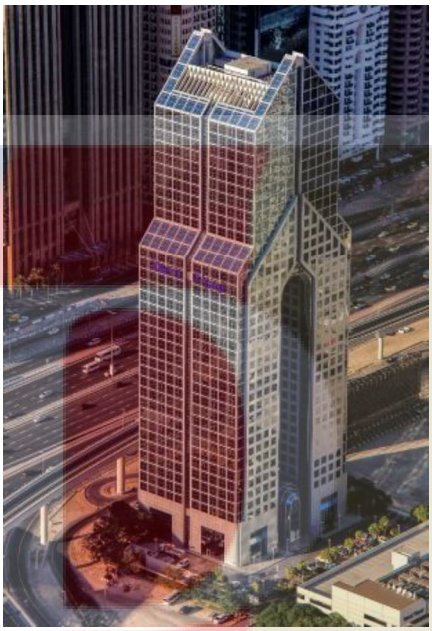
BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Hotel Dusit Thani Dubai

Gambar 4.1 Hotel Dusit Thani Dubai



Dusit Thani Dubai merupakan salah satu hotel dibawah manajemen Dusit Internasional yang didirikan pada tahun 1948 oleh Ibu Thanpuying Chanut Piyaooui dengan Dusit Princess sebagai hotel pertama yang berdiri di Charoenkung Road, Bangkok. Hingga tahun 2019, Dusit Internasional membawahi 4 *brand*, yaitu Dusit Thani, DusitD2, Dusit Princess dan Dusit Devrana yang tersebar di beberapa negara seperti Thailand, China, Egypt, Kenya, Maldives, Philipine, Uni Emirat Arab dan Amerika Serikat dengan visi "*Proud of our Thai Herritage, uniquely delivering gracious hospitality to the world*" yang didukung dengan misi "*We empower our people to exceed expectations, Always!"*. Visi dan misi tersebut menunjukan ciri khas Dusit Internasional yang mencerminkan dan bangga akan kebudayaan Thailand serta membawa kebudayan tersebut dalam dunia perhotelan.

Terkenal sebagai hotel bintang lima yang ikonik dengan kebudayaan Thailand yang berlokasi di *Sheikh Zayed Road,* Dusit Thani Dubai telah

berdiri sejak tahun 2001, tepatnya pada tanggal 26 April dengan total 321 kamar, yang terdiri dari kamar hotel dan apartemen. Selain terkenal sebagai hotel bintang lima dengan ciri khas kebudayaan Thailand, hotel ini juga dikenal dengan lokasinya yang strategis, hanya 5 menit dari pusat bisnis (*Dubai International Financial Center*), pusat perbelanjaan, restoran dan destinasi wisata lainnya seperti Dubai Mall dan Burj Khalifa. Sebagai salah satu hotel bintang lima, Dusit Thani Dubai juga menyediakan beragam fasilitas dan kebutuhan para tamu untuk menambah keunggulan dan keunikan yang dimiliki oleh hotel. Fasilitas tersebut antara lain adalah:

a) Fasilitas Kamar

Jenis kamar yang dimiliki adalah sebagai berikut:

- Deluxe room : 120 kamar, dengan luas 32-34m^2;
- Club room : 15 kamar, dengan luas 32-34m^2;
- Executive Suites : 32 kamar, dengan luas 53-78m^2;
- Executive Club Suites : 6 kamar, dengan luas 53-78m^2;
- Dusit suite : 1 kamar, dengan luas 130m^2;
- One-bedroom apartment: 84 apartemen, dengan luas 52-71m^2;
- Two bedrooms' apartment: 63 apartemen, dengan luas 78-89 m^2.

Dengan *amenities* yang tersedia yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1 Amenities dalam Kamar

Amenities	Kamar Hotel		Apartemen
	Deluxe	Club Room dan Executive Suite	
Setrika dan Papan Setrika	v	v	v
Kotak Deposit	v	v	v
Air Mineral	v	v	v
Minibar	v	v	v
Alat Pengering Rambut	v	v	v
Timbangan	v	v	v
Majalah dan Koran	v	v	v
Pensil	v	v	v
Handuk	v	v	v
Peralatan Mandi	v	v	v

Odol dan Sikat Gigi	v	v	v
Alat Cukur	v	v	v
Sandal Hotel	v	v	x
Mesin Kopi	x	v	x
Ketel	v	v	v
Pilihan Bantal	x	v	v
Peralatan Masak	x	x	v
Alat makan	x	x	v
Ranjang Bayi	Berdasarkan permintaan		
Kursi Handicap	Berdasarkan permintaan		
Qur'an	Berdasarkan permintaan		
Sajadah	Berdasarkan permintaan		

b) Fasilitas Makanan dan Minuman

Terdapat 3 jenis restoran dengan beragam pilihan makanan dan minuman yang disajikan, yaitu:

