

**PENGARUH HASIL PELATIHAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA HOTEL
SULAWESI DI JEMBER)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember



Terima : Tgl. 25 NOV 2002
No. Induk : SFS
Oleh: _____

Klasifikasi: S
Klass 658.3
MAR
p
@.1

Femy Maryana

NIM. 970810201125

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2002

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH HASIL PELATIHAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Hotel Sulawesi di Jember)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

N a m a : Femy Maryana

N. I. M. : 970810201125

J u r u s a n : Manajemen

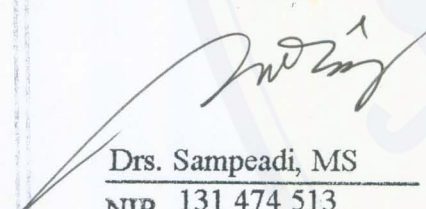
telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

19 Nopember 2002

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar S a r j a n a dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

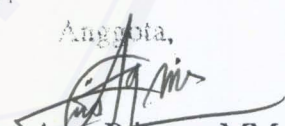
Ketua,


Drs. Sampeadi, MS
NIP. 131 474 513

Sekretaris,


Drs. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 131 749 835

Anggota,


Drs. Agus Priyono, MM
NIP. 131 658 392



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi

Dekan,


Drs. H. Liakip, SU
NIP. 130 531 976

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Hasil Pelatihan Terhadap Kepuasan
Konsumen (Studi Kasus Pada Hotel Sulawesi
di Jember)

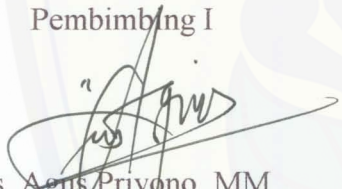
Nama Mahasiswa : Femy Maryana

N I M : 970810201125

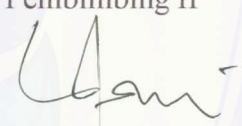
Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Pembimbing I


Drs. Agus Priyono, MM
NIP. 131 658 392

Pembimbing II


Drs. Markus Apriono, MM
NIP. 131 832 430

Ketua Jurusan


Dra. Diah Yulisetiari, M.Si.
NIP. 131 624 474

Tanggal Persetujuan : Oktober 2002



Kupersembahkan Karya Tulisku Kepada :

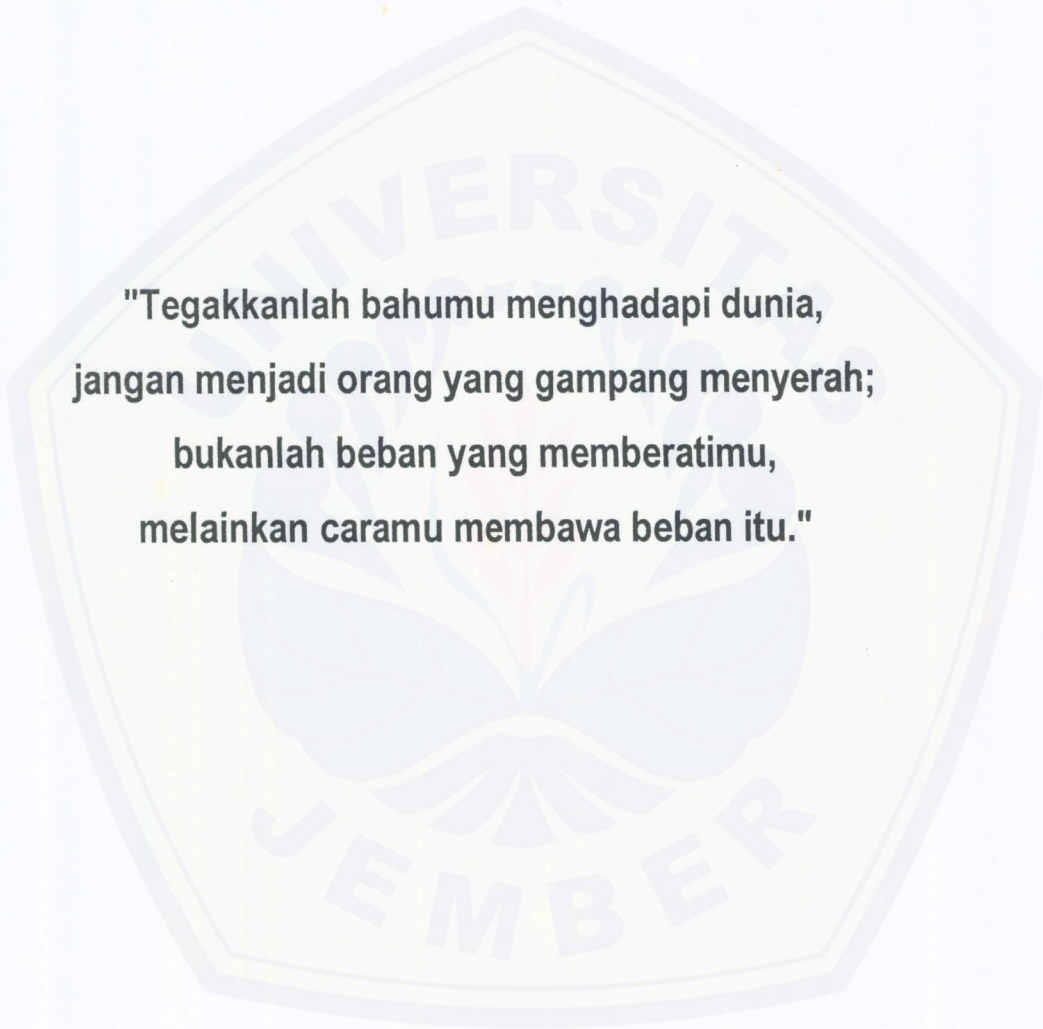
Papa dan Mama, terimakasih atas kasih sayang yang tiada
tara dan doanya

Kakak-kakakku, terimakasih atas dukungan, saran-sarannya,
perhatiannya dan kasih sayang

Keponakanku, Andre, Yoan, Kevin

MOTTO

"Tegakkanlah bahumu menghadapi dunia,
jangan menjadi orang yang gampang menyerah;
bukanlah beban yang memberatimu,
melainkan caramu membawa beban itu."



