8	64.8	69.3
5.00	27	30.7	30.7	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Sumber: Data Olahan, (2021)

Tabel di atas menunjukkan deskripsi jawaban responden Hotel Sintesa Peninsula Manado. Dapat dilihat bahwa pada pernyataan 1 responden menjawab paling banyak adalah setuju (4) dan paling sedikit sangat tidak setuju (1). Pernyataan 2 responden menjawab paling banyak adalah setuju (4) dan paling sedikit ragu-ragu (3). Pernyataan 3 responden menjawab paling banyak adalah setuju (4) dan paling sedikit tidak setuju (2). Pernyataan 4 responden menjawab paling banyak adalah setuju (4) dan paling sedikit tidak setuju (2). Pernyataan 5 responden menjawab paling banyak adalah setuju (4) dan paling sedikit ragu-ragu (3).

Uji Beda

Tabel di bawah menunjukkan Uji Beda dari hasil pengolahan data. Dapat dilihat bahwa nilai sig sebesar 0,821. Nilai sig tersebut lebih dari alpha 0,05 yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan pelanggan Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado.

Tabel 5. Hasil Uji Beda

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
									Lower
Pair 1	Kepuasan Pelanggan Hotel Aryaduta Manado - Kepuasan Pelanggan Hotel Sintesa Peninsula Manado	-.05682	2.34574	.25006	-.55383	.44020	-.227	87	.821

Sumber: Data Olahan, (2021)

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pengujian yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan pada kepuasan pelanggan antara pelanggan Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado. Hal ini sesuai dengan penelitian Resusun, Tumbel, dan Mandagie (2019) di mana tidak ada perbedaan antara variabel-variabel dan kriteria-kriteria kepuasan pengguna Gojek dan Grab. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Lone, Aldawood, dan Bhat (2017) yang menyimpulkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara kepuasan nasabah bank konvensional dan bank syariah. Menurut hasil pengamatan peneliti, ada beberapa faktor yang memungkinkan hasil penelitian ini dapat terjadi:

1. Lokasi hotel menjadi salah satu faktor yang menyebabkan tidak adanya perbedaan kepuasan pelanggan Aryaduta Hotel Manado dan Sintesa Peninsula Hotel Manado. Meskipun kedua hotel ini sama-sama berada di Kota Manado, Aryaduta Hotel Manado lebih dekat dengan area Boulevard Manado sedangkan Sintesa Peninsula Hotel Manado lebih dekat ke area Administrasi Pemerintahan Kota Manado, sehingga pelanggan yang datang juga menyesuaikan tempat hotel mereka menginap dengan kesibukan serta aktivitas mereka masing-masing, sehingga kualitas yang diberikan tetap sama, yang pada ujungnya akan memberikan kepuasan pelanggan yang sama.
2. Teknik pemasaran dan kerja sama yang dilakukan oleh manajemen hotel cukup berbeda. Hotel Aryaduta dimiliki oleh Lippo Group, demikian juga dengan Siloam Hospital Manado. Hal inilah yang membuat lokasi Aryaduta beroperasi di bangunan yang sama dengan Siloam Hospital Manado, yang secara otomatis menjadi hotel bagi para pasien atau pengunjung-pengunjung Siloam Hospital Manado. Dengan adanya kedua bisnis ini yang beroperasi di gedung yang sama, setiap pengunjung kedua tempat ini pasti akan merasa lebih gampang dan simpel untuk menggunakan jasa kedua bisnis ini. Hal yang sama juga dilakukan oleh Sintesa Peninsula Hotel Manado yang sering membuat kerja sama dengan departemen pemerintah atau badan-badan nasional untuk melakukan kegiatan seperti pertemuan atau seminar nasional, sehingga Sintesa Peninsula Hotel Manado dikenal sebagai tempat yang sering mengadakan rapat nasional, seminar nasional, hingga pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh badan-badan pemerintahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berikut ini adalah kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan pelanggan Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado.
2. Kepuasan Pelanggan Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado sama baiknya.

Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian di atas, maka hal-hal yang dapat disarankan dari penelitian ini adalah:

1. Penting bagi pihak Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Peninsula Manado agar memperhatikan Kepuasan Pelanggan Hotel.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah ruang lingkup penelitian dengan objek yang lebih besar lagi.

- Assauri. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Durianto. (2001). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Lone, Aldawood, dan Bhat. (2017). *Comparative Analysis Of Customer Satisfaction Towards Islamic and Conventional Banking: an Empirical Study From Saudi Arabia. International Review of Management and Marketing*, Vol.7, No.1, Hal. 273-280. <https://econjournals.com/index.php/irmm/article/view/3775/pdf>. Diakses 23 Januari 2021.
- Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Resusun, Tumbel, dan Mandagie. (2019). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Online Gojek Dan Grab Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin Unsrat. *Jurnal EMBA*, Vol.7, No.4, Hal. 6030-6036. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26619/26240>. Diakses 11 April 2021.
- Saladin. (2013). *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha dan Irawan. (2013). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2015). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.