PENGARUH PROSES DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL SANTIKA BANDUNG

Rengga Radiaswara[1] **Raeni Dwi Santy**[2]
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Komputer Indonesia, Bandung, Indonesia
rradiaswara@gmail.com[1] raeny.wijaya@gmail.com[2]

ABSTRACT

The development of service sector is good enough, even services are the largest part of the economy. Currently, Bandung is selected as one of the favorite tourist destinations in Asia. Tourists who come to the Bandung city not only enjoy the tourist attraction but the culinary tour and shopping. This momentum becomes an opportunity for industry performers in the services sector, one of them is hospitality. This study aims to determine the responses of respondents about the process, physical evidence, and customer satisfaction, and know the influence of the process and physical evidence of consument satisfaction in Santika Bandung Hotel.

The method used in this research is descriptive and verifikative method. While the data used is primary data which involve the respondents reaction about the process, physical evidence, and customer satisfaction which then processed into secondary data. The analysis model used is multiple linear regression analysis and classical assumption test include normality test, multicolienarity test, heteroscedasticity test, and autocorrelation test using SPSS application.

The results of this research are indicate that process variables significantly influence consument satisfaction, and physical evidence variables significantly influence consument satisfaction. Simultaneously the process variables and physical evidence show the results that have a significant influence on consument satisfaction.

Keywords: Process, Physical Evidence and Consument Satisfaction

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor jasa saat ini cukup berkembang, bahkan jasa merupakan bagian terbesar dari perekonomian. Menurut Harian Pikiran Rakyat (2014) pertumbuhan perekonomian kota Bandung pada lima tahun terakhir adalah 8% pertahun. Sebagian besar perekonomian kota Bandung ditopang oleh aktivitas ekonomi di sektor jasa. (ceds.fe.unpad.ac.id)

Sesuai yang telah diberitakan oleh www.cnnindonesia.com "Kota Kembang, Bandung terpilih sebagai salah satu destinasi wisata favorit di kawasan Asia. Hebatnya lagi ibukota dari Jawa Barat ini menempati posisi ke-4 setelah Bangkok, Seoul, dan Mumbai'' .Hasil tersebut didapatkan dari survei independen yang dilakukan terhadap wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara di situs jejaring sosial, Facebook. Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat, Nunung Sobari, mengatakan bahwa "saat ini Bandung menempati urutan pertama sebagai kota favorit di Asean".

Kebiasaan orang-orang saat ini menghabiskan waktu akhir pekan dengan berlibur ke kota Bandung, dikarenakan kota Bandung memiliki objek wisata yang diminati oleh wisatawan dalam negeri maupun luar Negeri. Sesuai yang diberitakan www.indonesia.tripkanvas.co.id "ada 58 objek wisata di Bandung yang wajib dikunjungi saat berlibur ke Bandung". Wisatawan yang datang ke kota Bandung tidak hanya menikmati objek wisata saja melainkan berwisata kuliner dan berbelanja di kota yang dijuluki kota kembang ini. momentum ini menjadi kesempatan bagi pelaku industri di bidang jasa, salah satunya Industri perhotelan.

Dari sekian banyak hotel yang berada di Bandung salah satunya adalah Hotel Santika yang terletak di Jalan Sumatera No. 52-54.Lokasi hotel yang strategis dan berdekatan dengan tempat berbelanja menjadikan Hotel Santika Bandung ini banyak digemari oleh wisatawan.

Untuk mencapai kesuksesan membuat konsumen puas dalam sebuah perusahaan berbidang jasa seperti hotel dibutuhkan proses pelayanan yang baik. Menurut Yazid (2003:20) proses yaitu semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas dengan mana jasa disampaikan yang merupakan sistem penyajian atau operasi jasa.

Dari survey yang diteliti oleh penulis diperoleh bahwa 60% menjawab tidak dengan proses permintaan responden dilayani dan dipenuhi dengan cepat yang berada pada hotel Santika Bandung. Penulis menduga proses layanan yang dilakukan oleh Hotel Santika Bandung berjalan lambat dikarenakan sebanyak 18 reponden menjawab tidak pada permintaan pelayanan dan dipenuhi dengan cepat.