ABSTRAKSI

Penelitian tentang pengaruh hasil pelatihan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Sulawesi Jember ini merupakan suatu penelitian empiris dengan data primer, yakni penelitian yang didasarkan pada data-data primer hasil dari penyebaran kuisioner pada responden yang dijadikan sampel penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 140 orang dengan metode pengambilan sampel *non random sampling*. Skala pengukurannya menggunakan *skala likert*, dan diolah dengan menggunakan analisis korelasi dan analisis regresi linier berganda. Untuk mengetahui pengaruh variabel dependen secara simultan digunakan uji F dan untuk mengetahui pengaruh secara parsial digunakan uji t. Untuk memperkuat hasil analisis digunakan asumsi klasik yang meliputi *multikolinearitas*, *autokorelasi* dan *heteroskedastisitas*.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa untuk korelasi antara hasil pelatihan (X) dan kepuasan konsumen (Y) diperoleh angka sebesar 0,758 dimana besaran ini menunjukkan terdapatnya korelasi yang sangat kuat antara kedua variabel tersebut karena mendekati 1. Hasil analisis regresi linier berganda untuk pengujian secara parsial dengan menggunakan uji t menghasilkan untuk masing-masing variabel bebas berpengaruh nyata karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu t_{hitung} untuk Keakurasian Waktu (X_1) = 4,002 ; Kenyamanan (X_2) = 2,629 ; dan Perilaku (X_3) = 4,439 ; sedangkan $t_{tabel} = 1,978$. Pengujian secara bersama-sama dengan uji-F juga menunjukkan pengaruh yang signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$), yaitu variabel-variabel Keakurasian Waktu (X_1), Kenyamanan (X_2), dan Perilaku (X_3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Sulawesi Jember. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 62,196 dan F_{tabel} sebesar 2,281 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan hasil regresi berganda menunjukkan untuk determinasi berganda (R^2) sebesar 0,578 yang artinya kontribusi perubahan seluruh variabel bebas, sebesar 57,8 persen terhadap perubahan variabel terikat.

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan koefisien determinasi berganda sebesar 57,8%. Kemudian juga dapat ditentukan bahwa variabel dari Perilaku (X_3) berpengaruh paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen (Y), hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi parsial (r) sebesar 0,691 dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,439.

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan yang sudah banyak melimpahkan berkat dan kasihNya sehingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Telah banyak hikmah yang dapat dipetik selama proses penyusunan skripsi ini. Pengetahuan dan pengalaman menjadi semakin bertambah dan lebih terbuka.

Namun juga disadari bahwa penyusunan skripsi ini mempunyai banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan langkah di masa yang akan datang.

Proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan serta bantuan dari orang lain. Maka diucapkan terima kasih kepada pihak- pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil, diantaranya :

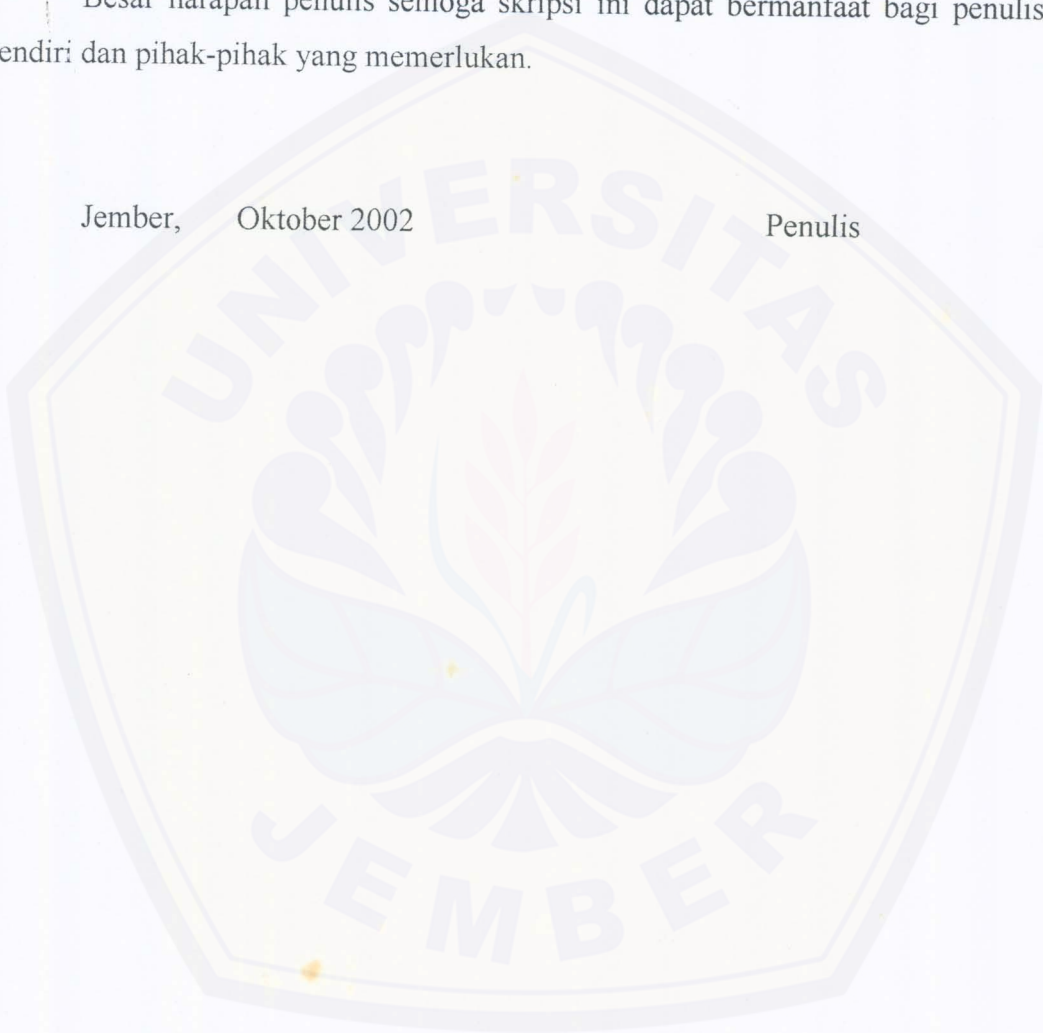
1. Drs. H. Liakip, SU selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dra. Diah Yulisetiari, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Drs. Agus Priyono, MM., selaku dosen pembimbing I atas bimbingan dan saran- sarannya untuk menyusun skripsi ini.
4. Drs. Markus Apriono, MM., selaku dosen pembimbing II yang juga memberikan bimbingan dan saran- sarannya untuk menyusun skripsi ini.
5. Drs. Budi Nurhardjo, M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan pengarahan dan membimbing penulis selama kuliah.
6. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas keikhlasan hati dalam mentransformasikan ilmunya selama ini.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi atas bantuan yang diberikan selama ini.
8. Bapak Andyk Sunarto selaku General Manager Hotel Sulawesi atas informasi dan saran yang diberikan.
9. Ibu Ratna Ikatanti, selaku Assistant FO Manager Hotel Sulawesi atas bantuan yang diberikan.

