

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Hotel Ollino Garden

Hotel Ollino Garden adalah hotel dengan 4 (empat) lantai berarsitektur semi klasik romawi modern. Dirancang dan diciptakan untuk memenuhi kebutuhan tamu dengan konsep kenyamanan dan ketenangan secara alami. Hotel Ollino Garden berlokasi sangat strategis di jantung kota Malang, tidak jauh dari pusat perbelanjaan, instansi pemerintahan, terminal, stasiun kereta api ataupun pusat kegiatan bisnis lainnya. Sehingga sangat menunjang segala kegiatan usaha para tamu hotelnya.

Hotel Ollino Garden saat ini memiliki 90 kamar dengan berbagai type dan luas yang berbeda, mulai Superior, Family Suite, Moderate, Deluxe, Suite, Romatic Room, dan President Suite. Dengan design interior minimalis modern, dilengkapi prasarana lainnya yang benar-benar eksklusif, dan pelayanan dari para staff hotel yang begitu professional yang diyakini akan membuat keberadaan tamu hotel saat berakomodasi lebih berkesan.

##### 2. Visi dan Misi Hotel Ollino Garden

###### a. Visi Hotel Ollino Garden Malang

Ikut berperan serta dalam pembangunan nasional khususnya dalam bidang pariwisata dan perhotelan umumnya provinsi Jawa Timur, khususnya Kota Malang.

### b. Misi Hotel Ollino Garden Malang

- Menjadikan Ollino Garden Hotel sebagai tepat akomodasi bisnis maupun kegiatan lainnya yang ditunjang dengan pedoman karyawan.
- Ikut serta berperan aktif dan berupaya dalam dunia pariwisata.

### 3. Aktifitas Pelayanan Hotel

Hotel Ollino Garden merupakan salah satu hotel di Kota Malang yang mengedepankan kualitas pelayanan yang baik, sehingga kemudahan proses yang harus dihadapi oleh para tamu juga dapat dirasakan sebagai sebuah wujud pemberian pelayanan yang prima. Hotel Ollino Garden memiliki 2 aktifitas pelayanan diantaranya:

#### a. Proses *Check-In*

Hotel Ollino Garden memiliki waktu *check-in* dengan waktu yang tidak ditentukan atau dapat dilakukan setiap waktu. Tamu yang baru saja datang akan disambut oleh *bellboy* dan kemudian diantar menuju *front office*. Setelah sampai di *front office* tamu diterima oleh *receptionist* yang akan melanjutkan ketahap selanjutnya yaitu menanyakan dan memberikan data- data untuk keperluan tamu menginap seperti jenis kamar, keadaan kamar, serta *room rate*-nya. Apabila kamar yang dikehendaki sudah siap, tamu dipersilahkan mengisi *registration card* dan *receptionist* menyiapkan kunci kamar, memanggil *bellboy*, dan menanyakan keperluan apa saja yang dibutuhkan oleh tamu.

b. Proses *Check-Out*

Lain halnya dengan proses *Check-In*, proses *Chek-out* di Hotel Ollino Garden ditentukan pada pukul 12:00 WIB. Tamu yang hendak *check-out* harus menghubungi *receptionist* terlebih dahulu atau meminta bantuan kepada *bellboy* untuk menyelesaikan urusan pembayaran, dan selanjutnya *bellboy* akan membantu membawakan barang- barang tamu menuju ke *lobby*.

Dari beberapa uraian tersebut, juga dapat diselipkan sebuah proses lagi yaitu proses *reservation* yang dapat dilakukan melalui telepon, *fax*, surat maupun telegram.

#### 4. Produk Hotel Ollino Garden

a. Produk Utama

Hotel Ollino Garden merupakan sebuah perusahaan jasa perhotelan, oleh karena itu produk utamanya adalah jasa penyewaan kamar dengan fasilitas- fasilitas yang telah disediakan. Jumlah kamar yang ada di Hotel Ollino Garden berjumlah 90 kamar yang diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Room Type dan Fasilitas Hotel Ollino Garden**

<b>Room Type</b>	<b>Fasilitas</b>	<b>Jumlah</b>
<i>Superior</i>	1. AC 2. TV 21” flatscreen, saluran nasional dan internasional. 3. Available Twin Sharing & Double Bed 4. Bathroom with Hot & Cold Water & Standing Shower.	49

	5. Room Amenities 6. Mineral Water	
<i>Moderate</i>	1. AC 2. TV 21” flatscreen, saluran nasional dan internasional. 3. Available Twin Sharing & Double Bed 4. Bathroom with Hot & Cold Water & Standing Shower. 5. Room Amenities 6. Mineral Water	23
<i>Deluxe</i>	1. AC 2. TV 29” flatscreen, saluran nasional dan internasional. 3. Available Twin Sharing & Double Bed 4. Bathroom with Hot & Cold Water & Bathub 5. Minibar 6. Water Juge Electric 7. Room Amenities 8. Mineral Water	12
<i>Suite</i>	1. AC 2. TV 29” flatscreen, saluran nasional dan internasional. 3. Available Twin Sharing & Double Bed 4. Bathroom with Hot & Cold Water & Bathub 5. Ruang Tamu 6. Minibar 7. Water Juge Electric 8. Room Amenities 9. Mineral Water	2
<i>Romantic</i>	1. AC 2. TV 29” flatscreen, saluran nasional dan internasional. 3. King Size Bed 4. Bathroom with Hot & Cold Water & Bathub (Dinding Kaca) 5. Ruang Tamu 6. Minibar 7. Water Juge Electric	1

	8. Room Amenities 9. Mineral Water	
<i>Superior Family</i>	1. AC 2. TV 29" flatscreen, saluran nasional dan internasional. 3. King Size Bed 4. Bathroom with Hot & Cold Water & Bathub (Dinding Kaca) 5. Ruang Tamu 6. Minibar 7. Water Juge Electric 8. Room Amenities 9. Mineral Water	2
<i>President Suite</i>	1. AC 2. TV 29" flatscreen, saluran nasional dan internasional. 3. King Size Bed 4. Bathroom with Hot & Cold Water & Bathub (Dinding Kaca) 5. Ruang Tamu 6. Tempat Rias 7. Minibar 8. Water Juge Electric 9. Room Amenities Mineral Water	1
Jumlah		90

Sumber: [www.ollinogardenhotel.com](http://www.ollinogardenhotel.com)

b. Produk Tambahan atau Produk Penunjang

Hotel Ollino Garden memiliki beberapa fasilitas lain sebagai produk tambahan selain produk utama. Produk tambahan tersebut diantaranya:

1. Banquet and Meeting Room yang dapat digunakan sebagai resepsi pernikahan, seminar, pameran, dan lain- lain (kapasitas: 700 orang).

2. Coffee Shop
3. Free Hot Spot Internet
4. Lobby & Lounge
5. Special Offer (terdapat berbagai menu yang ditawarkan)
6. Ball Room dengan kapasitas 1000 orang yang dilengkapi dengan LCD, Laptop, Screen, Whiteboard, Boardmarker, Standing Mic, Soundsystem, Flipchart, Memo Pad, Pencil/ Pen, dan Full AC. Ball Room ini dilengkapi dengan interior ruangan Romawi Classic.
7. Art Gallery
8. Laundry
9. Restaurant
10. Area Parkir yang luas/ Vallet
11. Drugstore
12. Musholla

