BAB V

PEMBAHASAN

A. Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Muslim Kediri Tahun 2016

Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Pelayana di PT. Hotel Muslim Kediri tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Dimana Tingkat Pelayanan ini tidak memiliki pengaruh signifikan sebesar (t_{hitung} = 0,921) yang lebih besar dibandingkan dengan bagian yang lainnya yang dijadikan sebagai strategi dalam penelitian ini. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang telah disampaikan oleh Fandi Tjiptono[45] yang menyatakan bahwa Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Ada beberapa macam hal yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk yaitu sebagai berikut:

1. Tidak terampil dalam melayani konsumen
2. Cara berpakaian tidak sesuai

[45]Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi. 2002), h 52

3. Tutur katanya kurang sopan atau bahkan menyebalkan
4. Bau badan mengganggu
5. Selalu cemberut atau pasang tampang angker.

Faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

   Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengindentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.

2. Mengelola harapan pelanggan

   Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yangdapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

3. Mengelola bukti

   Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible*

4. Mengembangkan budaya kualitas

   Budaya kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkunganyang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas

secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan. Kesimpulan dari kualitas pelayanan di atas yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen demi memenuhi harapan kepuasan konsumen

Dari hasil analisis yang lebih jauh dan berdasarkan pendapat beberapa konsumen mengemukakan bahwa masih terdapat beberapa hal yang masih perlu diperbaiki antara lain yakni adanya antrian panjang yang terjadi pada konsumen sehingga banyak konsumen yang harus rela menunggu lama. Tidak hanya itu, ada beberapa konsumen yang berpendapat bahwa selain itu dari segi fasilitas yang kurang baik, ruangan yang kurang luas, dan masih kurangnya fasilitas lain yang menarik untuk menginap di hotel tersebut

Permasalahan-permasalahan di atas menjadi penghambat penerapan program tingkat pelayanan yang baik, sehingga Hotel Muslim Kediri perlu memperbaiki segala kekurangan tersebut dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh Hotel Muslim Kediri.

Hal itu dapat dimaklumi karena kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh faktor tingkat pelayanan saja dalam hal yakni *(Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty)* saja, karena faktor-faktor lain juga sangat mungkin ikut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, misalnya kualitas *produk, price, promotion,* dan tempat terhadap bank itu sendiri, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan *(Tangible,*

Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan nasabah Hotel Muslim Kediri tahun 2016.