ANALISIS FAKTOR KELENGKAPAN FASILITAS DALAM MEWUJUDKAN CAPAIAN TARGET PENGUNJUNG HOTEL RODITHA BANJARMASIN

Agustina Melya[1], Hairul[2], Erni Alfisah[3]
[1]Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Univeresitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 16310858
[2]Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1125096201
[3] Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1124066801
email : melyaagustina30@gmail.com

ABSTRAK

Agustina Melya, 2020, Analisis Faktor Kelengkapan Fasilitas Dalam Mewujudkan Capaian Target Pengunjung Hotel Roditha Banjarmasin, Pembimbing I : Hairul, SE, MM, Pembimbing II : Hj.Erni Alfisah, SE, MM.
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kelengkapan fasilitas dapat mewujudkan capaian target pengunjung hotel Roditha Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuisioner yaitu suatu metode pengumpulan data dengan menyajikan daftar pertanyaan kepada karyawan Hotel Roditha Banjarmasin. Hasil penelitian faktor kelengkapan fasilitas dapat mewujudkan capaian target pengunjung Hotel Roditha Banjarmasin sebesar 86,8% .
Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian maka faktor kelengkapan fasilitas akan dapat mewujudkan capaian target pengunjung Hotel Roditha Banjarmasin dilihat dari signifikansi sebesar 86,8% sedangkan sisanya 13,2% variasi variabel capaian target pengunjung dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.
Sarannya bagi manajemen Hotel Roditha Banjarmasin hendaknya dapat mewujudkan capaian target pengunjung dengan memeprhatikan kelengkapan fasilitas yang ada didalam hotel sekarang ini.

Kata Kunci : Kelengkapan fasilitas, capaian target

ABSTRACT

Melya, Agustina, 2020, Analysis of Facilities Completeness Factors in Realizing the Achievement of the Target Visitors of the Roditha Hotel Banjarmasin, Advisor I: Hairul, SE, MM, Advisor II: Hj.Erni Alfisah, SE, MM.
This study aims to analyze the completeness of facilities to realize the achievement of the target of visitors to the hotel Roditha Banjarmasin. This research uses descriptive quantitative research with data collection methods conducted using a questionnaire which is a method of collecting data by presenting a list of questions to employees of the Hotel Roditha Banjarmasin. The results of the research on the completeness of facilities can realize the achievement of the target of visitors to the Hotel Roditha Banjarmasin by 86.8%.
The conclusion that can be drawn from the study, the completeness of the facilities will be able to realize the achievement of the target of visitors to the Hotel Roditha Banjarmasin seen from the significance of 86.8% while the remaining 13.2% of the variable variation in the achievement of target visitors is influenced by other variables not included in the study.
His advice for the management of the Hotel Roditha Banjarmasin should be able to realize the achievement of target visitors by paying attention to the completeness of the existing facilities in the hotel today.

Keywords: *Completeness of facilities, target achievement*

PENDAHULUAN

Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat (Zeithaml et al, 2013). Perusahaan lokal sebagai tuan rumah semakin dituntut untuk mengenali perilaku konsumen untuk kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan mereka. Perusahaan yang ingin *survive* harus mempunyai nilai lebih yang menjadikan perusahaan tersebut berbeda dengan perusahaan lain. Nilai lebih yang ditawarkan ini akan semakin memberikan kemantapan kepada calon konsumen untuk bertransaksi atau mendorong para konsumen lama untuk bertransaksi kembali.

Perusahaan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasarannya. Pada hakekatnya tujuan dari pemasaran adalah untuk mengetahui dan memahami sifat konsumen dengan baik sehingga produk yang ditawarkan dapat laku terjual. Menurut Engel et al (2014) Perilaku konsumen adalah suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang atau jasa temasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan.

Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta didalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan staff/karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Kotler dan Amstrong (2004) mendefinisikan jasa sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Definisi jasa adalah suatu kegiatan yang memilki beberapa unsur ketidak berwujudan (*intangibility*) yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Perkembangan jumlah hotel di Banjarmasin yang sangat pesat, menimbulkan persaingan perhotelan di Banjarmasin menjadi sangat ketat. Hal ini memacu manajemen hotel untuk semakin meningkatkan kualitas hotel untuk memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya untuk dapat mencapai target pengunjung. Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan. Menurut Sulastiyono (2006), hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Saat ini, sering kali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, launching untuk produk baru suatu perusahaan dan tak jarang pula hotel digunakan untuk sarana untuk berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas. Para pengusaha perhotelan diharapkan tanggap dan memiliki respon yang cepat terhadap perubahan-perubahan ini.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kelengkapan fasilitas dalam hotel. Fasilitas dapat berperan didalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih hotel tersebut sehingga target pengunjung yang ditetapkan oleh perusahaan dapat tercapai.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2017), Sedangkan menurut Sulastiyono (2016) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan pencapaian target hunian yang telah ditetapkan dan pada gilirannya akan menurunkan laba.

Berikut data yang berhasil diperoleh mengenai jumlah tamu yang menginap di Hotel Roditha Banjarmasin dalam 5 tahun terakhir :

Tabel 1 Jumlah Pengunjung Hotel Roditha Periode 2015-2019

Tahun	**Jumlah Tamu**	**Target**	**Pencapaian**
2015	3320	4000	83,0%
2016	3210	4000	80,3%

2017	3242	4000	81,1%
2018	3135	4000	78,4%
2019	3195	4000	79,9%

Sumber : Hotel Roditha Banjarmasin, 2020

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah tamu yang menginap di hotel tersebut. Selama periode tahun 2015-2019 jumlah tamu yang menginap cenderung mengalami penurunan. Pada tahun 2017 jumlah tamu hotel sempat mengalami kenaikan namun kembali mengalami penurunan pada tahun berikutnya. Penurunan jumlah tamu hotel ini tentunya harus diantisipasi oleh pihak hotel dengan melakukan penyelidikan mengenai penyebab jumlah tamu yang cenderung mengalami penurunan ini. Pihak hotel sebenarnya telah menetapkan target minimum tingkat hunian pada tahun 2015-2019 yakni 4000 tamu atau rata-rata terdapat sekitar 10 s.d 11 tamu chek in per hari, namun pada kenyataannya jumlah tamu pada tahun tersebut tidak sesuai dan jauh dengan target yang telah ditetapkan pihak hotel.

Konsumen dalam hal ini merupakan komunitas yang heterogen yang berasal dari berbagai latar belakang, sifat, kebiasaan, daerah, budaya, dan tingkat ekonomi. Dengan dilatar belakangi oleh beberapa teori, penelitian sebelumnya dan fenomena masalah tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi pencapaian target pengunjung hotel.

METODE

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam skripsi ini analisis kuantitatif yaitu merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

2) Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini meliputi dua variabel, yaitu variabel independen/bebas dan variabel dependen/terikat. Adapun variabel independen/bebas dalam penelitian ini yaitu kelengkapan fasilitas (X) dan variabel dependen/terikat dalam penelitian ini yaitu capaian target pengunjung (Y).

3) Definisi Operasional Variabel

Berikut yang menjadi variable independen/bebas dalam penelitian ini adalah kelengkapan fasilitas (X_1) adalah penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel (Sulistiyono, 2008). Indikator dalam penelitian ini adalah (Nasution, 2015: 5) :

(1) Pertimbangan atau perencanaan parsial
(2) Perancang ruang
(3) Perlengkapan atau perabotan
(4) Tata cahaya
(5) Warna
(6) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Sedangkan yang menjadi variable dependen/terikat dalam penelitian ini adalah capaian target pengunjung. Target atau tujuan merupakan penggerak dan acuan dalam semua aktivitas. Menurut Fandy Tjiptono (2017:65) target adalah mengevaluasi daya tarik masing-masing segmen dengan menggunakan variabel-variabel yang bisa mengantifikasi kemungkinan permintaan dari setiap segmen, biaya melayani setiap segmen, biaya memproduksi produk dan jasa yang diinginkan pelanggan, dan kesesuaian antara kompetensi inti perusahaan dan peluang pasar. Indikator dalam penelitian ini adalah :

(1) Lokasi hotel
(2) Pelayanan hotel
(3) Tarif hotel
(4) Promosi

4) Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan sesuai dengan sumber yang diperoleh dalam penelitian, terdiri dari :

(1) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung, yang diamati dan dilakukan untuk pertama kali. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data identitas responden dan jawaban dari hasil kuesioner yang disebar.