## 5. Struktur Organisasi Hotel Ollino Garden

### a. Organisasi dan Personalia

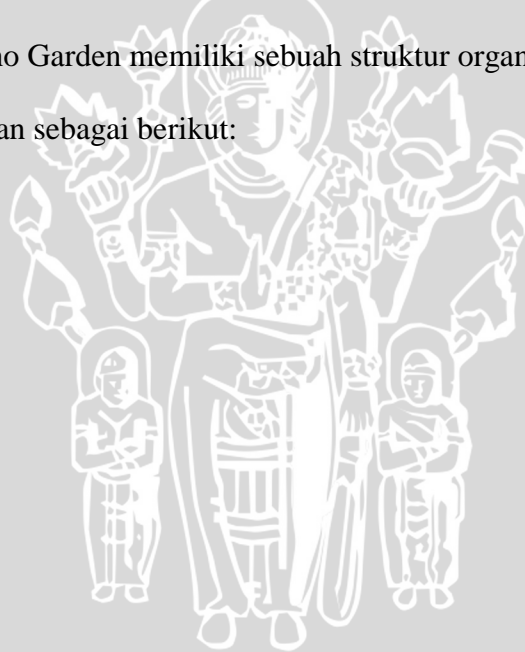
Hotel Ollino Garden memiliki kurang lebih 60 karyawan. Dalam setiap aktifitasnya, Hotel Ollino Garden menetapkan jam kerja karyawan berdasarkan pada jenis pekerjaannya. Jam kerja yang ditetapkan terbagi menjadi 2 macam diantaranya:

- Jam kerja *back office* dibagi menjadi dua kelompok yaitu:

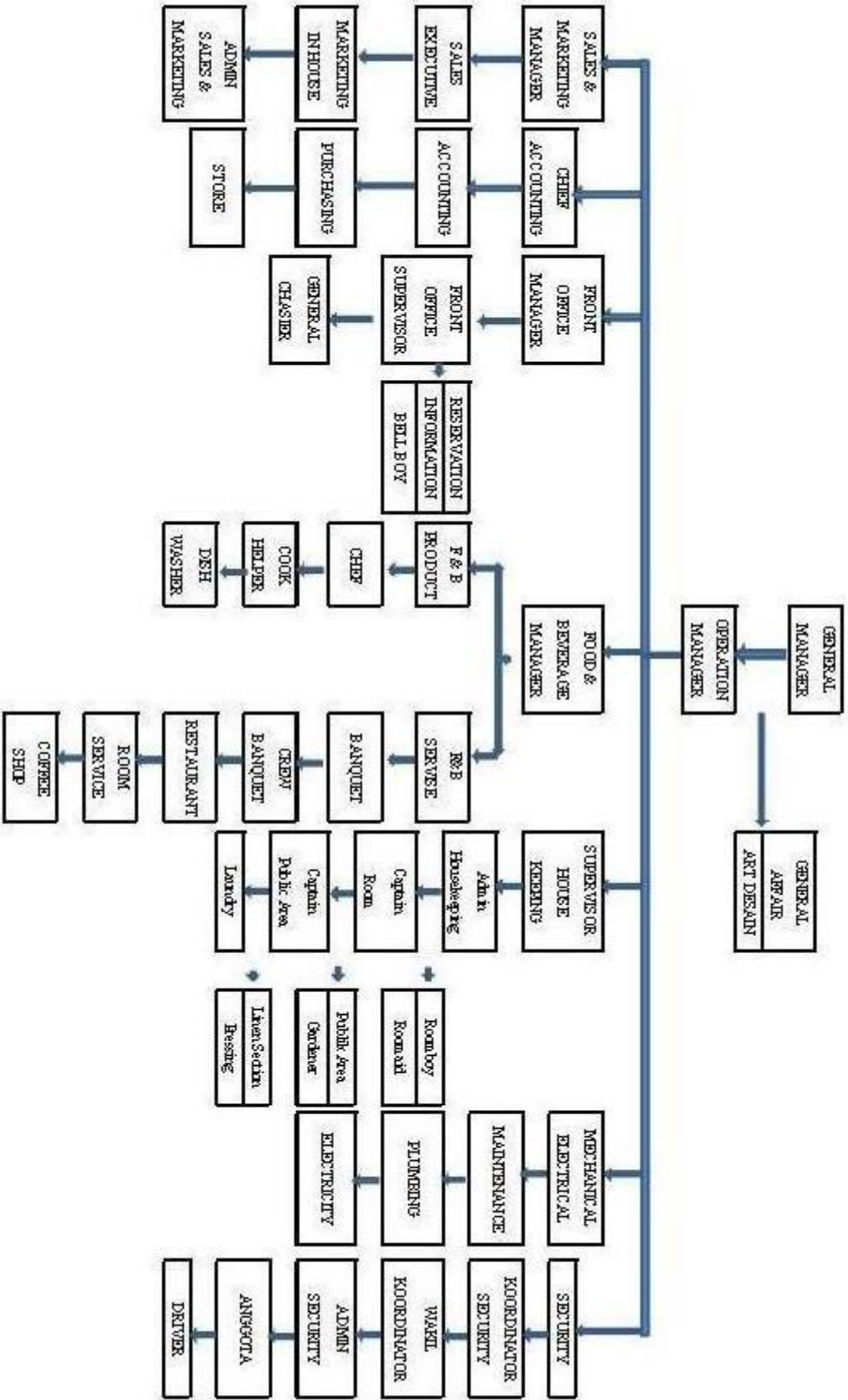
- Shift I : 07.00 – 15.00 WIB
- Shift II : 08.00 – 16.00 WIB
- Jam kerja karyawan dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:
  - Shift I : 07.00 – 16.00 WIB
  - Shift II : 13.00 – 22.00 WIB
  - Shift III : 22.00 – 07.00 WIB

**b. Gambar Struktur Organisasi Hotel Ollino Garden**

Sebagai perusahaan yang memiliki kompleksitas yang tinggi, Hotel Ollino Garden memiliki sebuah struktur organisasi yang dapat digambarkan sebagai berikut:



STRUKTUR ORGANISASI PENGELOMPOKAN HOTEL OLLINO GARDEN





## c. Job Description

**Tabel 4.2**  
**Job Description**

No.	Posisi	Tugas Pokok
1.	<i>Steward</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas harian dalam hal pengadaan, pemeliharaan dan kebersihan peralatan yang digunakan di dapur restoran dan banquet.</li> <li>• Bertanggung jawab atas pemakaian bahan-bahan “cleaning supplies”</li> <li>• Melaksanakan tugas kebersihan atau sanitasi di area dapur dari area stewarding</li> </ul>
2.	<i>Cook Helper</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan perintah atasan untuk mengambil dan mendistribusikan bahan makanan dari gudang ke seksi yang memerlukan</li> <li>• Menghadiri briefing yang diberikan oleh atasan setiap hari</li> <li>• Membantu menangani pengolahan makanan di bawah bimbingan cook</li> <li>• Melaksanakan pembersihan area kerja</li> </ul>
3.	<i>Supervisor Front Office</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab atas pengawasan operasi dan administrasi di Front Office Department</li> </ul>
4.	<i>Asst. Supervisor Front Office</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab akan keseluruhan operasional di Front Office dan mengawasi pelaksanaan tugas di Front Office sesuai dengan kebijaksanaan dan prosedur</li> <li>• Membantu Front Office Supervisor di dalam melaksanakan tugas sehari-hari sebagai Supervisor apabila Spv Front Office tidak ada di tempat.</li> </ul>
5.	<i>Spv. Engineering</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawasan dan pengaturan langsung Engineering Departement</li> <li>• Membantu manajemen dalam pencapaian target</li> <li>• Membuat/ menjaga biaya perbaikan dan perawatan serta membuat breakdown maintenance dan energi sesuai dengan target</li> <li>• Mengadakan pengecekan ulang terhadap barang-barang yang akan dipakai untuk keperluan hotel terutama yang dipergunakan oleh engineering dan estimate pekerjaan kalau akan dikerjakan oleh pihak luar</li> <li>• Dll</li> </ul>
6.	<i>Personalia/ General</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab atas perencanaan, pengawasan, dan berperan serta dalam masalah ketenagakerjaan,</li> </ul>

