

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Perusahaan

Pada tahun 1960 Hotel Swarna Dwipa dikenal dengan nama Guest House De Buys milik Stanvac. Pada tanggal 1 Oktober 1960 gedung tersebut dibeli oleh Pemda Tk. I Sumatera Selatan. Tujuan pembelian gedung ini adalah sebagai salah satu usaha untuk mendapatkan sumber dana bagi Pemerintah Daerah Tk.I Sumatera Selatan. PD. Hotel Swarna Dwipa didirikan berdasarkan Perda Tk. I Sumatera Selatan No. 1 tahun 1962 dan diperbaharui dengan Perda No.2 tahun 1988, diperbaharui lagi dengan Perda No.8 tahun 1990 dan terakhir dengan Perda No.2 tahun 2005.Swarna Dwipa ditetapkan sebagai Hotel Bintang 3 (tiga) berdasarkan SK Menteri Perhubungan RI No.PM/10/PM-301/Phb-77 dan SK Dirjen Pariwisata No.Kep.22/V/VI/1978, tanggal 15 Desember 1978. Sampai pada tahun 1978 PD.Perhotelan Swarna Dwipa dikelola sendiri oleh Pemda Tk.I Sumatera Selatan. Pada periode tahun 1978-1993 Pengelola / Manajemen PD. Perhotelan Swarna Dwipa pelaksanaannya dikontrakan kepada PT. Griya Wisata Hotel Corporation. Pada tanggal 29 januari 1991 Manajemen Hotel Swarna Dwipa diambil alih oleh Pemerintah Daerah Tk.I Sumatera Selatan dari PT.Griya Wisata Hotel Corporation.¹

¹ Wawancara dengan Junaidi Ilyas, Tanggal 31 Oktober 2019 di Hotel Swarna Dwipa Palembang.

Pada periode tahun 1991-1999, Pengelola / Manajemen PD. Perhotelan Swarna Dwipa dilakukan oleh Tim Pengambilalihan.pada tanggal 5 Februari 199, dengan SK Gubernur Sumatera Selatan No.821.2/008/X/1999 ditetapkan direksi PD. Hotel Swarna Dwipa Dengan Direktur Utama Ir.H.M. Idris Musa melalui keputusan Gubernur Sumatera Selatan tanggal 2 Februari 2007 ditunjuk oleh bapak H. Shahabuddin Abdurrahman sebagai Pelaksana Tugas Direktur Utama Perusahaan Daerah Hotel Swarna Dwipa. Melalui keputusan Gubernur Sumatera Selatan tanggal 18 Agustus 2009 diangkat oleh bapak A.Yahya Bunyamin sebagai Direktur Utama Perusahaan Daerah Hotel Swarna Dwipa. Melalui keputusan Gubernur Sumatera Selatan tanggal 3 November 2014 diangkat Bapak A.Yahya Bunyamin diangkat kembali sebagai Direktur Utama Perusahaan Daerah Hotel Swarna Dwipa periode 2014-2018. Pada tanggal 20 Oktober 2018 diangkat Bapak Rebo Iskandar Pohan sebagai pengelola sementara Hotel Swarna Dwipa. Pada tanggal 14 maret 2019 Bapak Rebo iskandar Pohan diangkat menjadi Direktur PT. Swarna Dwipa Sumsel Gemilang (perubahan dari Perusahaan Daerah menjadi Perusahaan Terbatas).²

2. Visi dan Misi Hotel Swarna Dwipa Palembang

a. Visi

Visi dari Hotel Swarna Dwipa Palembang adalah Menjadi yang terkenal di Indonesia sebagai Hotel yang di pilih oleh tamu, pemilik dan karyawan.

² Wawancara dengan Junaidi Ilyas, Tanggal 31 Oktober 2019 di Hotel Swarna Dwipa Palembang.

b. Misi

Adapun misi dari Hotel Swarna Dwipa Palembang adalah Memberikan lebih dari apa yang di harapkan oleh tamu, membantu karyawan dalam mengembangkan karir nya dan mencapai hasil lebih dari yang di harapkan.

B. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Berikut ini data berdasarkan jenis kelamin responden dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PRIA	42	43.8	43.8	43.8
WANITA	54	56.2	56.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber : Pengelola data primer, 2019

Berdasarkan keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang paling banyak berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan dengan jumlah 54 responden perempuan dengan frekuensi 56,2%, yang kedua responden laki-laki yang berjumlah 42 orang atau dengan frekuensi 43,8%.