10. Seluruh karyawan dan pengunjung Hotel Sulawesi atas bantuan dan kerjasamanya.
11. Sahabat-sahabatku, Farah, Didien, Anik
12. Semua teman-teman yang sudah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan pihak-pihak yang memerlukan.

Jember, Oktober 2002

Penulis



DAFTAR ISI

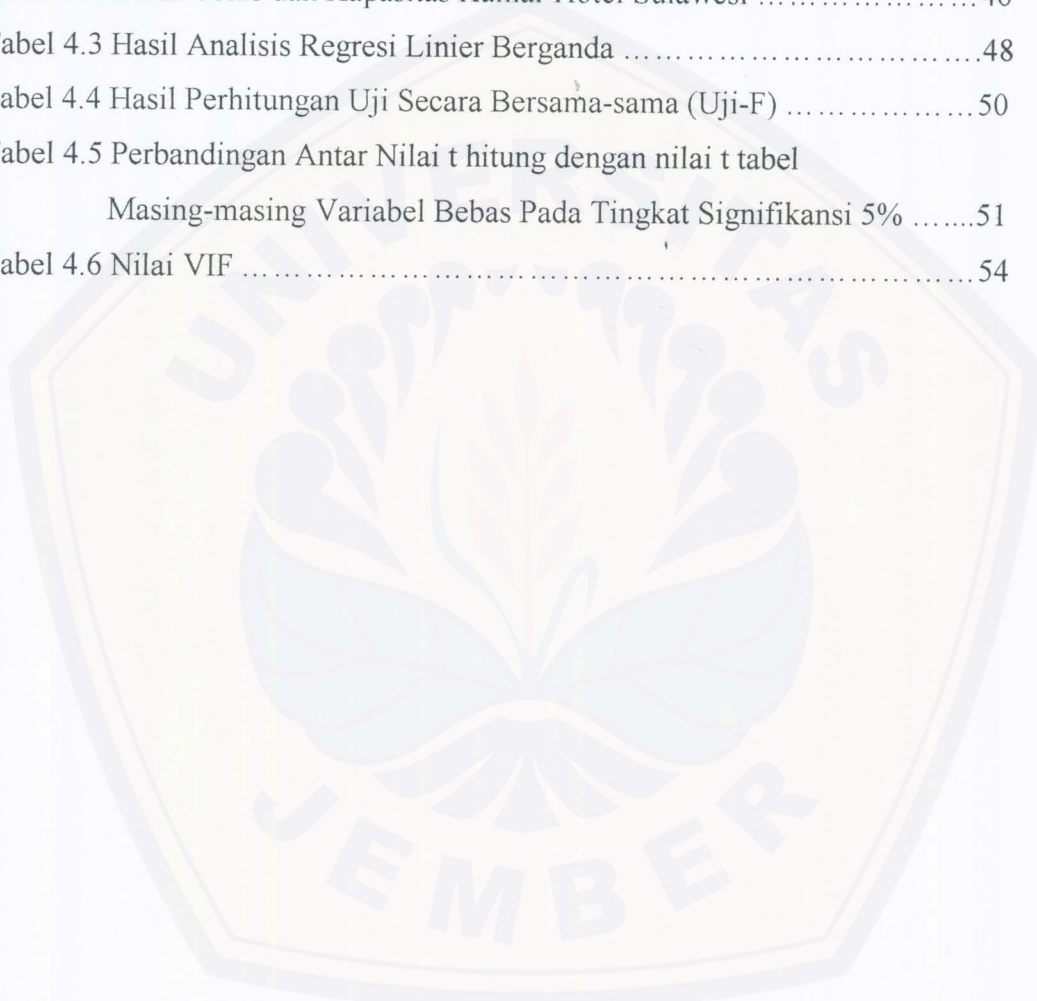
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Hipotesis	4
1.5 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1.5.1 Tujuan Penelitian	4
1.5.2 Kegunaan Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu (Penelitian Ninik Tri Wahyuni Tahun 2002)	6
2.2 Landasan Teori	6
2.2.1 Pengertian Pelatihan dan Pendidikan	6
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Pelatihan.	8
2.2.2.1 Tujuan Pelatihan	9
2.2.2.2 Manfaat Pelatihan	10
2.2.2.3 Prinsip-prinsip Umum Program Pelatihan.....	11
2.2.3 Peningkatan Pelatihan dan Peningkatan Pelayanan	12
2.2.3.1 Pengertian Produktivitas	13
2.2.3.2 Produktivitas Tenaga Kerja.....	14

2.2.4 Hubungan Pelatihan Dengan Tingkat Pelayanan	15
2.2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.2.5.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.2.5.2 Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.2.5.3 Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi	17
2.2.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Kerja	18
III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Jenis dan Sumber Data	21
3.3 Metode Pengumpulan Data	21
3.4 Metode Pengambilan Sampel	22
3.5 Tehnik Pengukuran	22
3.6 Definisi Operasional	23
3.7 Metode Analisis Data	24
3.7.1 Analisis Korelasi	24
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	25
3.7.3 Pengujian Hipotesis	26
3.7.3.1 Koefisien Determinasi Berganda.....	26
3.7.3.2 Uji-F	26
3.7.3.3 Uji-t (t-test)	27
3.7.4 Asumsi Klasik	28
3.7.4.1 Multikolinearitas	28
3.7.4.2 Autokorelasi	28
3.7.4.3 Heteroskedastisitas	29
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah.....	30
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan	31
4.1.2 Struktur Organisasi	31
4.1.3 Aspek Personalia	40
4.1.3.1 Jumlah Tenaga Kerja	40

4.1.3.2	Jam Kerja	41
4.1.3.3	Kualitas Tenaga Kerja	42
4.1.3.4	Model Pelatihan Tenaga Kerja	42
4.1.3.5	Sistem Penggajian	44
4.1.3.6	Kompensasi	44
4.1.4	Aspek Produksi	45
4.1.4.1	Proses Check-in	45
4.1.4.2	Proses Check-out	46
4.1.4.3	Produk dan Fasilitas Yang Tersedia	47
4.2	Analisa Data	48
4.2.1	Analisis Korelasi	48
4.2.2	Analisis Pengaruh Variabel Keakurasian Waktu, Kenyamanan,Perilaku Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Bersama-sama	49
4.2.2.1	Analisis Linier Berganda	49
4.2.2.2	Pengujian Koefisien Regresi Berganda Secara Bersama-sama Dengan Uji F	50
4.2.2.3	Pengujian Secara Bersama-sama Dengan Koefisien Determinasi Berganda	51
4.2.3	Analisis Tingkat Pengaruh Variabel Keakurasian Waktu, Kenyamanan, Perilaku Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Parsial Dengan Uji T	51
4.2.4	Evaluasi Ekonometrika (Uji Klasik)	53
4.2.4.1	Multikolinearitas	53
4.2.4.2	Autokorelasi	54
4.2.4.3	Heteroskedastisitas	55
4.3	Pembahasan	56
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran-saran	58
	Daftar Pustaka	59