	<b>Affair</b>	<p>pengawasan, dan berperan serta dalam masalah ketenagakerjaan, administrasi yang berhubungan dengan personalia seperti gaji, penerimaan karyawan, program pelatihan, serta bertanggung jawab dalam perlengkapan dan pelaksanaan peraturan-peraturan perusahaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pengarahan, program pelatihan, dan mengevaluasi para karyawan.</li> <li>• Meningkatkan dan melaksanakan system-system serta prosedur-prosedur untuk merekrut karyawan.</li> <li>• Dll</li> </ul>
7.	<b>Account Receivable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab atas kelancaran penagihan atau pengutipan piutang perusahaan atas account receivable dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh General Manager maupun Accounting atau Supervisor Front Office yang layak dan berhubungan dengan kedinasan.</li> </ul>
8.	<b>Accounting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab untuk mengendalikan kegiatan operational karyawan (Membayar semua rekening, mengirim laporan, menerima pembayaran, menghitung informasi daftar gaji dan menulis daftar gaji, mengakumulasi data operasi (pendapatan dan biaya) dan mengumpulkan laporan pendapatan bulanan, mengamankan uang perusahaan)</li> <li>• Melakukan proses pencatatan, penyusunan laporan keuangan dan pengendalian atau pengawasan seluruh laporan keuangan</li> <li>• Menyusun anggaran perusahaan dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh General Manager</li> </ul>
9.	<b>Reception</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani tamu secara ramah tamah, efisien dan professional serta selalu meningkatkan dan mempertahankan standart pelayanan dan keramah-tamahan dari waktu ke waktu</li> </ul>
10.	<b>Bell Boy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para tamu pada waktu check in dan check out serta tugas lainnya atas permintaan manajemen</li> </ul>
11.	<b>Front Office Cashier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggungjawab atas tugas mencatat dan memproses serta posting atas transaksi setiap tamu melalui guest bill ke dalam cash register di FOC baik itu coffee shop, laundry dan miscellaneous charge serta pembayarannya, dll.</li> <li>• Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Supervisor Front Office maupun Accounting yang layak dan berhubungan dengan kedinasan.</li> </ul>

12.	<b>Reservation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan penerimaan pemesanan kamar sesuai dengan keinginan tamu demi mendukung penjualan kamar sebanyak-banyaknya.</li> </ul>
13.	<b>General Cashier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab atas penerimaan uang tunai maupun cek serta deposito ke bank atau owning company berikut pencatatannya dan pembayaran tunai dari house bank, membayar kembali (Reimbursement) pembayaran tunai yang telah dilakukan, serta melaksanakan tugas-tugas lain-lain yang diberikan oleh Accounting dan General Manager.</li> </ul>
14.	<b>Asst.Sales &amp; Marketing Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan occupancy tamu</li> </ul>
15.	<b>Sales Excecutive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan sales call, telemarketing dan tugas administrasi</li> <li>• Membantu operation Hotel khususnya Marketing dan Front Office</li> </ul>
16.	<b>Sales Representatif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan teknik pemasaran baik sales call maupun direct mailing, tele marketing</li> <li>• Melaksanakan penyebarluasan berita tentang hotel kepada umum</li> <li>• Memelihara komunikasi yang baik terhadap tamu intern maupun ekstern.</li> </ul>
17.	<b>Night Auditor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab atas tugas mencatat, memproses, serta mengirim setiap transaksi tamu melalui guest bill yang menyangkut room dan correction ke dalam cash register di</li> <li>• Meneliti kembali proses pengiriman yang dilakukan oleh FOC dan menutup mesin cash register FOC dan membuat trial balance</li> <li>• Mereset (Balancing Zero) atas cuma transaksi</li> <li>• Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh FOC Supervisor dan Accounting dan berhubungan dengan kedinasan.</li> </ul>
18.	<b>Accounting Dept</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab atas kelancaran operasional di Purchasing section yang menyangkut kegiatan pengadaan barang – barang keperluan operasional yaitu makanan, minuman, persediaan dan barang – barang keperluan hotel lainnya</li> <li>• Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh General Manager</li> </ul>
19.	<b>Store keeper</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab atas penyimpanan, keselamatan dan pengeluaran barang-barang persediaan maupun peralatan</li> </ul>

		operasi yang disimpan di General Store dan melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Accounting dan Office Manager
20.	<b>Duty Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengatasi atau menyelesaikan keluhan tamu yang timbul selama tugasnya dan mencatat di dalam log book sebagai informasi pada management, termasuk saran-saran atau kesan yang diterima dari tamu.</li> <li>• Melaporkan secara langsung atau lisan kepada GM apabila menyangkut hal-hal yang penting</li> </ul>
21.	<b>Asst. Spv. Engineering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengawasan dan pengaturan langsung Engineering Departement</li> <li>• Membantu manajemen dalam pencapaian target</li> <li>• Membuat/ menjaga biaya perbaikan dan perawatan serta membuat breakdown maintenance dan energi sesuai dengan target</li> <li>• Dll</li> </ul>
22.	<b>Chef de Cuisine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk : Menjaga mutu makanan (tekstur, rasa, aroma, gizi, dan penampilan) secara berkesinambungan</li> <li>• Peralatan : Seluruh peralatan yang berada di dapur dan yang menjadi tanggung jawabnya</li> <li>• Operasional : Kelancaran, keamanan, dan ketertiban operasional serta administrasi di dapur</li> <li>• Keuangan : Menekan biaya agar selalu berada dalam tingkat prosentase yang rendah</li> </ul>
23.	<b>Cook Helper</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan perintah atasan untuk mengambil dan mendistribusikan bahan makanan dari gudang ke seksi yang memerlukan</li> <li>• Menghadiri briefing yang diberikan oleh atasan setiap hari</li> <li>• Membantu menangani pengolahan makanan di bawah bimbingan cook</li> <li>• Melaksanakan pembersihan area kerja</li> </ul>
24.	<b>Koordinator Security</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab dalam merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan bekerja sama/partisipasi dalam seluruh kegiatan Personalia Department yang berhubungan dengan keamanan seluruh peralatan perusahaan para karyawan dan para tamu.</li> <li>• Menjamin keamanan dan keselamatan serta melaksanakan peraturan keamanan.</li> <li>• Melaksanakan dan mengatur seluruh kegiatan/aktifitas di security section termasuk para petugas keamanan, menjaga keselamatan dan keamanan manajemen, serta melaksanakan peraturan keamanan perusahaan.</li> </ul>

25.	<b>Administrasi Security</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menangani semua administrasi di lingkup Security</li> <li>• Menjaga kebersihan dan kerapian ruangan di Security</li> </ul>
26.	<b>Waiter/s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menangani persiapan “Misi en Place” (Glassware, chinaware, silverware; Linen (serbet, taplak meja))</li> <li>• Persiapan sarapan pagi</li> <li>• Persiapan diri</li> <li>• Stand by pada tamu</li> <li>• Menata meja untuk berikutnya (breakfast, lunch, dinner atau event lainnya)</li> </ul>
27.	<b>Asst. Supervisor Housekeeping</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu seluruh pelaksanaan operasional Housekeeping</li> <li>• Melaksanakan administrasi Housekeeping Department</li> </ul>
28.	<b>Supervisor Housekeeping</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan kebijakan manajemen</li> <li>• Melaksanakan operasi di bagian Housekeeping yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang nyaman bagi tamu</li> <li>• Menciptakan suasana tinggal yang nyaman, bersih, sehat, menyenangkan dan aman</li> <li>• Menjaga kelestarian dan keindahan taman di area hotel</li> <li>• Menjaga seluruh investasi yang berada di bawah pengawasan Housekeeping Department</li> </ul>
29.	<b>Administrasi Housekeeping</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menangani semua administrasi di Hosekeeping Department</li> <li>• Menjaga kebersihan dan kerapian ruangan di Housekeeping Departement</li> </ul>
30.	<b>Floor Captain</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar-kamar, corridor, station / linen room yang tidak semestinya</li> </ul>
31.	<b>Laundry</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengawasi dan mengkoordinir operasional laundry Department.</li> <li>• Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kelengkapan equipment chemical, guest supply laundry.</li> <li>• Membuat jadwal kerja bawahannya.</li> <li>• Mengatur dan mengawasi penggunaan peralatan dan material laundry.</li> <li>• Membuat laporan guest laundry, dll.</li> </ul>
32.	<b>Public Area</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebersihan, kerapian, keindahan semua public area hotel, termasuk taman-taman, dll</li> </ul>
33.	<b>Roomboy/Roomaid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan operasi di bagian Housekeeping yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang nyaman bagi tamu</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menciptakan suasana tinggal yang nyaman, bersih, sehat, menyenangkan dan aman</li> <li>• Menjaga kelestarian dan keindahan taman di area hotel</li> <li>• Menjaga seluruh investasi yang berada di bawah pengawasan Housekeeping Department</li> </ul>
34.	<b>Valet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengambil pakaian tamu ke kamar-kamar dengan baik.</li> <li>• Menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja.</li> <li>• Menghitung jumlah cucian tamu dari tiap-tiap kamar berdasarkan daftar cucian sebelum meninggalkan kamar.</li> </ul>
35.	<b>Washer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung jawab atas hasil pencucian dan keadaan mesin serta material.</li> <li>• Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian lingkungan laundry section.</li> <li>• Mencuci semua fasilitas hotel, misalnya : linen, handuk, seragam karyawan, dan pakaian tamu.</li> </ul>

