



## Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan

Elmi Fiqihta, Hj. Ecin Kuraesin, dan Hj. Leny Muniroh.  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia  
[elmi@gmail.com](mailto:elmi@gmail.com), [ecin@gmail.com](mailto:ecin@gmail.com), [lenymuniroh@gmail.com](mailto:lenymuniroh@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Salak Tower, untuk mengetahui pengaruh brand image terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Salak Tower, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan brand image terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Salak Tower. Responden Penelitian berjumlah 100 pelanggan Hotel Salak Tower. Analisis Data penelitian menggunakan Analisis Regresi Ganda. Hasil penelitian menunjukkan 1) Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Salak Tower. Hal ini ditunjukkan dengan nilai p-value 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ) sedangkan thitung  $>$  ttabel ( $4.644 > 1.980$ ), 2) Terdapat pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Salak Tower. Hal ini ditunjukkan dengan nilai p-value 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ) sedangkan thitung  $>$  ttabel ( $4.644 > 1.980$ ), 3) Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Salak Tower. Hal ini ditunjukkan hasil uji F dimana nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai probabilitas (p-value) 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Brand Image, Kepuasan Pelanggan

### ABTRACT

This study aims , determine the effect of customer satisfaction at Hotel Salak Tower, to determine the effect of brand image on customer satisfaction at Hotel Salak Tower, to determine the effect of service quality and brand image on customer satisfaction atn Hotel Salak Tower.Respondents Research TID 100 Salak Tower Hotel customers. Data analysis research uses Multiple Regression Analysis. The Results showed 1) How Important is Customer Satisfaction is Customer Satisfaction at Salak Tower Hotel. This is done with a p-value of 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) while thitung $>$  t table ( $4,644 > 1,980$ ), 2) There is an influence of brand image together on Customer Satisfaction at Hotel Salak

Tower. This indreases the F test results where the significance value is 0,000 or less than the probabability value (p-value) 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ).

Keywords : Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction

## **I Pendahuluan**

### **Latar Belakang Penelitian**

Dewasa ini persaingan didunia perdagangan semakin dinamis. Dan hal itu mendorong banyaknya bermunculan perusahaan, baik itu bergerak dibidang jasa maupun barang. Di Bogor tepatnya banyak sekali para pelaku usaha di bidang jasa yaitu perhotelan. Para usaha berlomba-lomba berupaya memenuhi Kepuasan, Kebutuhan, Keinginan, dan membangun Citra Perusahaannya dengan sebaik mungkin. Dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan oleh pesaing. Maka diperlukannya sarana dan prasarana penunjang yang lengkap untuk melengkapi apa yang di butuhkan konsumen. Industri jasa (service industry) saat ini berkembang dengan sangat cepat. Persaingan yang terjadi saat ini sangat kompetitif. Pelayanan yang diberikan antara satu penyedia jasa (service provider) dengan pemberi jasa lainnya sangat bervariasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya. Salah satu industri

jasa yang pesat perkembangannya ialah Hotel. Industri jasa Hotel sebagai salah satu jasa dalam dunia pemasaran dituntut memberikan kualitas optimal atas kinerja yang diberikan kepada konsumen karena akan memberikan penilaian subjektif atau membentuk persepsi langsung terhadap brand image perusahaan atau penyedia jasa yang bersangkutan.

Pada jasa penginapan yaitu Hotel pelanggan adalah sesuatu yang sensitif demi meningkatkan tingkat hunian kamar dan menarik tamu-tamu datang kembali sebagai repeater guest, biasanya kepuasan penghuni yang menginap sebagai patokan kualitas pelayanan yang diberikan Hotelier kepada tamunya. Adanya kualitas pelayanan yang baik didalam perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen benar benar puas maka mereka akan menyambangi ulang serta merekomendasikan kepada orang lain untuk menginap di tempat yang sama. Oleh karena itu

perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono (2004:145)

Menurut Thio (2001), dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus di prioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka kepuasan pelanggan yang ada.

Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut (Grnross 2000).

