

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL BAGA DESA LAGUNDRI KECAMATAN LUAHAGUNDRE MANIAMOLO KABUPATEN NIAS SELATAN

**Sri Indah Nehe**

Mahasiswa Prodi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya  
([sriindah81@gmail.com](mailto:sriindah81@gmail.com))

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel BAGA Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis kuantitatif bersifat kausal. Sumber data adalah dari pelanggan, dengan populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 83 responden. Teknik pengumpulan data adalah instrument penelitian atau angket. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} 5.410 > t_{tabel} 1.664$ . Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel BAGA Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan. Saran penelitian ini adalah (1) Hotel Baga Baga Desa Lagundri lebih giat melakukan perubahan desain interior kamar seperti berwujud, kendalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati sebagai indikator dari kualitas pelayanan. (2) Mempertahankan dan meningkatkan kehandalan para karyawan melalui ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pelayanan pada tamu yang menginap.

**Kata Kunci:** *Kualitas pelayanan; kepuasan; pelanggan*

### **Abstract**

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction of BAGA Hotel Lagundri Village, Luahagundre Maniamolo District, South Nias Regency. The type of research used is a causal quantitative type. The source of the data was from customers, with the population and sample in this study being 83 respondents. Data collection techniques are research instruments or questionnaires. The data analysis method used is a simple linear regression analysis. The results of this study showed that the calculated value of  $5,410 > t_{tabel} 1,664$ . This research can be concluded that there is an influence of service quality on customer satisfaction of BAGA Hotel Lagundri Village, Luahagundre Maniamolo District, South Nias Regency. The suggestions of this research are (1) Baga Baga Hotel, Lagundri Village, is more active in making changes to the interior design of rooms such as tangible, constraints, responsiveness, assurance and certainty, and empathy as indicators of service quality. (2) Maintain and improve the reliability of employees through accuracy and speed in performing services to staying guests.

**Keywords:** *Quality of service; Customer; satisfaction*

### **A. Pendahuluan**

Dalam industri pariwisata, hotel memiliki peran yang penting dalam

perkembangannya. Karena fungsi utama dari hotel sendiri sebagai sarana akomodasi bagi para tamu, yang menyediakan tempat tidur, kamar mandi, makanan, minuman, dan lainnya. Namun, seiring berjalannya zaman fungsi hotel tidak hanya menjadi rumah sementara bagi para tamu, tetapi juga menyediakan berbagai macam fasilitas lainnya, seperti sebagai tempat resepsi pernikahan, seminar, musyawarah nasional, konferensi, dan kegiatan lainnya yang tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang lengkap. Singkatnya, perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Hotel juga termasuk bagian dari sarana pokok kepariwisataan, tanpa adanya kegiatan pariwisata, maka dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan mengalami penurunan. Artinya, hidup dan keberlangsungan hidup hotel bergantung pada sedikit atau banyaknya wisatawan yang datang. Maka, setiap hotel dituntut mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan para konsumen, agar hotel tersebut mendapatkan perhatian konsumen dan juga bersaing dengan hotel lainnya

Bersamaan dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi dan adanya perubahan perilaku manusia, dan aktifitas manusia yang semakin padat setiap harinya, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan usaha perhotelan. Semakin bertambah permintaan konsumen akan mendorong para pengusaha pada bidang pariwisata khususnya perhotelan untuk ikut bersaing menawarkan kelebihankelebihannya. Banyak

faktor yang perlu diperhatikan untuk mempengaruhi konsumen, salah satunya kualitas pelayanan Hotel itu sendiri yang dapat diberikan oleh perusahaan, sehingga konsumen merasa terpuaskan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen benar-benar puas, mereka akan menggunakan kembali jasa yang telah mereka gunakan serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan jasa seperti perusahaan perhotelan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan yang baik kepada pelanggan hotel, karena kepuasan pelanggan hotel merupakan aspek yang paling penting untuk bertahan dalam bisnis perhotelan. Kepuasan pelanggan hotel akan terpenuhi apabila proses pelayanan dari karyawan hotel kepada pelanggan hotel sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan hotel