Sumber: Data Sekunder HRD Hotel Ollino Garden (2013)

## B. Gambaran Umum Responden

### 1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Gambaran distribusi responden berdasarkan usia responden di Hotel Ollino Garden Malang dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
23 - 27 tahun	6	5,9 %
28 - 32 tahun	24	23,8 %
33 - 37 tahun	24	23,8 %
38 – 42 tahun	19	18,8 %
43 – 47 tahun	16	15,8 %
48 – 52 tahun	9	8,9 %
53 – 57 tahun	3	3 %
Jumlah	101	100%

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berusia 23 - 27 tahun sebanyak 6 orang responden atau sebesar 5,9 %, usia 28 - 32 tahun sebanyak 24 responden atau sebesar 23,8 %, usia 33 – 37 tahun sebanyak 24 responden atau sebesar 23,8 %, usia 38 – 42 tahun sebanyak 19 responden atau sebanyak 18,8 %, usia 43 – 47 tahun sebanyak 16 responden atau sebanyak 15,8 %, usia 48 – 52 tahun sebanyak 9 responden atau sebanyak 8,9 %, dan usia 53 – 57 tahun sebanyak 3 responden atau sebesar 3%.

## 2. Distribusi Responden Berdasarkan Asal Responden

Gambaran distribusi responden berdasarkan asal responden di Hotel Ollino Garden Malang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Asal Responden**

Asal Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Malang	15	14,9 %
Luar Malang	86	85,1 %
Jumlah	101	100 %

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berasal dari kota Malang sebanyak 15 orang responden atau sebesar 14,9 % dan yang berasal dari luar kota Malang sebanyak 85 responden atau sebesar 85,1 %.

### 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran distribusi responden berdasarkan asal responden di Hotel Ollino Garden Malang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pria	56	55,4 %
Wanita	45	44,6 %
Jumlah	101	100 %

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden pria sebanyak 56 responden atau sebesar 55,4%, dan responden wanita sebanyak 45 responden atau sebesar 44,6 %.

### 4. Distribusi Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung

Gambaran distribusi responden berdasarkan asal responden di Hotel Ollino Garden dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung**

Intensitas Berkunjung	Jumlah (orang)	Presentase (%)
2 kali	72	71,2 %
3 kali	17	16,8 %
4 kali	10	10 %
5 kali	2	2 %
Jumlah	101	100%



Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berkunjung sebanyak 2 kali sebesar 72 orang atau sebesar 71,2 %, responden yang berkunjung sebanyak 3 kali sebanyak 17 orang atau sebesar 16,8 %, responden yang berkunjung sebanyak 4 kali sebesar 10 orang atau sebesar 10 %, dan responden yang berkunjung sebanyak 5 kali sebesar 2 orang atau sebesar 2 %.

### C. Distribusi Variabel Penelitian

#### 1. Variabel Reliabilitas (X1)

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Reliabilitas (X1)**

No.	Keterangan	Frekuensi (orang)	Persentase
X1.1	Para pegawai Hotel Ollino Garden menghargai privasi tamu.		
	1. Sangat Setuju	40	39,6 %
	2. Setuju	48	47,5 %
	3. Netral	4	4 %
	4. Tidak Setuju	6	5,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	3	3 %
	Jumlah	101	100 %
X1.2	Para pegawai memiliki keandalan dalam keakuratan penanganan administrasi		
	1. Sangat Setuju	16	15,8 %
	2. Setuju	65	64,4 %
	3. Netral	8	7,9 %
	4. Tidak Setuju	11	10,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	1	1 %
	Jumlah	101	100 %
X1.3	Para pegawai memiliki ketepatan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan		

	1. Sangat Setuju	25	24,8 %
	2. Setuju	59	58,4 %
	3. Netral	8	7,9 %
	4. Tidak Setuju	9	8,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	0	-
	Jumlah	101	100 %
X1.4	Hotel Ollino Garden terletak pada Posisi yang Strategis		
	1. Sangat Setuju	25	24,8 %
	2. Setuju	47	46,5 %
	3. Netral	12	11,9 %
	4. Tidak Setuju	15	14,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	2	2 %
	Jumlah	101	100 %
X1.5	Hotel Ollino Garden memiliki kesesuaian mutu dengan yang dijanjikan		
	1. Sangat Setuju	31	30,7 %
	2. Setuju	50	49,5 %
	3. Netral	7	6,9 %
	4. Tidak Setuju	10	9,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	3	3 %
	Jumlah	101	100 %
X1.6	Hotel Ollino Garden memiliki kesesuaian pelayanan dengan promosi yang dijanjikan		
	1. Sangat Setuju	23	22,8 %
	2. Setuju	60	59,4 %
	3. Netral	7	6,9 %
	4. Tidak Setuju	11	10,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	0	-
	Jumlah	101	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2013.

Pertanyaan para pegawai Hotel Ollino Garden menghargai privasi tamu, responden yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 40 orang (39,6 %) dan responden yang menjawab setuju sebanyak 48 orang (47,5 %).

Sedangkan responden yang menjawab netral sebanyak 4 orang (4 %), responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang (5,9 %), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3 %). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa para pegawai Hotel Ollino Garden menghargai privasi tamu.

Pada pertanyaan para pegawai memiliki keandalan dalam keakuratan dalam penanganan administrasi, untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang (15,8 %), responden yang menjawab setuju sebanyak 65 orang (64,4 %), dan responden yang menjawab netral sebanyak 8 orang (7,9 %). Sedangkan responden yang menjawab dengan jawaban tidak setuju sebanyak 11 orang (10,9 %) dan yang menjawab dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1 %). Hal ini membuktikan bahwa mayoritas responden setuju bahwa para pegawai memiliki keandalan dalam keakuratan dalam penanganan administrasi.

Pertanyaan para pegawai memiliki ketepatan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang (24,8 %) dan yang menjawab setuju sebanyak 59 orang (58,4 %). Sedangkan untuk responden yang menjawab dengan jawaban netral sebanyak 8 orang (7,9 %), untuk jawaban tidak setuju sebanyak 9 orang (8,9 %), dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (0 %). Sehingga dapat dibuktikan bahwa para responden setuju dengan pernyataan yang disebutkan peneliti mengenai para pegawai yang memiliki ketepatan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Pada pertanyaan yang menyebutkan bahwa Hotel Ollino Garden terletak pada posisi yang strategis, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang (24,8 %), responden dengan jawaban setuju sebanyak 47 orang (46,5 %), dan responden yang memilih jawaban netral sebanyak 12 orang (11,9 %). Selain itu, terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 15 orang (14,9 %) dan responden dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2 %). Hal ini membuktikan bahwa, mayoritas responden setuju bahwa Hotel Ollino Garden terletak pada posisi yang strategis.

