

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Penginapan Pondok Musafir Tulungagung merupakan salah satu akomodasi di Tulungagung yang telah berdiri sejak tahun 2012. Adalah bapak H. M. Habib yang mendirikan salah satu akomodasi yang menerapkan prinsip syariah dalam operasionalnya. Letak penginapan ini pun cukup strategis, berada di jalur utama yang menghubungkan Tulungagung-Trenggalek, tepatnya di Jl. Jayeng Kusuma No. 17, Tapan, Tulungagung. Meskipun letaknya sedikit jauh dari pusat kota Tulungagung, namun penginapan ini tetap ramai oleh pengunjung.

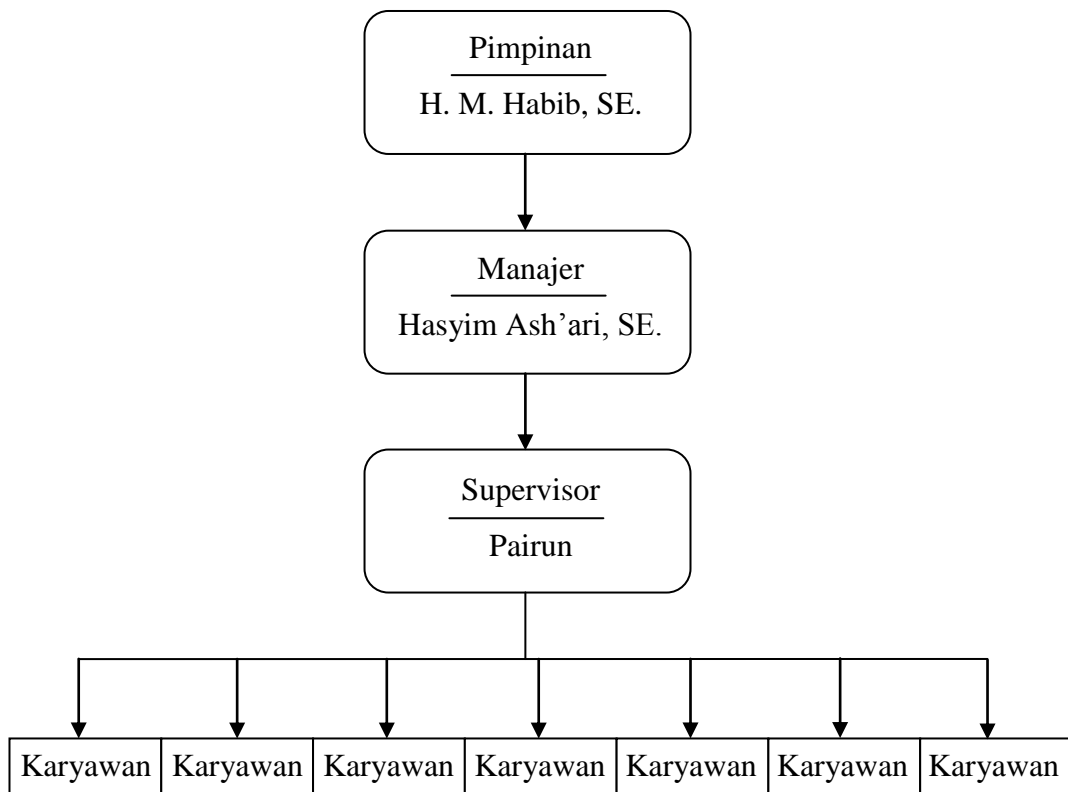
Penginapan dengan bangunan yang didominasi oleh warna hijau ini memiliki total 27 kamar hingga saat ini. Kamar yang disediakan tersebut meliputi kamar Mawar Kenanga A, Mawar Kenangan B, dan Mawar Kenangan Besar. Pada awal berdirinya penginapan ini memang hanya mempekerjakan 3 karyawan. Namun, seiring dengan berkembangnya penginapan, maka karyawan yang bekerja hingga saat ini pun meningkat menjadi 7 karyawan.

Berbeda dengan akomodasi lain di wilayah Tulungagung yang kebanyakan berbentuk hotel, akomodasi ini memang hanya menyediakan tempat untuk tidur (menginap). Hal ini sejalan dengan apa yang terjadi pada zaman Rasulullah SAW, yang mana pada kala itu belum ada akomodasi sejenis dengan hotel. Kala itu akomodasi yang tersedia hanyalah sebatas penginapan yang mana memang hanya bertujuan sebagai tempat tidurnya para musafir. Oleh karena itu, nama “Penginapan Pondok Musafir” sendiri terinspirasi dari kisah pada zaman Rasulullah SAW tersebut, dengan harapan penginapan tersebut mampu menjadi tempat menginap para musafir di Tulungagung.

Selain pada konsep dasar penginapan yang sesuai dengan syariah, operasional penginapan pun dilakukan sesuai dengan syariah. Bagi pengunjung yang berlawanan jenis, tidak diperbolehkan menginap dalam satu kamar kecuali dengan menunjukkan akta nikah yang sah. Hal ini guna mengantisipasi

terjadinya maksiat dalam penginapan. Selain itu, semua karyawan yang bekerja pun semua laki-laki.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Penginapan Pondok Musafir Tulungagung**



Sumber: Data Penginapan Pondok Musafir

Bapak H. M. Habib merupakan pimpinan juga pendiri Penginapan Pondok Musafir Tulungagung. Sebelum mendirikan penginapan ini, bapak Habib telah mendirikan Emhabe Group yaitu suatu grup usaha yang meliputi beberapa bidang seperti pendidikan/dakwah, olahraga/kesehatan, sosial dan lainnya. Beliau sendiri lebih memfokuskan usahanya pada Emhabe Group tersebut. Sedangkan Penginapan Pondok Musafir diatur sepenuhnya oleh bapak Hasyim As'ari yang tidak lain merupakan anak dari bapak Habib.