Kepuasan pelanggan bisa tercipta apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diperoleh, salah satunya dipengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan. Menyiasati perkembangan persaingan yang semakin kompetitif, para pengusaha yang bergerak dalam bidang perhotelan diminta untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen agar dapat bersaing dan mampu

berkembang dalam kondisi yang sangat kompetitif. Menciptakan kepuasan pengunjung perusahaan perhotelan sebaiknya melakukan suatu cara membuat pengunjung yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan pelanggannya melalui kenyamanan dan keamanan pengunjung terjamin, sarana dan prasarana tersedia dengan baik, dan ketersediaan restoran makanan dan minuman serta harga terjangkau.

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan oleh peneliti pada Hotel BAGA Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo bahwa masih banyak pelanggan yang tidak puas, hal ini disebabkan oleh fasilitas parkir yang kurang luas untuk menampung sebagian kendaraan pelanggan hotel, fasilitas hotel yang di harapkan pelanggan kurang memadai seperti karaokean, sehingga menjadi penyebabnya kualitas pelayanan menurun karena karyawan yang masih kurang ramah dalam melayani pelanggan Hotel Baga, kurang menciptakan kepuasan bagi para pelanggan yang akan menginap pada Hotel Baga, minat pelanggan untuk berkunjung kembali berkurang, harga penginapan kurang sesuai dengan harapan pelanggan untuk atas fasilitas yang ada.

Sesuai dengan uraian masalah diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel BAGA Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan”**.

Dalam persaingan yang semakin ketat, maka pelayanan yang baik adalah jawaban yang baik untuk memberikan rasa puas kepada konsumen. Menurut Indrasari (2019:61) “kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.”

Menurut Sampara dalam Rachman (2021:68) “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembanguan layanan yang baik.” Selanjutnya, Zeitnal dalam Zaid (2021:108) “kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan tentang komponen layanan suatu produk” pendapat Tjiptono dalam Pertiwi (2021:68) “kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa sumber daya manusia.”

Berdasarkan hasil teoritis diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan seorang karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

pelanggan didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipotesis ideal pengunjung mengenai fasilitas suatu lokasi atau tempat wisata. Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:210) kepuasan pelanggan adalah “pengukuran sejauhmana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima.”

Menurut Indrasaari (2019:50) kepuasan pelanggan adalah “tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapan. Sedangkan Fatihudin dan Firmansyah (2019:210) kepuasan pelanggan adalah “pengukuran sejauhmana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima.” Menurut Tjiptono dalam Harjadi dan Arraniri (2021:41) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.”

Berdasarkan teori diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pengunjung adalah suatu harapan yang ingin diperoleh oleh para pelanggan, baik dalam bentuk harga, pelayanan, kenyamanan, atau hal-hal lain yang secara langsung akan memberi kepuasan kepada pelanggannya.

Pada hakekatnya kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Saputra dan Sudarsa (2019) Untuk meningkatkan pelanggan hotel maka industri jasa perhotelan harus mengutamakan dalam segi kualitas pelayanannya agar pelanggan atau tamu hotel merasa puas. Kualitas pelayanan hotel dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu. Sedangkan tingkat kepuasan tamu dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh tamu hotel.

Menurut Gusnaedi (2019) salah satu pengaruh kepuasan pelanggan meningkat yaitu memberikan pelayanan yang cukup baik mulai dari penyambutan pada saat masuk hotel, keramahan petugas yang bersedia membantu para konsumen untuk mencari produk yang diinginkan, sampai pada saat konsumen membayar di kasir dan mengucapkan terima kasih. Hal tersebut mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi penting untuk mendukung perilaku konsumen dalam membeli produk di tempat penjualan.

Kualitas pelayanan akan memberi efek jangka panjang terhadap konsumen tentang jasa yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan, maka dari itu harus dilakukan secara sistematis. Menurut Lupioyadi dalam Harjadi dan Arraniri (2021:45) kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa macam yaitu

- a) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka pakai bertkualitas.