Untuk pertanyaan Hotel Ollino Garden memiliki kesesuaian mutu dengan yang dijanjikan, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 31 orang (30,7 %), dan responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 50 orang (49,5 %). Sedangkan responden dengan jawaban netral sebanyak 7 orang (6,9 %), responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 10 orang (9,9 %), dan responden dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3 %). Sehingga dapat disimpulkan bahwa melalui penghitungan ini dapat dibuktikan bahwa mayoritas responden setuju apabila Hotel Ollino Garden memiliki kesesuaian mutu dengan yang dijanjikan.

Pada pertanyaan Hotel Ollino Garden memiliki kesesuaian pelayanan dengan promosi yang dijanjikan, untuk responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 23 orang (22,8 %), responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 60 orang (59,4 %), dan responden yang memberikan jawaban netral sebanyak 7 orang (6,9 %). Sedangkan responden yang

memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 11 Orang (10,9 %) dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tida setuju (0 %). Hal ini membuktikan bahwa mayoritas responden setuju bahwa Hotel Ollino Garden memiliki kesesuaian pelayanan dengan promosi yang dijanjikan.

## 2. Variabel Responsif (X2)

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Responsif (X2)**

No.	Keterangan	Frekuensi (orang)	Persentase
X2.1	Para pegawai Ollino Garden memiliki kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.		
	1. Sangat Setuju	31	30,7 %
	2. Setuju	58	57,4 %
	3. Netral	2	2 %
	4. Tidak Setuju	9	8,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	1	1 %
	Jumlah	101	100 %
X2.2	Para pegawai Ollino Garden memiliki kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.		
	1. Sangat Setuju	29	28,7 %
	2. Setuju	57	56,4 %
	3. Netral	5	5 %
	4. Tidak Setuju	9	8,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	1	1 %
	Jumlah	101	100 %
X2.3	Para pegawai Ollino Garden memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.		
	1. Sangat Setuju	26	25,7 %
	2. Setuju	52	51,5 %

3. Netral	9	8,9 %
4. Tidak Setuju	12	11,9 %
5. Sangat Tidak Setuju	2	2 %
Jumlah	101	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2013.

Pada pertanyaan pertama yaitu para pegawai Ollino Garden memiliki kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju (30,7 %), responden dengan jawaban setuju sebanyak 58 orang (57,4 %), dan responden dengan jawaban netral sebanyak 2 orang (2 %). Sedangkan responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 9 orang (8,9 %) dan responden dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1 %). Dengan ini dapat dibuktikan bahwa mayoritas responden setuju bahwa para pegawai Ollino Garden memiliki kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Untuk pertanyaan kedua mengenai para pegawai Ollino Garden memiliki kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, jumlah responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 29 orang (28,7 %), dan responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 57 orang (56,4%). Sedangkan, responden yang memberikan jawaban netral sebanyak 5 orang (5 %), responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 9 orang (8,9 %), dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1 %). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa para pegawai Ollino Garden memiliki kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Dan pada pertanyaan ketiga, para pegawai Ollino Garden memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, untuk responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 26 orang (25,7 %), responden dengan jawaban setuju sebanyak 52 orang (51,5 %), dan responden dengan jawaban netral sebanyak 9 orang (8,9 %). Sedangkan responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 12 orang (11,9 %) dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%). Hal ini dapat membuktikan bahwa mayoritas responden setuju bahwa para pegawai Ollino Garden memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

### 3. Variabel Kepastian (X3)

**Tabel 4.9**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kepastian/ Jaminan (X3)**

No.	Keterangan	Frekuensi (orang)	Persentase
X3.1	Hotel Ollino Garden memiliki jaminan kenyamanan yang dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan.		
	1. Sangat Setuju	25	24,8 %
	2. Setuju	62	61,4 %
	3. Netral	11	10,9 %
	4. Tidak Setuju	1	1 %
	5. Sangat Tidak Setuju	2	2 %
	Jumlah	101	100 %
X3.2	Hotel Ollino Garden memiliki jaminan kesesuaian pelayanan yang dapat dipercaya.		
	1. Sangat Setuju	18	17,8 %
	2. Setuju	64	63,4 %
	3. Netral	14	13,9 %
	4. Tidak Setuju	4	4 %

	5. Sangat Tidak Setuju	1	1 %
	Jumlah	101	100 %
X3.3	Hotel Ollino Garden memiliki jaminan ketenangan yang dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan.		
	1. Sangat Setuju	22	21,8 %
	2. Setuju	58	57,4 %
	3. Netral	15	14,9 %
	4. Tidak Setuju	6	5,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	0	-
	Jumlah	101	100 %
X3.4	Hotel Ollino Garden memiliki jaminan keamanan yang dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan.		
	1. Sangat Setuju	26	25,7 %
	2. Setuju	49	48,5 %
	3. Netral	16	15,8 %
	4. Tidak Setuju	9	8,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	1	1 %
	Jumlah	101	100 %
X3.5	Para pegawai Hotel Ollino Garden memiliki etika yang dapat dipercayadalam pemberian pelayanan.		
	1. Sangat Setuju	23	22,8 %
	2. Setuju	63	62,4 %
	3. Netral	9	8,9 %
	4. Tidak Setuju	6	5,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	0	-
	Jumlah	101	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2013.

Pada pertanyaan Hotel Ollino Garden memiliki jaminan kenyamanan yang dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan, untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang (24,8 %), responden yang menjawab setuju sebanyak 62 orang (61,4 %), dan responden yang menjawab



netral sebanyak 11 orang (10,9 %). Sedangkan responden yang menjawab dengan jawaban tidak setuju sebanyak 1 orang (1 %) dan yang menjawab dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2 %). Hal ini membuktikan bahwa mayoritas responden setuju bahwa Hotel Ollino Garden memiliki jaminan kenyamanan yang dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan.

Pertanyaan Hotel Ollino Garden memiliki jaminan kesesuaian pelayanan yang dapat dipercaya, untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang (17,8 %) dan yang menjawab setuju sebanyak 64 orang (63,4 %). Sedangkan untuk responden yang menjawab dengan jawaban netral sebanyak 14 orang (13,9 %), untuk jawaban tidak setuju sebanyak 4 orang (4 %), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1 %). Sehingga dapat dibuktikan bahwa para responden setuju dengan pernyataan yang disebutkan peneliti mengenai Hotel Ollino Garden yang memiliki jaminan kesesuaian pelayanan yang dapat dipercaya.

Pada pertanyaan yang menyebutkan bahwa Hotel Ollino Garden memiliki jaminan ketenangan yang dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (21,8 %), responden dengan jawaban setuju sebanyak 58 orang (57,4 %), dan responden yang memilih jawaban netral sebanyak 15 orang (14,9 %). Selain itu, terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 6 orang (5,9 %) dan tidak ada responden dengan jawaban sangat tidak setuju (0 %). Hal ini membuktikan bahwa, mayoritas responden setuju bahwa

Hotel Ollino Garden memiliki jaminan ketenangan yang dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan.

Untuk pertanyaan Hotel Ollino Garden memiliki jaminan keamanan yang dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 26 orang (25,7 %), dan responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 49 orang (48,5 %). Sedangkan responden dengan jawaban netral sebanyak 16 orang (15,8 %), responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 9 orang (8,9 %), dan responden dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1 %). Sehingga dapat disimpulkan bahwa melalui penghitungan ini dapat dibuktikan bahwa Hotel Ollino Garden memiliki jaminan keamanan yang dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan.

Pada pertanyaan para pegawai Hotel Ollino Garden memiliki etika yang dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan, untuk responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 23 orang (22,8 %), responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 63 orang (62,4 %), dan responden yang memberikan jawaban netral sebanyak 9 orang (8,9 %). Sedangkan responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 6 Orang (5,9 %) dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju (0 %). Hal ini membuktikan bahwa para pegawai Hotel Ollino Garden memiliki etika yang dapat dipercaya dalam pemberian pelayanan.