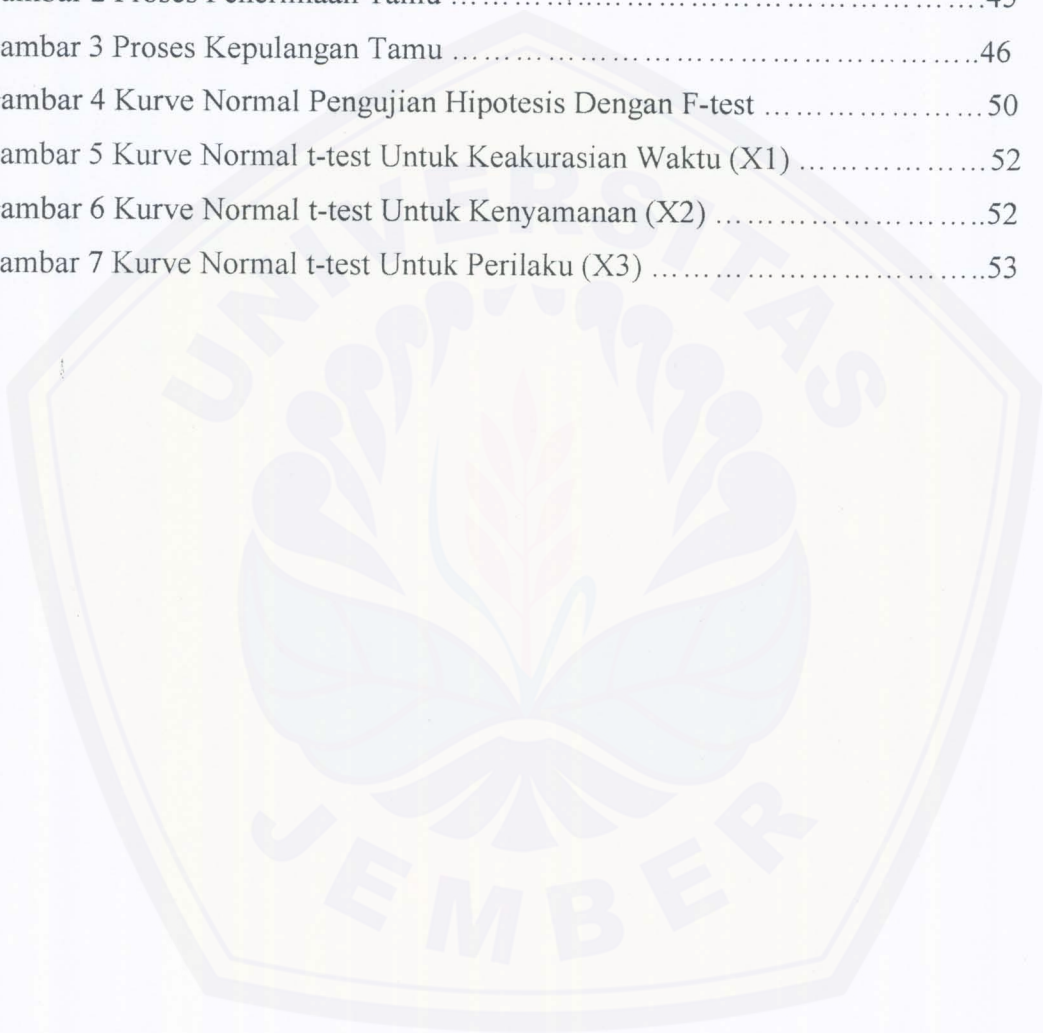
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan Per Departemen Pada Hotel Sulawesi Jember	40
Tabel 4.2 Daftar Jenis dan Kapasitas Kamar Hotel Sulawesi	46
Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Uji Secara Bersama-sama (Uji-F)	50
Tabel 4.5 Perbandingan Antar Nilai t hitung dengan nilai t tabel Masing-masing Variabel Bebas Pada Tingkat Signifikansi 5%	51
Tabel 4.6 Nilai VIF	54



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Struktur Organisasi Hotel Sulawesi Jember 2002	37
Gambar 2 Proses Penerimaan Tamu	45
Gambar 3 Proses Kepulangan Tamu	46
Gambar 4 Kurve Normal Pengujian Hipotesis Dengan F-test	50
Gambar 5 Kurve Normal t-test Untuk Keakurasian Waktu (X1)	52
Gambar 6 Kurve Normal t-test Untuk Kenyamanan (X2)	52
Gambar 7 Kurve Normal t-test Untuk Perilaku (X3)	53



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Hasil Perhitungan Korelasi Pearson Dengan Menggunakan SPSS For Windows Versi 10.0	61
Lampiran 2 Hasil Perhitungan Regresi Dengan Menggunakan SPSS For Windows Versi 10.0	62
Lampiran 3 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda Dengan Menggunakan SPSS For Windows Versi 10.0	64
Lampiran 4 Uji Multikolinearitas	67
Lampiran 5 Uji Autokorelasi	68
Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas	69
Lampiran 7 Daftar t tabel	70
Lampiran 8 Daftar F tabel	71
Lampiran 9 Kuisisioner	72
Lampiran 10 Surat Keterangan	74



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini tentunya membawa dampak yang sangat luas bagi masyarakat. Salah satunya adalah mobilitas masyarakat yang semakin meningkat. Hal ini membuat banyak pihak-pihak yang melihatnya sebagai suatu peluang bisnis, salah satunya adalah sektor perhotelan. Tentunya mobilitas yang tinggi tersebut akan sangat membutuhkan hotel sebagai salah satu sarannya. Saat ini begitu banyak hotel-hotel yang berdiri dari hotel melati sampai hotel berbintang. Tentunya semuanya menawarkan sesuatu yang terbaik bagi para konsumennya. Persaingan antar hotel ini tentu saja tidak dapat dielakkan. Persaingan yang terjadi tidak hanya dalam hal tarif kamar tetapi juga faktor lainnya seperti pelayanan yang memuaskan pelanggan, fasilitas yang tersedia di hotel serta promosi yang gencar dan besar-besaran. Hal ini tentunya membuat para manager memberikan perhatian ekstra dalam mengambil setiap keputusan. Keputusan tersebut haruslah tepat dan akurat sebab keputusan yang diambil akan berpengaruh terhadap tamu yang berkunjung dan menginap di hotel.