Penginapan Pondok Musafir dikenal dengan harganya yang merakyat. Hal ini mengingat target pasar dari penginapan ini adalah kalangan menengah ke bawah dan diniatkan sebagai tempat berinap bagi para musafir. Pengunjung penginapan pun bisa mencapai 260 orang tiap bulannya. Hal ini dikarenakan sebagian besar pengunjungnya merupakan pelanggan tetap yang tiap minggunya menginap di Penginapan Pondok Musafir. Sebagian besar pengunjung yang menginap merupakan pedagang maupun salesman dari berbagai kota yang wilayah pasarnya berada di Tulungagung.

**Tabel 4.1**  
**Tarif Kamar Penginapan Pondok Musafir**

No.	Kamar	Tarif	Fasilitas
1.	Mawar Kenanga A	Rp. 60.000/malam	TV, Closet Duduk, Double Bed Busa, Fan
2.	Mawar Kenanga B	Rp. 70.000/malam (Non AC) Rp. 120.000/malam (AC)	TV, Closet Duduk, Double Bed Busa, Single Spring Bed
3.	Mawar Kenanga Besar	Rp. 70.000/malam	TV, Closet Duduk, Double/Triple Bed Busa, Kamar Lebih Luas

Sumber: Data Penginapan Pondok Musafir

Dengan tarif yang merakyat, Penginapan Pondok Musafir menawarkan berbagai fasilitas dan pelayanan yang cukup lengkap. Mulai dari area parkir yang luas, tempat beribadah, ruang tunggu dan juga Wifi gratis bagi setiap pengunjung. Hal ini belum termasuk fasilitas yang disediakan tiap-tiap kamarnya, seperti kamar mandi dalam, televisi, dan *double bed*.

Penginapan Pondok Musafir tidak menyediakan fasilitas-fasilitas yang seperti disediakan oleh hotel-hotel pada umumnya seperti bar, café, restoran, ruang pertemuan dan kolam berenang. Selain tidak sesuai dengan konsep dasar penginapan, fasilitas-fasilitas seperti yang disebutkan tersebut rawan akan

terjadinya maksiat yang tentunya tidak sesuai dengan prinsip syariah. Penginapan ini memang murni hanya menyediakan tempat untuk menginap. Namun, penginapan juga memberikan servis tambahan berupa kopi panas bagi tiap-tiap pengunjung per-harinya.

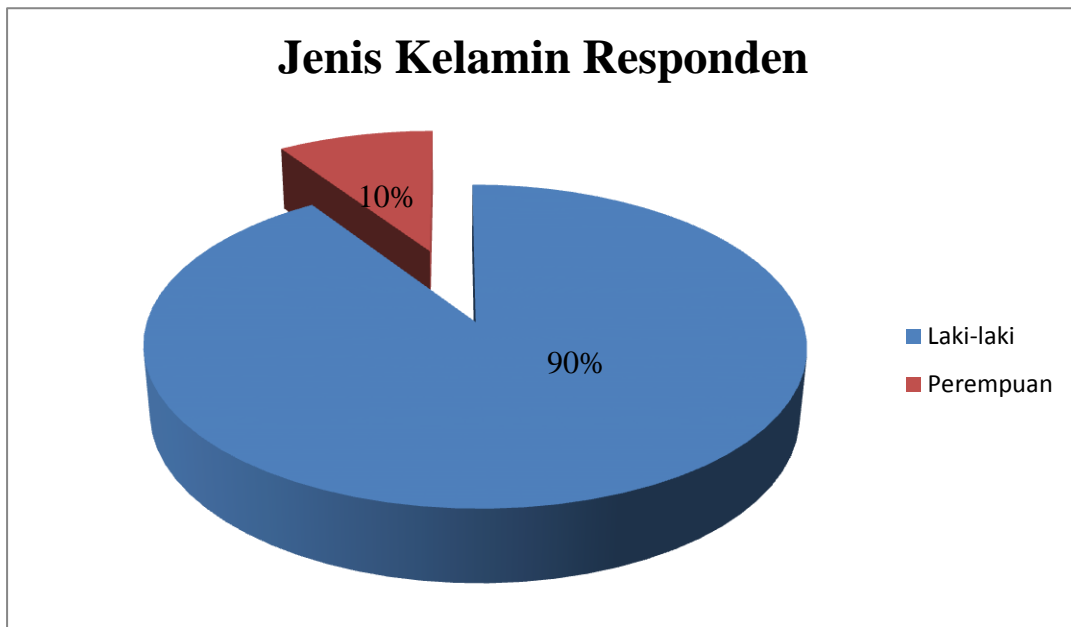
## **B. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menginap di Penginapan Pondok Musafir Tulungagung dengan memberikan angket ketika pengunjung melakukan *check-in* dan mengembalikan angket ketika pengunjung melakukan *check-out*. Adapun bagian yang termuat dalam kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu bagian mengenai identitas responden dan pernyataan mengenai kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan (*service quality*), fasilitas (*facility*) dan variabel dependen penelitian yaitu kepuasan pengunjung. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum obyek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan sebagai berikut:

### **1. Jenis Kelamin Responden**

Adapun data mengenai jenis kelamin responden pengunjung Penginapan Pondok Musafir adalah:

**Diagram 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**



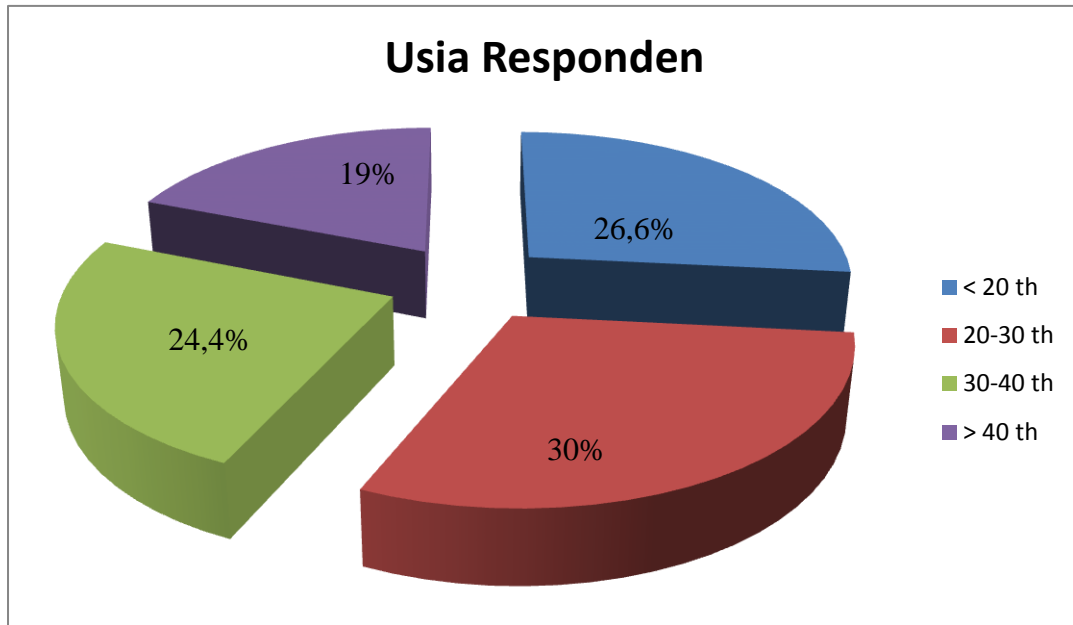
Sumber: Data angket diolah

Diagram 4.2 di atas merupakan diagram yang menunjukkan jenis kelamin responden dalam penelitian ini. Responden merupakan pengunjung penginapan yang mana dari diagram di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki dengan prosentase sebanyak 90,7% dan responden perempuan sebanyak 9,3%. Dari prosentase responden tersebut, maka didapat responden laki-laki sebanyak 68 orang dan responden perempuan sebanyak 7 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki, mengingat sebagian besar pengunjung penginapan merupakan laki-laki.

## 2. Usia Responden

Dari 75 orang responden yang terlibat dalam penelitian ini, klasifikasi berdasarkan umur dapat ditunjukkan pada diagram 4.3 berikut ini :

**Diagram 4.2**  
**Usia Responden**



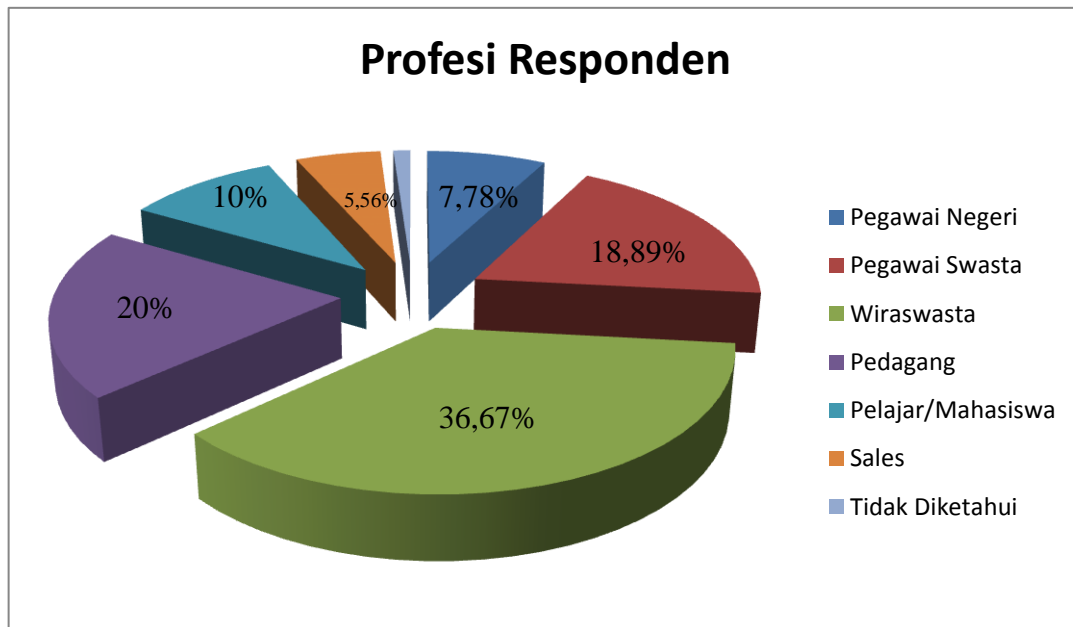
Sumber: Data angket diolah

Dari diagram 4.3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar usia responden berada pada kisaran 20 hingga 30 tahun dengan prosentase 30% dan jumlah 23 orang, kemudian pada kisaran usia di bawah 20 tahun dengan prosentase 26,6% dan jumlah 20 orang, usia 30 hingga 40 tahun dengan prosentase 24,4% dan jumlah 18 orang, dan yang paling sedikit adalah usia lebih dari 40 tahun dengan prosentase 19% dan jumlah 14 orang. Dari data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung terbanyak di Penginapan Pondok Musafir berusia antara 20 hingga 30 tahun.