Selain dari variabel Proses terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam bidang jasa yaitu Bentuk Fisik. Bentuk fisik diartikan oleh Zeithaml et al (2009:168) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Dari data yang sudah diperoleh yaitu 63% menjawab tidak dengan bangunan hotel yang modern. Hal ini diperkuat oleh bapak Febian selaku *General Manager* di Hotel Santika Bandung yang mengatakan "tidak bisa dipungkiri bahwa bangunan hotel memang sudah tidak muda lagi dibandingkan hotel-hotel yang berada di Bandung saat ini dikarenakan Hotel Santika Bandung adalah hotel Santika yang pertama kali dibangun di Indonesia".

Selain dari proses layanan dan bukti fisik, kepuasan konsumen sangat penting untuk diteliti. Menurut Zeithaml dan Bitner (2013:180) konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan.

Dari data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa 57% menjawab tidak pada permasalahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Santika Bandung. Penulis menduga proses pelayanan yang diberikan di Hotel Santika Bandung dinilai tidak baik oleh sebagian responden.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH PROSES DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL SANTIKA BANDUNG".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, peneliti memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan peneliti sebagai berikut:

1. Sebesar 50% dari 30 responden mengatakan tidak pada proses pelayanan dan dipenuhi dengan cepat. Penulis menduga konsumen menginginkan pelayanan yang cepat dan permintaan konsumen yang selalu dipenuhi oleh Hotel Santika Bandung.
2. Sebesar 63% dari 30 responden mengatakan tidak pada bangunan Hotel yang modern. Penulis menduga bangunan baru mempengaruhi konsumen untuk menginap di suatu hotel. Sehingga konsumen merasa tidak puas akan bangunan Hotel Santika Bandung.
3. Sebesar 57% dari 30 responden merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan di Hotel Santika Bandung. Penulis menduga kualitas pelayanan yang baik sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen di Hotel Santika Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai Proses pada Hotel Santika Bandung.
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai *Physical Evidence* Hotel Santika Bandung .
3. Bagaimana tanggapan responden mengenai Kepuasan Konsumen Hotel Santika Bandung.
4. Bagaimana pengaruh Proses dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Bandung secara simultan dan parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Proses pada Hotel Santika Bandung.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *Physical Evidence* pada Hotel Santika Bandung.
3. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Proses dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Bandung secara simultan dan parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti
   Hasil penelitian ini sangat bermanfaat dalam menambah pengetahuan yang lebih luas lagi tentang variabel yang diteliti.Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan dapat bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Bagi Pihak Kampus
   Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau masukan untuk peneliti selanjutnya di bidang manajemen pemasaran.
b. Bagi Perusahaan
   Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam meningkatkan pelayanan hotel agar konsumen mersa puas dan menjadikan Hotel Santika Bandung ini sebagia hotel layak dikunjungi.

2. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

a. Proses

Menurut (Lupiyoadi,2001; Paine, 2001) dalam penelitian (Agus Widarko dan Hairuddin) Proses, mutu layanan jasa sangat bergantung pada proses penyampaian jasa kepada konsumen. Mengingat bahwa penggerak perusahaan jasa adalah karyawan itu sendiri, maka untuk menjamin mutu layanan (*quality assurance*), seluruh operasional perusahaan harus dijalankan sesuai dengan sistem dan prosedur yang terstandarisasi oleh karyawan yang

berkompetensi, berkomitmen, dan loyal terhadap perusahaan tempatnya bekerja.

Menurut Yazid, (2003:20) dalam penelitian Detha Alfrian Fajri, Zainul, dan Arifin dan Wilopo pada tahun 2013. Proses yaitu semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas dengan mana jasa disampaikan yang merupakan sistem penyajian atau operasi jasa.

b. Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan hal nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan jasa (Kotler & Keller, 2012:62)

Bentuk Fisik diartikan oleh Zeithaml et al (2009:168) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

c. Kepuasan Konsumen

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam penelitian Etta Sangadji dan Sopiah (2013:180), kepuasan konsumen mrupakan *"customer's evaluation of a productor service in terms of whether than product or service has met their needs and expectation."* Konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan.

