



Tersedia online di

<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jimek>



<https://dx.doi.org/10.30737/jimek.v3i1.711>

**JIMEK**

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada: Pelanggan Hotel Berbintang Di Kota Sukabumi)**

Rizqi Anugrah<sup>1</sup>, R. Deni Muhammad Danial<sup>2</sup>, Faizal Mulia Z<sup>3</sup>

*Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora Universitas Muhammadiyah, Sukabumi.*

*email: <sup>1</sup>rizqianugrah@ummi.ac.id, <sup>2</sup>rdmdanial043@ummi.ac.id, <sup>3</sup>faizal\_88@ummi.ac.id*

### **ABSTRAK**

#### **Artikel History:**

Artikel masuk : 06-03-2020

Artikel revisi : 13-03-2020

Artikel diterima : 23-06-2020

#### **Keywords:**

*Kualitas Pelayanan, Keunggulan Bersaing*

Dunia bisnis kian berkembang dari tahun ketahunnya, dan pada saat ini perkembangan dunia bisnis mengalami perkembangan yang begitu pesat. Salah satu bisnis yang mengalami perkembangan pesat yaitu bisnis perhotelan hal tersebut berdampak pada persaingan yang ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing pada hotel berbintang di Kota Sukabumi. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode asosiatif deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan populasi pada penelitian ini yaitu pelanggan hotel berbintang di Kota Sukabumi. Metode sampel menggunakan *Accidental Sampling* dimana 100 orang pelanggan yang di jadikan responden pada penelitian ini. Hasil penelitian uji t pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai t hitung pada penelitian ini sebesar 5,717 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dibandingkan dengan 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat di artikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap keunggul bersaing hotel berbintang di Kota Sukabumi.

### **ABSTRACT**

*The business world is growing from year to year, and at this time the development of the business world is experiencing rapid development. One business that is experiencing rapid development, the hospitality business, it has an impact on intense competition. This study aims to examine the quality of service to competitive advantage in star hotels in the city of Sukabumi. The method used in this study is a descriptive associative method with a quantitative approach and the population in this study are customers of star hotels in the city of Sukabumi. The sample method uses Accidental Sampling where 100 customers are respondents in this study. The results of the t test on the service quality variable showed the calculated t value in this study was 5.717 with a significance value of 0.000, a significance value of 0.000 was smaller than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). So it can be interpreted that the variable service quality positively influences the competitive advantage of star hotels in the City of Sukabumi.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini berkembang begitu pesat baik itu bisnis yang bergerak di bidang manufaktur, dagang, maupun jasa. Salah satu perusahaan jasa yang berkembang yaitu bisnis perhotelan, perkembangan tersebut dapat dilihat dari menjamurnya pembangunan hotel dari tahun ketahunannya. “Besok Presiden akan meninjau proyek pembangunan terminal multipurpose Labuan Bajo dan meninjau kawasan Puncak Waringin. Selain itu, Presiden juga akan meresmikan sarana pendukung pariwisata, yaitu sebuah hotel milik BUMN,” kata Heru, dikutip dari laman Sekretariat Presiden, Minggu (19/1). Pingit area, (2020)

Banyak lagi pembangunan hotel di setiap kota yang waktu kerjanya di percepat, menurut radar surabaya “Kini persaingan hotel semakin ketat. Khususnya di Jawa Timur (Jatim), banyak hotel baru berbagai kelas yang terus bermunculan. Mulai dari hotel kelas melati sampai hotel bintang lima. Tidak hanya di kota besar saja, kini hotel berbintang mulai merambah ke daerah-daerah atau secondary city”. Abdul rozak, (2019). Dari berita mengenai perkamangan hotel tersebut tentu saja akan menimbulkan persaingan yang diantara hotelnya, setiap perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan harus menyusun strategi yang efektif dan efifsie untuk memenangkan keunggulan bersaing yang terjadi. Salah satu strategi yang dapat di pakai untuk memenangkan keunggulan bersaing yaitu meningkatkan kualitas pelayanana pada setiap perusahaan.

Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama dalam memenangkan “persaingan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing” (Tjiptono, 2008). Sukabumi sendiri merupkan kota yang pertumbuhan pembangunan hotel berbintangnya kian meningkat dari tahun ketahun, di ketahu dari tahun 2021 yang hanya ada 2 hotel berbintang hingga 2018 mengkat sampai dengan 8 hotel berbindtang. (dispora 2018) Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengatuhi a. Seperti apa keunggulan bersaing pada hotel berbintang di kota sukabumi?. b. Adakah pengeruh strategi diferensiasi terhadap keunggulan bersaing pada hotel berbintang di kota sukabumi.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler, dalam (Lubis dan Andayani 2018) adalah “sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa

tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun.” Dari pendapat tersebut maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan merupakan tindakan perusahaan untuk memuaskan pelanggan dengan harapan pelanggan tersebut dapat loyal terhadap perusahaan dan lebih memilih perusahaan yang dikelola dibandingkan dengan para pesaing.

“kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan” Menurut Tjiptono, dalam (Panjaitan dan Yulianti 2016). Berdasarkan pendapat tersebut dapat diartikan bahwa perusahaan harus meningkatkan kualitas mutu pelayanan demi menghadapi persaingan dengan kompetitornya.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Secara keseluruhan. Tjiptono dalam (Panjaitan dan Yulianti 2016) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya).

1. Keandalan, Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Daya tanggap, Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa
3. Jaminan, Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan
4. Perhatian, Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.
5. Bukti Fisik, Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

### **Keunggulan Bersaing**

Keunggulan bersaing dari pemahaman kekuatan kompetitif juga dapat berupa kinerja perusahaan. Porter dalam (Dalimanthe 2018) menjelaskan bahwa “keunggulan bersaing

adalah jantung kinerja pemasaran untuk menghadapi persaingan”. Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa keunggulan bersaing merupakan jantung perusahaan untuk menghadapi persaingan yang sedang terjadi.

Menurut Styagraha dalam (Dalimanthe 2018) yang menyatakan bahwa “keunggulan bersaing adalah kemampuan suatu badan usaha untuk memberikan nilai lebih terhadap produknya dibandingkan para pesaingnya dan nilai tersebut memang mendatangkan manfaat bagi pelanggan.” Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa keunggulan bersaing merupakan strategi perusahaan dalam menciptakan pembeda dengan kompetitor dengan harapan dapat menarik lebih banyak konsumen.

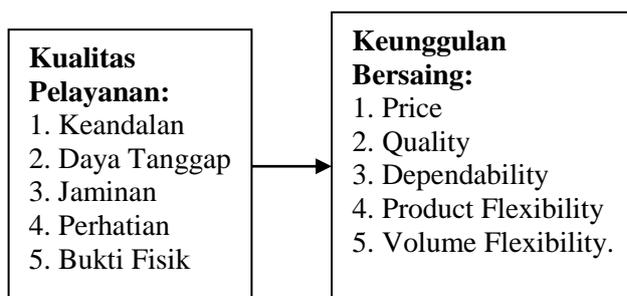
### Dimensi Keunggulan Bersaing

Hayes dan Schmenner dalam (Kadarningsih 2013) mengidentifikasi dalam lima dimensi prioritas bersaing :

1. *Price*
2. *Quality*
3. *Dependability*
4. *Product Flexibility*
5. *Volume Flexibility.*

### Model Penelitian

**Gambar 1. Model Penelitian**



Sumber : Diolah , 2020

### METODE PENELITIAN

Objek penelitian pada penelitian ini adalah pelanggan pada hotel berbintang di Kota Sukabumi, sementara populasi sampel pada penelitian ini adalah pelanggan hotel berbintang di Kota Sukabumi. selanjutnya untuk metode sampling yang di gunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode insidental sampling yang terdapat pada non- prpbability samplin, menurut (Sugiyono 2019) “insidental sampling adalah sampel yang di tentukan oleh peneliti

yang kebetulan di temui denga kriteria yang sesuai. Adapun jumlah sampling pada penelitian ini berjumlah 100 orang.

Metode penelitian yang di gunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode asosiatif deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dikatakan metode deskriptif karena pada penelitian ini menjelaskan gambaran keunggulan bersaing pada hotel berbintang di Kotan Sukabumi, kemudian di katakan menegunakan metode asosiatif karena pada penelitian ini juga mengukur pengaruh atara variabel, selanjutnya di katakan menggunakan pendekatan kuantitatif karen pengolahan data pada penelitian ini menggunakan statistik yang berupa angka.

### **Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini ada beberapa tahapan dalam pengumpulan data, adapun pengumpulan data tersebut diantaranya yaitu.

#### 1. Wawancara

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini bersifat tidak terstruktur, atau dengan kata lain wawancara dilakukan bebas dengan poin-poin penting yang sedang diteliti.

#### 2. Observasi

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu melihat fenomena yang terjadi dan terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.

#### 3. Kuesioner/angket

Kuesioner atau angket diberikan kepada responden yang sebanyak 100 orang. responden merupakan pelanggan hotel berbintang di kota Sukabumi.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS versi 24.

Ada beberapa uji untuk penelitina diantaranya yaitu :

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Normalitas
4. Analisis Regresi Linier Sederhana
5. Uji t
6. Koefisien Diterminasi

## HASIL & PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan hotel berbintang di Kota sukabumi, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan hasil penelitian menunjukkan hasil sebagai berikut :

### Uji Validitas

**Tabel 1. Uji Validitas**

Pernyataan	rHitung	rKritis	Keterangan
X1	0,708	0,300	Valid
X2	0,646	0,300	Valid
X3	0,568	0,300	Valid
X4	0,807	0,300	Valid
X5	0,787	0,300	Valid
Y1	0,805	0,300	Valid
Y2	0,805	0,300	Valid
Y3	0,835	0,300	Valid
Y4	0,835	0,300	Valid
Y5	0,730	0,300	Valid

Sumber: Diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa seluruh r hitung lebih besar dari 0,3 maka dapat di artikan bahwa seluruh instrument penelitian valid.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada variabel independen dapat dilihat dari tabel di bawah ini. Adapun tabel uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. Uji Reliabilitas Variabel Bebas**

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Item
,740	5

Sumber: Diolah, 2020

Hasil uji reliabilitas pada variabel dependen dapat dilihat dari tabel di bawah ini. Adapun tabel uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. Uji Reliabilitas Variabel Terikat**

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Item
,862	5

Sumber: Diolah, 2020

Berdasarkan table-tabel diatas dapat dilihat bahwa *Cronbach's Alpha* pada masing-masing tabel memiliki angka yang lebih besar dari 0,600. Maka dapat disimpulkan bahwa variable-variabel pada penelitian ini reliabel.