- 24th Street, restoran ini merupakan restoran *all day dining* dengan pilihan menu Asia yang didominasi oleh 4 cita rasa, yaitu China, Jepang, Korea dan India.
- Benjarong, restoran ini merupakan restoran *fine dining* dengan konsep makanan Thailand, lengkap dengan interior serta hiburan yang disajikan kepada pengunjung restoran dengan ciri khas kebudayaan Thailand yang sangat kental.
- Jones The Grocer, merupakan café franchise asal Australia yang menyediakan layanan selama 24 jam yang menyajikan makanan internasional.

Selain daripada itu, terdapat juga 4 bar di Dusit Thani Hotel, yaitu:

- Splash, merupakan bar yang terletak dipinggir kolam berenang yang menyediakan minuman non alkohol dan alkohol, serta makanan ringan.

- View, merupakan bar yang menyediakan sisha yang menghadap Burj Khalifa.
- Another Bar, merupakan bar internasional yang menyajikan minuman non alkohol dan alkohol serta makanan ringan dengan konsep vintage pada dekorasi bar.
- Nippon Bottle Company, merupakan sport bar yang terdapat dihotel dengan konsep bar Jepang.

c) Fasilitas Lain – lain

Adapun fasilitas lain – lain yang tersedia, yaitu:

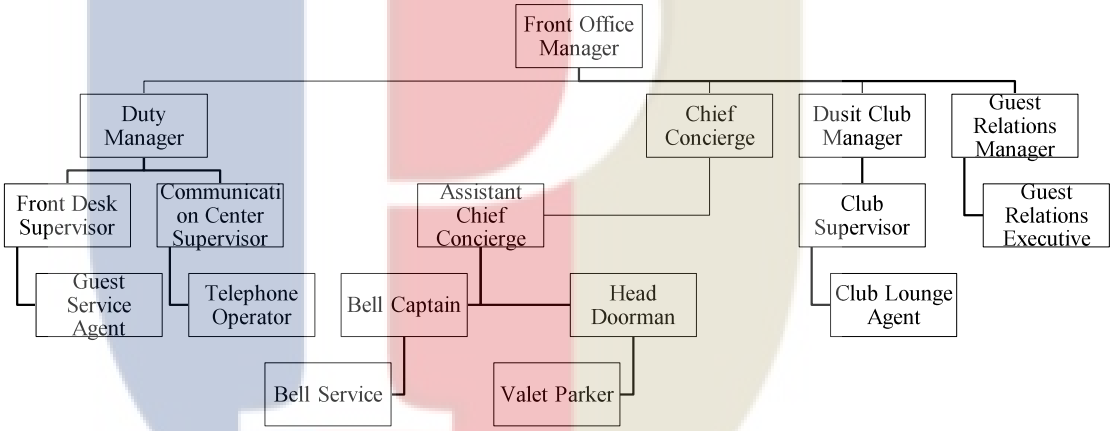
- Kolam Berenang
- Gym, Jacuzzi dan Sauna
- SPA
- Salon untuk Pria dan Wanita
- Layanan Pusat Bisnis
- Layanan Komputer
- Club Lounge
- Ruang Rapat dan Ballroom
- Toko Souvenir
- Travel Desk
- Layanan Bis Antar Jemput Dubai Mall, Mall of Emirates dan Kite Beach.

4.1.2. Front Office Department Hotel Dusit Thani Dubai

Front Office Department telah ada sejak tahun 2001 pada saat berdirinya hoel Dusit Thani Dubai. Sebagai kantor depan yang menjadi citra pertama, Front Office Department bertugas untuk melayani semua tamu terkait informasi yang berhubungan dengan hotel baik secara produk maupun pelayanan secara ramah dan bersahabat dengan ciri khas kebudayaan Thailand.

Berikut adalah struktur organisasi Front Office Department hotel Dusit Thani Dubai:

Gambar 4.2 Struktur Organisasi *Front Office Department* Hotel Dusit Thani Dubai



Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat dilihat bahwa *Front Office Department* membawahi 5 bagian, yaitu Front Desk, Communication Center, Concierge, Dus it Club dan Guest Relations.