Menurut Kotler dalam Sangadji dan Sopiah (2013:181), kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipresepsikan sesuai dengan harapan pembeli.Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan, konsumen akan kecewa begitu juga sebaliknya. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain dan sebagainya.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Konsumen

Penelitian dari Pua (2009) dalam penelitian Valdy R. Wowor (2013), menyimpulkan bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen HotelSedona ManadoHasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis. Hasil penelitian penulis ini menegaskan bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

2.2.2 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian Pua (2009) dalam penelitian Valdy R. Wowor (2013) menyimpulkan bahwa Tampilan Fisik berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Sedona Manado.

2.2.3 Pengaruh Proses dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut hasil penelitian dari Puas (2009) dalam penelitian Valdy R. Wowor (2013) menyimpulkan bahwa Produk, Harga, Promosi, Tempat, Orang, Proses dan Bukti Fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

2.3 Hipotesis

- H1: Variabel Proses berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Santika Bandung
- H2:Variabel Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Santika Bandung
- H3: Variabel Proses dan Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Santika Bandung.

3. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi objek atau perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalahan yang terjadi.
Adapun objek yang akan diteliti dalam penelitain ini adalah Proses (X_1) dan Bukti Fisik (X_2) sebagai variabel bebas dan Kepuasan Konsumen (Y) sebagaii variabel terikat. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Santika Bandung.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:2) menjelaskan bahwa, "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu".

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif karena penulis pada penelitian ini akan mendeskripsikan Pengaruh Proses dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Bandung.Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

3.2.1 Desain Penelitian

Berikut ini penjelasan mengenai langkah-langkah desain penelitian menurut Umi Narimawati (2010:30) adalah:

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya menetapkan judul penelitian.
   Dalam penelitian ini permasalahan yang akan analisis adalah pengaruh Proses dan Bukti Fisik mengenai Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Bandung.
2. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi.
   Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam penelitian

ini yang diambil adalah proses dan bukti fisik.

3. Menetapkan rumusan masalah.
   Dalam penelitian ini rumusan masalahnya yaitu bagaimana pengaruh proses dan bukti fisik mengenai kepuasan konsumen pada Hotel Santika Bandung.
4. Menetapkan tujuan penelitian.
   Tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh proses dan bukti fisik mengenai kepuasan konsumen pada Hotel Santika Bandung.
5. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori.
   Hipotesis dalam penelitian ini adalah:
   - H1: variabel proses berpengaruh mengenai kepuasan konsumen di Hotel Santika Bandung.
   - H2: variabel bukti fisik berpengaruh mengenai kepuasan konsumen di Hotel Santika Bandung.
   - H3: variabel proses dan bukti fisik berpengaruh mengenai kepuasan konsumen di Hotel Santika Bandung.
6. Menetapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variabel penelitian yang digunakan.
   Variabel bebas dalam penelitian ini adalah proses dan bukti fisik sedangkan yang menjadi variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen.
7. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data.
   Dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu berupa observasi, wawancara maupun kuisioner yang kemudian diolah menjadi data sekunder.
8. Melakukan analisis data.
   Analisis data dilakukan dengan menggunakananalisis kuantitatif.
9. Menyusun pelaporan hasil penelitian.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian.

Variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

1. *Variable Independent* (Variabel X)
   Variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya dan merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan timbulnya *variable dependent* (terikat).
   Dalam penelitian ini yang menjadi *variable independent* atau variabel bebas (X_1) dan (X_2) adalah Proses dan Bukti Fisik.
2. *Variable Dependent* (Variabel Y)
   Variabel dependen atau variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis indikator dan skala-skala variabel yang terkait dalam penelitian ini, secara lebih jelas dapatdilihat pada tabel yang disajikan pada halaman 8.

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data'

3.2.3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan data sekunder :

1.Data primer yaitu: merupakan informasi yang diperoleh pengamatan langsung pada pengusaha yang menjadi objek penelitian. Data primer ini berupa data :

a. Persepsi responden mengenai proses
b. Persepsi responden mengenai bukti fisik
c. Persepsi responden mengenai kepuasan konsumen.

2. Data sekunder yaitu: sumber yang tidak langsung memberikan data. Data sekunder ini berfungsi sebagai pelengkap data primer.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

Teknik Penentuan data terbagi menjadi dua bagian, yaitu populasi dansampel.

Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi yang di peroleh penulis pada pengunjung Hotel Santika Bandung dalam enam bulan yaitu pada bulan Mei-Oktober 2017 adalahsebanyak 1.450.Sedangkan sampel yang digunakan berdasarkan rumus slovin, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah sebanyak 93 responden dari 4 tipe kamar.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah:

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Yaitu mengumpulkan data dan mempelajari atau membaca pendapat para ahli yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti untuk memperoleh landasan teori – teori yang dapat menunjang penelitian. Sehingga penelitian yang dilaksanakan mempunyai landasan teori yang kuat dan menunjang.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Dalam teknik ini peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mengumpulkan, mengelola, dan menganalisis data yang diperlukan. Adapun studi lapangan yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan langsung terhadap objek penelitian dengan mengunjungi peru ı.Data atau informasi yang diperc dapat secara langsung dari sumbeı – sumber tertulis yang diberikan perusahaan.Pengamatan langsung ini dimaksudkan untuk melengkapi data yang diperlukan serta membandingkan keterangan yang diperoleh sebelumnya dengan ketepatan data yang ada diperusahaan.

b. Wawancara

Penulis mengadakan wawancara langsung dengan pihak perusahaan yang berwenang dalam bidang yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga memperoleh data – data yang diperlukan.

c. Kuesioner

Yaitu alat penelitian berupa daftar pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden.Disini peneliti menggunakan skala Likert.

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.2.5.1 Rancangan Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif / kualitatif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

Analisis kualitatif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat baik, baik, cukup, tidak baik, sangat tidak baik.

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilhat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1,2,3,4, dan 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan predisi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah responden.

3.2.5.2 Rancangan Analisis Verifikatif

Metode kuantitatif dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi berganda dengan tujuanuntuk menganalisis pengaruh beberapa variabel bebas atau independen variabel (X) terhadap satu variabel tidak bebas atau dependen variabel (Y) secara bersama-sama.Analisis ini digunakan dengan melibatkan variabel-variabel independen (X_1 dan X_2) dan dependen (Y).dan diuji dengan menggunakan:

a. Uji Asumsi Klasik
   - Uji normalitas
   - Uji multikolinearitas
   - Uji heteroskedastisitas
   - Uji autokorelasi
b. Analisis Korelasi
c. Analisis Koefisien Determinasi

3.2.5.3 Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penetapan tingkat signifikan dan penarikan kesimpulan.Dan menggunakan Uji T dan Uji F.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS, diperoleh hasil persamaan regresi yang akan dibentuk adalah sebagai berikut dengan tabel yang terlampir pada halaman 10.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuat estimasi koefisien-koefisien persamaan linier, mencakup satu atau dua variabel bebas yang dapat digunakan secara tepat untuk memprediksi nilai variabel terikat, dalam hal ini variabel ProsesdanBukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen, persamaan linier berganda yang akan dibentuk adalah:

$$Y = 2{,}911 + 0{,}317X_1 + 0{,}430X_2$$

Koefisien yang terdapat pada persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. b_0= 2,911Artinya jika kedua variabel bebas (X) bernilai konstan (nol) maka Kepuasan Konsumen (Y) akan bernilai sebesar 2,911.
b. b_1= 0,317 Artinya jika Proses (X1) meningkat sebesar satu dan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan Konsumen (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,317.
c. b_2= 0,430 Artinya jika Bukti Fisik (X2) meningkat sebesar satu dan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan Konsumen (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,430.

4.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Analisis korelasi berfungsi untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Berdasarkan pengolahan SPSS maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai R sebesar 0,785 pada output di tabel terlampir pada halaman 10 menunjukkan kekuatan hubungan kedua variabel independen (Proses dan Bukti Fisik) secara dengan Kepuasan Konsumen. Jadi pada permasalahan yang sedang diteliti diketahui bahwa kedua variabel bebas secara bersama-sama memiliki hubungan yang kuat dengan Kepuasan Konsumen.

Hubungan antara Proses dengan Kepuasan Konsumen adalah sebesar 0,743 termasuk dalam hubungan yang kuat, demikian juga hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Konsumen adalah sebesar 0,752 termasuk dalam hubungan yang kuat sperti yang tertera pada table di halaman 10.