(2) Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang biasanya sudah tersusun dalam bentuk dokumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejarah dan gambaran umum perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

5) Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012 :80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Hotel Roditha Banjarmasin dengan jumlah populasi sebanyak 86 karyawan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012 :81). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling methode*, dengan harapan sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun *purposive sampling methode* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012 : 82). Kriteria yang ditentukan adalah sebagai berikut :

(1) Karyawan yang masih aktif bekerja
(2) Karyawan sudah menjadi karyawan tetap
(3) Telah bekerja selama 3 tahun atau lebih

Berdasarkan criteria tersebut diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 36 orang.

6) Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner yaitu suatu metode pengumpulan data dengan menyajikan daftar pertanyaan kepada karyawan Hotel Roditha Banjarmasin. Menurut Sugiyono (2012 :162) kuisioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisioner ini digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data yang telah di desain sedemikian rupa dengan mempergunakan formulir yang telah dibuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Gambaran Umum Responden

(1) Identitas Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2

Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 30 Tahun	10	27,8
2	30-50 Tahun	23	63,9
3	> 50 Tahun	3	8,3
	Jumlah	36	100

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tamat SMA	17	47,2
2	Tamat D3	10	27,8
3	Tamat S1	9	25,0
	Jumlah	36	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.1. dapat diketahui bahwa karyawan Hotel Roditha Banjarmasin yang menjadi responden dengan umur dibawah 30 tahun sebanyak 10 responden atau 27,8%, yang berumur 30-50 tahun sebanyak 23 responden atau 63,9% dan yang berumur diatas 50 tahun sebanyak 3 responden atau 8,3%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan Hotel Roditha Banjarmasin kebanyakan masih berusia produktif.

(2) Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pria	19	52.8

2	Wanita	17	47,2
	Jumlah	36	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.2. dapat diketahui bahwa karyawan Hotel Roditha Banjarmasin yang menjadi responden berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 19 orang atau 52,8% dan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 17 orang atau 47,2%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kebanyakan karyawan Hotel Roditha Banjarmasin berjenis kelamin pria.

(3) Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4

Pendidikan Responden

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	9	25,0
2	Setuju	12	33,3
3	Netral	8	22,2
4	Tidak setuju	5	13,9
5	Sangat tidak setuju	2	5,6
	Jumlah	36	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.3. dapat diketahui bahwa karyawan Hotel Roditha Banjarmasin yang menjadi responden tamat SMA sebanyak 17 orang atau 47,2%, responden yang tamat D3 sebanyak 10 orang atau 27,8% dan responden yang tamat S1 sebanyak 9 orang atau 25,0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa frekuensi karyawan pada Hotel Roditha Banjarmasin sebagian besar berpendidikan menengah.

(4) Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

Tabel 5

Masa Kerja Responden

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	3-6 tahun	16	44,4
2	7-10 tahun	17	47,2
3	> 10 tahun	3	8,3
	Jumlah	36	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.4. dapat diketahui bahwa karyawan Hotel Roditha Banjarmasin yang menjadi responden dengan masa kerja antara 3-6 tahun sebanyak 16 orang atau 44,4%, masa kerja antara 7-10 tahun sebanyak 17 orang atau 47,2% dan masa kerja di atas 10 tahun sebanyak 3 orang atau 8,3%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa frekuensi karyawan pada Hotel Roditha Banjarmasin sebagian besar masa kerjanya antara 7-10 tahun.

2) Analisis Diskripsi

(1) Kelengkapan Fasilitas (X)

Berikut ini akan disajikan rekapitulasi jawaban responden variabel kelengkapan fasilitas antara lain :

Tabel 6

Pertimbangan atau Perencanaan Parsial

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	9	25,0
2	Setuju	12	33,3
3	Netral	9	25,0
4	Tidak setuju	4	11,1
5	Sangat tidak setuju	2	5,6
	Jumlah	36	100.0

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	11	30,6
2	Setuju	13	36,1
3	Netral	6	16,7
4	Tidak setuju	3	8,3
5	Sangat tidak setuju	3	8,3
	Jumlah	36	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5. pernyataan tentang pertimbangan atau perencanaan parsial dapat diketahui bahwa 9 responden atau 25,0% menyatakan sangat setuju, 12 responden atau 33,3% menyatakan setuju, 9 responden atau 25,0% menyatakan netral, 4 responden atau 11,1% menyatakan tidak setuju dan 2 responden atau 5,6% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 7

