

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST  
TERHADAP KEPUASAN TAMU  
UNTUK MENCAPAI MINAT PEMBELIAN ULANG  
DI HOTEL PUSAKO BUKITTINGGI**

**NI PUTU FANNY INDAH PUTRI**  
D IV Perhotelan – Fakultas Pariwisata  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
Jl.By Pass Aur Kuning No 1 Bukittinggi

**ABSTRAK:** Ni Putu Fanny Indah Putri (2020), penelitian ini di latarbelakangi oleh adanya tingkat persaingan industri perhotelan di Indonesia yang semakin ketat. Banyaknya hotel di Indonesia yang melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hotel Pusako Bukittinggi adalah salah satu hotel berbintang empat. Hotel Pusako Bukittinggi masih dianggap kurang dalam memberikan kualitas pelayanan. Dikarenakan, masih ada beberapa keluhan yang dialami oleh para tamu terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Resepsionis Hotel Pusako Bukittinggi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan Receptionist dan minat pembelian ulang Hotel Pusako Bukittinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan Resepsionis terhadap Kepuasan Tamu dan Minat Pembelian Ulang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap Hotel Pusako Bukittinggi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 101 yang dilakukan melalui insidental sampling. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan pada periode Maret – Juli 2020. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis Jalur (Path Analisy).

Hasil ini dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tangible ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ), dan Emphaty ( $X_5$ ) secara simultan atau signifikan memiliki hubungan terhadap Kepuasan Tamu. Apabila variabel tangible ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ), dan Emphaty ( $X_5$ ) ditingkatkan maka akan tercapainya tingkat kepuasan tamu akan tetapi kenaikan salah satu variabel harus diimbangi dengan peningkatan variabel lainnya. Adapun salah satu variabel kualitas pelayanan resepsionis Hotel Pusako Bukittinggi yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan tamu yakni variabel Emphaty, variabel Emphaty memiliki presentase yang paling tinggi 54,58 dari pesentase distribusi frekuensi.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu , Minat Pembelian Ulang.

**ABSTRACT: Ni Putu Fanny Indah Putri ( 2020 ).** *This study is based on the tough og Hotel Industry in Indonesia. Many hotels in Indonesia try to make innovation in improving thier service quality, Pusako Hotel Bukittinggi is no exception. Pusako Hotel Bukittinggi is one of the biggest four star. However, based on the study conducted the writer, Pusako Hotel Bukittinggi is considered having lack of service quality which needs to be improved because there are still some complaint given by personal guest regarding the service quality of Receptionist of Pusako Hotel Bukittinggi. Therefore, the writer is interested in cunducting a study about the service quality of Receptionist of Pusako Hotel Bukittinggi. The aims of this study are to comprehend and to explain the relation between the service quality of Receptionist of Pusako Hotel Bukittinggi toward guests.*

*The method used in this study is deskriptif quantitative approach. The populations of research are 101 after guest stay of Pusako Hotel Bukittinggi. The technique applied to gather information from the samples in this study is incidental sampling technique. The data of this research is collected by giving quetioners period March - July 2020. The data processing and analysis are based on Path Analysis.*

*The result of this study shows that tangibles variable ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), responsiveness ( $X_3$ ), assurance ( $X_4$ ), and emphaty ( $X_5$ ), simultaneously are related to after stay guests satisfaction level. If tangibles variable ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), responsiveness ( $X_3$ ), assurance ( $X_4$ ), and emphaty ( $X_5$ ) are improved, the satisfaction level of after stay guest will increase. Nonetheless, the improvement of one variable must be balanced with the improvement of the other variables. According to the study, the most dominant variable of service quality and Repurchase Interest of Receptionist of Pusako Hotel Bukittinggi which affects the satisfaction level of after stay guests is emphaty variable because this variable has the highest regression coefficient rank that is 54,58 from frekuensi distribution.*

**Keyword: Receptionist Service Quality On Guest Satisfaction, Repurchase Interest**

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Salah satu segmentasi pasar yang tengah berkembang dengan pesat saat ini yaitu hotel yang memiliki desain perpaduan seni Minangkabau dan Modern dengan interior yang artistik yang dari seni bangunan dan perabotannya kayu buatan tangan/handmade. Dan di kota Bukittinggi juga memiliki pemandangan alam yang sangat indah, dengan pemandangan bukit-bukit kecil nan elok dan memiliki suhu udara yang sejuk.