Sebagai hotel yang mempunyai citra baik pastinya tamu dilayani dengan pelayanan yang sangat baik. Dengan pelayanan yang baik munculnya kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh tamu.

Dengan adanya kualitas pelayanan dan brand image yang

baik dari suatu hotel maka akan mencapai suatu pemenuhan kepuasan tamu di sebuah hotel. Biasanya hotel memiliki sebuah visi dan misi untuk mencapai target atau tujuan perusahaan yang menjadi patokan agar setiap karyawan perusahaan melaksanakan sesuai Standart Operasional Procedur (SOP). Dengan standart operasional procedur sebagai patokan yang berlandaskan visi dan misi perusahaan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan maka sebuah perusahaan memprediksikan tingkat hunian kamar setiap bulan dan setiap tahun untuk memenuhi target yang di rencanakan.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor utaman dalam menilai kualitas pelayanan, dimana konsumen menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan langsung terhadap produk suatu layanan (Cronin dan Taylor dalam Talim Bahar, 2009).

### **Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan di Hotel Salak Tower ?

2. Apakah Brand Image berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan di Hotel Salak Tower ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Brand Image berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan di Hotel Salak Tower ?

### **Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas maka penulis menguraikan tujuan penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan penulisan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Salak Tower
2. Untuk mengetahui pengaruh brand image terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Salak Tower
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan brand image terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Salak Tower

### **Hipotesis**

Hipotesis merupakan suatu pernyataan sementara atau jawaban sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji, hipotesis merupakan jawaban sementara atas suatu

rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti yang didasarkan pada kajian teori yang relevan, oleh karena itu dikatakan sementara. Untuk itu perlu diuji kebenarannya. Dengan kata lain, hipotesis dapat diartikan sebagai dugaan terhadap hubungan dua variabel atau lebih untuk diuji dan sifatnya masih sementara.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang menjadi panduan penelitian, maka diajukan hipotesis atau jawaban sementara dengan pernyataan sebagai berikut:

H1 : Diduga aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen

H2 : Diduga aspek brand image berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen

H3 : Diduga aspek kualitas pelayanan dan brand image berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

## **II. Metode Penelitian**

### **Teknik pengumpulan data**

Pengumpulan data penelitian dimaksud sebagai pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian. Pengumpulan data penelitian dapat dilakukan berdasarkan cara-cara tertentu. Berdasarkan

pengumpulannya,yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner.
2. Wawancara.
3. Observasi.

### **Teknik pengambilan sampel**

#### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini ialah pelanggan yang menginap pada Hotel Salak Tower di Bogor.

#### **Prosedur Penarikan Sampel**

Dalam penelitian ini, teknik yang pakai oleh peneliti dalam

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

pengambilan sampel ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

sumber: Sugiyono (2017: 67)

bahwa jumlah sampel orang dengan menggunakan random sampling yang ideal dari populasi pelanggan yang menginap pada Hotsel Salak Tower di Bogor ebanyak 100 orang dapat ditetapkan sebagai berikut :

$$n = \frac{100}{52 \cdot (5\%)^2 + 1} n = 100$$

$n = 100$  orang

Keterangan :

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$d^2$  = tingkat presisi atau kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel

yang di telorir penelitian ini sebesar 5%

berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin di atas dapat di simpulkan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 46 dari 52 populasi secara acak.

### **III. Tinjauan Pustaka**

#### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2012:157) mendefinisikan Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanannyang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan. Definisi lain kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:270) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Selanjutnya definisi kualitas pelayanan menurut Mauludin (2013:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Berdasarkan penegertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk konsumsi. Bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah bersifat tidak berwujud dan apabila jasa yang diterima oleh

pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan di persepsikan jelek (kurang ideal), sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen merasa belum terpenuhi.