4.1.3. Guest Relations Hotel Dusit Thani Dubai

Guest Relations adalah salah satu bagian dibawah naungan Front Office Department yang bertugas menjaga hubungan hotel dan tamu agar tetap baik, melayani segala kebutuhan tamu, mengantisipasi dan mencari jalan keluar keluhan tamu, memastikan semua tamu meninggalkan hotel dengan perasaan puas hingga tamu merasa ingin datang kembali, mempersiapkan

kebutuhan tamu yang memerlukan perhatian khusus/ tamu VIP. Adapun tugas dari Guest Relations di Dusit Thani Dubai adalah sebagai berikut:

1. Mengecek kedatangan tamu VIP, memastikan kamar telah dipersiapkan dengan baik beserta dengan VIP amenities.
2. Melakukan *Room Inspection* atau pengecekan kamar, khususnya kamar untuk tamu VIP dan tamu yang membutuhkan perhatian khusus.
3. Melakukan *courtesy call*, untuk memastikan kebutuhan – kebutuhan tamu terpenuhi selama masa menginap melalui telepon.
4. Membalas survey mengenai kepuasan pelanggan yang dikirimkan melalui email tamu.
5. Menangani keluhan tamu yang diterima secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui sosial media dan platform online lainnya.
6. Memberikan kejutan spesial kepada tamu yang datang menginap dengan tujuan tertentu, seperti *honeymooners,* ulang tahun, dan lain lain.
7. Berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik dengan tamu hotel.
8. Mengirimkan rangkuman mengenai keluhan tamu secara berkala kepada manajemen.

Untuk mencapai kelancaran operasional, maka Guest Relations memerlukan jalinan kerjasama yang baik dengan departemen lain, yaitu sebagai berikut:

1. Housekeeping, untuk persiapan kamar tamu VIP dengan tata ruangan khusus.
2. Pastry, untuk mempersiapkan kue yang akan diberikan kepada tamu yang merayakan perayaan khusus seperti *honeymoon* atau ulang tahun.
3. Club Lounge, untuk mempersiapkan VIP amenities dan welcome drink tamu VIP.

4. Concierge, untuk memastikan kedatangan tamu VIP pada waktu tertentu.
5. Sekretaris GM, untuk mempersiapkan Welcome Card yang akan ditanda tangani oleh GM.

4.2 Deskripsi Data Responden

4.2.1. Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Deskripsi Data Responden menurut Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Indikator	Frekuensi	%
Jenis Kelamin	Pria	56	57,1%
	Wanita	42	42,9%
Jumlah		**98**	**100%**

Berdasarkan tabel di atas, dapat di ketahui bahwa paling banyak responden yang menginap di Dusit Thani Dubai adalah pria yaitu sebanyak 56 responden atau sebesar 57,1%, yang diikuti oleh wanita sebanyak 42 responden atau sebesar 42,9%.

4.2.2. Responden Menurut Usia

Tabel 4.3 Deskripsi Data Responden menurut Usia

Karakteristik Responden	Indikator	Frekuensi	%
Usia	18 -21 tahun	25	25,5%
	21 – 35 tahun	53	54,1%
	35 – 55 tahun	18	18,3%
	>55 tahun	2	2,1%
	Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel di atas, dapat di ketahui bahwa paling banyak responden yang menginap di Dusit Thani Dubai adalah mereka yang berusia antara 21 – 35 tahun, yaitu sebanyak 53 responden atau sebesar 54,1%, kemudian setelahnya 18 – 21 tahun sebanyak 25 responden atau sebesar 25,5%, lalu 35 – 55 tahun sebanyak 18 responden atau sebesar 18,3% dan >55 tahun sebanyak 2 responden atau sebesar 2,1%.

4.2.3. Responden Menurut Lama Periode Menginap

Tabel 4.4 Deskripsi Data Responden menurut Lama Periode Menginap

Karakteristik Responden	Indikator	Frekuensi	%
Lama Periode Menginap	1-2 malam	50	51,1%
	3-4 malam	41	41,8%
	>4 malam	7	7,1%
	Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel di atas, dapat di ketahui bahwa rentang waktu periode menginap responden paling banyak yaitu sebanyak 1-2 malam, yaitu sebanyak 50 responden atau sebesar 51,1%, kemudian setelahnya sebanyak 3-4 malam, yaitu sebanyak 41 responden atau sebesar 41,8%, dan sebanyak >4 hari, yaitu sebanyak 7 responden atau sebesar 7,1%.