### 3. Profesi Responden

Dalam bagian ini, peneliti memberikan opsi profesi kepada responden yaitu pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta, pedagang, pelajar/mahasiswa dan lainnya yang bisa diisi sendiri oleh responden. Maka didapat data profesi responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Diagram 4.3**  
**Profesi Responden**



Sumber: Data angket diolah

Dari diagram 4.4 di atas maka dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian berprofesi sebagai wiraswasta dengan prosentase 36,67%, sebagai pedagang sebesar 20%, pegawai swasta sebesar 18,89%, pelajar/mahasiswa sebesar 10%, pegawai negeri sebesar 7,78%, sales sebesar 5,56% dan tidak diketahui sebesar 1,1%. Dari prosentase tersebut maka didapat jumlah responden yang berprofesi sebagai wiraswasta adalah 28 orang, pedagang sebanyak 15 orang, pegawai swasta sebanyak 14 orang, pelajar/mahasiswa sebanyak 7 orang, pegawai negeri sebanyak 6 orang, sebagai sales sebanyak 4 orang dan tidak diketahui sebanyak 1 orang.

### C. Deskripsi Variabel

Dari angket yang telah disebarkan oleh peneliti kepada responden yang terdiri dari 26 pernyataan dan dibagi menjadi 3 kategori, yaitu:

1. Sepuluh pernyataan digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan Penginapan Pondok Musafir yang diukur menggunakan variabel kualitas pelayanan (X1).
2. Delapan pernyataan digunakan untuk mengetahui fasilitas yang ditawarkan oleh penginapan yang diukur dengan variabel fasilitas (X2).
3. Delapan pernyataan digunakan untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan pengunjung penginapan yang diukur dengan variabel kepuasan pengunjung (Y).

Kemudian, jawaban responden dari pernyataan yang ada dalam angket yang telah disebar oleh peneliti dipaparkan pada tabel berikut ini:

1. Kualitas Pelayanan (X1)

**Tabel 4.2**  
**Kualitas Pelayanan**

N o.	Bobot	Sk or	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	Juml ah	Prose ntase
1.	Sangat Setuju	5	46	34	37	33	28	33	32	33	25	27	328	43,73 %
2.	Setuju	4	26	39	26	33	32	33	30	26	31	32	308	41,07 %
3.	Netral	3	3	2	12	9	14	9	13	16	16	16	112	14,93 %
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0,27%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Sumber: Data angket diolah



Berdasarkan pada tabel 4.2 di atas, maka dapat diketahui bahwa terdapat 5 indikator dalam menguji variabel X1 (kualitas pelayanan) yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*). Tiap-tiap indikator yang digunakan untuk menguji variabel X1 ini diwakili oleh 2 pernyataan yang tertera dalam angket, sehingga terbentuk faktor-faktor X1.1 hingga X1.10.

Dalam tabel 4.2 di atas, juga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendapat sangat setuju terhadap pernyataan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penginapan sebanyak 328 atau 43,37%. Kemudian pendapat setuju dari pernyataan diberikan sebanyak 308 atau 41,07%, pendapat netral sebanyak 112 atau 14,93%, tidak setuju sebanyak 2 atau 0,27% dan yang berpendapat sangat tidak setuju nihil. Hal ini berarti bahwa responden cenderung sangat setuju bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penginapan baik dan telah memenuhi apa yang diharapkan oleh responden.

Angka indeks digunakan untuk mengetahui persepsi umum responden mengenai sebuah variabel yang diteliti.

Angka indeks variabel kualitas pelayanan (X1):

$$X1.1 = \frac{[(46 \times 5) + (26 \times 4) + (3 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 68,8$$

$$X1.2 = \frac{[(34 \times 5) + (39 \times 4) + (2 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 66,4$$

$$X1.3 = \frac{[(37 \times 5) + (26 \times 4) + (12 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 65$$

$$X1.4 = \frac{[(33 \times 5) + (33 \times 4) + (9 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 64,8$$

$$X_{1.5} = \frac{[(28 \times 5) + (32 \times 4) + (14 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 62,4$$

$$X_{1.6} = \frac{[(33 \times 5) + (33 \times 4) + (9 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 64,8$$

$$X_{1.7} = \frac{[(32 \times 5) + (30 \times 4) + (13 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 63,8$$

$$X_{1.8} = \frac{[(33 \times 5) + (26 \times 4) + (16 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 63,4$$

$$X_{1.9} = \frac{[(25 \times 5) + (31 \times 4) + (16 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 59,8$$

$$X_{1.10} = \frac{[(27 \times 5) + (32 \times 4) + (16 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 62,2$$

Nilai rata-rata untuk seluruh indikator variabel kualitas pelayanan yaitu:

Rata – rata Indeks

$$= \frac{[68,8 + 66,4 + 65 + 64,8 + 62,4 + 64,8 + 63,8 + 63,4 + 59,8 + 62,2]}{10}$$

$$= 64,14$$

Berdasarkan pada perhitungan angka indeks diatas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki indeks yang tinggi dengan nilai 64,14. Sedangkan untuk nilai indeks tertinggi pada tiap-tiap item pernyataan terdapat pada item yang menyatakan bahwa area parkir penginapan luas dan kendaraan beroda 2 maupun 4 dengan nilai sebesar 68,8. Hal ini berarti, bahwa sebagian besar pengunjung setuju bahwa area parkir yang luaslah yang membuat mereka merasa senang dan puas.