2. Usia Responden

Berikut ini data responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 Thn	21	21.9	21.9	21.9
21-30 Thn	48	50.0	50.0	71.9
31-40 Thn	15	15.6	15.6	87.5
41-50 Thn	12	12.5	12.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber : Pengelola data primer, 2019

Berdasarkan keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah usia responden terbanyak berusia 21-30 tahun dengan frekuensi 48 orang atau 50.0%, yang kedua pada berusia <20 tahun dengan frekuensi 21 orang atau 21,9%, ketiga pada usia 31-40 tahun dengan nilai frekuensi 15 orang atau 15,6%, dan yang terakhir berusia 41-50 tahun dengan frekuensi 12 orang atau 12,5%.

3. Pekerjaan Responden

Berikut ini data responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	17	17.7	17.7	17.7
PNS	32	33.3	33.3	51.0
Pegawai Swasta	11	11.5	11.5	62.5
Wiraswasta	14	14.6	14.6	77.1
Lain-lain	22	22.9	22.9	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber : Pengelola data primer, 2019

Berdasarkan keterangan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pekerjaan responden yang menginap pada Hotel Swarna Dwipa Palembang terbanyak adalah pekerjaan PNS dengan frekuensi 32 orang atau 33.3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengunjung Hotel Swarna Dwipa Palembang berprofesi sebagai PNS.

4. Pendapatan Per-Bulan

Berikut ini data responden berdasarkan pendapatan per-bulan dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per-Bulan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1.500.000	8	8.3	8.3	8.3
1.500.000-2.500.000	14	14.6	14.6	22.9
2.500.000-3.000.000	54	56.2	56.2	79.2
> 3.000.000	20	20.8	20.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber : Pengelola data primer, 2019

Berdasarkan keterangan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa pendapatan per-bulan responden yang menginap pada Hotel Swarna Dwipa Palembang terbanyak adalah sebesar Rp.2.500.000 – Rp.3.000.000 dengan frekuensi 54 orang atau 56.2%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengunjung Hotel Swarna Dwipa Palembang yang mempunyai pendapatan perbulan sebesar Rp.2.500.000 – Rp.3.000.000.

5. Banyak Menginap

Berikut ini data responden berdasarkan banyaknya menginap dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Menginap Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2 KALI	31	32.3	32.3	32.3
3 KALI	49	51.0	51.0	83.3
4 KALI	16	16.7	16.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber : Pengelola data primer, 2019

Berdasarkan keterangan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa banyaknya menginap disetiap responden yang menginap pada Hotel Swarna Dwipa Palembang terbanyak adalah sebanyak 3 kali dengan frekuensi 49 orang atau 51.0%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengunjung Hotel Swarna Dwipa Palembang yang mengunjungi Hotel sebanyak 3 kali..

C. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Dalam uji validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Dalam hal ini *degree of freedom* (df) = n-k, sedangkan n adalah jumlah sample dan k jumlah konstruk. Pada penelitian ini besarnya df dapat dihitung yaitu n =96 jadi df = 96-2, hasilnya df = 94.

Dengan α 0,05 di dapat r_{tabel} 0,2006. Jika r_{hitung} (*untuk tiap pernyataan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation*) > dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Table 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variable	Item Pernyataan	<i>Corrected</i> Pernyataan Total <i>Correlation</i>	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Pernyataan 1	0,735	0,2006	Valid
	Pernyataan 2	0,469	0,2006	Valid
	Pernyataan 3	0,465	0,2006	Valid
	Pernyataan 4	0,588	0,2006	Valid
	Pernyataan 5	0,505	0,2006	Valid
	Pernyataan 6	0,620	0,2006	Valid
	Pernyataan 7	0,499	0,2006	Valid
	Pernyataan 8	0,638	0,2006	Valid
Fasilitas (X3)	Pernyataan 1	0,750	0,2006	Valid
	Pernyataan 2	0,587	0,2006	Valid
	Pernyataan 3	0,328	0,2006	Valid
	Pernyataan 4	0,352	0,2006	Valid
	Pernyataan 5	0,617	0,2006	Valid
	Pernyataan 6	0,425	0,2006	Valid
	Pernyataan 7	0,486	0,2006	Valid
	Pernyataan 8	0,724	0,2006	Valid
Lokasi (X3)	Pernyataan 1	0,644	0,2006	Valid
	Pernyataan 2	0,516	0,2006	Valid
	Pernyataan 3	0,481	0,2006	Valid