## 4. Variabel Empati (X4)

**Tabel 4.10**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X4)**

No.	Keterangan	Frekuensi (orang)	Persentase
X4.1	Para pegawai Hotel Ollino Garden mampu mengingat nama para tamu.		
	1. Sangat Setuju	26	25,7 %
	2. Setuju	59	58,4 %
	3. Netral	8	7,9 %
	4. Tidak Setuju	5	5 %
	5. Sangat Tidak Setuju	3	3 %
	Jumlah	101	100 %
X4.2	Para pegawai Hotel Ollino Garden mampu mengingat preferensi tamu.		
	1. Sangat Setuju	15	14,9 %
	2. Setuju	58	57,4 %
	3. Netral	11	10,9 %
	4. Tidak Setuju	14	13,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	3	3 %
	Jumlah	101	100 %
X4.3	Para pegawai Hotel Ollino Garden mampu mengantisipasi kebutuhan tamu.		
	1. Sangat Setuju	30	29,7 %
	2. Setuju	50	49,5 %
	3. Netral	10	9,9 %
	4. Tidak Setuju	9	8,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	2	2 %
	Jumlah	101	100 %
X4.4	Para pegawai Hotel Ollino Garden selalu bersikap ramah kepada para tamu.		
	1. Sangat Setuju	18	17,8 %

	2. Setuju	46	45,5%
	3. Netral	14	13,9 %
	4. Tidak Setuju	22	21,8 %
	5. Sangat Tidak Setuju	1	1 %
	Jumlah	101	100 %
X4.5	Para pegawai Hotel Ollino Garden bersedia mendengarkan keluhan para tamu.		
	1. Sangat Setuju	37	36,6 %
	2. Setuju	52	51,5 %
	3. Netral	6	5,9 %
	4. Tidak Setuju	4	4 %
	5. Sangat Tidak Setuju	2	2 %
	Jumlah	101	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2013.

Pada pertanyaan pertama menyebutkan bahwa para pegawai Hotel Ollino Garden mampu mengingat nama para tamu, dan jumlah responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 26 orang (25,7 %), untuk jawaban setuju sebanyak 59 orang (58,4 %), dan untuk responden dengan jawaban netral sebanyak 8 orang (7,9 %). Sedangkan responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 5 orang (5 %) dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3 %).

Pertanyaan kedua para pegawai Hotel Ollino Garden mampu mengingat preferensi tamu, sebanyak 15 responden menjawab sangat setuju (14,9 %), responden dengan jawaban setuju sebanyak 58 orang (57,4 %), dan responden dengan jawaban netral sebanyak 11 orang (10,9 %). Sedangkan responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 14 orang (13,9 %) dan responden dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3 %).

Dengan ini dapat dibuktikan bahwa mayoritas responden setuju bahwa para pegawai Hotel Ollino Garden mampu mengingat preferensi tamu.

Untuk pertanyaan selanjutnya mengenai para pegawai Hotel Ollino Garden mampu mengantisipasi kebutuhan tamu, jumlah responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 30 orang (29,7 %), dan responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 50 orang (49,5 %). Sedangkan, responden yang memberikan jawaban netral sebanyak 10 orang (9,9 %), responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 9 orang (8,9 %), dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2 %). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa para pegawai Hotel Ollino Garden mampu mengantisipasi kebutuhan tamu.

Kemudian pada pertanyaan berikutnya menyebutkan bahwa para pegawai Hotel Ollino Garden selalu bersikap ramah kepada para tamu, responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 18 orang (17,8 %), dan responden dengan jawaban setuju sebanyak 46 orang (45,5 %). Sedangkan responden dengan jawaban netral sebanyak 14 orang (13,9 %), responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 22 orang (21,8 %), dan responden dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1 %). Hal ini membuktikan bahwa mayoritas responden setuju bahwa para pegawai Hotel Ollino Garden selalu bersikap ramah kepada para tamu.

Pada pertanyaan terakhir yaitu para pegawai Hotel Ollino Garden bersedia mendengarkan keluhan para tamu, responden yang memberikan

jawaban sangat setuju sebanyak 37 orang (36,6 %), responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 52 orang (51,5 %), dan responden yang memberikan jawaban netral sebanyak 6 orang (5,9 %). Sedangkan responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 4 orang (4 %) dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2 %). Dengan ini bisa disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa para pegawai Hotel Ollino Garden bersedia mendengarkan keluhan para tamu.

#### 5. Variabel Bukti Nyata (X5)

**Tabel 4.11**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Nyata (X5)**

No.	Keterangan	Frekuensi (orang)	Persentase
X5.1	Hotel Ollino Garden mempunyai lahan parkir yang luas.		
	1. Sangat Setuju	34	33,7 %
	2. Setuju	54	53,5 %
	3. Netral	7	6,9 %
	4. Tidak Setuju	4	4 %
	5. Sangat Tidak Setuju	2	2 %
	Jumlah	101	100 %
X5.2	Hotel Ollino Garden memiliki ruangan- ruangan yang bersih.		
	1. Sangat Setuju	21	20,8 %
	2. Setuju	51	50,5 %
	3. Netral	12	11,9 %
	4. Tidak Setuju	15	14,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	2	2 %
	Jumlah	101	100 %
X5.3	Hotel Ollino Garden memiliki karyawan yang berseragam		

	rapi.		
	1. Sangat Setuju	24	23,8 %
	2. Setuju	51	50,5 %
	3. Netral	9	8,9 %
	4. Tidak Setuju	16	15,8 %
	5. Sangat Tidak Setuju	1	1 %
	Jumlah	101	100 %
X5.4	Hotel Ollino Garden memiliki dekorasi/ interior ruangan yang berkesan.		
	1. Sangat Setuju	18	17,8 %
	2. Setuju	50	49,5 %
	3. Netral	11	10,9 %
	4. Tidak Setuju	20	19,8 %
	5. Sangat Tidak Setuju	2	2 %
	Jumlah	101	100 %
X5.5	Hotel Ollino Garden memiliki fasilitas pendukung pelayanan yang baik.		
	1. Sangat Setuju	33	32,7 %
	2. Setuju	57	56,4 %
	3. Netral	2	2 %
	4. Tidak Setuju	6	5,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	3	3 %
	Jumlah	101	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2013.

Pertanyaan Hotel Ollino Garden mempunyai lahan parkir yang luas, untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang (33,7 %) dan yang menjawab setuju sebanyak 54 orang (53,5 %). Sedangkan untuk responden yang menjawab dengan jawaban netral sebanyak 7 orang (6,9 %), untuk jawaban tidak setuju sebanyak 4 orang (4 %), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2 %). Sehingga dapat dibuktikan bahwa para responden setuju dengan pernyataan yang disebutkan peneliti mengenai Hotel Ollino Garden mempunyai lahan parkir yang luas.

Pada pertanyaan yang menyebutkan bahwa Hotel Ollino Garden memiliki ruangan- ruangan yang bersih, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang (20,8 %), responden dengan jawaban setuju sebanyak 51 orang (50,5 %), dan responden yang memilih jawaban netral sebanyak 12 orang (11,9 %). Selain itu, terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 15 orang (14,9 %) dan 2 orang responden dengan jawaban sangat tidak setuju (2 %). Hal ini membuktikan bahwa, mayoritas responden setuju bahwa Hotel Ollino Garden memiliki ruangan-ruangan yang bersih.

Untuk pertanyaan selanjutnya mengenai Hotel Ollino Garden yang memiliki karyawan yang berseragam rapi, jumlah responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 24 orang (23,8 %), dan responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 51 orang (50,5 %). Sedangkan, responden yang memberikan jawaban netral sebanyak 9 orang (8,9 %), responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 16 orang (15,8 %), dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1 %). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa Hotel Ollino Garden memiliki karyawan yang berseragam rapi.

