

Volume 2 | No.1 | Edisi : Januari – Juni 2013 | ISSN : 2302-4585

JURNAL *Kompetitif*



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG

Kompetitif	Vol. 2	No. 1	Hal : 1 - 126	Palembang, Januari 2013	ISSN: 2302 - 4585
------------	--------	-------	---------------	-------------------------	-------------------

KOMPETITIF

Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang

Dewan Redaksi

Pelindung	: Prof. Dr. Ir. Edizal AE (Rektor)
Pembina	: Syaiful Sahri, SE.MSi (Dekan Fakultas Ekonomi) Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE.,M.M
Pimpinan Umum	: Hj.Nina Fitriana, SE.,M.Si
Ketua Penyunting	: Msy.Mikial, SE.,Ak.,M.Si
Penyunting Ahli	: Prof. Dr. H. Masngudi, APU (Universitas Borobudur) Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE.,M.M (UTP) Prof. Dr. H.Taufiq Marwah, SE.,M.Si (Universitas Sriwijaya) Dr. Kamaluddin, SE.,M.M (Universitas Bengkulu) Dr. Helmi Yazid, SE.,M.Si (Univ. Sultan Ageng Tirtayasa)
Penyunting Pelaksana	: Sugiri Dinah, SE.,M.Si, Amrillah Azrin, SE.MM, Lusia Nargis, SE.,M.Si, Rizal Effendi, SE.MSi
Sekretariat	: Muhammad Said, SE.MSi (Pembantu Umum) : Ernawati, SE.Ak (Keuangan) : Yun Suprani, SE.MSi (Administrasi)
Penerbit	: Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang
Alamat Redaksi	: Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang Jl. Kapt. Marzuki No.2446 Kamboja Palembang 30129 Telp. 0711-354654 E-mail : redaksi.fe_utp@yahoo.co.id

Jurnal "Kompetitif" adalah jurnal ilmiah untuk mempublikasikan hasil penelitian dan kajian analisis kritis dalam bidang manajemen, akuntansi dan perbankan. Jurnal ini terbit 2 (dua) kali dalam setahun (Januari dan Juli), bertujuan untuk menyebarkan hasil-hasil penelitian dan kajian analisis kritis dalam bidang manajemen, akuntansi dan perbankan kepada masyarakat ilmiah.

1. **Artikel dapat diangkat dari hasil penelitian atau kajian analitis kritis** di bidang Ilmu Ekonomi yang berhubungan dengan bidang Perbankan, Manajemen dan Akuntansi yang dianggap perlu didesiminasikan.
2. **Artikel ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris**, minimal 10 halaman dan maksimal 15 halaman termasuk daftar pustaka dan lampiran ; ukuran kertas A4; spasi 1,5; margin kiri 4 cm, margin kanan, atas, dan bawah masing-masing 3 cm, menggunakan Times New Roman font 12.
3. **Artikel diketik dengan komputer program MS Word.**
Penulis dimohon mengirimkan satu *print out* dan satu CD yang berisi artikel.
Cantumkan alamat, email dan nomor telepon/HP penulis untuk keperluan konfirmasi tentang tulisan yang dikirimkan ke redaksi.
4. **Artikel dilengkapi :**
abstrak maksimum 150 kata, dan kata-kata kunci.
Biodata singkat penulis dan identitas penelitian dicantumkan sebagai catatan kaki pada halaman pertama artikel.
5. **Penulisan Daftar Rujukan** mengikuti urutan :
 - (a) *last name, first name, middle name*
 - (b) tahun penerbitan,
 - (c) judul buku (huruf miring),
 - (d) kota penerbitan, dan
 - (e) nama penerbit (bila buku) atau judul artikel, judul jurnal, beserta volume, nomor edisi, dan halaman (bila artikel).**Contoh:**
Brigham & Houston, 2006, *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*, Jakarta, Salemba Empat.
Mikial, Msy, 2010, *Evaluasi terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq dan Shadaqah pada Lembaga Amil Zakat Daerah (Lazda) Sumsel Dompot Sosial Insani Mulia (DSIM) Palembang*, Palembang, Majalah UTP, No.64, 2010, 92 - 101.
6. **Artikel hasil penelitian** memuat:
 - Judul** (maks 14 kata)
 - Nama penulis** (tanpa gelar)
 - Alamat email** yang dapat dihubungi
 - Abstrak** (Bhs Inggris, satu paragraf)
 - Kata-kata kunci**
 - Pendahuluan** (memuat latar belakang masalah, dan sedikit tinjauan pustaka, serta masalah dan tujuan penelitian).
 - Metode penelitian**
 - Hasil dan Pembahasan**
 - Simpulan dan Saran**
 - Daftar rujukan** (berisi pustaka yang betul-betul dirujuk dalam naskah)
 - Lampiran** (bila perlu)
7. **Artikel Kajian Analisis Kritis** di bidang Ilmu Ekonomi yang dianggap perlu didesiminasikan memuat: **Judul, Nama penulis** dan **alamat email** yang dapat dihubungi