Perancang Ruang

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan table 4.6. pernyataan tentang perancang ruang dapat diketahui bahwa 9 responden atau 25,0% menyatakan sangat setuju, 12 responden atau 33,3% menyatakan setuju, 8 responden atau 22,2% menyatakan netral, 5 responden atau 13,9% menyatakan tidak setuju dan 2 responden atau 5,6% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 8

Perlengkapan atau Perabotan

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.7. pernyataan tentang perlengkapan atau perabotan dapat diketahui bahwa 11 responden atau 30,6% menyatakan sangat setuju, 13 responden atau 36,1% menyatakan setuju, 6 responden atau 16,7% menyatakan netral, 3 responden atau 8,3% menyatakan tidak setuju dan 3 responden atau 8,3% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 9

Tata Cahaya

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	9	25,0
2	Setuju	13	36,1
3	Netral	8	22,2
4	Tidak setuju	4	11,1
5	Sangat tidak setuju	2	5,6
	Jumlah	36	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.8. pernyataan tentang tata cahaya dapat diketahui bahwa 9 responden atau 25,0% menyatakan sangat setuju, 13 responden atau 36,1% menyatakan setuju, 8 responden atau 22,2% menyatakan netral, 4 responden atau 11,1% menyatakan tidak setuju dan 2 responden atau 5,6% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 10

Warna

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	11	30,6
2	Setuju	13	36,1
3	Netral	8	22,2
4	Tidak setuju	3	8,3
5	Sangat tidak setuju	1	2,8
	Jumlah	36	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9. pernyataan tentang warna dapat diketahui bahwa 11 responden atau 39,6% menyatakan sangat setuju, 13 responden atau 36,1% menyatakan setuju, 8 responden atau 22,2% menyatakan netral, 3 responden atau 8,3% menyatakan tidak setuju dan 1 responden atau 2,8% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 11

Pesan yang disampaikan Secara Grafis

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	10	27,8
2	Setuju	15	41,7
3	Netral	7	19,4
4	Tidak setuju	4	11,1
5	Sangat tidak setuju	0	0,0
	Jumlah	36	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10. pernyataan tentang pesan yang disampaikan secara grafis dapat diketahui bahwa 10 responden atau 27,8% menyatakan sangat setuju, 15 responden atau 41,7% menyatakan setuju, 7 responden atau 19,4% menyatakan netral, 4 responden atau 11,1% menyatakan tidak setuju.

(2) Capaian Target Pengunjung (Y)

Berikut ini akan disajikan rekapitulasi jawaban responden variabel capaian target pengunjung \\antara lain :

Tabel 12

Lokasi Hotel

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	8	22,2
2	Setuju	10	27,8
3	Netral	11	30,6
4	Tidak setuju	3	8,3
5	Sangat tidak setuju	4	11,1
	Jumlah	36	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.11. pernyataan tentang lokasi hotel dapat diketahui bahwa 8 responden atau 22,2% menyatakan sangat setuju, 10 responden atau 27,8% menyatakan setuju, 11 responden atau 30,6% menyatakan netral, 3 responden atau 8,3% menyatakan tidak setuju dan 4 responden atau 11,1% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 13

Pelayanan Hotel

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	8	22,2
2	Setuju	15	41,7
3	Netral	6	16,7
4	Tidak setuju	6	16,7
5	Sangat tidak setuju	1	2,8
	Jumlah	36	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12. pernyataan tentang pelayanan hotel dapat diketahui bahwa 8 responden atau 22,2% menyatakan sangat setuju, 15 responden atau 41,7% menyatakan setuju, 6 responden atau 16,7% menyatakan netral, 6 responden atau 16,7% menyatakan tidak setuju dan 1 responden atau 2,8% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 14

