

## **ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA AKOMODASI PERHOTELAN DAN RESTORAN PADA PT. JELAMIN MONA KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

**<sup>1</sup>Nasruddin, <sup>2</sup>Dewi Rispawati**

<sup>1-2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

Email: <sup>1</sup>ndin5760@gmail.com, <sup>2</sup>drispawati@yahoo.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan jasa akomodasi perhotelan dan restoran pada PT. Jelamin Mona. Dimana kualitas kinerja dan pelayanan mempunyai keterikatan yang erat akan kepuasan pelayanan kepada konsumen, apabila kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai dengan harapan konsumen akan menimbulkan rasa kekecewaan. Tetapi sebaliknya apabila pelayanan dan kualitas jasa yang diberikan mampu memuaskan konsumen. Maka tujuan yang diinginkan adalah dapat mendapatkan kepercayaan dari konsumen sehingga akan memancing konsumen baru melalui perantara konsumen yang merasa puas dengan pelayanan dan jasa yang diberikan. Sehingga akomodasi perhotelan dan restoran pada PT. Jelamin Mona akan semakin maju dan berkembang dari waktu ke waktu. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner, melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi pada narasumber tentang kualitas pelayanan dan jasa akomodasi perhotelan dan restoran. Penelitian ini merupakan penelitian yang menitik beratkan pada metode analisis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti menggunakan metode kuantitatif karena dari segi perspektifnya penelitian kuantitatif lebih menggunakan pendekatan etik, artinya bahwa peneliti mengumpulkan data dengan menetapkan terlebih dahulu konsep sebagai variabel- variabel yang berhubungan yang berasal dari teori yang sudah ada yang dipilih oleh Peneliti. Kemudian variabel tersebut dicari dan ditetapkan indikator-indikatornya. Hanya dari indikator yang telah ditetapkan tersebut dibuat kuesioner, pilihan jawaban dan skornya. Adapun hasil penelitian untuk peningkatan kualitas pelayanan jasa akomodasi perhotelan dan restoran yang di fokuskan pada 5 (*lima*) dimensi kualitas. yaitu : Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, kelima dimensi tersebut, PT. Jelamin Mona sudah dilakukan dengan baik oleh semua karyawan.

**Kata kunci:** Peningkatan Kualitas Pelayanan; Jasa akomodasi; Perhotelan; Restoran.

### **Abstract**

This study aims at finding out how to improve the quality of hotel and restaurant accommodation services at PT. Jelamin Mona which the quality of performance and service has a close relationship with the service satisfaction to consumers, if the quality of service and services provided to consumers is not in accordance with consumer's expectations it will cause disappointment. But vice versa, if the service and quality of services provided are able to satisfy consumers. The goal is able in gaining the trust of consumers, so that it will invite new consumers through consumer experience who are satisfied with the services. So that hotel and restaurant accommodation at PT. Jelamin Mona will increase. The techniques in doing the data collection is by distributing questionnaires, interviews, observing, and documenting the sources regarding the quality of services and accommodation services for hotels and restaurants. This research is quantitative with a descriptive approach. The researcher use quantitative methods because from their perspective quantitative research uses an ethical approach, meaning that researchers collect data by first establishing concepts as related variables originating from existing theories selected by researchers. Then the variables are searched and the indicators are determined. Only from the predetermined indicators are questionnaires, answer choices and scores made. The results of research to improve the quality of accommodation services for hotels and restaurants are focused on 5 (five) dimensions of quality namely: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, the five dimensions, PT. Jelamin Mona has done well by all employees.

**Keywords:** *Service Quality Improvement; Hotel; Restaurant Accommodation: services.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan kepariwisataan di Indonesia saat ini sudah semakin maju dan berkembang. Seiring dengan majunya dan meningkatnya perkembangan ekonomi dan teknologi. Faktor penunjang kemajuan pariwisata tidak hanya dilihat dari banyak akomodasi dan pariwisata yang diberikan melainkan juga dari faktor sumber daya manusianya, kemajuan kepariwisataan jika tidak ditunjang dengan SDM dan sarana akomodasi, keamanan, kenyamanan yang baik. Maka selama perjalanan berwisata, wisatawan tidak akan merasa puas dengan pariwisata tersebut. Menurut Setijawan, Arief, 2018: 9, pembangunan kepariwisataan yang berkelanjutan, adalah pembangunan yang menjamin bahwa keuntungan yang optimal akan diperoleh secara berkelanjutan, hanya dapat diwujudkan dengan pendekatan (kebijakan) yang bersifat komprehensif dan terintegrasi. Pembangunan kepariwisataan harus menganut prinsip di sini senang, di sana senang. Artinya, prinsip tersebut harus dapat menyebabkan wisatawan kembali ke rumah dengan membawa memori yang indah tentang destinasi pariwisata atau daya tarik wisata karena telah memberikan kenangan manis untuk wisatawan dan mengajarkan sesuatu yang berharga bagi wisatawan (selain memperoleh keuntungan ekonomi).

Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika yang saat ini sedang menjadi banyak perbincangan terkait dengan adanya Lintasan Balapan Moto GP atau yang biasa disebut dengan Mandalika Internasional Sirkuit yang berlokasi di Pantai Kuta Kabupaten Lombok Tengah. Konteksnya adalah pembentukan kawasan atau zona untuk menghasilkan produk yang mampu bersaing dalam pasar global. Sehingga perlu didukung dengan berbagai kebijakan yang menyebabkan produk atau output yang dihasilkan rendah biaya. Sehingga perkembangan ekonomi di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika mengalami kemajuan yang sangat pesat.

Penelitian ini, bicara tentang Kinerja Karyawan dalam peningkatan Kualitas Jasa Akomodasi Perhotelan dan Restoran, maka pelayanan karyawan hotel dan restoran memiliki peran dan fungsi untuk kualitas pelayanan jasa sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Untuk meningkatkan pelayanan jasa kepada tamu agar tamu lebih nyaman dan senang karena telah menginap dan berkunjung di hotel dan restoran tersebut. Menejemen kualitas terpadu didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan kinerja secara terus menerus/ (*continuous performance improvement*). Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan jasa yang baik di suatu perusahaan, maka akan tercipta suatu menejemen yang sempurna dan tentunya di dukung pula dengan kerja sama dalam setiap bidang di perusahaan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan jasa akomodasi perhotelan dan restoran pada PT. Jelamin Mona. Dimana kualitas kinerja dan pelayanan mempunyai keterikatan yang erat akan kepuasan pelayanan kepada konsumen, apabila kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai dengan harapan konsumen akan menimbulkan rasa kekecewaan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara dalam Ririn dan Hadi, 2016: 205, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Rivai dalam Miskiani dan Bagia, 2020: 124, motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena dengan motivasi yang tinggi maka karyawan akan terdorong untuk berkerja dengan baik hingga menghasilkan kinerja maksimal. Hal tersebut didukung oleh teori yang menunjukkan semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka kinerja karyawan yang dihasilkan akan baik

## 2. Indikator Kinerja

Menurut Robbins dalam Bintaro dan Daryanto, 2017:107, indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Dalam suatu organisasi terdapat indikator kinerja yang dapat menjadi sumber acuan dari kinerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2014:198) Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai. Untuk melihat tingkat kinerja yang baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan agar selesai dan berfungsi dengan baik. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

- 1) Kualitas Kerja
- 2) Kuantitas
- 3) Ketepatan Waktu
- 4) Efektifitas Kemandirian

## 3. Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam Yenni, 2019 : 6-7) terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu:

- a. Berwujud (*tangible*) Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak *eksternal*. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang

sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- c. Ketanggapan (*responsiveness*) Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*) Yaitu pengetahuan, kesopanan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. Empati (*empathy*) Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## 4. Pengertian Jasa Akomodasi Hotel dan Restoran

Menurut Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (1996), Pengertian akomodasi dan macamnya, Pengertian akomodasi secara umum adalah penyediaan jasa untuk kegiatan pariwisata baik dalam penyediaan bangunan untuk penginapan, fasilitas pendukungnya seperti restoran, hiburan dan fasilitas lain yang dikelola secara komersial.

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018; 13). Penelitian ini, fokus pada bagaimana peningkatan kualitas pelayanan jasa akomodasi perhotelan dan restoran pada PT. Jelamin Mona Lombok Tengah, dimana kualitas kinerja dan pelayanan mempunyai keterikatan yang erat akan kepuasan pelayanan kepada konsumen, apabila kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai. Maka menimbulkan rasa kekecewaan tetapi sebaliknya apabila pelayanan dan kualitas jasa yang diberikan mampu memuaskan konsumen maka yang akan terjadi adalah dapat mendapatkan kepercayaan dari konsumen sehingga akan memancing konsumen baru.