- b) Kualitas pelayanan atau jasa yaitu pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c) Emosi yaitu pelanggan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d) Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e) Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan terhadap produk tersebut.

Dari beberapa faktor diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ada faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu salah satu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosi dan biaya.

Menurut Lupyadi dan Hamdani dalam Indrasari (2019:64) indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan

keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

- b) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Menurut Indrasaari (2019:92) indikator kepuasan pelanggan adalah kesesuaian

harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasi. Selanjutnya, menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:216) indikator kepuasan pelanggan yaitu:

- a) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- b) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- c) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator kepuasan pelanggan sebagai tolak ukur dalam meningkatkan jumlah berkunjung melalui kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif bersifat asosiatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Hotel Baga Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan sebanyak 83orang.

### a. Jenis Data

Data merupakan suatu komponen yang digunakan dalam penelitian. Jenis

data yang digunakan pada penelitian ini ada dua yaitu:

1. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung sebagai variabel angka, sehingga dapat diolah dengan akurat melalui program perangkat SPSS. Contohnya data angket di suatu tempat penelitian.
2. Data kualitatif adalah jenis data non numeric atau tidak dapat diproses dalam bentuk angka, contohnya deskripsi, biografi dan sejarah objek penelitian.

Sumber data adalah subjek penelitian dimana data menempel. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya, contohnya dengan menyebarkan angket kepada pegawai.
2. Data sekunder adalah data yang diambil melalui pihak yang telah mengumpulkan data tersebut sebelumnya, contohnya berupa teori dan seperti buku, dan jurnal

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ada dua yaitu sebagai berikut:

1. Teknik angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.
2. Teknik dokumentasi merupakan pengumpulan data yang lebih mengarah pada bukti konkret oleh peneliti dengan

cara mengumpulkan dokumen-dokumen seperti foto

Metode analisis data adalah metode analisis regresi linier sederhana. Dan selanjutnya alat yang digunakan dalam pengujian instrumen penelitian yaitu uji validitas dan reabilitas.

#### D. Temuan Penelitian dan Pembahasan Sejarah Singkat Objek Penelitian

Pihak Manajemen Hotel Baga Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan mengatakan bahwa hotel ini dibangun dengan tujuan membantu kemajuan daerah Sumatera Utara terutama di Daerah Nias Selatan. Hotel Baga Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan terdapat beberapa fasilitas yang mendukung kenyamanan istirahat pelanggan. Hotel Baga Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan terdiri dari tanggal 21 bulan Februari tahun 2019, yang dipimpin oleh Bapak Silverius Sanpo.

Hotel Baga Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan terletak di Jln. Lagundri Km 12, Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo. Lokasinya sangat strategis karena keliling tempat wisata yang wajib dikunjungi saat berada di Nias Selatan Sumatera Utara,

#### Uji Normalitas

Uji asumsi klasik ini terdiri uji normalitas, uji heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas data penelitian dapat dilihat pada tabel 1

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Data**

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized	Standardized
		Predicted	Residual
		Value	
N		83	83
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	1.0000000	.99388373
Most Extreme Differences	Absolute	.136	.075
	Positive	.088	.075
	Negative	-.136	-.056
Test Statistic		.136	.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 <sup>c</sup>	.082 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

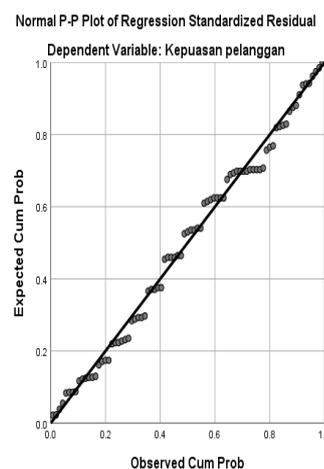
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022

Nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar  $0,082 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan data residual berdistribusi normal.