Sektor perhotelan sebagai salah satu dari mata rantai industri pariwisata yang bertujuan meraup devisa yang cukup besar bagi negara secara khusus mempunyai tujuan yang meliputi :

1. Memperluas dan meratakan kesempatan berusaha serta lapangan kerja
2. Mendorong pembangunan daerah
3. Meningkatkan volume kedatangan tamu yang menginap dan mendapatkan laba yang semaksimal mungkin

Persaingan yang semakin tajam antar perusahaan perhotelan yang ada dalam merebut pangsa pasar menuntut perusahaan menempatkan konsumen sebagai satu titik sentral yang harus diperhatikan perusahaan. Kebijakan-kebijakan yang diambil haruslah diupayakan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik. Kunci untuk memberikan kepuasan kepada

tamu (konsumen) adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu yang akan atau sedang menginap. Beberapa kebutuhan tamu tersebut adalah kebutuhan untuk disambut baik, kebutuhan pelayanan yang tepat waktu, kebutuhan untuk merasa nyaman, kebutuhan untuk dimengerti, kebutuhan untuk mendapat pertolongan, kebutuhan untuk merasa penting, kebutuhan untuk dihargai, kebutuhan untuk diakui dan diingat, dan kebutuhan akan respek.

Upaya memberikan pelayanan yang baik itulah maka perusahaan harus memberikan pelatihan-pelatihan bagi karyawan-karyawannya. Pelatihan-pelatihan tersebut berguna untuk mendorong dan mengembangkan karyawan untuk bekerja dengan lebih cepat, lebih baik dan lebih trampil.

Penelitian tentang pengaruh hasil pelatihan karyawan sangat penting karena hasil pelatihan karyawan akan berdampak pada pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen.

Demikian halnya dengan Hotel Sulawesi, sebagai salah satu hotel di Jember, dimana pihak manajemen selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya merasa sangat perlu mengadakan penelitian mengenai pengaruh hasil pelatihan terhadap kepuasan konsumen. Hotel Sulawesi juga mempunyai misi untuk menaikkan bintangnya, yaitu dari hotel berbintang dua menjadi hotel berbintang tiga, sehingga pihak manajemen Hotel Sulawesi merasa sangat perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan-karyawannya agar mereka dapat bekerja lebih baik, lebih cepat dan lebih trampil dalam memberikan pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Sektor industri perhotelan sebagaimana Hotel Sulawesi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, seperti halnya industri jasa lainnya tujuan utama dari Hotel Sulawesi adalah untuk mendapatkan laba melalui kepuasan konsumen. Bertambahnya jumlah hotel yang ada di Jember pada saat ini membuat persaingan yang semakin tinggi dalam usaha menguasai pangsa pasar. Melihat

kondisi yang demikian Hotel Sulawesi harus dapat mempertahankan dan meningkatkan penjualan produknya dengan menerapkan kebijakan- kebijakan dan membina karyawan guna menarik pelanggan.

Menurut para praktisi dalam bidang pelatihan tenaga kerja, banyak pihak manajemen yang menaruh perhatian pada pelatihan terhadap *employee* (karyawan), yang diartikan sebagai indikator peningkatan kualitas pekerja dan *product* / jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Beberapa penelitian terdahulu, terdapat John H. Procton & William M. Thornton dalam “Employee Training- A Hand Book for Line Manager”, 1997; menyatakan bahwa model pelatihan kerja memberikan implikasi yang menarik, antara lain pelatihan kerja dapat memberikan standar yang baik dalam upaya peningkatan prestasi manajemen dan memberikan kemudahan dalam mencapai sasaran/ tujuan yang telah ditetapkan.

Pelatihan pada dasarnya dapat memberikan kemungkinan perubahan sikap yang dilandasi oleh motivasi untuk berprestasi. Berdasarkan uraian tersebut perumusan masalah yang dikemukakan adalah :

1. Apakah terdapat hubungan antara hasil pelatihan karyawan dengan kepuasan konsumen.
2. Bagaimanakah pengaruh hasil pelatihan karyawan terhadap kepuasan konsumen.
3. Variabel hasil pelatihan manakah yang paling menentukan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

1.3 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini perlu diberikan agar tidak terjadi penyimpangan yang mendasar dalam pembahasan dari perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, sehingga kajian ini dapat lebih mudah dipahami.

Batasan-batasan masalah tersebut adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan operasional di lingkungan internal Hotel Sulawesi.

2. Melalui berbagai pertimbangan dan berdasarkan *review* penelitian terdahulu, penelitian ini hanya mengungkapkan pengaruh variabel dari hasil pelatihan yang dianggap signifikan terhadap kepuasan konsumen, yaitu : keakurasian waktu, kenyamanan dan perilaku.

1.4 Hipotesis

Menurut Husein Umar (1997:23) “Hipotesis merupakan suatu pernyataan atau dugaan jawaban yang paling memungkinkan walaupun masih harus dibuktikan dengan penelitian.”

Berdasarkan teori diatas, hipotesis yang diajukan adalah :

1. Diduga hasil pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
2. Diduga variabel keakurasian waktu, kenyamanan, perilaku berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen

1.5 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

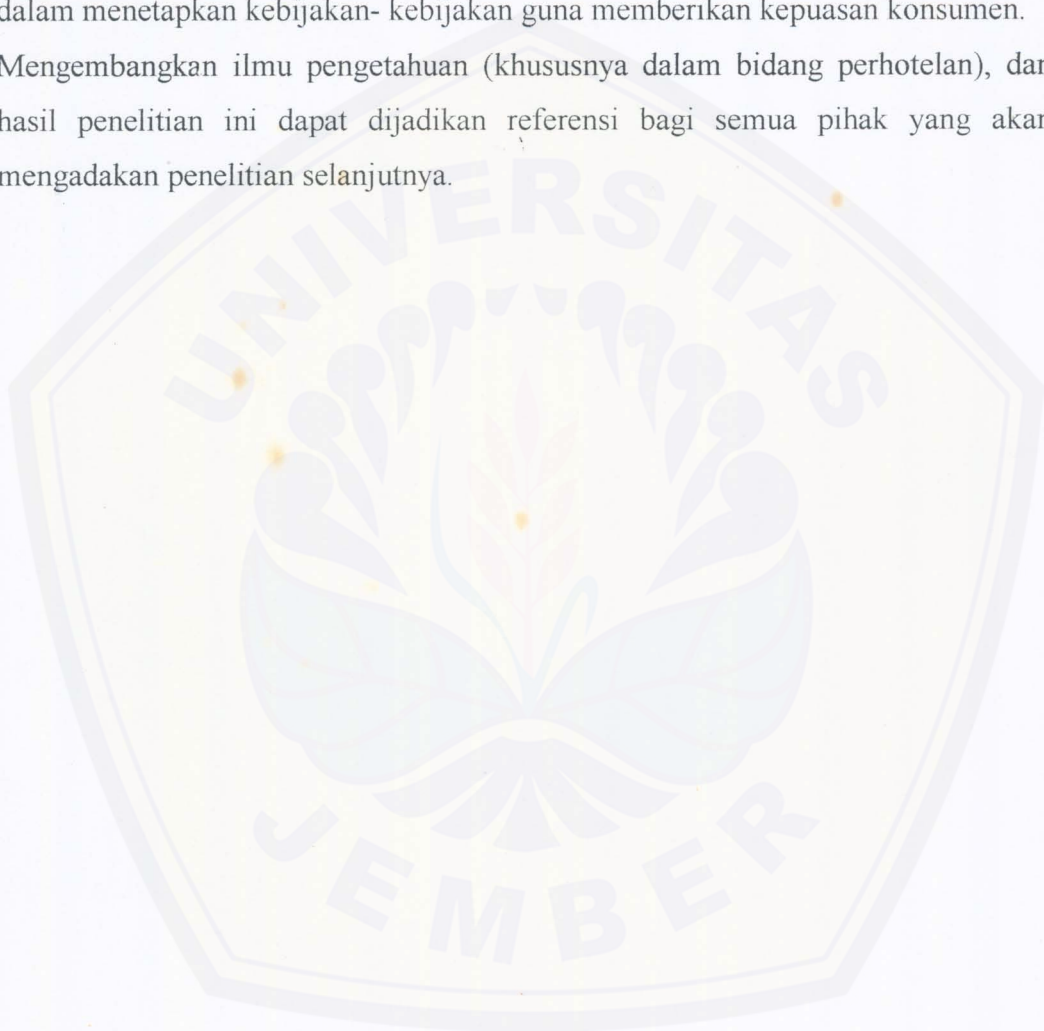
1.5.1 Tujuan Penelitian

Penetapan tujuan penelitian dimaksudkan untuk memberikan kerangka landasan arah dan acuan didalam membahas, mengevaluasi dan menganalisa persoalan-persoalan yang timbul di dalam objek penelitian. Atas dasar tujuan penelitian tersebut maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan dengan rinci sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hubungan antara hasil pelatihan karyawan dengan kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh hasil pelatihan karyawan terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel hasil pelatihan manakah yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

1.5.2 Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini berfungsi sebagai masukan bagi pihak manajemen perusahaan dalam menetapkan kebijakan- kebijakan guna memberikan kepuasan konsumen.
2. Mengembangkan ilmu pengetahuan (khususnya dalam bidang perhotelan), dan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi semua pihak yang akan mengadakan penelitian selanjutnya.



II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu (Penelitian Ninik Tri Wahyuni Tahun 2002)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dan tingkat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan industri pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Jember. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik korelasi Rank Spearman.

Hasil studi ini membuktikan dengan menghitung koefisien korelasi Rank Spearman menunjukkan bahwa secara keseluruhan dapat diketahui kualitas pelayanan pada PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Jember mempunyai hubungan terhadap kepuasan konsumen industri. Sedangkan tingkat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sedang atau cukup kuat.

2.2 Landasan Teori

Sehubungan dengan adanya teori-teori yang diperlukan untuk melakukan analisa terhadap masalah yang timbul maka akan dikemukakan beberapa landasan teori yang sekiranya dapat digunakan dalam rangka pemecahan masalah dan juga kriteria-kriteria yang dipenuhi.

2.2.1 Pengertian Pelatihan dan Pendidikan

Pelatihan dan pendidikan adalah merupakan salah satu faktor dalam pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan dan pendidikan tidak saja menambah pengetahuan akan tetapi juga meningkatkan ketrampilan bekerja. Dengan demikian akan meningkatkan produktivitas kerja.

Pelatihan adalah kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi, latihan membantu meningkatkan ketrampilan. Kecakapan dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha

mencapai tujuannya. Sedangkan pendidikan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan ketrampilan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan pencapaian.

Pada dasarnya pendidikan lebih bersifat teoritis atau berhubungan dengan penambahan pengetahuan umum dan pengertian tentang seluruh lingkungan, sedangkan pelatihan lebih bersifat teknis atau berhubungan dengan perbaikan, penguasaan berbagai ketrampilan dan teknis pelaksanaan kerja tertentu. Tetapi walaupun demikian keduanya mempunyai hubungan yang erat sekali dan biasanya pendidikan dan pelatihan dilakukan secara bersama-sama, artinya disamping dilaksanakan pendidikan juga diikuti pelatihan guna mempraktekkan apa yang telah didapat melalui pendidikan.

Adapun pendapat para ahli tentang pelatihan adalah :

1. Menurut Alex S. Nitisemito (2000:82) mengatakan bahwa : “Pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan atau instansi yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan memperkembangkan sikap tingkah laku, ketrampilan dan pengetahuan dari para pegawai atau karyawan sesuai dengan keinginan dari perusahaan atau instansi yang bersangkutan.”
2. Menurut Bedjo Siswanto (1999:184) mengatakan bahwa : “Pelatihan adalah bagian pendidikan yang menyangkut proses pendidikan belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ketrampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori.”
2. Menurut Heidjarachman Ranupandoyo dan Suad Husnan (1999:77) mengatakan bahwa : “Pelatihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi. Latihan membantu karyawan memahami suatu pengetahuan praktis dan menerapkannya, guna meningkatkan ketrampilan,kecakaan dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam pencapaian tujuannya.”

Dari uraian tentang pelatihan tersebut di atas maka dapat diperoleh gambaran bahwa pelatihan merupakan upaya dari suatu perusahaan untuk meningkatkan

kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari dengan dukungan tanggungjawab dan konsekuensi dari karyawan.

Sedangkan kegiatan itu sendiri baru dapat dikatakan sebagai latihan apabila memenuhi persyaratan-persyaratan sebagai berikut :

1. Latihan harus bisa menambah pengetahuan karena apabila seseorang karyawan dapat lebih meningkatkan efektivitas kerjanya melalui usaha-usaha sendiri maka hal ini tidak disebut latihan karena merupakan prestasi tersendiri baginya dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan.
2. Latihan harus bisa mengubah sikap dalam bekerja baik itu didalam praktek atau pekerjaan sehari-hari.