	Pernyataan 4	0,661	0,2006	Valid
	Pernyataan 5	0,636	0,2006	Valid
	Pernyataan 6	0,505	0,2006	Valid
	Pernyataan 7	0,532	0,2006	Valid
	Pernyataan 8	0,617	0,2006	Valid
Keputusan Ulang Mengingat (Y)	Pernyataan 1	0,786	0,2006	Valid
	Pernyataan 2	0,565	0,2006	Valid
	Pernyataan 3	0,487	0,2006	Valid
	Pernyataan 4	0,531	0,2006	Valid
	Pernyataan 5	0,658	0,2006	Valid
	Pernyataan 6	0,584	0,2006	Valid
	Pernyataan 7	0,348	0,2006	Valid
	Pernyataan 8	0,698	0,2006	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2019

Dilihat dari table diatas, diketahui bahwa masing-masing item pernyataan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2006) dan nilai positif. Dengan demikian setiap pernyataan tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat dari besarnya nilai *cornbach alpha* dari masing-masing variabel. *Cornbach alpha* digunakan untuk menunjukkan konsistensi responden dalam merespon seluruh item pernyataan. Dalam uji reliabilitas kuisisioner dikatakan reliabel jika nilai *cornbach alpa* lebih besar dari 0,60.

Table 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cornbach's Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Keputusan Ulang Mengingat (Y)	0,739	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,728	0,60	Reliabel
Fasilitas (2)	0,720	0,60	Reliabel
Lokasi (3)	0,736	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah peneliti, 2019

Berdasarkan keterangan diatas, menunjukkan bahwa setiap variable memiliki cornbach alpha $> 0,60$. Dengan begitu variabel Keputusan Ulang Mengingat, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi dapat dinyatakan Reliabel.

D. Hasil Analisis Data

Pengujian asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan uji normalitas, multikolinieritas dan heterokedastisitas.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memperlihatkan bahwa data sample berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Sehingga jika data tersebut normal maka bisa diteruskan ke tahap selanjutnya. Uji

normalitas dapat dilihat dari nilai *Asymp Sig (2-tailed)* > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar normal begitupun sebaliknya apabila *Asymp Sig (2-tailed)* < 0,05 data menyebar tidak normal. Untuk menguji bersiat normal atau tidak peneliti menggunakan analisa *Kolmogrof-smirnov (K-S)* sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

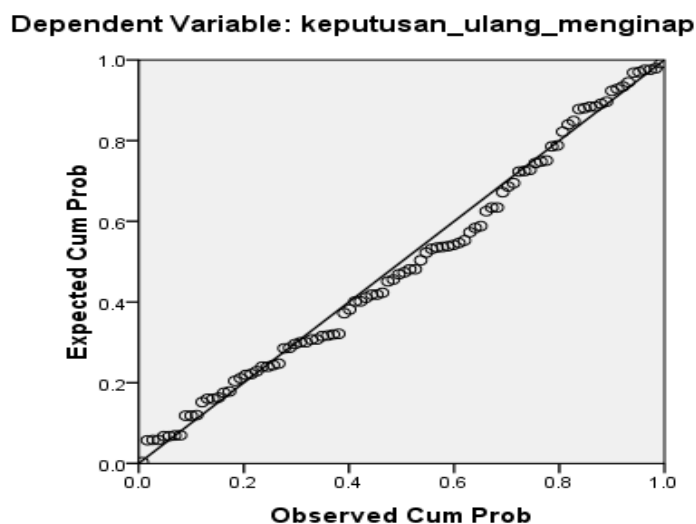
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.02756093
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.048-
Kolmogorov-Smirnov Z		.703
Asymp. Sig. (2-tailed)		.706

a. Test distribution is Normal.

Gambar 4.2

Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data diolah peneliti, 2019

Dari hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-smirnov didapat hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0,706 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikan 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikuti sertakan dalam pembentukan model regresi linier. Dalam analisis regresi linier, suatu model harus terbebas dalam gejala multikolinieritas dan untuk mendeteksi apakah suatu model mengalami multikolinieritas. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas yaitu nilai toleransi $> 0,10$ atau nilai VIF $< 10,00$. Berdasarkan hasil

perhitungan menggunakan SPSS versi 16 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.8

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.512	1.437		.356	.722		
Kualitas_pelayanan	.477	.067	.490	7.084	.000	.289	3.458
Fasilitas	.224	.077	.203	2.920	.004	.286	3.502
Lokasi	.311	.079	.301	3.952	.000	.238	4.197

a. Dependent Variable:

keputusan_ulang_menginap

Dari hasil perhitungan yang ada pada tabel 4.8 diatas nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X1) 3,458 , Fasilitas (X2) 3,502, dan Lokasi (X3) 4,197 yang menunjukkan angka < 10,00 oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke

pengamatan lainnya. Penelitian ini menggunakan uji heterokedastisitas dengan metode *scatter plot* dan *Glasjer*.