## 2. Fasilitas (X2)

**Tabel 4.3**  
**Fasilitas**

No.	Bobot	Skor	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	31	30	25	31	23	27	28	26	221	36,83%
2.	Setuju	4	31	33	35	35	35	34	34	39	276	46%
3.	Netral	3	13	12	15	9	17	14	13	10	103	17,17%
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Sumber: Data angket diolah

Berdasarkan pada tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 4 indikator yang digunakan untuk menguji variabel X2 (fasilitas) yang meliputi perencanaan ruang, perlengkapan/perabotan, desain fasilitas, dan peralatan penunjang. Tiap-tiap indikator yang digunakan untuk menguji variabel X2 ini diwakili oleh 2 pernyataan yang tertera dalam angket.

Pada tabel 4.3 di atas, juga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendapat setuju terhadap pernyataan mengenai fasilitas yang ditawarkan oleh penginapan dengan jumlah total dari pernyataan yang diberikan sebanyak 276 atau 46%. Selanjutnya pendapat sangat setuju dari responden sebanyak 221 atau 36,83%, pendapat netral sebanyak 103 atau 17,17% dan yang berpendapat tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan yaitu nihil. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa fasilitas yang diberikan oleh pihak penginapan telah memadai, lengkap, baik dan sesuai dengan harapan responden.

Angka indeks variabel fasilitas (X2):

$$X2.1 = \frac{[(31 \times 5) + (31 \times 4) + (13 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 63,6$$

$$X2.2 = \frac{[(30 \times 5) + (33 \times 4) + (12 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 63,6$$

$$X2.3 = \frac{[(25 \times 5) + (35 \times 4) + (15 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 62$$

$$X2.4 = \frac{[(31 \times 5) + (35 \times 4) + (9 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 64,4$$

$$X2.5 = \frac{[(23 \times 5) + (35 \times 4) + (17 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 61,2$$

$$X2.6 = \frac{[(27 \times 5) + (34 \times 4) + (14 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 62,6$$

$$X2.7 = \frac{[(28 \times 5) + (34 \times 4) + (13 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 63$$

$$X2.8 = \frac{[(26 \times 5) + (39 \times 4) + (10 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 63,2$$

Nilai rata-rata untuk seluruh indikator variabel kualitas pelayanan yaitu:

Rata – rata Indeks

$$= \frac{[63,6 + 63,6 + 62 + 64,4 + 61,2 + 62,6 + 63 + 63,2]}{8}$$

$$= 62,95$$

Berdasarkan pada perhitungan angka indeks diatas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa fasilitas memiliki indeks yang tinggi dengan nilai

62,95. Sedangkan untuk nilai indeks tertinggi pada tiap-tiap item pernyataan terdapat pada item yang menyatakan bahwa perlengkapan di dalam kamar terjaga dan terawat dengan baik dengan nilai sebesar 64,4. Hal ini berarti, bahwa sebagian besar pengunjung setuju bahwa perlengkapan kamar yang baik dan terawatlah yang membuat mereka merasa senang dan puas.

### 3. Kepuasan Pengunjung (Y)

**Tabel 4.4**  
**Kepuasan Pengunjung**

No.	Bobot	Skor	Y1. 1	Y1. 2	Y1. 3	Y1. 4	Y1. 5	Y1. 6	Y1. 7	Y1. 8	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	36	23	26	30	25	25	26	28	219	36,5%
2.	Setuju	4	31	45	38	32	39	36	41	36	298	49,67%
3.	Netral	3	8	7	11	13	11	14	8	11	83	13,83%
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Sumber: Data angket diolah

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas, maka dapat diketahui bahwa terdapat 4 indikator yang digunakan untuk menguji variabel Y (kepuasan pengunjung) yang meliputi kesesuaian *product quality* (pelayanan), kesesuaian *product features* (fasilitas), kesesuaian *reliability* (kehandalan) dan kesesuaian *warranty* (pengembalian harga). Tiap-tiap indikator yang digunakan untuk menguji variabel Y ini diwakili oleh 2 pernyataan yang tertera dalam angket.

Dalam tabel 4.4 di atas, juga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendapat setuju terhadap pernyataan mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung penginapan sebanyak 298 atau 49,67%.

Kemudian pendapat sangat setuju dari pernyataan diberikan sebanyak 219 atau 36,5%, pendapat netral sebanyak 83 atau 13,83%, tidak setuju dan sangat tidak setuju nihil. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa puas dan setuju bahwa pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak penginapan telah sesuai dengan harapan dan keinginan responden.