4.3 Hasil dan Pembahasan

4.3.1 Uji Validitas

Menurut Hamdi (2014:49), menjamin validitas peneliti harus mengidentifikasi asumsi atau membuat argument untuk membenarkan sebuah kesimpulan atau kegunaan untuk sebuah tujuan khusus dan kemudian mengumpulkan bukti untuk mendukung asumsi ini . Menurut Priyatno (2016:53) untuk menentukan valid atau tidak valid dengan membandingkan rhitung dengan rtabel seperti dibawah ini: (a). Jika nilai rhitung positif, serta rhitung ≥ rtabel, maka variabel tersebut valid; (b). Jika nilai rhitung positif, serta rhitung ≤ rtabel, maka variabel tersebut tidak valid; (c). Jika nilai rhitung ≥ rtabel, tapi bertanda negative, maka variabel tersebut tidak valid.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel X

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Q1	0.883	0.2324	Valid
Q2	0.924	0.2324	Valid
Q3	0.884	0.2324	Valid
Q4	0.664	0.2324	Valid

Q5	0.806	0.2324	Valid
Q6	0.786	0.2324	Valid
Q7	0.866	0.2324	Valid
Q8	0.738	0.2324	Valid
Q9	0.848	0.2324	Valid
Q10	0.768	0.2324	Valid
Q11	0.788	0.2324	Valid
Q12	0.839	0.2324	Valid
Q13	0.843	0.2324	Valid
Q14	0.860	0.2324	Valid
Q15	0.828	0.2324	Valid
Q16	0.775	0.2324	Valid
Q17	0.785	0.2324	Valid
Q18	0.710	0.2324	Valid
Q19	0.589	0.2324	Valid
Q20	0.829	0.2324	Valid

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Q1	0.845	0.2324	Valid
Q2	0.883	0.2324	Valid
Q3	0.644	0.2324	Valid
Q4	0.889	0.2324	Valid
Q5	0.679	0.2324	Valid
Q6	0.791	0.2324	Valid
Q7	0.778	0.2324	Valid

Berdasarkan hasil tabel variabel X dan Variabel Y yang dilakukan dengan mengambi jawaban dari total 98 responden dan dengan tingkat kesalahan 10%, maka didapatkan hasil dimana semua pernyataan valid karena r hitung > 0,2324.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Hamdi (2014:74) "Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menunjukan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya". Reliabilitas mengacu pada konsistensi pengukuran hingga dimana hasilnya sama berdasarkan bentuk yang berbeda dari instrument yang sama atau waktu pada saat pengumpulan data. Dalam penelitian ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan keterangan sebagai berikut:

Tabel 4.7 Tingkat Reliabilitas Cronbach's Alpha

Tingkat Reliabilitas Cronbach's Alpha		
1	0,00-0,20	Kurang Reliabel
2	>0,20-0,40	Sedikit Reliabel
3	>0,40-0,60	Cukup Reliabel
4	>0,60-0,80	Reliabel
5	>0,80-1,00	Sangat Reliabel

Adapun hasil uji realibilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Subvariabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangible (Bukti Fisik)	0,868	Sangat Reliabel
Reability (Keandalan)	0,827	Sangat Reliabel
Responsiveness (Ketanggapan)	0,856	Sangat Reliabel
Empathy (Empati)	0,880	Sangat Reliabel
Assurances (Jaminan)	0,884	Sangat Reliabel

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	0,905	Sangat Reliabel

Hasil uji realibillitas menunjukkan bahwa semua sangat reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini karena mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,80.

4.3.3 Data Hasil Variabel X (Kualitas Pelayanan)

4.3.3.1. Bukti Fisik

1. Hotel memiliki penampilan fisik dan bangunan yang baik.

Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai penampilan fisik dan bangunan hotel

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Bukti Fisik				
1.	Hotel memiliki penampilan fisik dan bangunan yang baik	Sangat Setuju	48	48,98
		Setuju	43	43,88
		Tidak Setuju	7	7,14
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Hotel memiliki penampilan fisik dan bangunan yang baik". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 48 responden (48,98%) berpendapat sangat setuju, sebanyak 43 responden (43,88%) berpendapat setuju, dan 7 responden (7,14%) berpendapat tidak setuju. Dari hasil observasi dan wawancara singkat terhadap responden yang berpendapat tidak setuju dengan pernyataan "Hotel memiliki penampilan fisik dan bangunan yang baik", penulis menemukan beberapa faktor dari responden tersebut, yaitu bentuk bangunan yang tidak menarik, penampilan fisik lobi yang kurang modern, kurangnya lahan parkir dan fasilitas yang kurang memadai.