**Uji Normalitas**

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov smirnov. Adapun tabel hasil output spss adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	490,395,698
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,053
	Negative	-,069
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. dari Kolmogorov smirnov test menunjukkan hasil ,200 dimana lebih besar dari 0,05. Maka dapat dikatakan model penelitian berdistribusi normal.

**Uji Regresi Linier Sederhana**

Hasil dari pengujian regresi sederhana ini di gunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing pada hotel berbintang di kota Sukabumi. Adapun tabel coefficient yang yang di jadikan alat ukur di sajikan dibawah ini:

**Tabel 5. Hasil Regresi Linier**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	sig.
1	(Constant)	-7,368	4,700		-1,568	,120
	Total_X	,997	,174	,500	5,717	,000

Sumber: Diolah, 2020

1. Persamaan regresi

Berdasarkan tabel coefficients di atas dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -7,368 + 0,997X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan atau variabel indeviden yaitu sebesar 0,997, maka dapat diartikan jika kualitas pelayanan di tingkatkan sebanyak satu satuan maka keunggulan bersaing akan meningkatkan sebesar 0,997 satuan.

## 2. Pengujian pengaruh parsial (uji t)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung dari variabel kualitas pelayanan sebesar 5,717 dengan tingkan signifikan 0,000. Nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 5,717. Maka dapat diartikan bahwa kualitas pelanggan berpengaruh positif terhadap keunggulan bersaing hotel berbintang di kota Sukabumi.

## Koefisien Determinasi

**Tabel 6. Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The. Estimate
1	,500 <sup>a</sup>	,250	,242	4,929

Sumber: Diolah, 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa angka R Square sebesar 0,250. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Keunggulan Bersaing adalah sebesar 25% sedangkan sisanya sebesar 75% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## SIMPULAN & SARAN

### Simpulan

1. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan hasil observasi, hotel berbintang di Kota Sukabumi dapat dikatakan belum menerapkan strategi keunggulan bersaing yang efektif, karena jika di lihat dari rating traveloka.com, beberapa hotel berbintang di Kota Sukabumi mengalami penurunan rating bahkan ada hotel yang mengalami penurunan rating dengan signifikan.
2. Berdasarkan penyebaran angket kepada 100 orang responden yang menjadi pelanggan hotel berbintang di kota Sukabumi dan di oleh dengan bantuan SPSS Versi 24 dapat dilihat hasil uji t hitung menunjukkan nilai sebesar 5,717 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap keunggulan bersaing pada hotel berbintang di Kota Sukabumi.

### Saran

1. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan kepada pimpinan atau kepala divisi pada setiap hotel berbintang di Kota Sukabumi agar dapat menerapkan strategi yang efektif dan efisien demi menghadapi persaingan yang sedang terjadi.
2. Penelitian ini di harapkan dapat menjadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan atau kepala divisi pada setiap hotel berbintang di Kota Sukabumi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenagkan persaingan yang terjadi antar hotelnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dalimanthe, Muhammad Bukhori. 2018. “Keunggulan Bersaing Ukm Yang Dipengaruhi Oleh Orientasi Pasar Dan Inovasi Produk.” *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen* 20(3): 193.
- Hayes, R.H. dan Schmenner, R.W. 1978 How Should you Organize Manufacturing ?. Harvard Business Review, Vol.56 No.1
- Kadarningsih, Ana. 2013. “Keunggulan Bersaing ; Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dan Dampaknya Pada Kinerja Selling-In ( Studi Pada Outlet Binaan PT . Indosat Semarang ).” *Media Ekonomi & Teknologi Infoemasi* 21(1): 1–18.
- Kotler, Philip. 2008. Principle Of Marketing 12th Edition. Prinsip-prinsip Pemasaran (12th Ed). Ahli Bahasa: Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, Alfi Syahri, and Nur Rahmah Andayani. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam.” *Journal of Applied Business Administration* 1(2): 232–43.
- Panjaitan, Januar Efendi, and Ai Lili Yulianti. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung].” *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen* 11(2): 265.
- Satyagraha, Hadi. 1994. Keunggulan Bersaing dan Aliansi Strategis: Resefinisi SWOT. Usahawan. No.4,Thn.XXIII.
- Sugiono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- <https://katadata.co.id/analisisdata/2019/07/03/memajukan-perhotelan-di-era-digital-untuk-pemberdayaan-ekonomi-daerah>
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/06/13/tingkat-penghunian-kamar-hotel-berbintang-meningkat-meskipun-kunjungan-wisman-turun>