Angka indeks variabel fasilitas (X2):

$$Y1.1 = \frac{[(36 \times 5) + (31 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 65,6$$

$$Y1.2 = \frac{[(23 \times 5) + (45 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 63,2$$

$$Y1.3 = \frac{[(26 \times 5) + (38 \times 4) + (11 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 63$$

$$Y1.4 = \frac{[(30 \times 5) + (32 \times 4) + (13 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 63,4$$

$$Y1.5 = \frac{[(25 \times 5) + (39 \times 4) + (11 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 62,8$$

$$Y1.6 = \frac{[(25 \times 5) + (36 \times 4) + (14 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 62,2$$

$$Y1.7 = \frac{[(26 \times 5) + (41 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 63,6$$

$$Y1.8 = \frac{[(28 \times 5) + (36 \times 4) + (11 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)]}{5}$$

$$= 63,4$$

Nilai rata-rata untuk seluruh indikator variabel kualitas pelayanan yaitu:

$$\begin{aligned}
 & \text{Rata – rata Indeks} \\
 & = \frac{[65,5 + 63,2 + 63 + 63,4 + 62,8 + 62,2 + 63,6 + 63,4]}{8} \\
 & = 63,39
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada perhitungan angka indeks diatas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kepuasan pengunjung memiliki indeks yang tinggi dengan nilai 63,39. Sedangkan untuk nilai indeks tertinggi pada tiap-tiap item pernyataan terdapat pada item yang menyatakan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan selama menginap di penginapan dengan nilai sebesar 65,5. Hal ini berarti, bahwa sebagian besar pengunjung setuju bahwa selama mereka menginap di penginapan, pelayanan yang diberikan oleh pihak penginapan memuaskan.

#### **D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan variabel yang mana dalam penelitian ini terdapat total 16 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. 16 pernyataan tersebut terdiri dari 10 pernyataan terkait variabel X1 (kualitas pelayanan), 8 pernyataan terkait dengan variabel X2 (fasilitas) dan 8 pernyataan terkait dengan variabel dependen Y (kepuasan pengunjung). Nilai validitas masing-masing butir pernyataan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pernyataan.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, ..... hal. 105.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	No. Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,503	<b>Valid</b>
	X1.2	0,404	<b>Valid</b>
	X1.3	0,358	<b>Valid</b>
	X1.4	0,343	<b>Valid</b>
	X1.4	0,419	<b>Valid</b>
	X1.6	0,436	<b>Valid</b>
	X1.7	0,373	<b>Valid</b>
	X1.8	0,488	<b>Valid</b>
	X1.9	0,515	<b>Valid</b>
	X1.10	0,381	<b>Valid</b>
Fasilitas (X2)	X2.1	0,534	<b>Valid</b>
	X2.2	0,540	<b>Valid</b>
	X2.3	0,418	<b>Valid</b>
	X.2.4	0,519	<b>Valid</b>
	X2.5	0,416	<b>Valid</b>
	X2.6	0,387	<b>Valid</b>
	X2.7	0,486	<b>Valid</b>
	X2.8	0,479	<b>Valid</b>
Kepuasan Pengunjung (Y)	Y1.1	0,595	<b>Valid</b>
	Y1.2	0,582	<b>Valid</b>
	Y1.3	0,614	<b>Valid</b>
	Y1.4	0,569	<b>Valid</b>
	Y1.5	0,492	<b>Valid</b>
	Y1.6	0,503	<b>Valid</b>
	Y1.7	0,443	<b>Valid</b>
	Y1.8	0,418	<b>Valid</b>

Sumber: Data SPSS diolah, 2017



Berdasarkan pada tabel 4.5 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan dalam lembar kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti kepada responden adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada tiap-tiap butir pernyataan yang nilainya lebih besar dari 0,3. Seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono dan Wibowo, Suyuthi dan Sugiyono yang menyatakan bahwa bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.<sup>77</sup> Dengan demikian, butir-butir pernyataan yang tertera dalam kuesioner tersebut layak untuk digunakan dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ke depannya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas terhadap instrumen penelitian ini diperlukan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Keterandalan (*reliability*) dari sebuah kuesioner ini dapat dilihat berdasarkan nilasi *Alpha Cronbach's*, seperti pada tabel 4.6 di bawah ini.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Realiabilitas**

Variabel	<i>Alpha Cronbach's</i>	<i>N of Item</i>
Kualitas Pelayanan (X1)	0,757	10
Fasilitas (X2)	0,771	8
Kepuasan Pengujung (Y)	0,811	8

Sumber: Data SPSS diolah, 2017

Berdasarkan pada *Reliability Statistics* di atas menunjukkan bahwa semua variabel yang dalam penelitian dinilai reliabel dengan ukuran kemantapan 0,61 s.d 0,80 yang artinya reliabel untuk variabel X1 dan X2,

---

<sup>77</sup> *Ibid.*

dan sangat reliabel dengan ukuran kemantapan 0,81 s.d 1,00 untuk variabel dependen Y.

### 3. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan independen keduanya memiliki distribusi normal atau tidak sehingga dapat dipakai dalam statistic parametric. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal atau tidak maka dapat dilakukan pengujian dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Nomalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov***

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>				
		KUALITAS_PEL AYANAN	FASILITAS	KEPUASAN_PE NGUNJUNG
N		75	75	75
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	42.8267	33.5733	33.8133
	Std. Deviation	3.97755	3.52280	3.53627
Most Extreme Differences	Absolute	.105	.115	.144
	Positive	.064	.072	.082
	Negative	-.105	-.115	-.144
Kolmogorov-Smirnov Z		.912	.999	1.248
Asymp. Sig. (2-tailed)		.376	.271	.089
a. Test distribution is Normal.				