Di balik fasilitas- fasilitas yang perlu diperhatikan serta diterapkan yaitu pelayanan prima serta service excellent yang diberikan petugas pada saat melayani tamu apabila tercapainya service yang memuaskan maka akan terciptanya minat pembelian ulang yaitu sebagai contoh tamu langganan yang akan sering menggunakan akomodasi hotel tersebut di saat dia berkunjung ke Bukittinggi. Sebagai bahan evaluasi kerja biasanya petugas atau karyawan hotel bisa dilihat dari Guest Comment untuk melihat keseluruhan penilaian tamu setelah menggunakan jasa akomodasi di Hotel Pusako Bukittinggi. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di Hotel Pusako Bukittinggi sebagai berikut:

**Tabel 1**

#### **Presentase Keseluruhan Data Dari Guest Comment**

#### **Website Hotel Pusako Bukittinggi**

#### **Periode 2016– 2020**

<b>No</b>	<b>Kategori Ulasan Komplain</b>	<b>Presentase</b>
1	Kebersihan	22.8%
2	Fasilitas Kamar	25.5%
3	Harga	10.5%
4	Service/Pelayanan	37.6%
5	Lokasi	3,6%

Berdasarkan data yang di dapat penulis dari 3 website online yaitu Pegi-Pegi, Traveloka dan Trivadvisor, dan Booking.com yang merupakan beberapa sosial media yang sering digunakan pada era digital ini bagi calon tamu maupun tamu yang sudah pernah menginap di Hotel Pusako Bukittinggi tersebut mampu melihat informasi apapun yang tertera di dalam situs atau website tersebut dan tamu juga bisa mengisi

kolom komentar sebagai Guest Comment yaitu Yang pertama location/lokasi yaitu 22,8% orang yang komplain terhadap lokasi seperti lokasi yang kurang strategis atau komplain terhadap akses transportasi lokasi di sekitar Hotel Pusako Bukittinggi, yang kedua Kenyamanan Room/kamar yaitu 25,5 orang yang komplain terhadap kamar baik kenyamanan kamar dari seperti contohnya ketenangan, kebisingan dari keramaian di kamar tersebut dan desain atau layout kamar, yang ketiga Service/layanan yaitu 10,5% orang yang komplain terhadap pelayanan di seluruh operasional Hotel Pusako Bukittinggi seperti sebagian besar petugas Receptionist kurang sopan dan ramah dan kurang tanggap, fasilitas kurang memadai dan lain-lain, yang keempat Nilai/price yaitu 37,6% orang yang komplain terhadap nilai/price dari masing-masing type kamar Standard Room dengan harga Rp. 380.000, Deluxe Room dengan harga Rp. 430.000, Executive Deluxe dengan harga Rp. 480.000 dan Junior Suite dengan harga Rp. 1.150.000 seperti harga tidak sesuai dengan fasilitas yang di dapat, dan yang kelima Kebersihan/Clean yaitu 3,6% orang yang komplain terhadap kebersihan baik public area maupun kamar hotel seperti halaman hotel yang masih kotor dan kebersihan kamar kurang maksimal, banyaknya public toilet yang kurang bersih dan lain sebagainya.

## **2. Rumusan Masalah**

Dari pernyataan di atas penulis menyatakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah tamu puas dengan pelayanan receptionist di Hotel Pusako Bukittinggi ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu dalam mencapai minat pembelian ulang di Hotel Pusako Bukittinggi?

## **3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu Untuk Mencapai Minat Pembelian Ulang Di Hotel Pusako Bukittinggi.

## **4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis : Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang pariwisata, hubungan masyarakat dan dapat melengkapi kepustakaan di bidang Perhotelan.
2. Manfaat Praktis : Sebagai pemecahan masalah probematika sosial di bidang pelayanan jasa dan memberikan masukan terhadap Hotel Pusako Bukittinggi.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode Kuantitatif diartikan sebagai penelitian yang berusaha menggambarkan atau memberikan penjelasan tentang suatu masalah yang dapat digeneralisasikan hasilnya. Pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk menjelaskan, meramalkan dan atau mengontrol fenomena sosial melalui pengukuran objektif dan analisis numerik atau analisis terhadap variasi angka-angka.