#### Gambar 1. Normal Probability Plot



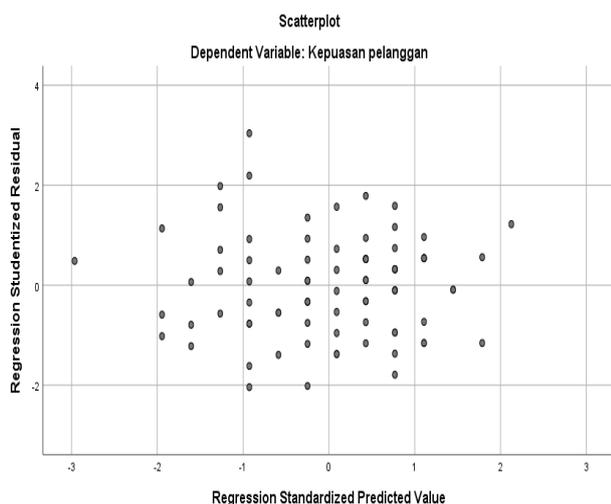
Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan model regresi memenuhi asumsi normalitas, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga disimpulkan pola berdistribusi normal.

#### Uji Heteroskedastisitas

Adapun hasil uji heteroskedastisitas penelitian dapat dilihat pada gambar 4.6:

**Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022

Tidak adanya masalah heteroskedastisitas, karena gambar diatas tidak membentuk pola tertentu atau teratur dari titik yang ada. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari uji asumsi klasik dan telah memenuhi asumsi dasar bahwa variansi residual sama untuk semua pengamatan

### Uji t

Pengujian hipotesis dilakukan dengan secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil pengujian parsial dapat dilihat tabel 1.

**Tabel 3. Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	22.431	3.837	5.845	.000
	Kualitas pelayanan	.485	.090	5.410	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022, Windows SPSS 22

Untuk uji parsial/uji t bahwa nilai  $t_{hitung} 5.410 > t_{tabel} 1.664$  pada  $df = (N-k-1) = (83-1-1) = 81$  (Lampiran 9) signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Baga Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Berdasarkan perhitungan melalui output SPSS 22 Nilai R<sup>2</sup> dapat dilihat pada tabel 2

**Tabel 2. Hasil Uji Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>		
Model	R	R Square
1	.678 <sup>a</sup>	.598

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022, Windows SPSS 22

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,598 sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan hanya mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 59,8% sedangkan sisanya 41,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disebut variabel penelitian..

### Metode Analisis Regresi

Metode analisis regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan dan penurunan.. Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian terdapat

nilai model regresi sederhana sehingga dapat dilihat di bawah ini.

$$Y = 22,431 + 0,485X$$

1. Konstanta (a) = 22,431 menunjukkan nilai tetap kepuasan pelanggan ketika nilai kualitas pelayanan sama dengan nol.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) = 0,485 menunjukkan nilai kepuasan pelanggan meningkat ketika kualitas pelayanan naik 1 satuan.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka sebagai pendukung oleh penelitian Saputra dan Sudarsa (2019) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grand Setiabudi Hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grand Setiabudi Hotel. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini adalah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grand Setiabudi Hotel, dengan nilai  $T_{hitung} 34.123 > t_{tabel} 1.786$ .

Berdasarkan hasil yang didapatkan maka penelitian ini dan penelitian terdahulu terbukti selaras dengan hipotesis penelitian dan teori yang digambarkan.

#### D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian ini maka peneliti menarik kesimpulan yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Baga Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan, sehingga dapat dilihat dibawah ini.

1. Berdasarkan nilai  $t_{hitung} 5.410 > t_{tabel} 1.664$  dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Baga Desa Lagundri Kecamatan Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan.
2. Dari hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,598 sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 59,8% sedangkan sisanya 41,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disebut variabel penelitian.

Peneliti menguraikan beberapa poin yang menjadi saran pada penelitian yaitu:

1. Hotel Baga Baga Desa Lagundri lebih giat melakukan perubahan desain interior kamar seperti berwujud, kendalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati sebagai indikator dari kualitas pelayanan.
2. Mempertahankan dan meningkatkan kehandalan para karyawan melalui ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pelayanan pada tamu yang menginap.