**2. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Jelamin Mona Kuta Lombok Tengah, alasan memilih lokasi tersebut karena letaknya sangat strategis dan masuk dalam Kawasan Ekonomi Khusus Kuta Mandalika.

**3. Populasi dan Sampel**

**1. Populasi Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah Keseluruhan Karyawan PT. Jelamin Mona yang jumlah keseluruhannya 27 orang dengan posisi staf sampai general manager

**2. Sampel Penelitian**

Menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus *Slovin* sebagai berikut : (Umar, 2014:78):

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

$$n = \frac{27}{1 + 27 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{27}{1 + 7 \cdot (0,0025)^2} = 25$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Tingkat Kesalahan (sampling error)

Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan dari rumus *Slovin* ialah berjumlah 25 orang, dari total keseluruhan karyawan sebanyak 27 orang pada PT. Jelamin Mona.

**4. Analisis Data**

**Uji Validitas dan Reabilitas**

Uji Validitas dan Reliabilitas menunjukan bahwa hasil dari kuesioner dalam penelitian ini adalah valid dan reliable sehingga proses analisis dapat dilanjutkan.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

untuk menganalisis pengaruh andata variabel ( X ) yaitu peningkatn kinerja karyawan yang terdiri dari : bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan, empati, dan variabel ( Y ) yaitu kualitas pelayanan.

**Uji Asumsi Klasik**

Pengujian gejala asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis regresi memenuhi criteria BLUE (Best, Linier, Unbiased Estimator). Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas dan ujiheteroskedastisitas.

**Uji Determinasi**

Untuk mengetahui seberapa besar presentase dari variable independen secara bersama-sama terhadap variable dependen dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) atau R Square menjelaskan seberapa besar variable independen yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan variable dependen.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Gambaran Umum**

PT. Jelamin Mona/JM Kuta Lombok adalah salah satu hotel terletak di jalan raya Kuta Lombok Tengah, yang merupakan salah satu hotel yang masuk dalam Kawasan Kek Mandalika. Lokasinya juga sangat strategis yakni berada di Jl. Pariwisata

Kuta, Desa Kuta Pujut, Lombok Tengah, pada sebelah kanan hotel berdekatan dengan Masjid Nurul Bilad dan pada sebelah kiri berdekatan dengan Fresh Mart atau pusat perekonomian di Kuta. Sementara di depan Hotel terdapat jalan raya Kuta penghubung wisata pantai Kuta dan jalur Bypass Bandara Internasional Lombok pantai Tanjung Aan dan pantai Mawun dan dibelakang hotel terdapat penginapan Homestay areal penduduk setempat. Hotel ini di kelola oleh Lalu Jelamin dan Maymunah yang juga mengelola sejumlah penginapan di daerah Kuta. Hotel yang dimiliki oleh Lalu Jelamin dan Mona ini beroperasi sejak tahun 2015, dan hotel ini mengedepankan aksesibilitas kemudahan dalam berwisata yang juga sesuai dengan harga dan fasilitas kenyamanan yang bersahabat yang dibutuhkan tamu.

## Analisis Data Responden

### 1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin menjadi penting untuk diketahui, karena apabila jenis kelamin dalam penelitian ini bersifat heterogen belum tentu bisa menjawab permasalahan penelitian yang telah ditetapkan. Namun bila penelitian ditemukan jenis kelamin heterogen, tentunya perlu ditinjau dari objek yang diteliti apakah memang mengindikasikan hanya satu jenis kelamin saja atau sebaliknya. Dimana jenis kelamin memiliki pengaruh dalam menentukan keputusan pembelian. Untuk lebih jelasnya mengenai kelamin pada penelitian ini disajikan pada table dibawah ini:

**Tabel Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	18	72.0	72.0	72.0
Perempuan	7	28.0	28.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2023

### 2. Posisi Karyawan

Posisi Karyawan adalah suatu tingkatan atau jabatan dalam perusahaan yang mewakili peran atau level karyawan dalam struktur manajemen perusahaan itu sendiri, ketika semakin tinggi posisi jabatan karyawan itu

sendiri maka akan semakin besar pula tugas dan kewajiban yang dibebankan kepada karyawan tersebut. Adapun tingkat jabatan responden pada penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut.