Tabel 4.9
Uji Heterokedastisitas Glasjer

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.447	.848		1.706	.091
	Kualitas_pelayanan	-.075	.040	-.358	-1.886	.062
	Fasilitas	.025	.045	.107	.561	.576
	Lokasi	.031	.046	.140	.672	.503

a. Dependent Variable: ABS

Sumber : Data diolah peneliti, 2019

Dari tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,062, fasilitas (X2) sebesar 0,576 dan Lokasi (X3) sebesar 0,503 lebih besar dari 0,05 , artinya tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan ulang menginap Hotel Swarna Dwipa Palembang. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.512	1.437		.356	.722
	Kualitas_pelayanan	.477	.067	.490	7.084	.000
	Fasilitas	.224	.077	.203	2.920	.004
	Lokasi	.311	.079	.301	3.952	.000

a. Dependent Variable:

keputusan_ulang_menginap

Sumber : Data diolah peneliti, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel dengan bantuan SPSS diperoleh persamaan regresi linier berganda dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a - b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0.512 + 0,477X_1 + 0,224X_2 + 0,311X_3 + e$$

Hasil analisis regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 0.512 (positif) artinya, jika variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan lokasi (X3) bernilai 0, maka variabel keputusan ulang menginap meningkat sebesar 0.512.

2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,477 , artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1% maka keputusan ulang menginap akan meningkat sebesar 0,477. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan keputusan ulang menginap.
3. Nilai koefisien variabel fasilitas (X_2) adalah sebesar 0,224. Menyatakan bahwa setiap peningkatan 1% pada fasilitas maka akan meningkatkan keputusan ulang menginap sebesar 0,224. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara fasilitas dengan keputusan ulang menginap.
4. Nilai koefisien variabel lokasi (X_3) adalah sebesar 0,311. Menyatakan bahwa setiap peningkatan 1% pada lokasi maka akan meningkatkan keputusan ulang menginap sebesar 0,311. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara lokasi dengan keputusan ulang menginap.

e. Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.11
Hasil uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.873	.868	1.044

a. Predictors: (Constant), lokasi, Kualitas_pelayanan, fasilitas

b. Dependent Variable: keputusan_ulang_menginap

Sumber : Data diolah peneliti, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 *model summary* diatas menunjukkan bahwa besarnya R^2 adalah 0,873 atau 87,3%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi) terhadap variabel terikat (keputusan ulang menginap) adalah sebesar 87,3% sedangkan sisanya 12,7% dijelaskan oleh variabel diluar model regresi.

2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F (simultan) digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi $< 0,05$ maka dapat dinyatakan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara simultan dan begitupun sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dapat dinyatakan variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara

simultan. Hasil uji F (simultan) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12

Hasil Uji Signifikan Simultan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	687.025	3	229.008	210.039	.000 ^a
	Residual	100.309	92	1.090		
	Total	787.333	95			

a. Predictors: (Constant), lokasi, Kualitas_pelayanan, fasilitas

b. Dependent Variable: keputusan_ulang_mengingat

Sumber : Data diolah peneliti, 2019

Besarnya nilai F_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$, $df_1 = (k-1)$ atau $(4-1=3)$, dan $df_2 = (k-n)$ atau $(96-4=92)$ sehingga diketahui nilai F_{tabel} sebesar 2.699. Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 210.039, maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($210.039 > 2.699$), dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

3. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parisal variabel bebas terhadap variabel terikat dalam regresi linier berganda. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$

maka hipotesis diterima, variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat. Nilai t_{tabel} yang didapatkan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut :

n = jumlah observasi

k = jumlah variabel penelitian

$df = n - k$

$df = 96 - 4 = 92$

Nilai signifikansi yang digunakan adalah 5% (karena dua arah, jadi signifikansinya 0,025) maka nilai $t_{tabel} = 1,986$

Tabel 4.13

**Hasil Uji Signifikan Parsial
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.512	1.437		.356	.722
Kualitas_pelayanan	.477	.067	.490	7.084	.000
Fasilitas	.224	.077	.203	2.920	.004
Lokasi	.311	.079	.301	3.952	.000

a. Dependent Variable:
keputusan_ulang_mengingat

Sumber : Data diolah peneliti, 2019

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria :

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.13 diatas hasil uji t adalah sebagai berikut :

1. Pada variabel kualitas pelayanan (X1), T_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 7,084. $T_{hitung} > T_{tabel}$ 1,986 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima variabel bebas kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan ulang menginap.
2. Pada variabel fasilitas (X2), T_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 2,920. $T_{hitung} > T_{tabel}$ 1,986 dan nilai signifikan $0,004 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima variabel bebas fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan ulang menginap .
3. Pada variabel lokasi (X3), T_{hitung} memiliki nilai yaitu 3,952. $T_{hitung} > T_{tabel}$ 1,986 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima variabel bebas lokasi (X3) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan ulang menginap.

