

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN ANTARA HOTEL SUTAN RAJA
DAN HOTEL NOVOTEL MANADO***COMPARATIVE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY BETWEEN HOTEL SUTANRAJA AND
HOTEL NOVOTEL MANADO*

Oleh:

Sindy Natra Sesilia Matu¹**Bode Lumanauw²****Rudy Wenas³**¹²³ Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

[¹sindymatu1409@gmail.com](mailto:sindymatu1409@gmail.com)[²bodelumanauw@gmail.com](mailto:bodelumanauw@gmail.com)[³rudy.wenas@unsrat.ac.id](mailto:rudy.wenas@unsrat.ac.id)

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan antara Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain: karyawan, teknologi, sistem dan keterlibatan konsumen serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin adalah 94 orang di Hotel Sutanraja dan 95 orang di Hotel Novotel Manado. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif komparatif. Penelitian komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara bukti fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan agar pelanggan merasa nyaman dan terus melakukan pembelian. Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengunjung.

Kata Kunci: kualitas pelayanan

Abstract: This study aims to determine whether or not there are differences in Physical Evidence, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance between Hotel Sutanraja and Hotel Novotel Manado. The quality of service will be produced by the operations carried out by the company and the success of the company's operating processes is determined by many factors, including: employees, technology, systems and consumer involvement and how much each of these factors contributes to the quality of service created. The population in this study were visitors at Hotel Sutanraja and Hotel Novotel Manado. The sample size used in this study using the Slovin formula was 94 people at the Sutanraja Hotel and 95 people at the Novotel Manado Hotel. The type of research used in this research is comparative descriptive. Comparative research is research that is comparing. The results of this study indicate that there are significant differences between physical evidence, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance at Hotel Sutanraja and Hotel Novotel Manado. Hotel Sutanraja and Hotel Novotel Manado need to maintain the quality of service set by the company so that customers feel comfortable and continue to make purchases. Hotel Sutanraja and Hotel Novotel Manado should improve the quality of service to visitors.

Keywords: quality of service

PENDAHULUAN

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang di dalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan, maka bisnis ini menunjang industry pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya. Karena bisnis

ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini juga berhubungan dengan kualitas pelayanan.

Kotler dan Keller (2013) mengatakan Kualitas Pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang di harapkan (*expected service*). Kualitas pelayanan merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Service Quality yaitu membandingkan persepsi anggota atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan (Supranto, 2006:226)

Untuk mempertahankan agar tetap survive ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen, dari aneka makanan, hiburan serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen selain itu juga penambahan berbagai kelengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah berada di hotel tersebut. Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam criteria, dengan adanya perbedaan criteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu hotel perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan konsumennya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

Hotel Sutanraja Manado merupakan hotel yang terletak di Jln. Raya Manado Bitung, Watutumou II Kecamatan Kalawat, Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara. Hotel Sutanraja Manado yang dilengkapi fasilitas yang lengkap, karyawan yang ramah membuat liburan semakin istimewa, memiliki tempat yang aman dan nyaman untuk dijadikan tempat melepas kepenatan. Hotel Novotel Manado adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan, jasa perhotelan yang kegiatan usahanya menyediakan pelayanan dan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu di peruntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel ataupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang ada di Hotel Novotel Manado. Berdasarkan uraian dan penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan antara Hotel Sutan Raja dan Hotel Novotel Manado

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara Bukti Fisik Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara Empati Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado.
3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara Keandalan Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado.
4. Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara Daya Tanggap Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado.
5. Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara Jaminan Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel 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. Afifuddin (2013:5) mendefinisikan manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Kualitas Pelayanan

Sangadji dan Sopiha (2013:100) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen merupakan perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. 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.

Manfaat Kualitas Pelayanan

Manap (2016: 376) menjelaskan manfaat kualitas pelayanan yaitu:

1. Konsumen akan setia kepada perusahaan
2. Konsumen bisa menjadi media iklan gratis

3. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin
4. Konsumen tidak akan mempermasalahkan mengenai harga
5. Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi
6. Nama baik perusahaan meningkat
7. Unggul dalam persaingan bisnis

Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:282) terdiri dari:

1. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Kemampuan dalam pemberian informasi secara cepat dan tepat. Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*)
Berkompetensi, dapat dipercaya, bebas dari keraguan. Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.
4. Empati (*Empathy*)
Kemudahan berelasi, komunikasi yang baik. Perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)
Fasilitas fisik yang disediakan oleh perusahaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan.