### **1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Maret sampai Juni 2020 bertempat di Hotel Pusako Bukittinggi.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Dokumentasi : Suatu bentuk pengumpulan data yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tambahan yang mendukung kegiatan analisis dan menginterpretasikan data.
2. Kuisioner : Analisis untuk mempelajari sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik dari sebagian orang dalam organisasi yang bisa diberikan pengaruh oleh suatu sistem yang diajukan atau sebelumnya telah ada.

### **3. Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu :

1. Variabel Bebas ( Independent = X) adalah variabel yang menyelidiki pengaruhnya terhadap gejala yaitu kualitas pelayanan Receptionist Hotel Pusako Bukittinggi.
2. Variabel Terikat (Dependent = Y) adalah variabel yang diramalkan akan timbul sebagai pengaruh dari variabel bebas yaitu tingkat kepuasan tamu dan minat pembelian ulang.

### **4. Populasi**

Populasi/informan dalam penelitian ini adalah berjumlah 101 responden yang tergolong dari tamu yang sedang menggunakan jasa atau fasilitas dari Hotel Pusako Bukittinggi dan tamu yang pernah atau sudah pernah menggunakan jasa atau fasilitas dari Hotel Pusako Bukittinggi.

### **5. Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan Analisis Jalur (Path Analysis) yang merupakan perluasan dari analisis regresi berganda dan yang memungkinkan analisis-analisis model yang lebih kompleks yang berupa teknik menganalisis sebab akibat yang terjadi

pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel bail langsung maupun tidak langsung.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret dan Juni di Hotel Pusako Bukittinggi dengan jumlah responden 101 orang. Data responden yang di peroleh dari beberapa Guest Coment kemudian dihitung dengan menggunakan SPSS sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Presentase Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Presentase
18 – 20	10	9.90%
21 – 30	33	32.6%
31 – 40	49	48.5%
41 – 50	5	4.95%
51 – 60	3	2.97%
61 – 70	2	1,98%
Total	101	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa presentase usia responden yang diperoleh dari pengamatan dari guest comment paling tinggi pada perkiraan usia 31 – 40 tahun sebanyak 49 orang responden dengan presentase 48,4%, diikuti dengan perkiraan usia 21 – 30 tahun sebanyak 33 orang responden dengan presentase 32,6%, diikuti dengan perkiraan usia 18 -20 tahun sebanyak 10 orang responden dengan presentase 9,90%, diusia 41 – 50 tahun sebanyak 5 orang responden dengan presentase 4.95%, selanjutnya diusia 51 - 60 tahun sebanyak 3 orang responden dengan presentase 2.97%, dan diusia 61-70 tahun sebanyak 2 orang responden dengan presentase 1.98%.

**Tabel 3**

**Presentase responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	72	71.2%
Perempuan	29	28.7%
Total	101	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 72 orang dengan presentase 71.2% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 29 orang dengan presentase 28.7%. Jadi sebagian besar tamu yang menggunakan jasa pelayanan serta akomodasi yang tersedia di Hotel Pusako Bukittinggi adalah laki-laki.

**Tabel 4**

**Kriteria Jawaban Setiap Responden**

No	Presentase	Kategori Jawabam
1.	75 – 100%	Sangat puas
2.	55 – 74%	Puas
3.	25 – 54%	Tidak puas
4.	0 – 24%	Sangat tidak puas

Berikut ini Table penjumlahan dari masing-masing skor responden dengan jumlah Tabel Variabel  $X = 5$  dan  $Y = 2$  dengan menentukan Kriteria sesuai table di atas antara lain mendapatkan hasil dari perhitungan menggunakan SPSS 13.0 yaitu :

1. Variabel X1 ( Tangible ) memiliki rata-rata total adalah 8,92 dengan besar presentase TCR ( Tingkat Capaian Jawaban Responden ) yaitu 23,54 yang tergolong pada Hasil Kategori Jawaban Responden yaitu Tidak Puas.
2. Variabel X2 ( Reliability ) memiliki rata-rata total adalah 10,38 dengan besar presentase TCR ( Tingkat Capaian Jawaban Responden ) yaitu 27,50 yang tergolong pada Hasil Kategori Jawaban Responden yaitu Tidak Puas.