### **Pengertian Brand Image**

Menurut Susanto (2011:11) citra merek adalah apa yang dipersepsikan oleh konsumen mengenai sebuah merek. Dimana hal ini menyangkut bagaimana seorang konsumen menggambarkan apa yang mereka rasakan mengenai merek tersebut ketika mereka memikirkannya. Selain itu, dalam konsep pemasaran, citra merek sering direferensikan sebagai aspek psikologis, yaitu citra yang dibangun dalam alam bawah sadar konsumen melalui informasi dan ekspektasi yang diharapkan melalui produk atau jasa. Untuk itulah pembangunan sebuah citra merek, terutama citra yang positif menjadi salah satu hal yang penting. Sebab tanpa citra kuat dan positif, sangatlah sulit bagi perusahaan untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan yang sudah ada, dan pada saat yang sama meminta mereka membayar harga yang tinggi.

Menurut Roslina (2010) mendefinisikan bahwa "Brand Image merupakan petunjuk yang

akan digunakan oleh konsumen untuk mengevaluasi produk ketika konsumen tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang suatu produk". Terdapat kecenderungan bahwa konsumen akan memilih produk yang telah dikenal baik melalui pengalaman menggunakan produk maupun berdasarkan informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber.

### **Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler (2007) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya berharap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.pernyataan Kotler (2006) kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

### **Model Kepuasan Pelanggan**

Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan tehnik. Menurut Kotler (2007) ada 4 metode untuk mengukur kepuasn pelanggan, yaitu :

- 1.Sistem keluhan dan saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung.

## 2. Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan dengan mempekerjakan beberapa orang (Ghost Shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap produk dari perusahaan dan juga produk pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan teman-temannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik perusahaan

yang bersangkutan maupun dari pesaingnya (Nurjanah, Supramono, & Rachmatullaily, 2018).

## 3. Lost Customer Analysis

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur. Dengan adanya peningkatan customer lost rate maka menunjukkan adanya kegagalan dari pihak perusahaan untuk dari pihak perusahaan untuk dapat memuaskan pelanggannya.

## 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung. Dengan dilakukannya survei kepada pelanggan oleh pihak perusahaan, maka perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (feedback) secara langsung dari pelanggan dan juga akan memberikan tanda bahwa perusahaan menaruh perhatian yang besar terhadap para pelanggannya.

## IV. Pembahasan

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya butir-butir pernyataan instrumen. Butir instrumen yang tidak valid akan *didrop* (dibuang) dan tidak digunakan. Sedangkan butir instrumen yang valid berarti butir instrumen tersebut dapat digunakan untuk penelitian. Hasil

analisis perhitungan validitas butir angket ( $r_{xy}$ ) dikonsultasikan dengan harga  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5 %. Bila  $r_{xy} > r_{tabel}$  maka butir instrumen tersebut dikatakan valid. Sebaliknya bila  $r_{xy} < r_{tabel}$  maka butir instrumen tersebut dikatakan tidak valid. Hasil pengujian validitas ditunjukkan dalam tabel berikut:

**Tabel 1**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
KP 1	0.461	0.361	Valid
KP 2	0.453	0.361	Valid
KP 3	0.417	0.361	Valid
KP 4	0.404	0.361	Valid
KP 5	0.411	0.361	Valid
KP 6	0.385	0.361	Valid
KP 7	0.386	0.361	Valid
KP 8	0.409	0.361	Valid
KP 9	0.462	0.361	Valid
KP 10	0.446	0.361	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah  
Tabel di atas menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan dari 10 pertanyaan mempunyai kriteria yaitu 0,361.

valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel

**Tabel 2**

**Hasil Uji Validitas Variabel *Brand Image* ( $X_2$ )**

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
BI 1	0.695	0.361	Valid
BI 2	0.790	0.361	Valid
BI 3	0.742	0.361	Valid
BI 4	0.777	0.361	Valid
BI 5	0.813	0.361	Valid
BI 6	0.604	0.361	Valid
BI 7	0.671	0.361	Valid