2. Hotel memiliki peralatan modern yang mendukung operasional hotel.

Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai peralatan yang mendukung operasional hotel

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Bukti Fisik				
2.	Hotel memiliki peralatan modern yang mendukung operasional hotel.	Sangat Setuju	48	48,98
		Setuju	39	39,80
		Tidak Setuju	11	11,22
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Hotel memiliki peralatan modern yang mendukung operasional hotel". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 48 responden (48,98%) berpendapat sangat setuju, sebanyak 39 responden (39,80%) berpendapat setuju, dan ada 11 responden (11,22%) berpendapat tidak setuju. Dari hasil observasi dan wawancara singkat terhadap responden yang berpendapat tidak setuju dengan pernyataan "Hotel memiliki peralatan modern yang mendukung operasional hotel", penulis menemukan beberapa faktor dari responden tersebut, yaitu penggunaan perabotan kamar yang terkesan tua, TV kamar yang kurang modern, tidak terdapat mesin cuci dikamar apartemen, kurangnya pilihan channel TV, hingga fasilitas business center yang kurang memadai yang hanya terdapat satu komputer.

3. Hotel memiliki peralatan yang mudah dan nyaman untuk menginap.

Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai kemudahan dan kenyamanan peralatan hotel

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Bukti Fisik				
3.	Hotel memiliki peralatan yang mudah dan nyaman untuk menginap.	Sangat Setuju	55	56,12
		Setuju	36	36,73
		Tidak Setuju	7	7,14
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Hotel memiliki peralatan mudah dan nyaman untuk menginap". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 55 responden (56,12%) berpendapat sangat setuju, sebanyak 36 responden (36,73%) berpendapat setuju, dan ada 7 responden (7,14%) berpendapat tidak setuju. Dari hasil observasi dan wawancara singkat terhadap responden yang berpendapat tidak setuju dengan pernyataan "Hotel memiliki peralatan yang mudah dan nyaman untuk menginap", penulis menemukan beberapa faktor dari responden tersebut, yaitu kesulitan penggunaan *safety deposit* box didalam kamar, kasur dan bantal yang kurang nyaman.

4. Karyawan berpenampilan fisik yang baik, rapi dan sopan.

Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai penampilan fisik karyawan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Bukti Fisik				
4.	Karyawan berpenampilan fisik yang baik, rapi dan sopan.	Sangat Setuju	74	75,51
		Setuju	24	24,49
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan berpenampilan fisik yang baik, rapi dan sopan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 74 responden (75,51%) berpendapat sangat setuju dan ada 24 responden (24,49%) berpendapat setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa, karyawan Dusit Thani Dubai selalu berpenampilan fisik yang baik, rapi dan sopan.

4.3.3.2. Keandalan

5. Karyawan dapat diandalkan

Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai kehandalan karyawan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Keandalan				
5.	Karyawan dapat diandalkan	Sangat Setuju	75	76,53
		Setuju	22	22,45
		Tidak Setuju	1	1,02
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan dapat diandalkan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 75 responden (76,53%) berpendapat sangat setuju, 22 responden berpendapat setuju (22,45%) dan hanya 1,02 responden yang berpendapat tidak setuju.

6. Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat

Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Keandalan				
6.	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat	Sangat Setuju	77	78,57
		Setuju	21	21,43
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 77 responden (78,57%) berpendapat sangat setuju dan 21 responden (21,43%) berpendapat setuju.

7. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.

Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Keandalan				
7.	Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya	Sangat Setuju	72	73,47
		Setuju	24	24,49
		Tidak Setuju	2	2,04
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 72 responden (73,47%) berpendapat sangat setuju, sebanyak 24 responden (24,49%) berpendapat setuju, dan ada 2 responden (2,04%) berpendapat tidak setuju. Dari hasil observasi dan wawancara singkat terhadap responden yang berpendapat tidak setuju dengan pernyataan "Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya", penulis menemukan bahwa responden tidak merasa pelayanan diberikan tepat waktunya dikarenakan responden tidak dapat melakukan *check in* pada pukul 15:00 (waktu check in adalah pukul 14:00) yang disebabkan oleh tidak ada kamar yang *ready* pada saat itu.

8. Karyawan dapat diandalkan dalam menanggani keluhan pelanggan.

Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai kehandalan karyawan dalam menanggani keluhan pelanggan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Keandalan				
8.	Karyawan dapat diandalkan dalam menanggani keluhan pelanggan	Sangat Setuju	80	81,63
		Setuju	18	18,37
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan dapat diandalkan dalam menanggani keluhan pelanggan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 80 responden (81,63%) berpendapat sangat setuju dan 18 responden (18,37%) berpendapat setuju.