**Tabel :Posisi Karyawan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Staff	24	96.0	96.0	96.0
Sales Manager	1	4.0	4.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

### 3. Penguasaan Keahlian

Departemen Hotel secara garis besar

merupakan pembagian tugas-tugas yang ada didalam hotel. Setiap departemen memiliki

tugas dan tanggung jawab pada satu bidang tertentu didalam hotel. Departemen itu sendiri dibuat untuk memudahkan pekerjaan dalam sebuah organisasi atau perusahaan

**Tabel : Penguasaan Keahlian**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid FO	3	12.0	12.0	12.0
FBS	4	16.0	16.0	28.0
FBP	5	20.0	20.0	48.0
HK	7	28.0	28.0	76.0
Engg	1	4.0	4.0	80.0
Driver	2	8.0	8.0	88.0
Sales	1	4.0	4.0	92.0
Manager	1	4.0	4.0	92.0
Security	2	8.0	8.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

**Uji Validitas dan Reabilitas**

Hasil validitas data dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Hasil Uji Validitas**

		Reliability (Keandalan)	Responsiveness (Daya Tanggap)	Assurance (Jaminan)	Empathy (Empati)	Tangible (Bukti Langsung)	Kualitas Pelayanan
Reliability (Keandalan)	Pearson Correlation	1	.158	-.168	-.248	-.261	-.075
	Sig. (2-tailed)		.451	.423	.232	.208	.721
	N	25	25	25	25	25	25
Responsiveness (Daya Tanggap)	Pearson Correlation	.158	1	-.141	-.080	.166	.010
	Sig. (2-tailed)	.451		.502	.704	.428	.962
	N	25	25	25	25	25	25
Assurance (Jaminan)	Pearson Correlation	-.168	-.141	1	.083	-.064	.212
	Sig. (2-tailed)	.423	.502		.694	.762	.308
	N	25	25	25	25	25	25
Empathy (Empati)	Pearson Correlation	-.248	-.080	.083	1	.216	.260
	Sig. (2-tailed)	.232	.704	.694		.301	.210

	N	25	25	25	25	25	25
Tangible (Bukti Langsung)	Pearson Correlation	-.261	.166	-.064	.216	1	.315
	Sig. (2-tailed)	.208	.428	.762	.301		.126
	N	25	25	25	25	25	25
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	-.075	.010	.212	.260	.315	1
	Sig. (2-tailed)	.721	.962	.308	.210	.126	
	N	25	25	25	25	25	25

Berdasarkan distribusi hasil pengolahan data pada table validitas data pada masing-masing variabel penelitian maka jelaslah bahwa seluruh pertanyaan dari variabel Peningkatan Kinerja Karyawan (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan (Y) sudah valid dan seluruh pertanyaan layak untuk diajukan serta dianalisis.

butir pertanyaan yang telah memiliki kevalidan pada uji validitas sebelumnya. Dengan demikian, jumlah butir pertanyaan yang dapat di uji reabilitas ini adalah sebanyak 25 butir pertanyaan variabel Peningkatan Kinerja Karyawan (X) dan sebanyak 5 butir pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan (Y). Pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronboach*. Dimana hasil ujinya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Uji Reabilitas**

Uji reabilitas ini akan dilakukan pada butir-

**Tabel : Uji Reabilitas**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

	N of Items
Cronbach's Alpha	6
.184	

Hasil uji reabilitas yang disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien masing-masing variabel reliabel, sehingga instrument variabel

Peningkatan Kinerja Karyawan (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan(Y) yang ditetapkan dinyatakan reliable.

**Analisis Regresi Sederhana**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	Tangible (Bukti Langsung), Assurance (Jaminan), Responsiveness (DayaTanggap), Empathy (Empati), Reliability (Keandalan) <sup>b</sup>	.	Enter
---	--	---	-------

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan

a. All requested variables entered.

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 22

Dengan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

Secara umum rumus sregresi linear sederhana adalah  $Y = a + Bx$ .