4.3 Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel pada halaman 11, diperoleh informasi bahwa R-*square* sebesar 0,617 atau 61,7%. Nilai tersebut menunjukan bahwa Proses dan Bukti Fisiksecara simultan dalam memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 61,7%. Sedangkan sisanya sebesar 100%-61,7% = 38,3% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Artinya Variabel proses dan bukti fisik dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di Hotel Santika Bandung, sedangkan sisanya dapat di pengaruhi oleh variabel lain seperti harga, tempat, produk dan promosi.

Pengertian koefisien determinasi menurut Andi Supangat (2008:350) yaitu "Koefisien Determinasi adalah merupakan besaran untuk menunjukan tingkat kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam bentuk persen (menunjukan seberapa besar persentase keragaman y yang dapat dijelaskan oleh keragaman x) atau dengan kata lain seberapa besar x dapat memberikan kontribusi terhadap y".

4.4 Pengujian Hipotesis Secara Parsial

- Berdasarkan tabel pada halaman 11, dapat dilihat bahwa nilai t-hitung (3,461) variabel Proses berada pada daerah penolakan H_0 atau daerah signifikan, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Proses terhadap Kepuasan Konsumen.

  Hal ini diartikan Proses pada Hotel Santika Bandung berpengaruh kepada tingkat Kepuasan Konsumen karena apabila pihak Hotel Santika Bandung memberikan proses pelayanan yang cepat, memberikan ketepatan pelayanan yang sesuai dan memberikan kemudahan informasi maka konsumen merasa puas akan kinerja Hotel Santika Bandung.

  Penelitian dari Pua (2009) dalam penelitian Valdy R. Wowor (2013), menyimpulkan bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen HotelSedona ManadoHasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis. Hasil penelitian penulis ini menegaskan bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

- Berdasarkan tabel pada halaman 10, dapat dilihat bahwa nilai t-hitung (3,915) variabel Bukti Fisik berada pada daerah penolakan H_0 atau daerah signifikan, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen.

  Hal ini diartikan Bukti Fisik pada Hotel Santika Bandung mempengaruhi kepuasan konsumen, artinya bangunan yang layak, tampilan dalam yang layak dan fasilitas-fasilitas yang ada sangat lah menentukan kepuasan konsumen.

  Hasil penelitian Pua (2009) dalam penelitian Valdy R. Wowor (2013) menyimpulkan bahwa Tampilan Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Sedona Manado.

4.5 Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Berdasarkan tabel di pada halaman 11, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 72,496, nilai ini menjadi statistik uji yang akan dibandingkan dengan nilai F dari tabel dimana pada tabel F untuk α = 0,05 dan db_1: 2 dan db_2: n-k-1 (93-2-1) = 90 maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,098. Karena F_{hitung} (72,496) lebih besar dibanding F_{tabel} (3,098) maka pada tingkat kekeliruan 5% (α=0,05) diputuskan untuk menolak Ho dan menerima Ha.

Dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar74,275 berada pada daerah penolakan Ho, yang berarti bahwa Proses dan Bukti Fisiksecara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Hal ini diartikan bahwa Proses dan Bukti Fisik sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Proses yang cepat, tepat dan Bukti Fisik yang layak untuk tamu hotel berpengaruh pada kepuasan konsumen.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah disajikan pada Bab IV, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai Proses pada Hotel Santika Bandung adalah tergolong cukup baik. Artinya, responden menyatakan bahwa Hotel Santika Bandung melayani dengan proses cukup cepat, tepat dan mudah.
2. Tanggapan responden mengenai *Physical Evidence* Hotel Santika Bandungadalah tergolong cukup baik. Hal ini dikarenakan tampilan luar, tampilan dalam dan wujud lain pada Hotel Santika Bandung ini cukup baik

dalam menarik perhatian konsumen Hotel Santika Bandung.