#### E. Daftar Pustaka

Fatihudin, Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa. Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.

- Fau, A. D. (2022). Budidaya Bibit Tanaman Rosela (*Hibiscus Sabdariffa*) Dengan Menggunakan Pupuk Organik Gebagro 77. *Tunas: Jurnal Pendidikan Biologi*, 3(2), 10–18. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/Tunas/article/view/545>
- Fau, A. D. (2022). Kumpulan Berbagai Karya Ilmiah & Metode Penelitian Terbaik Dosen Di Perguruan Tinggi. CV. Mitra Cendekia Media.
- Fau, Amaano., D. (2022). Teori Belajar dan Pembelajaran. CV. Mitra Cendekia Media.
- Firmansyah, Anang. 2020. *Komunikasi Pemasaran*. Bandung: CV. Qiara Media, Ikapi.
- Gusnaedi (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Bumi Senyur Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis, Volume 7, Nomor 4, 2019*
- Harefa, A., D. (2022). Kumpulan Startegi & Metode Penulisan Ilmiah Terbaik Dosen Ilmu Hukum Di Perguruan Tinggi.
- Harefa, D. (2017). pengaruh Presepsi Siswa Mengenai Kompetensi Pedagogik Guru Dan Minatbelajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Ilmu Pengetahuan Alam (Survey Pada SMK Swasta Di Wilayah Jakarta Utara)Horison *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Lingusitik* 7 (1), 49-73.
- Harefa, D. (2018). Efektifitas Metode Fisika Gasing Terhadap Hasil Belajar Fisika Ditinjau Dari Atensi Siswa (Eksperimen pada siswa kelas VII SMP Gita Kirtti 2 Jakarta). 5 (1.). 35-48.
- <http://dx.doi.org/10.30998/fjik.v5i1.2321>
- Harefa, D. (2019). The Effect Of Guide Note Taking Instructional Model Towards Physics Learning Outcomes On Harmonious Vibrations. *JOSAR (Journal of Students Academic Research)* 4 (1), 131-145. <https://doi.org/10.35457/josar.v4i1.1109>
- Harefa, D. (2020) “Pengaruh Model Pembelajaran Problem Solving Terhadap Hasil Belajar Ipa Fisika Siswa Kelas IX SMP Negeri 1 Luahagundre Maniamolo Tahun Pembelajaran (Pada Materi Energi Dan Daya Listrik)”, *Jurnal Education And Development*, vol. 8, no. 1, p. 231
- Harefa, D. (2020). Differences In Improving Student Physical Learning Outcomes Using Think Talk Write Learning Model With Time Token Learning Model. *Jurnal Inovasi Pendidikan Dan Sains*, 1(2), 35-40. Retrieved from <https://ejournal.unwmataran.ac.id/index.php/JIPS/article/view/365>
- Harefa, D. (2020). Pengaruh Antara Motivasi Kerja Guru IPA dan Displin Dengan Prestasi Kerja. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*. 6 (3), 225-240. <http://dx.doi.org/10.37905/aksara.6.3.225-240.2020>
- Harefa, D. (2020). Pengaruh Persepsi Guru Ipa Fisika Atas Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru SMA Di Kabupaten Nias Selatan, *Jurnal Education And Development*, vol. 8, no. 3, p. 112, Aug.
- Harefa, D. (2020). Peningkatan Prestasi Belajar IPA Siswa Pada Model Pembelajaran Learning Cycle