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.244	13.222		.170	.867
Reliability (Keandalan)	.113	.266	.095	.423	.677
Responsiveness (DayaTanggap)	-.012	.285	-.009	-.042	.967
Assurance (Jaminan)	.278	.255	.231	1.089	.290
Empathy (Empati)	.195	.215	.196	.904	.377
Tangible (Bukti Langsung)	.320	.228	.313	1.403	.177

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 22

1. Angka konstan dari unstarad dizedcoefficients. Dalam kasus ini nilainya sebesar 2,244. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada peningkatan kinerja karyawan (X) maka nilai konsisten kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 2,244.
2. Angka koefisien regresi. Nilainya sebesar - 0,12. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat peningkatan kinerja

**Uji Hipotesis**

Uji hipotesis pengaruh berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Sekedar mengingatkan bahwa hipotesis yang saya ajukan dalam analisis regresi linear sederhana ini adalah :

Ho : tidak ada pengaruh pening katan kinerja karyawan (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Ha : Ada pengaruh peningkatan kinerja karyawan(X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Sementara itu, untuk memastikan apakah koefisien

Sementara mengetahui koefisien regresi tersebut kita dapat berpedoman pada output yang berada table coefficients berikut :

karyawan (X), maka kualitas pelayanan (Y) akan meningkat sebesar -0,12. Karena nilai koefisien regresi bernilai minus (-), maka dengan demikian dapat dikatan bahwa peningkatan kinerja karyawan (X) berpengaruh negat ef terhadap kualitas pelayanan (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah  $Y = 2,244 - X = 0,12$ .

regresi tersebut signifikan atau tidak ( dalam arti variabel X berpengaruh terhadap variabel Y) dapat melakukan uji hipotesis ini dengan cara membandingkan nilai tHitung dengan tTabel.

**Uji Parsial**

Uji t merupakan salah satu uji hipotesis penelitian dalam analisis regresi linear sederhana maupun analisis regresi linear multiples (berganda). Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau

variabel dependen (Y).

- Jika nilai signifikansi (sig.) < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) atau hipotesis diterima.
- Jika nilai signifikansi (sig.) > probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) atau hipotesis ditolak.

Berdasarkan Perbandingan nilai tTerhitung dengan tTabel.

- Jika nilai tHitung > tTabel maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) atau hipotesis diterima.
- Jika nilai tHitung < tTabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) atau hipotesis ditolak.

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.185	11.649		-.016	.987
Kinerja Karyawan	.199	.104	.370	1.912	.068

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 22

$$\begin{aligned}
 t \text{ Table} &= t ( a / 2 : 25 - 2 - 1 ) \\
 &= t ( 0,05 / 2 : 25 - 2 - 1 ) \\
 &= 0,025 : 22 \\
 &= 2,074
 \end{aligned}$$

- 0,068 < 0,05 maka terdapat pengaruh signifikan variabel X terhadap variabel Y.
- 1.912 < 2,074 maka terdapat pengaruh signifikan variabel X terhadap variabel Y
- Ha diterima sedangkan ho di tolak.

**Uji Simultan**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.150	5	1.830	.899	.502 <sup>b</sup>
	Residual	38.690	19	2.036		
	Total	47.840	24			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Tangible (Bukti Langsung), Assurance (Jaminan), Responsiveness (Daya Tanggap), Empathy (Empati), Reliability (Keandalan)

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 22

- Jika nilai sig. < 0,05 maka hipotesis diterima. Maka artinya X1 yaitu Reliability (Keandalan), X2 = Responsiveness (Daya Tanggap), X3 = Assurance (Jaminan), X4 Empathy (Empati), X5 Tangible (Bukti Langsung) secara simultan berpengaruh terhadap kulaitas pelayanan (Y).

- Jika nilai sig. > 0,05 maka hipotesis ditolak. Maka artinya X1 = Reliability (Keandalan), X2 = Responsiveness (Daya Tanggap), X3 = Assurance (Jaminan), X4 Empathy (Empati), X5 Tangible (Bukti Langsung) secara simultan tidak terpengaruh terhadap kulaitas pelayanan (Y). Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui

nilai sig. adalah sebesar 0,502, karena nilai sig.  $0,502 < 0,05$ , maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain X1 = Reliability (*Keandalan*), X2 = Responsiveness (*Daya Tanggap*), X3 = Assurance (*Jaminan*), X4 Empathy (*Empati*), X5 Tangible (*Bukti Langsung*) secara simultan berpengaruh terhadap kulaitas pelayanan (Y).

Dasar pengambilan keputusan kedua berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan F table.

- Jika nilai F hitung  $>$  F table, maka hipotesis diterima.

Maka artinya X1 = Reliability (*Keandalan*), X2 = Responsiveness (*Daya Tanggap*), X3 = Assurance (*Jaminan*), X4 Empathy (*Empati*), X5 Tangible (*Bukti Langsung*) secara simultan berpengaruh terhadap kulaitas pelayanan (Y).

- Jika nilai F hitung  $<$  F table, maka hipotesis ditolak.