KOMPETITIF

Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang

DAFTAR ISI

Human Capital Management Sebagai Suatu Sistem Yang Dirancang Untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif Yang Berkelanjutan Prof.Dr.H.Sulbahri Madjir,SE.MM	1 -11
Analisis Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta Di Palembang H.Roy Yan Effendi,SE.MSi	12 - 29
Pengaruh Analisa Kekayaan Bersih Wajib Pajak Badan Dengan Beban Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur Sugiharto,SE.MSi	30 - 40
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Jayakarta Daira Palembang Salman,SE.MP	41 - 47
Analisa Laporan Keuangan PT.PLN (Persero) Cabang Palembang Rayon Riva'i Sebagai Dasar Menilai Kondisi Kinerja Manajemen Titi Suelmi,SE.Ak.MM	48- 60
Pengaruh Pengawasan dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang Syahyuni,SE.MM	61 - 73
Evaluasi Tingkat Kesehatan Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palembang Yancik Syafitri,SE.MSi	74- 89
Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Serta Upah Terhadap Prestasi Kerja karyawan (Studi kasus di PT Bradjamusti Citra Nusantara Branch Office Riau) M.A.Baidowi,SE.MM	90 - 101
Analisis Pengendalian Intern Pemberian Kredit Tanpa Agunan (KTA) Dalam Hubungannya Dengan Penetapan Resiko Kredit Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman Palembang. Lili Syafitri,SE.Ak.MSi	102 - 113
Hubungan Gaya Kepemimpinan Dekan Dengan Semangat Kerja Dosen Dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang. Muhammad Said,SE.MSi	114- 126

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL JAYAKARTA DAIRA
PALEMBANG**

Salman)*

ABSTRACT

The Jayakarta Daira hotel is one of a kind stars hotel in Palembang city, that moves on check in and serves for every guests to stay, and ofcourse the goals is to give the best service to the consumers with the facility sides, serving, and even for the prices. Consumers satisfaction is an evaluation of the most critical value that the hotel always be prepare to make the costumers feel the best services than they imagine. Although the costumers unsatisfaction show up if the result that the costumers hope more far from they really hope. So that, to make it better the hotel should be more prepare from that situation to make it all the services in all kind of works in hotel more best for all costumers. And finally make the customers feel really serve after checking out. From the observation can be concludes that the quality of services can be attracting customers loyalty to be more exciting to the Jayakarta hotel Palembang. It can be seen from the cooficience regression for variable of service quality is 0,309 also give a constanta point for 23,294 the same regression linear is $Y= 23,294 + 0,309 X$ The result of cooficience correlation is 0,310 or 31%, with this big result it is shows that there is a significant positive correlation between variable quality of service and costumers loyalty, also with the cooficience of determination is 0,087. the result of testing hypotheses with t for the test, the result of t_{hitung} shows quality of service is 3,233 and for the value of t^{sig} the result is 0,002.

Key Word : Service quality, Customer Loyalty

A. PENDAHULUAN

Dalam kondisi persaingan yang sangat ketat saat ini tentu saja hal yang harus diprioritaskan adalah kepuasan konsumen hal ini dilakukan dalam rangka mempertahankan pasar dan menguasai pasar. Oleh karena itu manajer suatu hotel harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting untuk dilakukan dalam rangka menghasilkan kinerja (performance) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan para

konsumen. Kepuasan maupun ketidakpuasan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang diinginkan oleh konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang saat ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan para

*) Dosen Fakultas Ekonomi UTP

konsumen. Sedangkan ketidak puasan konsumen timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan para konsumen hotel. Dengan demikian dibutuhkan suatu aksi atau peran yang berkualitas dari suatu hotel dalam rangka memberikan pelayanan yang dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan konsumen. tidak terlepas juga pada hotel Jayakarta Daira Palembang yang bergerak dalam bidang jasa penginapan tentu saja bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen baik dari segi fasilitas, pelayanan maupun harga.