BI 8	0.629	0.361	Valid
------	-------	-------	-------

Sumber: Hasil penelitian yang diolah  
Tabel di atas menunjukkan variabel *brand image* dari masing-masing 10 pertanyaan mempunyai kriteria valid karena semua nilai  $r$  semua pertanyaan lebih besar dari pada  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,361.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
KSP 1	0.704	0.361	Valid
KSP 2	0.632	0.361	Valid
KSP 3	0.632	0.361	Valid
KSP 4	0.789	0.361	Valid
KSP 5	0.621	0.361	Valid
KSP 6	0.704	0.361	Valid
KSP 7	0.710	0.361	Valid
KSP 8	0.819	0.361	Valid

Sumber : Hasil penelitian yang diolah

Tabel di atas menunjukkan variabel kepuasan pelanggan dari masing-masing 8 pertanyaan mempunyai kriteria valid karena semua nilai  $r$  semua pertanyaan lebih besar dari pada  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,361.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden melalui pertanyaan yang diberikan. Hasil dari pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang dipakai dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Dalam

pengujian reliabilitas ini, peneliti menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan sebesar 0,6 dimana jika nilai *Cronbach Alpha* dari suatu variabel lebih besar dari 0,6 maka butir pertanyaan yang diajukan dalam pengukuran instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memadai. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach Alpha* dari suatu variabel lebih kecil dari 0,6 maka butir pertanyaan tersebut tidak realibel. Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan dalam table berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Jumlah butir pertanyaan	Cronbach alpha	Keterangan
----------	-------------------------	----------------	------------

Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	10	0.927	Reliabel
<i>Brand Image</i> ( $X_2$ )	8	0.861	Reliabel
Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )	8	0.852	Reliabel

Sumber : Hasil penelitian yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa instrumen untuk setiap variabel penelitian adalah reliabel, karena *Cronbach alpha*  $> 0,6$ . Pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki *Cronbach alpha*  $0,927 > 0,6$ . *Brand Image* ( $X_2$ ) memiliki *Cronbach alpha*  $0,861 > 0,6$  dan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan ( $Y$ ) memiliki *Cronbach alpha*  $0,852 > 0,6$ . Dengan demikian berdasarkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas data, maka data penelitian yang sudah dikumpulkan layak untuk dianalisis.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel

bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas yang dipergunakan adalah uji *Kolmogorov-smirnov*, menurut Priyatno (2013: 56) penentuan normal atau tidaknya suatu distribusi data ditentukan berdasarkan taraf signifikan hasil hitung, jika nilai taraf signifikan di atas  $0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi normal dan sebaliknya, jika nilai taraf signifikan di bawah  $0,05$  maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal dan data tidak dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel

**Tabel 5**  
**Uji Normalitas**

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81431711
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.049
	Negative	-.035
Kolmogorov-Smirnov Z		.490
Asymp. Sig. (2-tailed)		.970

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya nilai signifikan untuk data kualitas pelayanan dan *brand image*, terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,970. Maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dimana data memiliki asymp. Sign. (2-tailed) yaitu 0,970 lebih besar dari 0,05 (0,970 > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa data yang disebarkan ke responden dapat mewakili populasi. Sehingga penelitian dilanjutkan.

#### Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana dua variabel independen atau lebih pada model regresi mengalami hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Dampak yang diakibatkan dengan adanya multikolinearitas antara lain yaitu :

1. Nilai *standard error* untuk masing-masing koefisien menjadi tinggi, sehingga *t* hitung menjadi rendah.
2. *Standard error of estimate* akan semakin tinggi dengan bertambahnya variabel independen.

3. Pengaruh masing-masing variabel independen sulit dideteksi.

Untuk mendeteksi ada tidaknya masalah multikolinearitas, peneliti dapat melihat dari nilai *Tolerance* dan VIF. Semakin kecil nilai *Tolerance* dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Berikut merupakan pengujian hipotesis untuk uji multikolinearitas :

1.  $H_0 = Tolerance > 0,1$  dan  $VIF < 10$

Dengan kata lain, jika nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 atau 10 persen dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

2.  $H_1 = Tolerance < 0,1$  dan  $VIF > 10$

Dengan kata lain, jika nilai *Tolerance* kurang dari 0,1 atau 10 persen dan nilai VIF lebih dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi masalah multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics
-------	-------------------------