Dengan adanya pelatihan, maka dapat melaksanakan tugas karyawan diharapkan dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan efektivitas secara lebih baik. Disamping itu juga merupakan suatu usaha untuk memperbaiki kemampuan yang dilakukan karyawan didalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya guna meningkatkan ketrampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuannya.

2.2.2 Tujuan dan Manfaat Pelatihan

Dengan adanya pelatihan maka diharapkan pekerjaan akan dapat dilakukan secara efektif dan efisien sebab dengan latihan tersebut diusahakan untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, ketrampilan dan pengetahuan daripada karyawan sesuai dengan keinginan pimpinan perusahaan. Dalam latihan tersebut ada beberapa sasaran utama yang dicapai, dimana dengan tercapainya sasaran tersebut maka kemungkinan sasaran -sasaran yang lain akan dapat tercapai pula.

Menurut Alex S.Nitisemito (2000:88) ada beberapa sasaran yang ingin dicapai dengan mengadakan pelatihan antara lain sebagai berikut :

- a. Pekerjaan diharapkan lebih cepat dan lebih baik.
- b. Penggunaan bahan-bahan lebih hemat.

- c. Penggunaan peralatan dan mesin diharapkan lebih baik dan tahan lama.
- d. Angka kecelakaan lebih kecil.
- e. Tanggung jawab diharapkan lebih besar.
- f. Biaya produksi diharapkan lebih rendah.
- g. Kelangsungan perusahaan diharapkan lebih terjamin.

Pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari pada karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan yang bersangkutan.

2.2.2.1 Tujuan Pelatihan

Umumnya tujuan pelatihan erat dengan jenis pelatihan. Tujuan pelatihan manajemen berbeda dengan tujuan pelatihan petugas baru. Demikian pula tujuan pelatihan para mandor tidak sama dengan tujuan pelatihan tenaga staff, demikian pula seterusnya. Sungguhpun terdapat perbedaan-perbedaan tujuan, jenis pelatihan adalah sama.

Menurut M. Manullang (2000:85) memberikan tujuan pelatihan pelatihan secara umum adalah sebagai berikut :

- a. Tujuan utama setiap pelatihan agar supaya masing-masing pengikut pelatihan dapat melakukan pekerjaannya kelak secara efisien.
- b. Tujuan daripada pelatihan adalah agar supaya pengawasan lebih sedikit. Bila bawahan mendapat pendidikan khususnya dalam melaksanakan tugasnya, maka lebih sedikit kemungkinan ia membuat kesalahan sehingga waktu yang dipergunakan untuk mengawasi lebih sedikit.
- c. Pendidikan dan pelatihan bertujuan pula agar pengikut latihan dapat cepat berkembang. Sukar bagi seseorang untuk mengembangkan dirinya tanpa adanya suatu pendidikan khusus. Pengembangan diri hanya melalui pengalaman lebih lambat jika dibandingkan dengan melalui pendidikan.

Sementara itu Heidjarachman (1999:67) memberikan tujuan pengembangan karyawan sebagai berikut :

Tujuan pengembangan karyawan adalah memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil kerja yang lebih ditetapkan. Perbaikan efektivitas dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan karyawan,

keampilan karyawan maupun sikap karyawan itu sendiri terhadap tugas-tugasnya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya tujuan pelatihan dapat meningkatkan produktivitas tenaga kerja, serta adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

2.2.2.2 Manfaat Pelatihan

Menurut Moekijat (1994:15) perlunya diadakan pelatihan adalah :

- a. Membantu pegawai menambah kecakapan-kecakapan dan pengetahuan.
- b. Kecakapan-kecakapan dan pengetahuan harus berhubungan dengan pekerjaan dalam mana karyawan dipekerjakan untuk mana dia mungkin ditunjuk.
- c. Program yang dimaksud untuk tujuan ini bila sudah terencana, efektivitas dalam pekerjaan akan tercapai.

Menurut M.Manullang dan Marihot AMH Manullang manfaat pelatihan adalah sebagai berikut :

- a. Menaikkan rasa puas pegawai
- b. Pengurangan pemborosan
- c. Mengurangi ketidakhadiran dan turn over pegawai
- d. Memperbaiki metode dan sistem kerja
- e. Menaikkan tingkat penghasilan
- f. Mengurangi biaya-biaya lembur
- g. Mengurangi biaya pemeliharaan mesin-mesin
- h. Mengurangi keluhan-keluhan pegawai
- i. Mengurangi kecelakaan-kecelakaan
- j. Memperbaiki komunikasi
- k. Meningkatkan pengetahuan serbaguna pegawai
- l. Memperbaiki moral pegawai
- m. Menimbulkan kerja sama yang lebih baik

Sementara itu manfaat pelatihan menurut Flippo (1999:2) adalah :

- a. Dapat meningkatkan produktivitas kerja baik kuantitas maupun kualitas.
- b. Dapat mengurangi kecelakaan.
- c. Dapat mengurangi pengawasan.
- d. Dapat meningkatkan kestabilan dan keluwesan organisasi.
- e. Dapat meningkatkan semangat.

Dari pendapat-pendapat tersebut diatas, maka dapatlah disimpulkan bahwa tujuan pelatihan dan pengembangan karyawan ialah untuk menambah pengetahuan, menambah keterampilan dan memperoleh/memperbaiki sikap sehingga produktivitas kerja akan meningkat dalam rangka mencapai apa yang menjadi tujuan organisasi.

2.2.2.3 Prinsip-Prinsip Umum Program Pelatihan

Prinsip-prinsip pelatihan merupakan suatu pedoman yang dipakai dalam merencanakan dan melaksanakan suatu pelatihan agar dapat efektif dan efisien.