3. Variabel X3 ( Responsiveness ) memiliki rata-rata total adalah 15,17 dengan besar presentase TCR ( Tingkat Capaian Jawaban Responden ) yaitu 40,42 yang tergolong pada Hasil Kategori Jawaban Responden yaitu Tidak Puas.
4. Variabel X4 ( Assurance ) memiliki rata-rata total adalah 15,00 dengan besar presentase TCR ( Tingkat Capaian Jawaban Responden ) yaitu 40,25 yang tergolong pada Hasil Kategori Jawaban Responden yaitu Tidak Puas.
5. Variabel X5 ( Emphaty) memiliki rata-rata total adalah 19,96 dengan besar presentase TCR ( Tingkat Capaian Jawaban Responden ) yaitu 54,58 yang tergolong pada Hasil Kategori Jawaban Responden yaitu Puas.
6. Variabel Y1 ( Kepuasan Pelanggan Keseluruhan ) memiliki rata-rata total adalah 15,21 dengan besar presentase TCR ( Tingkat Capaian Jawaban Responden ) yaitu 40,21 yang tergolong pada Hasil Kategori Jawaban Responden yaitu Tidak Puas.
7. Variabel Y2 ( Kepuasan Pelanggan Keseluruhan ) memiliki rata-rata total adalah 15,55 dengan besar presentase TCR ( Tingkat Capaian Jawaban Responden ) yaitu 43,35 yang tergolong pada Hasil Kategori Jawaban Responden yaitu Tidak Puas.
- 8.

Dan berikut hasil Uji Analisis Jalur dengan program SPSS 13.0 for Windows 2007 Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu sebagai berikut :

**Table 5**

**Table Model Summary dan Coefficients Y1**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,205 <sup>a</sup>	,042	-,008	1,15039

a. Predictors: (Constant), EMPHATY, TANGIBLE, ASSURANCE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,323	1,987		2,680	,009
	TANGIBLE	,074	,135	,056	,552	,582
	RELIABILITY	-,044	,085	-,056	-,513	,609
	RESPONSIVENESS	,007	,093	,010	,078	,938
	ASSURANCE	,098	,121	,087	,808	,421
	EMPHATY	,181	,123	,166	1,466	,146

a. Dependent Variable: KEPUASAN TAMU

Dari hasil table di atas pada bagian table coefficients dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel yaitu X1 = 0,582, X2 = 0,609, X3 = 0,938, X4 = 0,421



dan  $X5 = 0,146$  lebih besar dari  $0,05$ . Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa Subjek Struktur I yakni variabel  $X1, X2, X3, X4$  dan  $X5$  berpengaruh signifikan terhadap  $Y1$ .

Perhitungan uji  $R^2$  yaitu Besarnya nilai  $R^2 \times 100\%$  atau R Square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar  $0,042 \times 100\% = 4,2$  hal ini bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh  $X1, X2, X3, X4$  dan  $X5$  terhadap  $Y1$  adalah sebesar  $4,2\%$  sementara sisanya  $95,8\%$  merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Untuk nilai  $e1$  dengan rumus  $e1 = \sqrt{1 - 0,042} = 0,9787$

**Table 6**

**Table Model Summary dan Coefficients Y2**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,401 <sup>a</sup>	,161	,107	1,26483

a. Predictors: (Constant),  $Y1$ ,  $X2$ ,  $X1$ ,  $X4$ ,  $X5$ ,  $X3$

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,088	2,265		2,246	,027
	$X1$	,144	,149	,093	,971	,334
	$X2$	-,257	,094	-,284	-2,753	,007
	$X3$	,034	,103	,038	,332	,741
	$X4$	,145	,134	,110	1,086	,280
	$X5$	,386	,137	,304	2,818	,006
	$Y1$	-,081	,113	-,069	-,719	,474

a. Dependent Variable:  $Y2$

Dari hasil table di atas pada bagian table coefficients dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel yaitu  $X1 = 0,334$ ,  $X2 = 0,7$ ,  $X3 = 0,741$ ,  $X4 = 0,280$ ,  $X5 = 0,6$  dan  $Y2 = 0,474$  lebih besar dari  $0,05$ . Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa Subjek Struktural 1 ini yakni variabel  $X1$ ,  $X3$  dan  $X4$  berpengaruh signifikan terhadap  $Y2$  (Minat Pembelian Ulang) dan  $X2$  dan  $X5$  berpengaruh signifikan terhadap  $Y2$  (Minat Pembelian Ulang).