Tarif Hotel

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	12	33,3
2	Setuju	10	27,8
3	Netral	8	22,2
4	Tidak setuju	5	13,9
5	Sangat tidak setuju	1	2,8
	Jumlah	36	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.13. pernyataan tentang tarif hotel dapat diketahui bahwa 12 responden atau 33,3% menyatakan sangat setuju, 10 responden atau 27,8% menyatakan setuju, 8 responden atau 22,2% menyatakan netral, 5 responden atau 13,9% menyatakan tidak setuju dan 1 responden atau 2,8% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 15

Promosi

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat setuju	9	25,0
2	Setuju	16	44,4
3	Netral	5	13,9
4	Tidak setuju	4	11,1
5	Sangat tidak setuju	2	5,6
	Jumlah	36	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.14. pernyataan tentang promosi dapat diketahui bahwa 9 responden atau 25,0% menyatakan sangat setuju, 16 responden atau 44,4% menyatakan setuju, 5 responden atau 13,9% menyatakan netral, 4 responden atau 11,1% menyatakan tidak setuju dan 2 responden atau 5,6% menyatakan sangat tidak setuju.

1. Analisis dan Pembahasan

1) Pengujian Instrumen Data

(1) Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi Product Moment, jika hasil pengamatan r hitung > r tabel, maka kuesioner valid atau sahih. Adapun hasil perhitungan dengan bantuan program *SPSS* (*Stastitical Package for Social Science*) *Versi 23.0* adalah sebagai berikut :

a. Uji validitas variabel kelengkapan fasilitas (X)

Tabel 16

Uji Validitas Variabel Kelengkapan Fasilitas (X)

Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,798	0,3	Valid
X1.2	0,799	0,3	Valid
X1.3	0,803	0,3	Valid
X1.4	0,788	0,3	Valid
X1.5	0,826	0,3	Valid
X1.6	0,803	0,3	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.15. dapat diketahui semua r hitung dari peryataan X1.1 sampai dengan X1.6 (*Corected Item Total Correlation*) > r tabel = 0,3, sehingga semua data valid.

b. Uji validitas variabel capaian target pengunjung (Y)

Tabel 17

Uji Validitas Variabel Kinerja Capaian Target Pengunjung (Y)

Butir	r hitung	r table	Keterangan
Y1	0,821	0,3	Valid
Y2	0,786	0,3	Valid
Y3	0,865	0,3	Valid
Y4	0,858	0,3	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.16. dapat diketahui semua r hitung dari pernyataan Y1 sampai dengan Y4 (*Corected Item Total Correlation*) > r tabel = 0,3, sehingga semua data valid.

(2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada pengujian ini menggunakan Cronbach Alpa, jika Cronbach Alpha > 0,7 maka kuesioner dikatakan konsisten atau reliabel. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS Versi 23.0* masing-masing variabel nilai alpha nampak pada tabel dibawah ini, maka kuesioner dalam penelitian ini adalah konsisten atau reliabel.

Tabel 18

Uji Reliabilitas Data

No.	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Kelengkapan fasilitas	0,932 > 0,7	Reliabel
2	Capaian target pengunjung	0,927 > 0,7	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

2) Uji Kelayakan Model

(1) Uji F-test

Dalam penelitian ini, untuk mencari pengaruh variabel bebas dari persamaan regresi linier berganda secara bersama-sama dapat diuji dengan menggunakan uji F.

Tabel 19

Uji F-test

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	539,157	1	539,157	224,059	,000[b]
	Residual	81,815	34	2,406		
	Total	620,972	35			

a. Dependent Variable: Capaian target pengunjung

b. Predictors: (Constant), Kelengkapan fasilitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan program *SPSS Versi 23.0* diketahui angka signifikansi antara kelengkapan fasilitas (X) terhadap capaian target pengunjung (Y) sebesar 0,000 < α = 0,05 sehingga signifikan dan nilai F test sebesar 224,059 > F tabel sebesar 4,13 (□ = 0,05, Numerator (jumlah variabel - 1) = 2 - 1 = 1 dan Denumerator (n – k – 1) = 36 – 1 – 1 = 34). Hal ini berarti bahwa model regresi dalam penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi perubahan variabel dependen (capaian target pengunjung).

(2) Koefisien Determinasi

Untuk mencari besarnya variasi variabel capaian target pengunjung yang dipengaruhi oleh variasi variabel capaian target pengunjung (X) dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi dapat diketahui dari besarnya nilai *R Square* dari model regresi berganda.