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (J Supranto, 1997:227)".

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan sebagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesenambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Gronroos (Tjiptono, 1996 :60) kualitas total untuk suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama yaitu::

1. Technical Quality , yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan, Technical ini dapat diperinci lagi menjadi.
 - a. Search quality, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli misalnya harga
 - b. Experience Quality, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, kerapian hasil
 - c. Credence Quality yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi

- suatu jasa misalnya kualitas operasi jantung
2. Functional Quality yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa
 3. Corporate Image yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan
- Berdasarkan komponen diatas dapatlah ditarik suatu kesimpulan bahwa output jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa.

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan penulis merumuskan apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Jayakarta Daira Palembang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Tujuan Penelitian untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Jayakarta Daira Palembang.

B. METODE PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian

Rancangan dalam penelitian ini adalah hubungan pengaruh antara variabel variabel dengan menggunakan metode survey yaitu untuk melihat pengaruh variable bebas yang terdiri

dari Kualitas Pelayanan (X), dengan variabel terikat yaitu Loyalitas Pelanggan (Y) pada Hotel Jayakarta Daira Palembang

2. Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu :

1. Variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X)
2. Variabel terikat yaitu Loyalitas Pelanggan (Y) pada Hotel Jayakarta Daira Palembang

3. Populasi dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Hotel Jayakarta Daira Palembang berjumlah 150 orang, yakni pengunjung selama dua minggu terakhir pada bulan September 2012.

Sampel adalah kumpulan elemen yang bagian kecil dari populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut teknik sampling (Sudjana, 2002 :6). Pada penelitian ini penulis menggunakan sample dengan teknik purposive sampling, dengan menggunakan rumus slovin yakni sebagai berikut:

Jadi sample yang diambil sebanyak 60 konsumen yang datang kehotel jayakarta Daira Palembang .

4. Hipotesis

“ Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan”

5. Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa kuesioner yang harus diisi dari kuesioner tiga variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

6. Teknik Analisis

Dalam penelitian ini formula yang digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yaitu :

$$Y = a + bX + e$$

Dimana

Y = Loyalitas Pelanggan pada Hotel Jayakarta Daira Palembang

a = Harga Y bila X = 0 (Harga Konstanta).

b = Koefisien regresi yang menunjukkan gaya peningkatan atau penurunan variable bebas yang didasari pada variable terikat.

X = Variabel Kualitas Pelayanan

e = Error

Uji Hipotesa

- Ho : b = 0, tidak ada hubungan antara variabel X dan variabel Y.
- Derajat Siginifikasi keyakinan $\infty = 0,05$
- Keputusan yang diambil oleh Ho ditolak jika $\text{Sig } t > \infty$.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Variabel penelitian ini terdiri dari varibel terikat (Y) yaitu loyalitas pelanggan sedangkan variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X). Jumlah subyek penelitian ini yang dianalisis sebanyak 100 responden. Berikut ini diskripsi (loyaliyas pelanggan) dan variabel bebas (kualitas pelayanan). Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian maka dapat dilihat secara terperinci secara berturut-turut nilai skor terendah, nilai skor tertinggi, nilai rata-rata, simpangan baku, median dan modusnya pada tabel distribusi frekuensi berikut ini:

Dari data yang terkumpul setelah diolah tentang data Loyalitas Pelanggan melalui instrumen yang diberikan kepada 100 responden maka diperoleh skor terendah sebanyak 25 dan skor tertinggi sebanyak 49 kemudian data yang terkumpul setelah diolah maka menghasilkan nilai rata-rata (mean) sebesar 36,02, simpangan baku 7,070, median 37,00 dan modus 28. Dari data tersebut menunjukkan rata-rata hitung (mean) dan modus dengan median yang tidak jauh berbeda. Hal ini menggambarkan bahwa distribusi variabel Loyalitas Pelanggan sebaran datanya cenderung berdistribusi normal

Dari data yang terkumpul setelah diolah tentang data kualitas pelayanan melalui instrumen yang diberikan kepada 100 responden maka diperoleh skor terendah sebanyak 20 dan skor tertinggi sebanyak 50 kemudian data yang terkumpul setelah diolah maka menghasilkan nilai rata-rata (mean) sebesar 41,24, simpangan baku 7,113, median 42,00 dan modus 50. Dari data tersebut menunjukkan rata-rata hitung (mean) dan modus dengan median yang tidak jauh berbeda. Hal ini menggambarkan bahwa distribusi variabel kualitas pelayanan sebaran datanya cenderung berdistribusi normal.