Perhitungan  $R^2$  yaitu besarnya nilai  $R^2 \times 100\%$  atau R Square yang terdapat pada tabel Model Summary adalah sebesar  $0,161 \times 100\% = 16,1$  hal ini bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh  $X1, X2, X3, X4$  dan  $X5$  terhadap  $Y2$  adalah sebesar  $16,1\%$  sementara sisanya  $83,9\%$  merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Untuk nilai  $e2$  dengan rumus  $e2 = \sqrt{1 - 0,161} = 0,916$ .

Berikut pembahasan akhir sesuai dengan Perhitungan Hasil Pengaruh langsung dan Tidak langsung terhadap Nilai Standardized Coefficient (Beta) :

- 1) Analisis Pengaruh X1 melalui Y1 terhadap Y2: diketahui pengaruh langsung yang diberikan X1 melalui Y1 terhadap Y2 sebesar 0,093 sedangkan pengaruh tidak langsung X1 melalui Y1 terhadap Y2 adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu  $0,056 \times 0,069 = 0,004$  Maka pengaruh total yang diberikan X1 terhadap Y2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh yang tidak langsung yaitu :  $0,093 + 0,004 = 0,097$  Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,093 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,004 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X1 melalui Y1 mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Y2.
- 2) Analisis Pengaruh X2 melalui Y1 terhadap Y2: diketahui pengaruh langsung yang diberikan X2 melalui Y1 terhadap Y2 sebesar -0,284 sedangkan pengaruh tidak langsung X2 melalui Y1 terhadap Y2 adalah perkalian antara nilai beta X2 terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu  $-0,056 \times 0,069 = -0,004$  Maka pengaruh total yang diberikan X2 terhadap Y2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh yang tidak langsung yaitu :  $-0,284 + -0,004 = -0,288$  Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar -0,284 dan pengaruh tidak langsung sebesar -0,004 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X2 melalui Y1 mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Y2.
- 3) Analisis Pengaruh X3 melalui Y1 terhadap Y2: diketahui pengaruh langsung yang diberikan X3 melalui Y1 terhadap Y2 sebesar 0,038 sedangkan pengaruh tidak langsung X3 melalui Y1 terhadap Y2 adalah perkalian antara nilai beta X3 terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu  $0,010 \times 0,069 = 0,001$  Maka pengaruh total yang diberikan X3 terhadap Y2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh yang tidak langsung yaitu :  $0,038 + 0,001 = 0,039$  Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,039 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,001 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X3 melalui Y1 mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Y2.
- 4) Analisis Pengaruh X4 melalui Y1 terhadap Y2: diketahui pengaruh langsung yang diberikan X4 melalui Y1 terhadap Y2 sebesar 0,110 sedangkan pengaruh tidak langsung X4 melalui Y1 terhadap Y2 adalah perkalian antara nilai beta X4 terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu  $0,087 \times 0,069 = 0,006$  Maka pengaruh total yang diberikan X4 terhadap Y2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh yang tidak langsung yaitu :  $0,110 + 0,006 = 0,116$  Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,110 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,006 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai

pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X4 melalui Y1 mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Y2.

- 5) Analisis Pengaruh X5 melalui Y1 terhadap Y2: diketahui pengaruh langsung yang diberikan X5 melalui Y1 terhadap Y2 sebesar 0,304 sedangkan pengaruh tidak langsung X5 melalui Y1 terhadap Y2 adalah perkalian antara nilai beta X5 terhadap Y1 dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu  $0,166 \times 0,069 = 0,011$  Maka pengaruh total yang diberikan X5 terhadap Y2 adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh yang tidak langsung yaitu :  $0,304 + 0,011 = 0,315$ . Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,304 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,011 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X5 melalui Y1 mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Y2.