Tabel 20

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,932[a]	,868	,864	1,551

a. Predictors: (Constant), Kelengkapan fasilitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan program *SPSS Versi 23.0* diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,868 yang berarti bahwa 86,8% variasi variabel capaian target pengunjung dipengaruhi oleh variasi variabel kelengkapan fasilitas (X). Sedangkan sisanya 13,2% variasi variabel capaian target pengnjung dipengaruhi oleh variasi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3) Pengujian Hipotesis t-test

Tabel 21

Pengujian Hipotesis t-test

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,444	1,033		-,430	,670
	Kelengkapan fasilitas	,673	,045	,932	14,969	,000

a. Dependent Variable: Capaian target pengunjung

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan program *SPSS Versi 23.0* diperoleh pengujian hipotesis t-test adalah sebagai berikut :

Ho : Faktor kelengkapan fasilitas tidak dapat mewujudkan capaian target pengunjung Hotel Roditha Banjarmasin.

H_1 : Faktor kelengkapan fasilitas dapat mewujudkan capaian target pengunjung Hotel Roditha Banjarmasin.

Berdasarkan perhitungan program *SPSS Versi 23.0* diketahui angka signifikansi dari pengaruh kelengkapan fasilitas (X_1) terhadap capaian target pengunjung (Y) sebesar 0,000 < α = 0,05 sehingga signifikan. Sedangkan angka t test = 14,969 > t tabel = 1,691 (df = n-k-1 = 36-1-1 = 34, α = 0,05, uji satu pihak). Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya factor kelengkapan fasilitas dapat mewujudkan capaian target pengunjung Hotel Roditha Banjarmasin.

4) Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 22

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,444	1,033		-,430	,670
	Kelengkapan fasilitas	,673	,045	,932	14,969	,000

a. Dependent Variable: Capaian target pengunjung

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan program *SPSS Versi 23.0* diperoleh hasil sebagai berikut :

Y = - 0,444 + 0,673 X1

Persamaan regresi di atas artinya nilai konstanta diperoleh sebesar 0,444 (negatif) yang berarti bahwa jika nilai pada variabel kelengkapan fasilitas sama dengan nol maka capaian target pengunjung akan menurun sebesar 0,444. Koefisien regresi kelengkapan fasilitas (X) sebesar 0,673 positif, hal ini berarti bahwa jika kelengkapan fasilitas semakin meningkat maka capaian target pengunjung semakin meningkat.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kelengkapan fasilitas dalam mewujudkan capaian target pengunjung Hotel Roditha Banjarmasin, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1) Faktor kelengkapan fasilitas dapat mewujudkan capaian target pengunjung Hotel Roditha Banjarmasin dilihat dari signifikansi sebesar 0,000 < α = 0,05 dan t test = 14,969 > t tabel = 1,691.

2) Faktor kelengkapan fasilitas dapat mewujudkan capaian target pengunjung Hotel Roditha Banjarmasin sebesar 86,8% sedangkan sisanya 13,2% variasi variabel capaian target pengnjung dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, maka diajukan saran-saran sebagai berikut :

1) Bagi manajemen Hotel Roditha Banjarmasin hendaknya dapat mewujudkan capaian target pengunjung dengan memperhatikan kelengkapan fasilitas yang ada di dalam hotel sekarang ini.
2) Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya menambah faktor lain yang dapat mewujudkan capaian target pengunjung atau dengan mengambil pada objek hotel yang lainnya.

REFERENSI

Engel et al. 2014. *Perilaku Konsumen.* Bina rupa Aksara. Jakarta.

Fandy Tjiptono.2017. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.

Ferdian Sandy Putra, 2019, Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Basko Hotel Padang, *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*.

Imam Gozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor.

Ninik Srijani, 2017, Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center, *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi.*

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks. Jakarta.

Philip Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Marketing : An Introduction.* USA : Prentice-Hall.

Philip Kotler. Alih Bahasa : Benyamin Molan 2015. *Manajemen Pemasaran*. PT. Intan Sejati. Jakarta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.

Yasir Ahmad, 2014, Pengaruh Harga, Promosi dan Fasilitas Terhadap Tingkat Hunian Kamar pada The Sun Hotel Sidoarjo, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis.*

Zeithaml et al, 2013, *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*, Journal of Marketing.