Manajemen Kualitas Pelayanan

Collier (2016:27) mendefinisikan bahwa manajemen kualitas pelayanan sebagai suatu studi tentang bagaimana bagian pemasaran dan operasional secara bersama melalui teknologi dan orang-orang mampu merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan suatu paket yang bermanfaat bagi pelanggan dan kaitannya dengan pelayanan mereka. Terdapat kesulitan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dibandingkan kualitas barang.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Kussoy, Lumanauw dan Raintung (2021) bertujuan untuk mengetahui perbedaan Strategi Promosi, kualitas layanan dan kepuasan langganan Pada Pengguna Kartu Telkomsel dan Tri Di Kecamatan Motoling Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat perbedaan signifikan strategi promosi Telkomsel dan Tri, (2) Terdapat perbedaan signifikan kualitas layanan Telkomsel dan Tri dan (3) Terdapat perbedaan signifikan kepuasan langganan Telkomsel dan Tri.

Penelitian yang dilakukan oleh Gosal, Tumbel dan Wenas (2019) bertujuan: 1) untuk menganalisis faktor yang dapat berpengaruh terhadap promosi jabatan di Toko Basmalah, 2) Untuk menganalisis dan mengetahui perbedaan dari kinerja karyawan Toko Basmalah sebelum dan sesudah mendapatkan promosi jabatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan keputusan pembelian Coca-Cola dan Pepsi-Cola pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, tidak terdapat perbedaan pemilihan produk, pemilihan brand Coca-Cola dan Pepsi-Cola, perbedaan pemilihan penyalur, jumlah pembelian, dan waktu pembelian pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Kedua produk relatif sama baik rasa maupun performa oleh karena itu perlu adanya diferensiasi pada kedua produk ini sehingga konsumen dapat membedakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Massa, Tumbel dan Jorie (2022) bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara kualitas pelayanan pada minimarket Indomaret dan Alfamart Wilayah Maumbi Minahasa Utara Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada minimarket Indomaret dan Alfamart Wilayah Maumbi Minahasa Utara.

Model Penelitian**Gambar 1. Model Penelitian***Sumber: Kajian Teori, 2020***Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Diduga tidak terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado

H_a : Diduga terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado

METODE PENELITIAN**Jenis Penelitian**

Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif komparatif. 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.

Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di Hotel Sutanraja yang berjumlah 1459 orang dan pengunjung di Hotel Novotel Manado yang berjumlah 2113 orang. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dengan pertimbangan bahwa populasi relatif homogeni atau seragam sehingga tidak terlalu diperlukan untuk distratifikasi. Besarnya sampel pada Hotel Sutanraja adalah 94 responden dan responden ini pernah menginap dan besarnya sampel di Hotel Novotel Manado adalah 95 responden dan responden ini pernah menginap.

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). Semua data pada gilirannya merupakan variabel yang kita ukur, dapat diklasifikasikan menjadi 2, yaitu sebagai berikut:

1. Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka).
2. Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik.

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi penelitian. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan pada responden. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada para pelanggan di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Dalam penelitian ini, data primer bersumber dari penyebaran kuesioner secara tertutup kepada para pelanggan dimana hasil dari data tersebut dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti. Sedangkan Data sekunder ini diperoleh dari Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado, yaitu data jumlah pengunjung tahun 2020, 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 pernyataan yang mencakup semua pernyataan yang akan digunakan untuk mendapatkan data yang dilakukan secara *online*.

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

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan korelasi *bivariate* antar masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Hasil analisis korelasi *bivariate* dengan melihat output *pearson correlation* (Ghozali, 2012). 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. Keandalan atau reliabilitas dengan nilai 0,6 atau kurang dari 0,6 secara umum mengindikasikan keandalan yang tidak memuaskan. Kuesioner yang dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Rumusan yang digunakan juga menggunakan rumus *r product-moment* apabila *r* hitung > *r* tabel, maka keseluruhan butir-butir kuesioner yang ada dinyatakan reliabel.

Uji Beda

Analisis yang digunakan untuk uji hipotesis penelitian yaitu uji beda atau uji t. Uji t yang digunakan yaitu *independent sample t-test*. Uji *independent sample t-test* adalah metode yang digunakan untuk membandingkan dua kelompok mean dari dua sampel yang berbeda (*independent*). Pada prinsipnya uji *independent sample t-test* berfungsi untuk mengetahui apakah ada perbedaan mean antara dua populasi dengan membandingkan dua mean sampelnya. Sebelum dilakukan analisis *independent sample t-test*, terlebih dahulu data harus memenuhi syarat awal, syarat tersebut antara lain:

1. Data berbentuk interval atau rasio
2. Data sampel berasal dari populasi yang terdistribusi normal
3. Variansi antara dua sampel yang dibandingkan tidak berbeda secara signifikan (homogen)
4. Data berasal dari dua sampel yang berbeda

Dasar Pengambilan keputusan didasarkan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi:

- a. Jika $\text{Sig.} > 0,05$, maka H_0 diterima, H_A ditolak.
- b. Jika $\text{Sig.} < 0,05$, maka H_0 ditolak, H_A diterima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki di Hotel Sutanraja adalah sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 45,74%, sedangkan perempuan di Hotel Novotel Manado sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar 54,26%. Jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki di Hotel Novotel Manado adalah sebanyak 40 orang dengan persentase sebesar 42,11%, sedangkan perempuan di Hotel Novotel Manado sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar 57,89%. Dengan adanya data ini, menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki.

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Hotel Sutanraja		Hotel Novotel Manado	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Frekuensi
Laki-Laki	43	45,74%	40	42,11%
Perempuan	51	54,26%	55	57,89%
Jumlah	94	100%	95	100%

Sumber: Data Olahan, 2022

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak di Hotel Sutanraja adalah dari kelompok umur 26 – 30 tahun sebesar 37,23% dengan frekuensi 36 orang. Sedangkan jumlah responden terbanyak di Hotel Novotel Manado adalah dari kelompok umur 26 – 30 tahun sebesar 38,95% dengan frekuensi 37 orang. Dengan adanya data tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah responden Hotel Novotel Manado lebih banyak dari pada jumlah responden Hotel Sutanraja.

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Hotel Sutanraja		Hotel Novotel Manado	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Frekuensi
≤ 25 tahun	20	21,28%	24	25,26%
26 – 30 tahun	35	37,23%	37	38,95%
31 – 35 tahun	34	36,17%	30	31,58%
≥ 36 tahun	5	5,32%	4	4,21%
Jumlah	94	100%	95	100%

Sumber: Data Olahan, 2022

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan S1 terbanyak yang berkunjung di Hotel Sutanraja adalah sebesar 55% dengan frekuensi 52 orang. Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan S1 terbanyak yang berkunjung di Hotel Novotel Manado adalah sebesar 58,95% dengan frekuensi 56 orang. Dengan adanya data tersebut, responden yang berkunjung di Hotel Novotel Manado lebih banyak dari pada responden yang berkunjung di Hotel Sutanraja.

Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Hotel Sutanraja		Hotel Novotel Manado	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Frekuensi
SMA	39	41,49%	32	35,79%
Diploma	3	3,19%	5	5,26%
S1	52	55,32%	56	58,95%
S2	0	0%	0	0%
Jumlah	94	100%	95	100%

Sumber: Data Olahan, 2022

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai signifikan untuk setiap pernyataan adalah $< \alpha$ yaitu 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan valid. Nilai Alpha Cronbach untuk setiap pernyataan $> 0,6$. maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Hotel Sutanraja)

Variabel	Item Pernyataan	Sig	Status	Cronbach Alpha	Status
Bukti Fisik	1	0,000	Valid	0,867	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel
Empati	1	0,000	Valid	0,755	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel
Keandalan	1	0,000	Valid	0,844	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel
Daya Tanggap	1	0,000	Valid	0,747	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel
Jaminan	1	0,000	Valid	0,712	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel

Sumber: Output SPSS 22, 2022

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat nilai signifikan untuk setiap pernyataan adalah $< \alpha$ yaitu 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan valid. Nilai *Alpha Cronbach* untuk setiap pernyataan $\geq 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan reliabel.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Hotel Novotel Manado)

Variabel	Item Pernyataan	Sig	Status	<i>Cronbach Alpha</i>	Status
Bukti Fisik	1	0,000	Valid	0,941	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel
Empati	1	0,000	Valid	0,737	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel
Keandalan	1	0,000	Valid	0,891	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel
Daya Tanggap	1	0,000	Valid	0,802	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel
Jaminan	1	0,000	Valid	0,831	Reliabel
	2	0,000	Valid		Reliabel
	3	0,000	Valid		Reliabel
	4	0,000	Valid		Reliabel