- Dengan Materi Energi dan Perubahannya. 2 (1). 25-36. <http://dx.doi.org/10.30742/tpd.v2i01.882>
- Harefa, D. (2020). Peningkatan prestasi rasa percaya diri dan motivasi terhadap kinerja guru IPA. *Media Bina Ilmiah* 13 (10), 1773-1786. <https://doi.org/10.33758/mbi.v13i10.592>
- Harefa, D. (2020). Peningkatan Strategi Hasil Belajar Ipa Fisika Pada Proses Pembelajaran Team Gateway. *Jurnal Ilmiah Aquinas*, 3(2), 161–186. <https://doi.org/10.54367/aquinas.v3i2.709>
- Harefa, D. (2020). Perbedaan Hasil Belajar Fisika Melalui Model Pembelajaran Problem Posing Dan Problem Solving Pada Siswa Kelas X-MIA Sma Swasta Kampus Telukdalam. *Prosiding Seminar Nasional Sains*. 1 (1). 103-116. <https://proceeding.unindra.ac.id/index.php/sinasis/article/view/3958/621>
- Harefa, D. (2021). Penggunaan Model Pembelajaran Student Facilitator And Explaining Terhadap Hasil Belajar Fisika. *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 14(1), 116-131. <https://doi.org/10.51212/jdp.v14i1.2586>
- Harefa, D. (2022). Edukasi Pembuatan Bookcapther Pengalaman Observasi Di Smp Negeri 2 Toma. *Haga Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2).
- Harefa, D., D. (2020). Teori Model Pembelajaran Bahasa Inggris dalam Sains. CV. Insan Cendekia Mandiri.
- Harefa, D., D. (2022). *Kewirausahaan*. CV. Mitra Cendekia Media.
- Harjadi, Arraniri. 2021. *Experiential Marketing dan Kualitas Produk dalam Kepuasan pelanggan Generasi Milenial*. Penerbit: Insania Grup Publikasi Yayasan Insan Kasambi.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jogjakarta: Anggota Ikapi.
- Iyam Maryati, Yenny Suzana, Darmawan Harefa, I. T. M. (2022). Analisis Kemampuan Komunikasi Matematis dalam Materi Aljabar Linier. *PRISMA*, 11(1), 210–220.
- Mua & Hasram. 2014. *Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Zifatama Publizer.
- Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Pramiyada (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: CV. Tahta Media Gorup.
- Saputra dan Sudarsa (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran ISSN : 2087-3077 Volume 9, Nomor 2, September 2019*.
- Sarumaha, M. D. (2022). Catatan Berbagai Metode & Pengalaman Mengajar Dosen di Perguruan Tinggi. Lutfi Gilang. [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=8WkwxCwAAAAJ&authuser=1&citation\\_for\\_view=8WkwxCwAAAAJ:-f6ydRqryjwC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=8WkwxCwAAAAJ&authuser=1&citation_for_view=8WkwxCwAAAAJ:-f6ydRqryjwC)
- Sarumaha, M., & Harefa, D. (2022). Model Pembelajaran Inquiry Terbimbing

Terhadap Hasil Belajar Ipa Terpadu Siswa. NDR UMI: Jurnal Pendidikan Dan Humaniora, 5(1), 27–36.  
<https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/NDRUMI>

Sarumaha, M., Harefa, D., Piter, Y., Ziraluo, B., Fau, A., Telaumbanua, K., Permata, I., Lase, S., & Laia, B. (2022). Penggunaan Model Pembelajaran Artikulasi Terhadap Hasil Belajar. Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, 08(20), 2045–2052.

Sarumaha, Martiman S., D. (2023). Model-model pembelajaran. CV Jejak.  
<https://tokobukujejak.com/detail/mo-delmodel-pembelajaran-0BM3W.html>

Setiawan, Kursini. 2004. *Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2010. *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi & Bisnis*. Penerbit: Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Telaumbanua, M., Harefa, D. (2020). Teori Etika Bisnis dan Profesi Kajian bagi Mahasiswa & Guru. Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju (YPSIM) Banten.

Zaid. 2021. *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan*. Lamongan: Academia Publication.

Ziliwu, S. H. dkk. (2022). Analisis Kemampuan Koneksi Matematika Pada Materi Transformasi Siswa Kelas XI SMK Negeri 1 Lahusa Tahun Pembelajaran 2020/2021. Afore: Jurnal Pendidikan Matematika, 1(1), 15–25 .