Setelah dilakukan analisis statistik dekriftif, selanjutnya dilakukan analisis statistik inferensial dengan menggunakan teknik analisis korelasi, analisis regresi linier dan koefisien regresi determinasi serta analisa varians (Anova).

Analisa regresi digunakan untuk mengetahui besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Jayakarta Daira Palembang, menunjukkan koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,309 juga menghasilkan nilai konstanta sebesar 23,294 nilai persamaan regresi linear adalah $Y = 23,294 + 0,309 X$

Hasil koefisien Korelasi yaitu sebesar 0,310 atau 31%. Dengan angka sebesar ini menunjukkan adanya hubungan positif yang erat antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan, sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,087.

Hasil pengujian Hipotesis dengan uji t, diperoleh nilai t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 3,233 sedangkan sig_t didapat sebesar 0,002.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,309 dan juga menghasilkan nilai koefisien nilai konstanta sebesar 23,294. Hasil perhitungan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:
 - a. Konstanta sebesar 0,309 menyatakan bahwa jika tidak ada peningkatan kualitas pelayanan maka peningkatan loyalitas pelanggan tetap sebesar 0,309.
 - b. Dengan melihatnya besarnya koefisien regresi bahwa variabel kualitas pelayanan 0,309 atau sama dengan 31% dengan variabel loyalitas pelanggan

menunjukkan bahwa setiap perubahan atau peningkatan variabel promosi sebesar 100% maka mengakibatkan perubahan atau peningkatan pula pada variabel loyalitas pelanggan sebesar 31% dengan tingkat signifikan 5%..

2. Bahwa antar variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel loyalitas pelanggan terdapat korelasi sebesar 0,310 termasuk pada kategori tingkat hubungan yang cukup dan korelasi tersebut signifikan karena setelah dikonsultasikan dengan nilai (r) pada tabel kritik (r) product moment nilai (r) hitung lebih besar dari nilai (r) tabel.
3. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,96, nilai tersebut dapat ditafsirkan bahwa besarnya persentase pengaruh antara variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Loyalitas Pelanggan pada Hotel Jayakarta Daira Palembang. Dengan kata lain kontribusi efektif atau dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel

Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Jayakarta Daira Palembang sebesar 9,6% sedangkan selebihnya dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Saran-Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan maka saran yang diajukan untuk menjadi bahan pertimbangan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pihak Hotel jayakarta Daira Palembang harus mempunyai komitmen yang kuat pada setiap karyawan baik dari level atas sampai bawah, selanjutnya dengan memberikan pelatihan- pelatihan untuk meningkatkan keterampilan karyawan.
2. Senantiasa mempelajari apa yang menjadi keinginan pelanggan secara terus menerus, untuk tidak menjadi kesenjangan antara apa yang menjadi keinginan pelanggan dengan peralatan dan pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Jayakarta Daira Palembang.

DAFTAR RUJUKAN

- Febrianty, 2006. Panduan Pengolahan Data Statistik Dengan Program Statistik. Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
- Kotler Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran* Jilid 1. Edisi Millenium Prenhalindo, Jakarta.
- Lovelock, Christopher & Lauren Wright, 2005 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua PT. Indeks Gramedia Jakarta.
- Prawiro Santoso, Suyadi. 2001. *Manajemen Operasi Analisis dan Studi Kasus* . Edisi Ketiga. Cetakan Pertama Bumi Aksara Jakarta.
- Saputro Adi, W 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah* Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Palembang A. Rifa'I. Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti. Palembang
- Simamora, Bilson 2004. *Riset Pemasaran* . PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Sugiyono, Prof, DR. 1999. *Metode Penelitian Bisnis* , Alfabeta Bandung.
- Supranto Johannes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* . Renekia Citra. Jakarta
- Tjiptono Fandy.1996. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama Cetakan Pertama Andi Offset. Yogyakarta.