E. Pembahasan dan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan ulang menginap pada Hotel Swarna Dwipa Palembang . pembahasan dan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Ulang Menginap Swarna Dwipa Palembang

Hasil uji empiris antara variabel bebas kualitas pelayanan (X1) dan variabel terikat keputusan ulang menginap (Y) menunjukkan $T_{hitung} 7,084.$ $> T_{tabel} 1,986$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya, variabel bebas kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Ulang Menginap Hotel Swarna Dwipa Palembang .

Kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.³ Artinya jika kualitas pelayanan baik maka keputusan konsumen untuk memilih hotel swarna dwipa Palembang semakin besar.

Penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Molden elrado h, Srikandi kumadji, Edi yulianto tahun 2014 “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu” dengan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat

³ Tjipyono, Fandy, *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*, Yogyakarta : Andi. 2007. Hal 6

pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Ulang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu.⁴

2. Pengaruh fasilitas Terhadap keputusan ulang menginap Hotel Swarna Dwipa Palembang

Hasil uji empiris antara variabel bebas fasilitas (X2) dan variabel terikat keputusan ulang menginap menunjukkan $T_{hitung} = 2,920$. $T_{hitung} > T_{tabel} = 1,986$ dan nilai signifikan $0,004 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya, variabel fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan ulang menginap Hotel Swarna Dwipa Palembang.

Menurut Tjiptono Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan suatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior, dan eksterior serta kebersihan, fasilitas harus dipertimbangkan terutama berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.⁵ Artinya apabila fasilitas yg diberikan hotel terhadap konsumen maksimal maka keputusan ulang untuk menginap pelanggan akan lebih besar terhadap hotel swarna dwipa Palembang.

⁴ Molden elrado h, Srikandi kumadji, Edi yulianto, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di jambuluwuk batu resort kota batu*, Jurnal administrasi bisnis, Vol. 15 No. 2 oktober 2014.

⁵ Tjiptono, F.& Chandra, G. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta. Andi Offset. Tahun 2011, Hal 210

Penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Ega pramartha tahun 2012 yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Ulang Menginap di Hotel Agusta Bandung.” dari penelittian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan ulang menginap di Hotel Agusta Bandung.⁶

3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Ulang Menginap Hotel Swarna Dwipa Palembang

Hasil uji empiris antara variabel bebas lokasi (X3) dan variabel terikat keputusan ulang menginap (Y) menunjukkan $T_{hitung} 3,952 > T_{tabel} 1,986$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya, variabel bebas lokasi (X3) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan ulang menginap Hotel Swarna Dwipa Palembang .

Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan dan komponen yang menyangkut lokasi meliputi pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), didaerah sekitar pusat perbelanjaan dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan adanya fasilitas mendukung seperti adanya lahan parkir, serta faktor lainnya.⁷Artinya apabila lokasi

⁶ Ega Prmartha, *Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Ulang Menginap di Hotel Agusta Bandung*, Diploma thesis, Universitas Komputer Indonesia 2012

⁷ Muhtarom, *Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan SBC Semarang*, Jurnal Ekonomi Manajemen. 2013 Hal.6

hotel baik maka konsumen akan lebih tertarik dan keputusan ulang menginap terhadap hotel Swarna Dwipa akan menjadi lebih besar.

Penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Ambar lukitaningsih tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Ulang Menginap di Indraloka Homestay Yogyakarta” berdasarkan hasil peneliti bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan ulang menginap di Indraloka Homestay Yogyakarta.⁸

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Ulang Menginap Pada Hotel Swarna Dwipa Palembang

Dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Ulang Menginap Pada Hotel Swarna Dwipa Palembang, peneliti menguji dengan uji F, dapat dilihat dari tabel (ANOVA) bahwa $F_{hitung} 210.039$, maka $F_{hitung} > F_{tabel} (210.039 > 2.699)$, dengan signifikansi 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa keempat variabel antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Ulang Menginap Pada Hotel Swarna Dwipa Palembang berpengaruh secara simultan .

⁸ Ambar lukitaningsih, *Pengaruh Lokasi dan Harga terhadap Keputusan Ulang Menginap di Indraloka Homestay Yogyakarta*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Volume. 19, No. 4 Desember 2018.