Pada pertanyaan selanjutnya menyebutkan bahwa Hotel Ollino Garden memiliki dekorasi/ interior ruangan yang berkesan, dan jumlah responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 18 orang (17,8 %), untuk jawaban setuju sebanyak 50 orang (49,5 %), dan untuk responden dengan jawaban netral sebanyak 11 orang (10,9 %). Sedangkan responden



yang memberikan jawaban setuju sebanyak 20 orang (19,8 %) dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2 %). Hal ini membuktikan bahwa mayoritas responden setuju bahwa Hotel Ollino Garden memiliki dekorasi/ interior ruangan yang berkesan.

Untuk pertanyaan Hotel Ollino Garden memiliki fasilitas pendukung pelayanan yang baik, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 33 orang (32,7 %), dan responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 57 orang (56,4 %). Sedangkan responden dengan jawaban netral sebanyak 2 orang (2 %), responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 6 orang (5,9 %), dan responden dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3 %). Sehingga dapat disimpulkan bahwa melalui penghitungan ini dapat dibuktikan bahwa Hotel Ollino Garden memiliki fasilitas pendukung pelayanan yang baik.

## 6. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

**Tabel 4.12**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

No.	Keterangan	Frekuensi (orang)	Persentase
Y1.1	Selama menikmati pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel Ollino Garden Bapak/Ibu/Saudara/Saudari telah mendapatkan apa yang menjadi harapan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari.		
	1. Sangat Setuju	38	37,6 %
	2. Setuju	43	42,6 %
	3. Netral	2	2 %

	4. Tidak Setuju	10	9,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	8	7,9 %
	Jumlah	101	100 %
Y1.2	Berdasarkan pada jawaban No.1 Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari akan merekomendasikan Hotel Ollino Garden kepada orang lain.		
	1. Sangat Setuju	31	30,7 %
	2. Setuju	44	43,6 %
	3. Netral	5	5 %
	4. Tidak Setuju	20	19,8 %
	5. Sangat Tidak Setuju	1	1 %
	Jumlah	101	100 %
Y1.3	Berdasarkan jawaban No.2 Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari berkeinginan untuk datang kembali pada suatu hari nanti.		
	1. Sangat Setuju	30	29,7 %
	2. Setuju	54	53,5 %
	3. Netral	2	2 %
	4. Tidak Setuju	7	6,9 %
	5. Sangat Tidak Setuju	8	7,9 %
	Jumlah	101	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2013.

Pada pertanyaan yang pertama peneliti mengajukan pertanyaan yaitu selama menikmati pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel Ollino Garden Bapak/Ibu/Saudara/Saudari telah mendapatkan apa yang menjadi harapan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari, dan untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang (37,6 %), responden yang menjawab setuju sebanyak 43 orang (42,6 %), dan responden yang menjawab netral sebanyak 2 orang (2 %). Sedangkan responden yang menjawab dengan jawaban tidak setuju sebanyak 10 orang (9,9 %) dan yang menjawab dengan jawaban sangat

tidak setuju sebanyak 8 orang (7,9 %). Hal ini membuktikan bahwa mayoritas responden setuju bahwa selama menikmati pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel Ollino Garden Bapak/Ibu/Saudara/Saudari telah mendapatkan apa yang menjadi harapan.

Pertanyaan selanjutnya didasarkan pada pertanyaan pertama yaitu berdasarkan pada jawaban No.1 Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari akan merekomendasikan Hotel Ollino Garden kepada orang lain, untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang (30,7 %) dan yang menjawab setuju sebanyak 44 orang (43,6 %). Sedangkan untuk responden yang menjawab dengan jawaban netral sebanyak 5 orang (5 %), untuk jawaban tidak setuju sebanyak 20 orang (19,8 %), dan 1 orang responden yang menjawab sangat tidak setuju (1 %). Sehingga dapat dibuktikan bahwa para responden setuju dengan pernyataan yang disebutkan peneliti bahwa berdasarkan pada jawaban No.1 Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari akan merekomendasikan Hotel Ollino Garden kepada orang lain.

Pertanyaan yang ketiga menyambung dari pertanyaan kedua yaitu berdasarkan jawaban No.2 Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari berkeinginan untuk datang kembali pada suatu hari nanti, untuk responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang (29,7 %), responden dengan jawaban setuju sebanyak 54 orang (53,5 %), dan responden yang memilih jawaban netral sebanyak 2 orang (2 %). Selain itu, terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 7 orang (6,9 %) dan responden dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 8 orang (7,9 %). Hal ini membuktikan

bahwa, mayoritas responden setuju bahwa berdasarkan jawaban No.2 Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari berkeinginan untuk datang kembali pada suatu hari nanti.

#### D. Analisis Data

##### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.13 dibawah ini, menunjukkan bahwa besarnya nilai konstanta yang dihasilkan adalah -11,089, koefisien regresi untuk variabel *reliability* (keandalan) sebesar 0,165, untuk variabel *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 0,256, untuk variabel *assurance* (jaminan) sebesar 0,232, untuk variabel *empathy* (empati) sebesar 0,296, dan untuk variabel *tangibles* (bukti nyata) sebesar 0,281. Hasil dari uji regresi linier berganda dapat digambarkan dalam tabel 4.13 berikut ini:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi (B)	T hitung	Beta	Sig. t
Konstanta	- 11,089	- 2,936		0,004
X <sub>1</sub>	0,165	2,147	0,190	0,034
X <sub>2</sub>	0,256	2,060	0,186	0,042
X <sub>3</sub>	0,232	2,307	0,200	0,023
X <sub>4</sub>	0,296	3,375	0,311	0,001
X <sub>5</sub>	0,281	3,442	0,300	0,001
R	= 0,551			
R Square	= 0,303			
Adjusted R Square	= 0,267			
F <sub>hitung</sub>	= 8,275			
Sig. F	= 0,000			
N	= 101			
F <sub>tabel</sub>	= 1,98			

Adapun model persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = -11,089 + 0,165X_1 + 0,256X_2 + 0,232X_3 + 0,296X_4 + 0,281X_5$$

a. Nilai  $\alpha = -11,089$

Nilai Konstanta sebesar -11,089 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5), maka Kepuasan pelanggan (Y) adalah -11,089.

b. Nilai  $b_1 = 0,165$

Koefisien regresi variabel Reliabilitas (X1) tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel Reliabilitas (X1) meningkat, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,165.

c. Nilai  $b_2 = 0,256$

Koefisien regresi variabel ketanggapan (X2) tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel ketanggapan (X2) meningkat, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,256.

d. Nilai  $b_3 = 0,232$

Koefisien regresi variabel jaminan (X3) tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel jaminan (X3) meningkat, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,232.

e. Nilai  $b_4 = 0,296$

Koefisien regresi variabel empati (X4) tersebut menunjukkan bahwa setiap empati (X4) meningkat, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,296.

f. Nilai  $b_5 = 0,281$

Koefisien regresi variabel bukti nyata (X5) tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel bukti nyata (X5) meningkat, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,281.

## 2. Pengujian Pengaruh Secara Simultan dengan Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama variabel Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5), terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai signifikan atau probabilitas variabelnya. Jika nilai signifikan (sig) kurang dari 0,05 maka secara simultan atau bersama-sama variabel Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Dengan tingkat kesalahan sebesar 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ) atau 5%, apabila hasil pengujian simultan signifikan, maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima, atau dengan ketentuan seperti berikut ini:

Jika  $F_h > F_t$  maka  $H_0$  ditolak

Jika  $F_h < F_t$  maka  $H_0$  diterima

**Tabel 4.14**  
**Uji F**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	250.268	5	50.054	8.275	.000 <sup>a</sup>
	Residual	574.603	95	6.048		
	Total	824.871	100			

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan sebagaimana terlihat pada tabel 4.14, dapat diartikan bahwa besar nilai  $F_{hitung}$  adalah 8,275, dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak, maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel yang terdiri dari Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y) dapat diterima.