3. Tanggapan responden mengenai Kepuasan Konsumen Hotel Santika Bandung adalah tergolong baik. Hal ini disebabkan oleh konsumen yang merasa puas karena proses yang cepat, tepat dan mudah serta karena bukti fisik dari Hotel Santika Bandung yang tergolong cukup baik dalam tampilan luar, tampilan dalam maupun wujud lainnya.
4. Proses dan *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Bandung baik secara simultan maupun secara parsial.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan simpulan di atas, penulis akan mencoba memerikan saran bagi Hotel Santika Bandung sebagai bahan acuan dan pertimbangan maupun pihak lainnya yang berkepentingan. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pihak Hotel Santika Bandung dan manajemennya disarankan untuk meningkatkan Proses dalam melayani konsumennya. Karena beberapa indikator Proses itu adalah ketepatan dan kecepatan merupakan indikator yang lemah menurut jawaban responden sehingga penulis menyarankan untuk meningkatkan ketepatan dan kecepatan dalam proses pelayanannya dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan guna memenuhi pelayanan terbaik kepada tamu hotel.
2. Pihak Hotel Santika Bandung dan manajemennya disarankan untuk meningkatkan Bukti Fisik. Karena seluruh indikator Bukti Fisik dianggap lemah oleh konsumen. Penulis menyarankan agar pihak Hotel Santika Bandung memperbarui gedung hotel agar terlihat modern dan pihak hotel mengganti seluruh interior yang dianggap sudah tidak muda lagi dan juga
3. Pihak Hotel Santika Bandung dan manajemennya disarankan untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen. Dikarenakan indikator kualitas pelayanan dinilai konsumen lemah. Penulis menyarankan pihak hotel tidak hanya bergabung dalam agen online traveloka tetapi menambah kerja sama dengan agen-agen yang ada di Indonesia.
4. Adanya hubungan yang terjadi pada Proses dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Bandung, maka penulis menyarankan untuk meningkatkan dengan cara-cara seperti saran diatas yaitu meningkatkan indikator yang lemah sehingga menjadi lebih baik lagi.

6. Daftar Pustaka

Agus Sulastiyono, Drs, M.Si. 2011 Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Jakarta: Alfabeta

Agus Widarko dan Hairuddin,2012. Pengaruh Kinerja Bauran Pemasaran (7P) Terhadap Nilai Pelanggan Pada Restauran Ikan Bakar Nia di Malang.

Anza Boby Adi. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Penumpang dalam Membeli TiketMaskapai Penerbangan Citylink. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STESIA).

Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Azhari Muhamad Iqbal, Dahlan Fanani dan M. Kholid Mawardi. 2015. Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi, Malang). Malang: Universitas Brawijaya.

Darayani Ernoputri, Zainul Arifin dan Dahlan Fanani, 2016. Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Pengguna Produk LG di Malang Town Squer (Matos) Malang – Jawa Timur), Malang. Universitas Brawijaya.

Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media

Elat Tisye Pingkan, Lotje Kawet, dan Altje Tumbel. 2014. Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumendi Hello Tours and TravelManado. Manado: Universitas Sam Ratulangi

Fajri Detha Alfrian, Zainul Arifin dan Wilopo, 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa TErhadap Keputusan Menabung (Survei Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Malang). Universitas Brawijaya . Malang.

Gujarati. 2005. SPSS Versi 16 Mengolah Data Statistik Secara Profesional. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Husein, Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi II. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.

Manoppo Ferninda. 2013. Kualitas Pelayanan, dan Servicecape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Puri Manado. Manado. Universitas Sam Ratulangi.

Mashuri. 2008. Metode Analisis Verifikatif dan Cara Menentukannya. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.

Mursid, M. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.

Rambat Lupiyoadi. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga. Jakarta:Salemba Empat

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus.2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Alfabeta,cv.

Sulaksono Agung Joko, 2011. Pengaruh Physical Evidence Terhadap Loyalitas Konsumen Café

Rocketz Solo. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.
Wowor Valdy Ronald, 2013. Bauran Pemasaran Jasa, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Toyota Avanza Veloz PT. Hasjrat Abadi Manado. Manado. Universitas Sam Ratulangi.
Ramadhan Imron. [Online] Tersedia: https://indonesia.tripcanvas.co/id/bandung/tempat-wisata-kegiatan/. Html: 20 Desember 2017.
Ulfah. 2011. [Online] Tersedia: https://ulffahfahh.wordpress.com/2011/11/22/perkembangan-3p-people-process-phsycal/. Html: 16 September 2017.