4.3.3.3. Ketanggapan

9. Karyawan selalu membantu dengan suka cita

Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai karyawan yang selalu membantu dengan suka cita

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Ketanggapan				
9.	Karyawan selalu membantu dengan suka cita	Sangat Setuju	72	73,47
		Setuju	26	26,53
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan dapat diandalkan dalam menanggani keluhan pelanggan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 72 responden (73,47%) berpendapat sangat setuju dan 26 responden (26,53%) berpendapat setuju

10. Karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan dan permintaan pelanggan.

Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan dalam menjawab setiap pertanyaan dan permintaan pelanggan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Ketanggapan				
10.	Karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan dan permintaan pelanggan	Sangat Setuju	79	80,61
		Setuju	19	19,39
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan dapat diandalkan dalam menanggani keluhan pelanggan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 79 responden (80,61%) berpendapat sangat setuju dan 19 responden (19,39%) berpendapat setuju.

11. Karyawan mampu memberikan informasi yang tepat mengenai produk dan pelayanan yang ditawarkan.

Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang tepat

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Ketanggapan				
11.	Karyawan mampu memberikan informasi yang tepat mengenai produk dan pelayanan yang ditawarkan	Sangat Setuju	79	80,61
		Setuju	18	18,37
		Tidak Setuju	1	1,02
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan mampu memberikan informasi yang tepat mengenai produk dan pelayanan yang ditawarkan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 79 responden (80,61%) berpendapat sangat setuju, 18 responden (18,37%) berpendapat setuju dan hanya 1

responden (1,02%) yang berpendapat tidak setuju. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara singkat terhadap responden yang menjawab tidak setuju, penulis menemukan bahwa responden kurang mendapatkan informasi yang lengkap mengenai fasilitas yang dimiliki hotel pada saat *check – in*.

12. Karyawan selalu membantu pelanggan walaupun dalam keadaan sibuk

Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai perilaku karyawan yang selalu membantu pelanggan walaupun dalam keadaan sibuk

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
12.	Karyawan selalu membantu pelanggan walaupun dalam keadaaan sibuk	Sangat Setuju	76	77,55
		Setuju	22	22,45
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan mampu memberikan informasi yang tepat mengenai produk dan pelayanan yang ditawarkan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 76 responden (77,55%) berpendapat sangat setuju dan 22 responden (22,45%) berpendapat setuju.

4.3.3.4. Empati

13. Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan.

Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai perhatian individual yang diberikan karyawan kepada para pelanggan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Empati				
13.	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan.	Sangat Setuju	78	79,59
		Setuju	19	19,39
		Tidak Setuju	1	1,02
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 78 responden (79.59%) berpendapat sangat setuju, 19 responden (19.39%) berpendapat setuju dan hanya 1 responden (1,02%) yang berpendapat tidak setuju.

14. Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan.

Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan spesifik pelanggan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Empati				
14.	Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan.	Sangat Setuju	77	78,57
		Setuju	20	20,41
		Tidak Setuju	1	1,02
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 77 responden (78,57%) berpendapat sangat setuju, 20 responden (20,41%) berpendapat setuju dan hanya 1 responden (11,02%) yang berpendapat tidak setuju

15. Karyawan selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.

Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai karyawan yang selalu mengutamakan kepentingan pelanggan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Empati				
15.	Karyawan selalu mengutamakan kepentingan pelanggan	Sangat Setuju	77	78,57
		Setuju	20	20,41
		Tidak Setuju	1	1,02
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan selalu mengutamakan kepetingan pelanggan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 77 responden (78,57%) berpendapat sangat setuju, 20 responden (20,41%) berpendapat setuju dan hanya 1 responden (11,02%) yang berpendapat tidak setuju

16. Karyawan selalu menghormati setiap pelanggan.

Tabel 4.25 Tanggapan responden mengenai karyawan yang selalu menghormati setiap pelanggan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Empati				
16.	Karyawan selalu menghormati setiap pelanggan	Sangat Setuju	82	83,67
		Setuju	16	16,33
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan selalu menghormati setiap pelanggan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 82 responden (83,67%) berpendapat sangat setuju dan 16 responden (16,33%) berpendapat setuju.

4.3.3.5. Jaminan

17. Pelanggan merasa aman selama menginap di hotel Dusit Thani Dubai.

Tabel 4.26 Tanggapan responden mengenai perasaan aman selama menginap di Hotel Dusit Thani Dubai

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Jaminan				
17.	Pelanggan merasa aman selama menginap di hotel Dusit Thani Dubai	Sangat Setuju	80	81,63
		Setuju	18	18,37
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Pelanggan merasa aman selama menginap di hotel Dusit Thani Dubai". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 80 responden (81,63%) berpendapat sangat setuju dan 18 responden (18,37%) berpendapat setuju.