Jadi dari serangkaian pembahasan di atas atas hasil yang diperoleh, kita dapat menarik kesimpulan bahwa hipotesis yang berbunyi “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist (X) Terhadap Kepuasan Tamu (Y1) serta dampaknya terhadap Minat Pembelian Ulang (Y2)” dapat DITOLAK.

## **D. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu Untuk Mencapai Minat Pembelian Ulang Di Hotel Pusako Bukittinggi, maka penulis dapat mengambil kesimpulan, sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Pusako Bukittinggi meliputi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap kepuasan tamu secara keseluruhan di Hotel Pusako Bukittinggi yang tidak memiliki dampak terhadap Minat Pembelian Ulang terhadap tamu Hotel Pusako Bukittinggi.
2. Kualitas Pelayanan Receptionist Hotel Pusako Bukittinggi yang memiliki dominan terhadap Tingkat Kepuasan Tamu adalah keseluruhan dari masing – masing indikator Variabel dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Tetapi dari Hasil Kuesioner yang di dapat dari masing-masing responden dari hasil Table Distribusi Frekuensi menyatakan bahwa Pengaruh Kualitas yang paling dominan terhadap Kepuasan Tamu adalah Emphaty. Hal ini menandakan bahwa setiap tamu yang menginap di Hotel Pusako Bukittinggi merasa puas dengan sikap karyawan Receptionist yang selalu bersifat ramah, sopan dan santun dan mendahulukan kepentingan tamu dalam proses pelayanan.

Dan pada skor kepuasan pelanggan atau tamu mendapatkan hasil yang dominan dapat menarik kesimpulan bahwa hasil perhitungan CSI pada analisis data berdasarkan masing-masing indikator serta hasil dari rata-rata masing – masing menunjukkan sebagian besar responden atau customer merasa puas akan pelayanan yang di berikan di Hotel Pusako Bukittinggi terhadap Kepuasan tamu yang berdampak pada Minat Pembelian Ulang.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dari kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran-saran, sebagai berikut :

- a. Bagi Hotel Pusako Bukittinggi Agar dapat terciptanya tingkat kepuasan tamu yang tinggi, maka petugas Receptionist disarankan untuk tetap mempertahankan kualitas dominan pada Variabel keseluruhannya yaitu Tangible ( $X_1$ ), Reliability ( $X_2$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ), Emphaty ( $X_5$ ) pada pelayanannya. Adanya yang dominan adalah variabel Emphaty ( $X_5$ ) menunjukkan bahwa pihak Receptionist di Hotel Pusako Bukittinggi dalam hal keramahtamahan dan kesopanan dalam melakukan pelayanan serta selalu mendahulukan kepentingan tamu dalam proses pelayanan memberikan tingkat kepuasan tersendiri bagi tamu tersebut
- b. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan subjek lain sebagai responden dan memperbanyak jumlah sampel yang akan digunakan, sehingga akan memperoleh gambaran dan hasil yang mendekati dari kondisi yang sebenarnya. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan jenis perusahaan lain sebagai objek penelitian serta menggunakan analisis data yang berbeda, sehingga dapat ditemukannya perbedaan antara penelitian ini dan penelitian selanjutnya.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2017). Receptionist Hotel. Jakarta : Penerbit Gramedia Pusaka Utama.
- Bagyono, Elvinaro. (2016). Teori dan Praktek Hotel Front Office Departement. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Bungin, Burhan. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta : Penerbit Kencana.
- Hardiyansyah. (2017). Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya). Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- JMoeloeng, Lexy, (2015).Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Bandung. Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip. (2016). Manajemen Pemasaran (Edisi Kesebels Jilid 1). Jakarta : Penerbit PT Indeks.
- Krisyanto, Rahmat. (2016). Teknik Riset Komunikasi. Jakarta : Penerbit Kencana.

- Sangadji, Etta Mamang. (2017). *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian)*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Siregar, Sofyan. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Penerbit Kencana Prenada Media Grup.
- Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa. (2015). *Manajemen Komunikasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sulastiono. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*.
- Tjiptono, Fandi. (2016). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset
- Thamrin dan Francis. (2014). *Landasan Teori Produk*. Jakarta : Pustaka Library Binus