		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas pelayanan	.912	1.097
	Brand image	.912	1.097

a Dependent Variable: kepuasan pelanggan

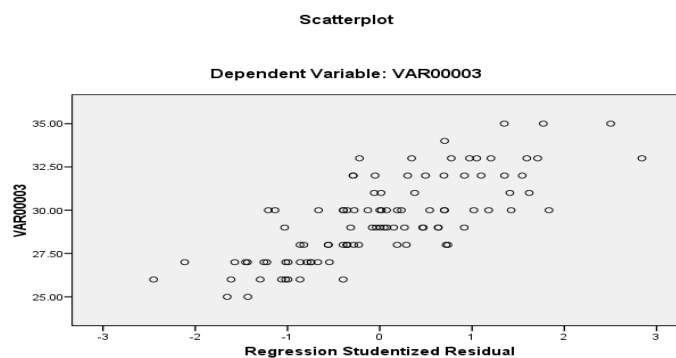
Pada tabel 6 terlihat nilai *tolerance* untuk tiap variabel, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,912 dengan nilai VIF 1,097. Variabel brand image nilai *tolerance* sebesar 0,912 dengan nilai VIF 1,097. Berdasarkan pedoman terhadap uji multikolinieritas nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10 maka terlihat bahwa tidak terjadi korelasi diantara variabel kualitas jasa dan kepercayaan konsumen tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi ini. Dengan demikian model analisis tidak terjadi gangguan autokorelasi atau dapat dinyatakan bahwa di dalam model regresi ini tidak ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang

lain. Jika varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda akan disebut heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya masalah heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (ZRESID).

Jika plot membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola tertentu serta titik plot menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah plot yang mengindikasikan homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 1**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Pada gambar 1 menunjukkan tidak terjadi pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, dll. Sesuai dengan pedoman uji heteroskedastisitas, maka dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas atau disebut homokedastisitas. Hal ini dibuktikan dengan grafik plot diatas yang tidak membentuk pola tertentu yang teratur sehingga penelitian ini layak dilakukan pengujian lebih lanjut.

**Uji Hipotesis**

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan**

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan

Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Salak Tower, maka langkah-langkah pengujian statistik ini dilakukan sebagai berikut:

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga dari hubungan yang diperoleh kita dapat menaksir suatu variabel apabila variabel lainnya diketahui dengan bentuk persamaan regresinya.

Berdasarkan pengolahan yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS, maka hasil regresi akan disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 7**

**Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan**

**Coefficients(a)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	13.068	1.971		6.630	.000
	Kualitas pelayanan	.212	.046	.376	4.644	.000
	<i>Brand Image</i>	.291	.055	.427	5.262	.000

a Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Dari perhitungan regresi yang telah diolah di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$Y = 13.068 + 0.212 X_1 + 0.291 X_2$   
Persamaan regresi linier sederhana diatas, mempunyai arti sebagai berikut:

1. Nilai koefisien konstanta = 13.068 memiliki arti bahwa pada saat kualitas pelayanan dan *brand image* sama dengan 0 satuan maka kepuasan pelanggan adalah sebesar 13.068
2. Kualitas pelayanan sebesar 0.212 merupakan koefisien arah regresi linier yang artinya bahwa setiap kenaikan atau penurunan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lainnya dianggap konstan, maka akan diikuti dengan kenaikan atau penurunan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0.212
3. *Brand image* sebesar 0.291 merupakan koefisien arah regresi linier yang artinya bahwa setiap kenaikan *Brand image* sebesar 1 satuan sedangkan variabel lainnya dianggap konstan, maka akan diikuti dengan kenaikan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0.291.