18. Pelanggan merasa aman ketika melakukan transaksi pembayaran.

Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai perasaan aman selama melakukan transaksi pembayaran

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Jaminan				
18.	Pelanggan merasa aman ketika melakukan transaksi pembayaran.	Sangat Setuju	80	81,63
		Setuju	18	18,37
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Pelanggan merasa aman ketika melakukan transaksi pembayaran". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 80 responden (81,63%) berpendapat sangat setuju dan 18 responden (18,37%) berpendapat setuju.

19. Karyawan secara konsisten memberikan pelayanan yang baik.

Tabel 4.28 Tanggapan responden mengenai konsisten karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Jaminan				
19.	Karyawan secara konsisten memberikan pelayanan yang baik	Sangat Setuju	78	79,59
		Setuju	20	20,41
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan secara konsisten memberikan

pelayanan yang baik". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 78 responden (79,59%) berpendapat sangat setuju dan 20 responden (20,41%) berpendapat setuju.

20. Karyawan dapat dipercaya

Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai kepercayaan tamu terhadap karyawan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kualitas Pelayanan – Jaminan				
20.	Karyawan dapat dipercaya	Sangat Setuju	84	85,71
		Setuju	14	14,29
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Karyawan dapat dipercaya". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 84 responden (85,71%) berpendapat sangat setuju dan 14 responden (14,29%) berpendapat setuju.

4.3.4 Data Hasil Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

4.3.4.1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan

1. Tamu merasa puas terhadap seluruh produk atau jasa perusahaan secara keseluruhan.

Tabel 4.30 Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan secara keseluruhan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kepuasan Pelanggan Keseluruhan				
1.	Kepuasan pelanggan keseluruhan	Sangat Setuju	62	63,27
		Setuju	34	34,69
		Tidak Setuju	2	2,04
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Tamu merasa puas terhadap seluruh produk

atau jasa perusahaan secara keseluruhan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 62 responden (63,27%) berpendapat sangat setuju, 34 responden (34,69%) berpendapat setuju, dan 2 (2,04%) responden berpendapat tidak setuju. Berdasarkan hasil observasi kuesioner, penulis menemukan ketidaksetujuaan responden terhadap pernyataan "Tamu merasa puas terhadap seluruh produk atau jasa perusahaan secara keseluruhan" dikarenakan terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspetasi responden.

4.3.4.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan

2. Tamu merasa puas terhadap produk yang ditawarkan.

Tabel 4.31 Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Dimensi Kepuasan Pelanggan terhadap Produk				
2.	Tamu merasa puas terhadap produk yang ditawarkan	Sangat Setuju	57	58,16
		Setuju	38	38,78
		Tidak Setuju	3	3,06
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Tamu merasa puas terhadap produk yang ditawarkan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 57 responden (58,16%) berpendapat sangat setuju, 38 responden (38,78%) berpendapat setuju, dan 3 (3,06%) responden berpendapat tidak setuju. Berdasarkan hasil observasi kuesioner, penulis menemukan ketidaksetujuaan responden terhadap pernyataan "Tamu merasa puas terhadap produk yang ditawarkan" dikarenakan terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspetasi responden.

3. Tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan para karyawan.

Tabel 4.32 Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Dimensi Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa				
3.	Tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan	Sangat Setuju	82	83,67
		Setuju	15	15,31
		Tidak Setuju	1	1,02
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 82 responden (83,67%) berpendapat sangat setuju, 15 responden (15,31%) berpendapat setuju, dan 1 (1,02%) responden berpendapat tidak setuju. Berdasarkan hasil observasi kuesioner, penulis menemukan ketidaksetujuaan responden terhadap pernyataan "Tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan" dikarenakan terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspetasi responden.

4.3.4.3. Kesesuaian Harapan

4. Hotel memiliki produk sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 4.33 Tanggapan responden mengenai kesesuaian harapan pelanggan terhadap produk yang didapatkan

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kesesuaian Harapan Pelanggan terhadap Produk				
4.	Hotel memiliki produk sesuai dengan yang diharapkan	Sangat Setuju	59	60,20
		Setuju	37	37,76
		Tidak Setuju	2	2,04
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Hotel memiliki produk sesuai dengan yang diharapkan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 59 responden (60,20%) berpendapat sangat setuju, 37 responden (37,76%) berpendapat setuju, dan 2 (2,04%) responden berpendapat tidak setuju.