Sumber: *Output SPSS 22, 2022*

Tabel 6 memperlihatkan bahwa nilai rata-rata untuk bukti fisik Hotel Sutanraja adalah sebesar 15,01 dan bukti fisik di Hotel Novotel Manado adalah sebesar 16,19. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik di Hotel Novotel Manado lebih baik dari bukti fisik di Hotel Sutanraja. Nilai rata-rata empathy di Hotel Sutanraja adalah sebesar 14,67 dan empati di Hotel Novotel Manado adalah sebesar 15,52. Hal ini menunjukkan bahwa empati Hotel Novotel Manado lebih baik dari empati di Hotel Sutanraja. Nilai rata-rata keandalan di Hotel Sutanraja adalah sebesar 15,23 dan keandalan di Hotel Novotel Manado adalah sebesar 16,29. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan di Hotel Novotel Manado lebih baik dari keandalan di Hotel Sutanraja. Nilai rata-rata daya tanggap di Hotel Sutanraja adalah sebesar 15,21 dan daya tanggap di Hotel Novotel Manado adalah sebesar 16,07. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap di Hotel Novotel Manado lebih baik dari daya tanggap di Hotel Sutanraja. Nilai rata-rata jaminan di Hotel Sutanraja adalah sebesar 15,24 dan jaminan di Hotel Novotel Manado adalah sebesar 16,08. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan di Hotel Novotel Manado lebih baik dari jaminan di Hotel Sutanraja.

Tabel 6 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado

Variabel	Kualitas Pelayanan	N	Mean	Std. Deviation
Bukti Fisik	Hotel Sutanraja	94	15,01	2,757
	Hotel Novotel Manado	95	16,19	3,230
Empati	Hotel Sutanraja	94	14,67	2,393
	Hotel Novotel Manado	95	15,52	2,522
Keandalan	Hotel Sutanraja	94	15,23	2,714
	Hotel Novotel Manado	95	16,29	3,014
Daya Tanggap	Hotel Sutanraja	94	15,21	2,458
	Hotel Novotel Manado	95	16,07	2,722
Jaminan	Hotel Sutanraja	94	15,24	2,275
	Hotel Novotel Manado	95	16,08	2,724

Sumber: *Output SPSS 22, 2022*

Tabel 7. Independent Samples Test

Kualitas Pelayanan	Hotel	<i>t-test for Equality of Means</i>			
		Sig.(2-tailed)	Df	Mean Difference	Std. Error Difference
Bukti Fisik	Hotel Sutanraja	0,008	187	-1.,179	.437
	Hotel Novotel Manado				
Empati	Hotel Sutanraja	0,019	187	-.846	.358
	Hotel Novotel Manado				
Keandalan	Hotel Sutanraja	0,012	187	-1.061	.417
	Hotel Novotel Manado				
Daya Tanggap	Hotel Sutanraja	0,024	187	-.861	.377
	Hotel Novotel Manado				
Jaminan	Hotel Sutanraja	0,023	187	-.840	.365
	Hotel Novotel Manado				

Sumber: Olahan Data SPSS 22, 2022

Berdasarkan tabel 7, dapat dilihat bahwa:

1. Hasil dari *output* SPSS 22 diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0.000 < 0.05$, maka sesuai dengan hasil Uji *independent sample t-test*, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan tolak H_0 yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara bukti fisik di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan antara bukti fisik di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado dapat diterima atau terbukti.
2. Hasil dari *output* SPSS 22 diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0.019 < 0.05$, maka sesuai dengan hasil Uji *independent sample t-test*, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan tolak H_0 yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara empati di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan antara empati di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado dapat diterima atau terbukti.
3. Hasil dari *output* SPSS 22 diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0.012 < 0.05$, maka sesuai dengan hasil Uji *independent sample t-test*, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan tolak H_0 yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara keandalan di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan antara keandalan di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado dapat diterima atau terbukti.
4. Hasil dari *output* SPSS 22 diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0.024 < 0.05$, maka sesuai dengan hasil Uji *independent sample t-test*, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan tolak H_0 yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara daya tanggap di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan antara daya tanggap di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado dapat diterima atau terbukti.
5. Hasil dari *output* SPSS 22 diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0.023 > 0.05$, maka sesuai dengan hasil Uji *independent sample t-test*, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan tolak H_0 yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara jaminan Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan antara jaminan di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado dapat diterima atau terbukti.

Pembahasan

Bukti Fisik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara bukti fisik di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Dan masing-masing Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam segi bukti fisik, dengan Hotel Sutanraja mendapatkan rata-rata penilaian 3,75 dan Hotel Novotel Manado 4,04 namun Hotel Novotel Manado memiliki kualitas pelayanan dari segi bukti fisik lebih baik dari Hotel Sutanraja. Berdasarkan hal tersebut, dapat menjadi bukti bahwa fasilitas fisik yang dimiliki oleh Hotel Novotel Manado lebih baik dibandingkan Hotel Sutanraja. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Kussoy, Lumanaw dan Raintung (2021) yang menyatakan bahwa: 1) terdapat perbedaan signifikan strategi promosi Telkomsel dan Tri, 2) terdapat perbedaan signifikan kualitas layanan Telkomsel dan Tri, 3) terdapat perbedaan signifikan kepuasan langganan Telkomsel dan Tri. Terutama pada kualitas layanan pada aspek bukti fisik.