### Pengujian Hipotesis (uji t)

Pengujian regresi secara parsial (uji t) berguna untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dan nilai probabilitas (*p-value*) dari variabel dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05. Jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan pengolahan yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS, maka hasil uji t akan disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 8**  
**Hasil Perhitungan Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.068	1.971		6.630	.000
Kualitas pelayanan	.212	.046	.376	4.644	.000
<i>Brand Image</i>	.291	.055	.427	5.262	.000

a Dependent Variable: y

Dari tabel di atas terlihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan adalah 4.644, sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada t-tes, dengan  $\alpha$  0.05, karena digunakan hipotesis dua

arah, ketika mencari  $t_{tabel}$  nilai  $\alpha$  dibagi 2 menjadi 0.025 dan df 100 (didapat dari rumus  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah data,  $100-2= 98$ ) didapat  $t_{tabel}$  adalah 1.980.

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *p-value* 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ) sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.644 > 1.980$ ) maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, berarti secara parsial ada pengaruh variabel independen kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Dari tabel di atas terlihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel *brand image* adalah 5.262, sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada t-tes, dengan  $\alpha$  0.05, karena digunakan hipotesis dua arah, ketika mencari  $t_{tabel}$  nilai  $\alpha$  dibagi 2 menjadi 0.025 dan df 100 (didapat dari rumus  $n-2$ , dimana n adalah jumlah data,  $100-2= 98$ ) didapat  $t_{tabel}$  adalah 1.980.

SPSS, maka hasil uji t akan disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 9**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**  
ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	234.867	2	117.434	34.954	.000(a)
	Residual	325.883	97	3.360		
	Total	560.750	99			

a Predictors: (Constant), kualitas produk, harga

b Dependent Variable: keputusan pembelian

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai probabilitas (*p-value*) 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan *brand image* ( $X_2$ ) secara bersama-sama

Variabel *brand image* memiliki nilai *p-value* 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ) sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5.262 > 1.980$ ) maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, berarti secara parsial ada pengaruh variabel independen *brand image* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

a. Pengujian Hipotesis (uji F)  
Pengujian signifikansi simultan (uji F) dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang digunakan dalam model regresi mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Berdasarkan pengolahan yang telah dilakukan dengan menggunakan

(simultan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan..

b. Koefisien Determinasi  
Uji ini dilakukan untuk mengukur kemampuan harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian tupperware. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat

pada kolom *R square*, yang ditampilkan pada tabel berikut :

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647(a)	.419	.407	1.83293

a Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi ( $K_d = R^2 \times 100\%$ ) diperoleh dari R yaitu  $K_d = 0.647^2 \times 100\% = 41,9\%$ . Hasil ini sama dengan perolehan dengan menggunakan software statistika yaitu program SPSS pada kolom R square sebesar 41,9%, sedangkan sisanya 58,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel independen yang digunakan.

**V. Kesimpulan**

**Kesimpulan**

1. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Salak Tower, hal ini ditunjukkan dengan nilai p-value 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ) sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.644 > 1.980$ ) maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, berarti secara parsial ada pengaruh variabel independen kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).
2. Terdapat pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Salak Tower, hal ini ditunjukkan dengan nilai p-value 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ) sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.644 > 1.980$ ) maka hipotesis

alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, berarti secara parsial ada pengaruh variabel independen brand image ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

3. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Salak Tower, hal ini ditunjukkan hasil uji F dimana nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai probabilitas (p-value) 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

**Daftar Pustaka**

Fandy Tjiptono, P. . (2015).  
Strategi Pemasaran. *Edisi, 4*.

Kevin, K. L., & Philip, K. (2007).  
*Manajemen Pemasaran*  
(Edisi kedua belas Jilid 1).  
Kembangan-Jakarta Barat:  
PT Indeks.

Kotler, P. D. K. L. K. (2008).  
*Manajemen Pemasaran*.  
Jakarta.



- Nurjanah, L., Supramono, S., & Rachmatullaily, R. (2018). Rekrutmen Dan Pengelolaan Tim Kerja Yang Efektif Terhadap Kinerja Karyawan. *INOVATOR: Jurnal Manajemen*, 7(2), 125-143. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i2.1464>
- Roslina. (2010). *"Citra Merek: Dimensi, Proses Pemngembangan Serta Pengukurannya."* *Jurnal Bisnis dan Manajemen* (Vol. 6). Mei.
- Thio, S. (2001). *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen.*
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran. Edisi, 3.*