Sumber: Data SPSS diolah, 2017

Dari tabel 4.7 Hasil Uji Nomalitas (*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*) di atas, maka diperoleh nilai Asymp.sig (2-tailed) pada masing-masing variabel dalam penelitian ini. Kemudian nilai ini dibandingkan dengan taraf signifikansi yaitu 5% dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Nilai Sig. atau signifikansi  $< 0,05$  yang artinya data tidak terdistribusi dengan normal.
- b. Nilai Sig. atau signifikansi  $> 0,05$  yang artinya data terdistribusi dengan normal.

Dari tabel Hasil Uji Normalitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai sig. untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,376 yang mana lebih besar dari 0,05 ( $0,376 > 0,05$ ) sehingga data terdistribusi dengan normal. Sedangkan sig. untuk variabel Fasilitas diperoleh 0,271 yang mana lebih besar dari 0,05 ( $0,271 > 0,05$ ) sehingga data terdistribusi dengan normal. Dan nilai sig. untuk variabel Kepuasan Pengunjung adalah 0,089 yang mana lebih besar dari 0,05 ( $0,089 > 0,05$ ) yang artinya data terdistribusi dengan normal.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Menurut Ghazali, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk multikolinieritas adalah kurang dari 10 dan nilai *tolerance* di atas 0,10.<sup>78</sup>

---

<sup>78</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, ..... hal. 92.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KUALITAS_PELAYANAN	.473	2.112
	FASILITAS	.473	2.112

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_PENGUNJUNG

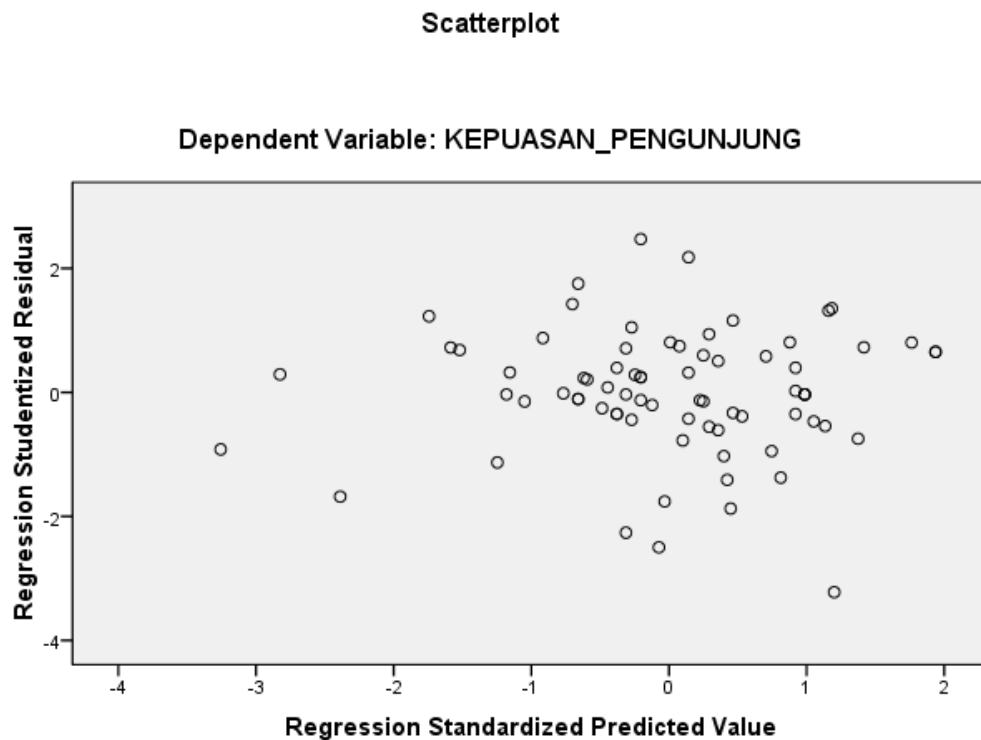
Sumber: Data SPSS diolah, 2017

Dari tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas (*Coefficients*), maka dapat diperoleh nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 2.112 dan variabel Fasilitas sebesar 2.112. Kedua nilai VIF dari masing-masing variabel independen di atas adalah kurang dari 10, selain itu nilai *tolerance* dari masing-masing variabel independen di atas juga lebih dari 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel independen pada penelitian ini tidak terjadi korelasi atau multikolinieritas.

b. Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat melalui Scatter Plot pada gambar 4.2 di bawah ini:

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber: Data SPSS diolah, 2017

Berdasarkan pada gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas dan layak digunakan untuk memprediksi kepuasan pengunjung pada penginapan berdasarkan variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas.

##### 5. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui hubungan dari dua variabel atau lebih. Hasil pengujian pengaruh hubungan variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel

dependen (kepuasan pengunjung) dengan menggunakan uji regresi linier berganda dapat dilihat sebagai berikut ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.292	3.501		2.369	.021
	KUALITAS_PELAYANAN	.401	.115	.451	3.479	.001
	FASILITAS	.249	.130	.248	1.909	.060

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_PENGUNJUNG

Sumber: Data SPSS diolah, 2017

Berdasarkan pada hasil pengujian parameter individual yang disajikan dalam tabel 4.9 di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8,292 + 0,401X_1 + 0,249X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengunjung

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Fasilitas

Dari persamaan regresi di atas, maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 8,292 menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir yang apabila variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dalam keadaan konstan maka tingkat kepuasannya sebesar 8,292 satuan.