5. Tamu menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 4.34 Tanggapan responden mengenai kesesuaian harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kesesuaian Harapan Pelanggan terhadap Jasa				
5.	Tamu menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.	Sangat Setuju	79	80,61
		Setuju	19	19,39
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Tamu menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 79 responden (80,61%) berpendapat sangat setuju dan 19 responden (19,39%) berpendapat setuju.

4.3.4.4 Minat Pembelian Ulang

6. Berminat untuk berkunjung kembali untuk menginap di Dusit Thani Dubai.

Tabel 4.35 Tanggapan responden mengenai minat pembelian ulang di Dusit Thani Dubai

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Minat Pembelian Ulang				
6.	Berminat untuk berkunjung kembali untuk menginap di Dusit Thani Dubai	Sangat Setuju	73	74,49
		Setuju	22	22,45
		Tidak Setuju	3	3,06
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Berminat untuk berkunjung kembali untuk menginap di Dusit Thani Dubai". Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 73 responden (74,49%) berpendapat sangat setuju, 22 responden (22,45%) berpendapat setuju, dan 3 responden (3,06%) berpendapat tidak setuju.

4.3.4.5 Kesediaan untuk Merekomendasi

7. Bersedia untuk merekomendasi Dusit Thani Dubai kepada kerabat atau teman.

Tabel 4.36 Tanggapan responden mengenai kesediaan untuk merekomendasi kepada kerabat atau teman

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kesediaan untuk Merekomendasi				
7.	Bersedia untuk merekomendasi Dusit Thani Dubai kepada kerabat atau teman.	Sangat Setuju	74	75,51
		Setuju	22	22,45
		Tidak Setuju	2	2,04
		Sangat Tidak Setuju	0	0
		Jumlah	**98**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berpendapat sangat setuju dalam pernyataan "Bersedia untuk merekomendasi Dusit Thani Dubai kepada kerabat atau teman." Hal ini terbukti dari banyaknya pelanggan sebanyak 74 responden (75,51%) berpendapat sangat setuju, 22 responden (22,45%) berpendapat setuju, dan 2 responden (2,04%) berpendapat tidak setuju.

4.4 Rata – rata Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dengan adanya tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, adapun rata-rata tanggapan yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.37 Rata – rata tanggapan responden

Variabel	Rata - Rata	Keterangan
Kualitas Pelayanan		
Tangible (Bukti Fisik)	3,51	Setuju
Reability (Keandalan)	3,76	Setuju
Responsiveness (Ketanggapan)	3,77	Setuju
Empathy (Empati)	3,79	Setuju
Assurances (Jaminan)	3,82	Setuju
Rata-rata total	**3,73**	Setuju
Kepuasan Pelanggan		
Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	3,61	Setuju
Dimensi Kepuasan Pelanggan	3,68	Setuju
Kesesuaian Harapan	3,69	Setuju
Minat pembelian ulang	3,71	Setuju
Kesediaan untuk merekomendasi	3,73	Setuju
Rata-rata total	**3,68**	Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa rata – rata total terhadap variabel kualitas perlayanan yaitu 3,73 dan dapat diindikasikan bahwa responden setuju dengan adanya kualitas pelayanan yang baik oleh *Guest Relations* Hotel Dusit Thani Dubai dengan rata – rata tertinggi pada subvariabel *Assurances/* Jaminan dan rata – rata terendah pada subvariabel *Tangible/* Bukti Fisik. Sedangkan pada variabel Kepuasan pelanggan dengan rata – rata total yaitu 3,68 juga mengindikasikan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan rata – rata tertinggi pada kesediaan untuk merekomendasi, dan rata – rata terendah pada kepuasan pelanggan keseluruhan.

4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Untuk melihat pengaruh antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dilakukan analisis data dengan menggunakan analisi korelasi *rank spearman*. Berdasarkan analisis *rank spearman*, terlihat bahwa terdapat pengaruh yang positif antara pelatih yang diberikan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,836. Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan akan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.38 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	0.836

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang sangat kuat. (0,80 – 1,000). Dan dengan koefisien korelasi tersebut, dapat dihitung koefisien determinasi yang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%, \text{ dimana}$$

$$Kd = (0,836)^2 \times 100\%$$

$$Kd = 69,88\%$$

Berdasarkan Kd tersebut, terlihat bahwa kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan adalah sebesar 69.88%, sedangkan 30,12 persen lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti, seperti kualitas produk, harga, faktor situasi atau faktor pribadi dari konsumen.