Besarnya pengaruh variabel Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y) secara simultan dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,267 atau 26,7%. Hal ini berarti bahwa variabel Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y) secara simultan adalah sebesar 26,7% sedangkan sisanya sebesar 73,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 3. Pengujian Pengaruh Secara Parsial dengan Uji t

Seperti yang telah dijelaskan dalam penelitian ini mengenai hipotesis bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel dalam Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Pengujian menggunakan uji t yaitu dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Hasil dari perhitungan secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini:

**Tabel 4.15**  
**Uji t**

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Beta	t hitung	t tabel	Sig. t	Sig
Konstanta	- 11,089		- 2,936	1,660	0,004	0,05
X <sub>1</sub>	0,165	0,190	2,147	1,660	0,034	0,05
X <sub>2</sub>	0,256	0,186	2,060	1,660	0,042	0,05
X <sub>3</sub>	0,232	0,200	2,307	1,660	0,023	0,05
X <sub>4</sub>	0,296	0,311	3,375	1,660	0,001	0,05
X <sub>5</sub>	0,281	0,300	3,442	1,660	0,001	0,05

Sebagaimana yang diperlihatkan melalui tabel 4.15 tersebut perhitungan secara parsial dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Uji t terhadap variabel Reliabilitas (X1) didapatkan besarnya koefisien regresi (B) adalah 0,165 dan t hitung sebesar 2,147 dengan signifikansi t sebesar 0,034 ( $0,034 < 0,05$ ) maka secara parsial variabel Reliabilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).



- b. Uji t terhadap variabel Ketanggapan (X2) didapatkan koefisien regresi (B) adalah 0,256 dan t hitung sebesar 2,060 dengan signifikansi t sebesar 0,042 ( $0,042 < 0,05$ ) maka secara parsial variabel Ketanggapan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).
- c. Uji t terhadap variabel Jaminan (X3) didapatkan koefisien regresi (B) adalah 0,232 dan t hitung sebesar 2,307 dengan signifikansi sebesar 0,023 ( $0,023 < 0,05$ ) maka secara parsial variabel Jaminan (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).
- d. Uji t terhadap variabel Empati (X4) didapatkan koefisien regresi (B) adalah 0,296 dan t hitung sebesar 3,375 dengan signifikansi sebesar 0,001 ( $0,001 < 0,05$ ) maka secara parsial variabel Empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).
- e. Uji t terhadap variabel Bukti Nyata (X5) didapatkan koefisien regresi (B) adalah 0,281 dan t hitung sebesar 3,442 dengan signifikansi sebesar 0,001 ( $0,001 < 0,05$ ) maka secara parsial variabel Sikap (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Kemudian untuk mengetahui variabel manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dapat dilihat pada nilai koefisien regresi (B) terbesar. Pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi (B) terbesar adalah variabel Empati (X4) sebesar 0,296, sehingga dapat diketahui bahwa variabel Empati (X4) mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

## E. Pembahasan

Beberapa pendapat didalam penelitian ini menunjukkan bahwa konsep kualitas pelayanan yang terdiri dari Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) selama menikmati pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel baik secara simultan maupun secara parsial, dan variabel Empati (X4) adalah variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y). Tentu saja perusahaan harus mampu mengetahui dan memahami dimensi manakah dari kualitas pelayanan yang diberikan penilaian lebih dari tamu hotel.

Berikut adalah pembahasan secara keseluruhan hasil dari penelitian diatas:

1. Pengaruh Signifikan secara Simultan Variabel Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh simultan variabel Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,275 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak. Sehingga dari beberapa hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan diduga terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel Reliabilitas (X1),

Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dapat diterima.

2. Pengaruh Signifikan secara Parsial Variabel Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Sebagaimana yang telah ditunjukkan didalam hasil penelitian, variabel Reliabilitas (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya probabilitas (Sig.)  $0,034 < 0,05$  sehingga hipotesis diterima. Variabel ini terdiri atas kemampuan dalam melaksanakan pelayanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Hal tersebut menjadi pembuktian dari keandalan para pegawai hotel dalam memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Reliabilitas dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya sesuai dengan apa yang dijanjikan (James A. Fitzmmons dan Mona J. Fitzmons dalam Sulastiyono, 2008:35). Dari pengertian tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa responden percaya bahwa pihak Hotel Ollino Garden memiliki reliabilitas atau keandalan dalam pemberian pelayanan yang prima.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh variabel Ketanggapan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya probabilitas (Sig.)  $0,042 < 0,05$  sehingga hipotesis diterima. Variabel ketanggapan ini terdiri dari kemampuan, kesadaran dan keinginan untuk memberikan pelayanan kepada tamu dengan cepat atau

tanggap. Menurut Zeithaml dan M.T. Bitner (1996) dan juga Adrian Palmer (2001) dalam Irine (2008: 52) *responsiveness* atau ketanggapan merupakan kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Dan melalui proses ini diharapkan mampu mengarahkan pelanggan pada prosedur dan sistem yang tepat, cepat dan tidak rumit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jaminan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah signifikan, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya probabilitas (Sig.)  $0,023 < 0,05$  sehingga hipotesis diterima. Variabel Jaminan ini terdiri atas kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dan sikap *respect* yang diberikan kepada para tamu. Menurut Zeithaml dan M.T. Bitner (1996) dan juga Adrian Palmer (2001) dalam Irine (2008: 52) Jaminan adalah pengetahuan dan kesopansantunan serta kepercayaan diri para pegawai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi, kesopansantunan serta sikap *respect* yang dimiliki oleh para pegawai Hotel Ollino Garden sangat diperlukan demi terwujudnya penyampaian pelayanan dengan kualitas yang baik kepada para tamu. Selain itu, pengetahuan dan kesopansantunan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan/ *assurance*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel Empati (X4) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya probabilitas (Sig.) sebesar  $0,001 < 0,05$  sehingga hipotesis diterima. Variabel ini terdiri dari syarat untuk peduli,

memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan serta kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan berusaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu (James A. Fitzmmons dan Mona J. Fitzmons dalam Sulastiyono, 2008:35). Yang dengan kata lain melalui proses pemberian pelayanan ini akan dapat mencerminkan hubungan yang baik antar manajemen dengan bawahan, karena koordinasi yang baik menghasilkan kesatuan persepsi dalam bentuk pengertian, kepedulian, pendekatan, serta perlindungan. Dan juga penerapan metode dalam pemberian pelayanan akan sesuai dengan apa yang direncanakan demi mencapai tujuan perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Bukti Nyata (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah signifikan, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya probabilitas  $0,001 < 0,05$  sehingga hipotesis diterima. Variabel ini terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Menurut James A. Fitzmmons dan Mona J. Fitzmons dalam Sulastiyono (2008:35) Bukti Nyata adalah sesuatu yang nyata atau yang nampak seperti penampilan para pegawai, dan fasilitas- fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Bukti Nyata sering dianggap sebagai sumber daya fisik yang dimiliki perusahaan serta dapat memberikan kesan terhadap keindahan, kenyamanan, ketenangan, serta kebersihan. Hal ini tentu saja akan menciptakan atmosphere dalam lingkungan perusahaan yang baik, seperti komunikasi yang tidak lagi

vertikal, tetapi lebih horizontal. Interaksi secara langsung maupun tidak langsung akan mewujudkan sebuah penyesuaian perusahaan yang baik.

### 3. Variabel Empati (X4) Berpengaruh Dominan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil pengujian ketiga menunjukkan Empati (X4) berpengaruh dominan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan sebesar 0,296. Variabel ini terdiri atas sebuah wujud kepedulian, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan serta kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan berusaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu (James A. Fitzmons dan Mona J. Fitzmons dalam Sulastiyono, 2008:35). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa mayoritas responden merasakan kepuasan karena adanya perhatian dan kepedulian demi terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik. Sehingga variabel Empati mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Pelanggan.