Empati

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara empati di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Dan masing-masing Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam segi empati, dengan Hotel Sutanraja mendapatkan rata-rata penilaian 3,67 dan Hotel Novotel Manado 3,87 namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Novotel Manado dilihat dari segi empati lebih baik dari Hotel Sutanraja. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Akbar dan Azis (2019) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan pada aspek empati antara E-Payment Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung.

Keandalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara keandalan di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Kualitas pelayanan baik di Hotel Sutanraja maupun Hotel Novotel Manado terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang sudah diberikan perusahaan untuk dijalankan, salah satunya yaitu keramahan karyawannya. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Hikmah (2018) yang berjudul: analisis komparatif kualitas pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Medan, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Bank Syariah lebih baik daripada Bank Konvensional pada dimensi keandalan.

Daya Tanggap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara daya tanggap di Hotel Sutanraja rata-rata penilaian 3,80 dan Hotel Novotel Manado 4,01 namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Novotel Manado dilihat dari segi daya tanggap lebih baik dari Hotel Sutanraja. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Warbung, Moniharapon dan Soegoto (2019) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang ada di Excelso Mantos dan Starbucks Mantos Manado pada aspek daya tanggap.

Jaminan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara jaminan di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari segi jaminan yang diberikan oleh Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang baik dari responden terhadap kondisi dari indikator jaminan. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Hikmah (2018) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan dari aspek jaminan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Batam.

PENUTUP**Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat perbedaan antara Bukti Fisik di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado.
2. Terdapat perbedaan antara Empati di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado.
3. Terdapat perbedaan antara Keandalan di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado.
4. Terdapat perbedaan antara Daya Tanggap di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado.
5. Terdapat perbedaan antara Jaminan di Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado.

Saran

Saran dalam penelitian ini adalah

1. Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan agar pengunjung merasa nyaman dan terus melakukan pembelian, baik dari segi bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengunjung, Hotel Sutanraja dan Hotel Novotel Manado perlu memperhatikan indikator empati antara lain; karyawan memiliki kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pengunjung dan karyawan secara memberikan informasi terkait harga/adanya penurunan harga.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. (2013). *Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Akbar, M. A., & Aziz, E. (2019). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan E-Payment Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung. *Jurnal e-Proceeding of Management*, Vol. VIII, No. 6. <http://repository.telkomuniversity.ac.id>. Diakses Tanggal 14 Februari 2020.
- Collier, L. (2016). *Manajemen Kualitas Terpadu*. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hikmah. (2018). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Batam. *Jurnal AKRAB JUARA*, Vol. 3, No.13, 29–39. <http://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/83>. Diakses Tanggal 13 Februari 2020.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: UNDIP.
- Gosal, G. A., Tumbel, A., & Wenas, R. (2019). Analisis Perbandingan Keputusan Pembelian Produk Coca-Cola dan Pepsi Cola: Study Pada Mahasiswa FEB Unsrat. *Jurnal EMBA*, Vol. 7, No. 1, 191-200. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/22346/22029>. Diakses Tanggal 08 Juni 2022.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kussoy, Y. H., Lumanaw, B., & Raintung, M. C. (2021). Analisis Perbandingan Strategi Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Kartu Telkomsel dan Tri Di Kecamatan Motoling Timur. *Jurnal EMBA*, Vol. 9, No. 1, 851-858. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/32594/30815>. Diakses Tanggal 08 Juni 2022.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Massa, L. E., Tumbel, A. L., & Jorie, R. J. (2022). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Minimarket Indomaret dan Alfamart Di Wilayah Maumbi Minahasa Utara. *Jurnal EMBA*, Vol. 10, No. 1, 49-58. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/37532/34540>. Diakses Tanggal 08 Juni 2022.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Aswajawa Pressindo.
- Sangadji, E. M., & Sopiah (2013). *Pemasaran Dasar*. Edisi Enam Belas. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Warbung, F., Moniharapon, S., & Soegoto. A, S. (2019). Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Excelso Mantos dan Starbucks Mantos Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 7, No. 4, 5889 – 5897. <http://www.ejournal.unsrat.ac.id>. Diakses Tanggal 14 Februari 2020.