- b. Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,401 menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan 1 satuan variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,401 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, yang mana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh penginapan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung.
- c. Koefisien regresi pada variabel fasilitas (X2) sebesar 0,249 menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan 1 satuan variabel fasilitas maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,249 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, yang mana semakin tinggi tingkat fasilitas yang ditawarkan oleh penginapan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung.

## 6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat dan melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas, terhadap kepuasan pengunjung. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menguji pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengunjung (dalam uji T) dan pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap keputusan menginap (dalam uji F).

### a. Uji T (T-Test)

Uji T digunakan untuk menguji apakah variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) berpengaruh secara parsial atau individual terhadap variabel dependen (kepuasan pengunjung) dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut:

Cara 1 : Jika Sig. > 0,1 maka hipotesis tidak teruji

Jika Sig. < 0,1 maka hipotesis teruji

Cara 2 : Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis tidak teruji

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis teruji

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji T**

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

Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.369	.021
	KUALITAS_PELAYANAN	3.479	.001
	FASILITAS	1.909	.060

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_PENGUNJUNG

Sumber: Data SPSS diolah, 2017

Berdasarkan pada tabel 4.10 Hasil Uji T di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Uji T pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) ini untuk menguji hipotesis pertama yang berbunyi:

$H_1$  : Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung

Pada tabel 4.10 di atas, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,001, yang jika dibandingkan dengan taraf signifikansi ( $\alpha = 0,1$ ), maka hasilnya adalah  $0,001 < 0,1$ . Berdasarkan pada hasil tersebut, maka  $H_0$  ditolak yang artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sehingga hipotesis 1 teruji.

Atau, menggunakan cara yang kedua, di mana berdasarkan tabel 4.10 di atas  $t_{hitung} = 3,479$  dan diperoleh  $t_{tabel} = 1,666$  dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-3 = 75 - 3 = 72$  dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) =  $0,1 /$



$2 = 0,05$ . Sehingga diperoleh hasil akhir yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai  $3,479 > 1,666$ , yang mana dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) dan hipotesis 1 teruji.

## 2) Variabel Fasilitas (X2)

Uji T pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) ini untuk menguji hipotesis pertama yang berbunyi:

$H_2$  : Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung

Pada tabel 4.10 di atas, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar sebesar 0,06, yang jika dibandingkan dengan taraf signifikansi ( $\alpha = 0,1$ ), maka hasilnya adalah  $0,06 < 0,1$ . Berdasarkan pada hasil tersebut, maka  $H_0$  ditolak yang artinya bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sehingga hipotesis 2 teruji.

Atau, menggunakan cara yang kedua, di mana berdasarkan tabel 4.10 di atas  $t_{hitung} = 1,909$  dan diperoleh  $t_{tabel} = 1,666$  dengan derajat kebebasan ( $df = n-3 = 75 - 3 = 72$ ) dan tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,1 / 2 = 0,05$ ). Sehingga diperoleh hasil akhir yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai  $1,909 > 1,666$ , yang mana dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) dan hipotesis 2 teruji.

## b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh koefisien regresi linier berganda yang mana dalam hal ini adalah variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Pada dasarnya, uji F ini sendiri digunakan untuk menguji hipotesis ketiga, yang berbunyi:

$H_3$  : Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung secara bersama-sama (simultan), maka kaidah pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

Cara 1 : Jika  $\text{Sig.} > 0,1$  maka hipotesis tidak teruji

Jika  $\text{Sig.} < 0,1$  maka hipotesis teruji

Cara 2 : Jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka hipotesis tidak teruji

Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka hipotesis teruji

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	395.066	2	197.533	26.818	.000 <sup>a</sup>
	Residual	530.320	72	7.366		
	Total	925.387	74			

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS\_PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_PENGUNJUNG

Sumber: Data SPSS diolah, 2017

Berdasarkan pada tabel 4.11 Hasil Uji F (ANOVA) di atas maka diperoleh nilai signifikansi nilai signifikansi sebesar 0,000, yang jika dibandingkan dengan taraf signifikansi ( $\alpha = 0,1$ ), maka hasilnya adalah  $0,000 < 0,1$ . Berdasarkan pada hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Penginapan Pondok Musafir.

Sedangkan untuk nilai  $F_{hitung}$  diperoleh sebesar 26,818 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,12, sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( 26,818 > 3,12 ) yang mana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sehingga hipotesis 3 teruji..

#### 7. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar prosentase perubahan dari variabel dependen yang bisa dijelaskan oleh perubahan dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien detreminasi, maka dapat dijelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen. Hasil pengujian determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.653 <sup>a</sup>	.427	.411	2.71396	1.957

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS\_PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_PENGUNJUNG

Sumber: Data SPSS diolah, 2017

Berdasarkan pada tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Model Summary*) di atas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,411. Nilai *Adjusted R Square* sendiri berkisar antara 0-1, yang mana semakin kecil angka *Adjusted R Square* maka semakin lemah pula hubungan antar kedua variabel, dan begitu pula sebaliknya. Dengan

demikian, 41,1% kepuasan pengunjung (Y) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2), sedangkan 58,9% sisanya dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, seperti harga, lokasi, religiusitas.