

RINGKASAN**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Berbintang di Kota Batam "****Hartoyo Sirkoen**

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh/diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan dan jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu, apabila kenyataan sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian Kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima mereka.

Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan (expectation) dan kinerja (performance). Artinya sangat terkait dengan penilaian antara harapan prapembelian dengan kinerja yang dirasakan pada purnapembelian dari produk/jasa yang bersangkutan.

Memiliki pelanggan yang loyal merupakan tujuan akhir dari semua perusahaan tetapi kebanyakan dari perusahaan tidak mengetahui bahwa loyalitas pelanggan dapat dibentuk melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari calon pelanggan potensial sampai dengan advocate Customer yang akan membawa keuntungan bagi perusahaan.

Dalam konseptualisasi pelanggan ada dua pendekatan dalam ekonomi mikro yang digunakan yaitu *perspektif psikologi* dan *perspektif surplus konsumen*. Dalam perspektif psikologi meliputi modal kognitif yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan jalan merubah penawaran pasar sehingga sesuai dengan yang ideal, atau dengan meyakinkan pelanggan bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh pelayanan hotel berbintang di kota Batam terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, baik secara sendiri – sendiri maupun secara bersama.

Penelitian dilaksanakan di Kota Batam dan metoda penelitian survey dengan responden penelitian adalah pelanggan hotel berbintang berjumlah 100 orang, yang dipilih berdasarkan tehnik multistage random sampling. Instrumen yang digunakan adalah quisioner Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, sedangkan quisioner Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel terikat.

Untuk melakukan analisis atas model di atas, digunakan metode struktural equation model (SEM). Model ini merupakan penggabungan dari model analisis jalur (path analysis) dan model pengukuran (measurement model) yaitu analisis konfirmasi faktor (confirmatory factor analysis). Dengan analisis Model SEM juga dikonfirmasi variabel-variabel indikator pembentuk variabel laten, demikian juga ingin dilihat pengaruh dari variabel independen (baik bersifat

endogen maupun eksogen) terhadap variabel dependen, ataupun pengaruh dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Dari hasil analisis dengan menggunakan aplikasi Lisrell 8.54 di atas, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Hasil Pengukuran untuk Variabel Laten Endogen Kepuasan

.Parameter yang dihasilkan signifikan apabila $t > 2$. Estimasi parameter (*Basic Model*) , Tampak bahwa nilai t semua paramaternya signifikan, sehingga semua model pengukuran variabel laten endogen Kepuasan yang diukur secara tak langsung melalui indikator manifestnya bagus, walaupun eror covariansnya agak besar bahkan ada yang negatif. Sedangkan dari *Standardized Model* dapat diketahui validitas dan reliabilitas pengukuran. Validitasnya dinyatakan dengan faktor loadingnya, yaitu $\lambda_1=0,62$, $\lambda_2=0,63$, $\lambda_3=0,59$, $\lambda_4=0,57$ masing-masing dengan Epsilon $\epsilon_1=0,61$, $\epsilon_2=0,60$, $\epsilon_3=0,66$, $\epsilon_4=0,67$. Perhitungan terhadap *construct reliability* menghasilkan koefisien reliabilitas = 0,713. Karena nilainya $> 0,70$ maka konstruksinya bagus, walaupun ada faktor loading di bawah 0,70.

2. Hasil Pengukuran untuk Variabel Laten Endogen Loyalitas

Parameter tersebut signifikan apabila $t > 2$. Estimasi parameter (*Basic Model*) Tampak bahwa nilai t semua paramaternya signifikan, sehingga semua model pengukuran variabel laten yang diukur secara tak langsung melalui indikator manifestnya bagus, walaupun eror covariansnya agak besar bahkan ada yang negatif.

Dari *Standardized Model* dapat diketahui validitas dan reliabilitas pengukuran. Validitasnya dinyatakan dengan faktor loadingnya, yaitu Lamda $\lambda_5=0,83$, $\lambda_6=0,74$, $\lambda_7=0,63$, $\lambda_8=0,90$ masing-masing dengan Epsilon $\epsilon_5=0,31$, $\epsilon_6=0,46$, $\epsilon_7=0,82$, $\epsilon_8=0,19$. Semakin besar Lamda ($> 0,70$) dan semakin kecil Epsilon semakin valid indikator manifestasinya. *Construct reliability* diperoleh dengan $= \frac{(\text{jumlah Lamda})^2}{(\text{jumlah Lamda})^2 + \text{jumlah Epsilon}}$. Perhitungan terhadap *construct reliability* menghasilkan koefisien reliabilitas = 0,825. Karena nilainya $> 0,70$ maka konstruksinya bagus, walaupun ada faktor loading di bawah 0,70.

3. Hasil Pengukuran untuk Variabel Laten Eksogen Layanan

Tampak bahwa nilai t semua parameternya signifikan, sehingga semua model pengukuran variabel laten yang diukur secara tak langsung melalui indikator manifestasinya bagus, walaupun eror covariansinya agak besar bahkan ada yang negatif.

Dari *Standardized Model* dapat diketahui validitas dan reliabilitas pengukuran. Validitasnya dinyatakan dengan faktor loadingnya, yaitu Delta $\delta_{X1}=0,79$, $\delta_{X2}=0,55$, $\delta_{X3}=0,64$, $\delta_{X4}=0,52$ masing-masing dengan Delta $\delta_{X1}=0,46$, $\delta_{X2}=0,70$, $\delta_{X3}=0,59$, $\delta_{X4}=0,74$. Semakin besar Lamda ($> 0,70$) dan semakin kecil Delta semakin bagus konstruksinya. *Construct reliability* diperoleh dengan $= \frac{(\text{jumlah Lamda})^2}{(\text{jumlah Lamda})^2 + \text{jumlah Delta}}$. Perhitungan terhadap reliabilitas konstruk menghasilkan koefisien reliabilitas = 0,716. Karena nilai $> 0,70$ maka konstruksinya bagus, walaupun ada faktor loading di bawah 0,70.

Kesimpulan dari Pengujian Model Struktural adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh langsung Layanan terhadap Kepuasan

Dengan koefisien jalur $\gamma_{11}\xi_1 = 0,92$ menunjukkan pengaruh langsung Layanan terhadap Kepuasan sangat substansial, dengan kesalahan struktural $\zeta_1 = -0,31$ yang kecil walaupun negatif. Nilai t parameternya adalah 7,20 yang signifikan (> 2) sehingga disimpulkan bahwa Layanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan.

2. Pengaruh Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas

Dengan koefisien jalur $\beta_{21}\eta_1 = 0,73$ menunjukkan pengaruh langsung Kepuasan terhadap Loyalitas dan $\gamma_{21}\xi_1 = 0,62$ menunjukkan pengaruh langsung Layanan terhadap Loyalitas substansial, dengan kesalahan struktural $\zeta_2 = -0,14$ yang kecil walaupun negatif. Nilai t parameter koefisien jalur, masing-masing 4,83 dan 5,39 signifikan (> 2) sehingga disimpulkan bahwa secara bersama-sama Layanan dan Kepuasan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas. Ternyata pengaruh tak langsung Layanan melalui Kepuasan lebih besar daripada pengaruh langsung Layanan terhadap Loyalitas.