Maka artinya X1 = Reliability (*Keandalan*), X2 = Responsiveness (*Daya Tanggap*), X3 = Assurance (*Jaminan*), X4 Empathy (*Empati*), X5 Tangible (*Bukti Langsung*) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kulaitas pelayanan (Y).

$$F \text{ tabel} = (k ; n - k)$$

$$F \text{ tabel} = (5 ; 25 - 5)$$

$$F \text{ tabel} = (5 ; 20)$$

$$F \text{ tabel} = 2,71$$

Data diambil dari Distribusi Tabel Nilai F

- Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui nilai F ditung adalah sebesar 0,899. Karena nilai F hitung  $0,889 >$  F tabel 2,71, maka sebagai dasar pengambilan keputusan uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain X1 = Reliability (*Keandalan*), X2 = Responsiveness (*Daya Tanggap*), X3 = Assurance (*Jaminan*), X4 Empathy (*Empati*), X5 Tangible (*Bukti Langsung*) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kulaitas pelayanan (Y).
- Berdasarkan Hasil dari kedua pengujia uji F diatas kita dapat membuat kesimpulan bahwa X1 = Reliability (*Keandalan*), X2 = Responsiveness (*Daya Tanggap*), X3 = Assurance (*Jaminan*), X4 Empathy (*Empati*),

X5 Tangible (*Bukti Langsung*) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kulaitas pelayanan (Y).

## SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang kinerja karyawan pada PT. Jelamin Mona Lombok Tengah, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa hasil Penilaian peningkatan kinerja karyawan pada PT. Jelamin Mona yang terdiri atas 5 (*lima*) dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* yang dimana sudah dilakukan dengan baik oleh semua karyawan. PT. Jelamin Mona yang hanya kepemilikanya ialah warga lokal dan hanya berbintang 3 (*tiga*). Akan tetapi semua tamu yang sudah dan atau sedang menginap di PT. Jelamin Mona dapat merasakan kenyamanan dan kualitas pelayanan standar bintang 5 (*lima*) seperti yang diinginkan oleh tamu. Sehingga tamu merasa senang dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan difasilitasi oleh semua karyawan PT. Jelamin Mona yang sudah dijalankan secara baik pada 5 indikator atau dimensi tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan PT. Jelamin Mona Kabupaten Lombok Tengah berada pada kategori baik

## Saran

- 1) Karyawan PT. Jelamin Mona diharapkan bisa mempertahankan dan terus meningkatkan kinerja agar pelayanan kepada tamu lebih baik lagi dan dapat terus terjaga sebagai wujud konsistensi dan komitmen bagi PT. Jelamin Mona untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab.
- 2) Manajemen PT. Jelamin Mona harus melakukan peningkatan pengetahuan karyawan dalam kinerja melalui pendidikan formal maupun informal salah satu contoh dengan melakukan Uji Kompetensi Keahlian ( UJK ) , Pembekalan atau pelatihan-pelatihan terhadap karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bintaro dan Daryanto. (2017), *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gaya Media. Jakarta.
- Miskiani, K.A dan Bagia, I, W. (2020). *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja*

*Disiplin Kerja*. Jurnal Manajemen dan  
Bisnis Vol.2 No.2 hal 120-129.  
<http://ejournal.undiksha.ac.id>.

Ririn Nur Indah Sari dan Hady Siti Hadijah (2016).  
*Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui  
Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja*. Jurnal  
Pendidikan Manajemen Perkantoran Vol.1  
No.1 hal 204-2014.  
<https://ejournal.upi.edu/index.php/jpmanper/article/view/3389>.

Setiajawan, Arief. (2018). *Pembangunan Pariwisata  
Berkelanjutan Dalam Perspektif Sosial  
Ekonomi*. Jurnal Planoeearth FWK FT Ummat  
Vol.3 No. 1 hal 7 – 11.  
<http://journal.ummat.ac.id>

Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya Manusia  
dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju.  
Jakarta.

Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (1996).  
*Pengantar Akomodasi dan Restoran*.  
Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*.  
Alfabeta. Bandung:

Umar, H. (2014). *Metode Penelitian untuk Skripsi  
dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. PT Raja  
Grafindo Persada. Jakarta.

Yenni. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.  
.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan  
Pelanggan (UP3)Makassar Selatan*. Jurnal  
Eprints Universitas Negeri Makasar hal 1-  
26.  
<http://eprints.unm.ac.id/14239>