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Proses	Menurut (Lupiyoadi,2001; Paine, 2001) dalam penelitian (Agus Widarko dan Hairuddin) Process, mutu layanan jasa sangat bergantung pada proses penyampaian jasa kepada konsumen. Mengingat bahwa penggerak perusahaan jasa adalah karyawan itu sendiri, maka untuk menjamin mutu layanan (quality assurance), seluruh operasional perusahaan harus dijalankan sesuai dengan sistem dan prosedur yang terstandarisasi oleh karyawan yang berkompetensi, berkomitmen, dan loyal terhadap perusahaan tempatnya bekerja.	1. Ketepatan: -Konsistensi kinerja -Sikap dipercaya 2. Kecepatan: -Kesedian -Kesiapan 3. Kemudahan: -Lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau -Waktu menunggu tidak terlalu lama -Saluran Komunikasi perusahaan mudah	Tingkat kemampuan menyampaikan layanan dengan benar Tingkat keakuratan memenuhi janji Tingkat kesedian pegawai melayani tamu Tingkat kesiapan pegawai dalam melayani tamu Tingkat kemudahan menjangkau lokasi Tingkat kemudahan dalam waktu pelayanan Tingkat Kemudahan dalam mendapatkan informasi	Ordinal

		dihubungi		
Bukti Fisik	*Physical Evidence* (bukti fisik). Building merupakan bagian dari bukti fisik, karakteristik yang menjadi persyaratan yang bernilai tambah bagi konsumen dalam perusahaan jasa yang mempunyai karakter. Perhatian terhadap interior, perlengkapan bangunan, termasuk lighting system, dan tata ruang ang lapang menjadi perhatian penting dan dapat mempengaruhi mood pengunjung. Bangunan harus dapat menciptakan suasana dengan memperhatikan ambience sehingga memberikan pengalaman kepada pengunjung dan dapat memberikan nilai tambah bagi pengunjung, khususnya menjadi syarat utama perusahaan.(Lupiyoadi 2001)	1.*Exterior Appearance* (Tampilan Luar): - Desain gedung luar -Lingkungan sekitar 2.*Interior Appearance*(Tampilan Dalam): -Tata ruang -Kebersihan 3. *Other Tangibles* (Wujud Lain): - Situs web	Tingkat kelayakan gedung Tingkat suasana diluar hotel Tingkat penempatan perabotan yang ada di kamar Tingkat kebersihan kamar hotel Tingkat kemudahan dalam mengakses situs hotel	Ordinal
Kepuasan Konsumen	Menurut Kotler dalam Sangadji dan Sopiah (2013:181), kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipresepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan, konsumen akan kecewa begitu juga sebaliknya. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain dan sebagainya.	1.Kualitas Jasa: -Kualitas yang baik 2. Harga: -Harga yang murah 3.Kualitas Pelayanan: -Teknologi -Manusia 4. Faktor Emosional:	Tingkat jasa yang diberikan Tingkat mendapatkan harga yang sesuai Tingkat pemanfatan teknologi Tingkat keramahan pegawai terhadap tamu Tingkat rasa bangga setelah menggunakan jasa	Ordinal

		-Rasa bangga		

Hasil Estimasi Persamaan Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,911	1,184		2,458	,016
	Proses (X1)	,317	,092	,387	3,461	,001
	Bukti Fisik (X2)	,430	,110	,438	3,915	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Koefisien Korelasi Berganda

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,785[a]	,617	,608	2,27607

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik (X2), Proses (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Koefisien Korelasi Parsial

Correlations

		Kepuasan Konsumen (Y)
Proses (X1)	Pearson Correlation	,743
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	93
Bukti Fisik (X2)	Pearson Correlation	,752
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	93

Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,785[a]	,617	,608	2,27607

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik (X2), Proses (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,911	1,184		2,458	,016
	Proses (X1)	,317	,092	,387	3,461	,001
	Bukti Fisik (X2)	,430	,110	,438	3,915	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	751,129	2	375,565	72,496	,000[b]
	Residual	466,245	90	5,181		
	Total	1217,375	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik (X2), Proses (X1)