Menurut M. Manullang (2000:86) prinsip-prinsip umum dalam pelatihan adalah sebagai berikut :

1. *Individual Difference*
Perbedaan-perbedaan individu pelatihan harus mengetahui bermacam-macam perbedaan seseorang dari pengikut latihan. Perbedaan-perbedaan individu dan latar belakang pendidikan, pengalaman dan minat juga harus diperhatikan dalam merencanakan program latihan kerja, latar belakang pendidikan dan pengalaman dapat menunjukkan perbedaan yang luas dan banyak artinya.
2. *Relation to Job Analysis*
Hubungan dengan analisa jabatan. Analisa jabatan dan persyaratan jabatan harus menunjukkan pengetahuan dan kecakapan apakah yang diperlukan oleh masing-masing jabatan.
3. *Motivation – Motivasi*
Program pelatihan dapat membantu para karyawan untuk belajar mengembangkan diri. Akan tetapi belajar dan mengembangkan diri merupakan proses-proses dimana karyawan harus dapat meningkatkan partisipasi yang aktif. Perhatian yang khusus harus diarahkan kepada motivasi para karyawan dalam semua program pelatihan.
4. *Active Participation – Partisipasi yang aktif*
Pada umumnya partisipasi yang aktif dalam proses belajar mengajar mungkin dapat menambah semangat dan motivasi. Berhubungan dengan

itu maka kebanyakan program pelatihan berusaha menggerakkan pelajar-pelajar dalam pembicaraan-pembicaraan atau pertanyaan-pertanyaan lain mengenai pandangan-pandangan mereka..

5. *Selection of Trainees* – Pemilihan Para Pengikut Latihan

Diantara pengikut latihan terdapat perbedaan baik dalam latar belakang, pengalaman maupun keinginan untuk menjaga agar perbedaan tidak terlalu besar, maka pengikut latihan harus diseleksi.

6. *Selection of Trainer* – Pemilihan Para Pelatih

Untuk mendapatkan pelatihan yang baik harus diseleksi terlebih dahulu. Pembinaan mereka harus diseleksi terlebih dahulu, dan pemilihan mereka harus diawasi dengan baik oleh pelatihan.

7. *Trainer Training* – Latihan Pelatihan

Disamping para pelatih dalam suatu latihan harus sudah mendapat pendidikan khusus untuk menjadi tenaga pelatih. Harus diingat bahwa tidak semua orang pandai dalam suatu bidang tertentu dapat mengajarkan kepandaianya kepada orang lain.

8. *Training Methods* – Metode Latihan

Harus ada metode latihan untuk jenis latihan yang diberikan. Kuliah mungkin merupakan metode yang baik untuk mengajarkan karyawan baru, akan tetapi mungkin lebih efisien untuk melatih mandor-mandor guna mengatasi keluhan-keluhan atau keberatan-keberatan dari peserta latihan lainnya.

9. *Principles of Learning*

Pada umumnya orang lebih mudah menangkap pelajaran, jika pelajaran yang diberikan dari hal yang lebih mudah baru kepada hal yang lebih sulit. Adanya azas belajar dalam latihan tidak boleh diabaikan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan akan berjalan dengan baik apabila diikuti dengan pelatihan yang serius dan terarah.

2.2.3 Peningkatan Pelatihan Dan Peningkatan Pelayanan

Setiap perusahaan yang menginginkan agar para karyawan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien maka sama sekali tidak boleh meremehkan masalah pelatihan ini. Dengan adanya pelatihan diharapkan karyawan mampu untuk memotivasi diri sendiri untuk dapat meningkatkan kemampuan dirinya dalam melakukan setiap pekerjaan. Memang ada beberapa karyawan yang mampu memotivasi diri sendiri untuk dapat meningkatkan kemampuan dirinya tanpa campur tangan dari perusahaan yang bersangkutan. Tetapi dalam praktek jumlah karyawan

yang mampu memotivasi diri sendiri adalah sangat kecil, disamping itu kemungkinan latihan yang dilakukan oleh pribadi-pribadi tidak sesuai.

Menurut Payaman J. Simanjuntak (1999:30) “Bahwa pelatihan dan pendidikan merupakan faktor penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan dan pendidikan tidak saja menambah pengetahuan dan meningkatkan ketrampilan, tetapi akan meningkatkan produktivitas kerja.”

Atas dasar itulah dirasa sangat penting diberikannya pelatihan bagi para karyawan akan membawa manfaat bukan saja bagi perusahaan tetapi juga bagi karyawan itu sendiri, yaitu terbukanya kesempatan untuk kemajuan karier mereka. Menurut pendapat Sudomo (1999:32) bahwa :

“Produktivitas berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia (Human Resources Development). Ini merupakan proses melatih orang sehingga kualitas manusia itu meningkat. Pengembangan sumber daya manusia tanpa arti produktif, trampil, profesional, bekerja, efektif dan efisien, kita tidak mungkin memasuki era industrialisasi atau tinggal landas.”

Jadi jelas bahwa dengan adanya peningkatan produktivitas akan membawa manfaat ke arah peningkatan kualitas manusia, sehingga mampu untuk dapat bekerja secara produktif, trampil, profesional dan bekerja secara efektif dan efisien.

2.2.3.1 Pengertian Produktivitas

Menurut J. Ravianto (1999:5) bahwa pengertian produktivitas :

“Produktivitas mengandung pengertian filosofis dan teknik operasional secara filosofis produktivitas merupakan sikap mental yang harus selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.”

Sikap seperti yang diuraikan diatas tentu sangat diperlukan untuk menjawab berbagai tantangan dalam melakukan berbagai aktifitas dan diharapkan dapat menciptakan suasana kehidupan kerja dan prosedur kerja yang lebih baik serta dapat menciptakan metode dan sistem kerja yang produktif dan dapat menghindari pemborosan yang akhirnya akan mendatangkan kerugian bagi pihak perusahaan.

Menurut J. Ravianto (1999:2) bahwa :

“Secara teknik operasional produktivitas diartikan sebagai efisiensi dari penggunaan sumber daya untuk menghasilkan keluaran. Lebih lanjut dapat dikatakan produktivitas merupakan rasio yang berhubungan dengan keluaran (output) terhadap satu atau lebih dari masukan (input) yang menghasilkan keluaran tersebut. Dan lebih spesifik lagi digunakan secara fisik pula.”

Sedangkan menurut Muchdarsyah Sinungan (1999:8) mengatakan bahwa :

“Produktivitas adalah perbandingan antara totalitas keluaran pada waktu tertentu dengan totalitas masukan selama periode tersebut.”

Dari beberapa batasan yang dikemukakan diatas mengenai produktivitas, maka dapat dikatakan bahwa produktivitas merupakan perbandingan antara keluaran (output) dengan masukan yang digunakan (input) ada suatu periode waktu tertentu adapun unsur masukan yang digunakan dapat berupa modal tenaga kerja, mesin dan peralatan, bahan-bahan dan sebagainya. Sementara keluarannya dapat berupa fisik (unit) atau uang dan dapat berupa non fisik dalam hal berbentuk jasa.

Pengertian diatas menunjukkan produktivitas total, karena dikaitkan dengan masukan secara keseluruhan dan keluaran secara keseluruhan. Apabila salah satu unsur masukan yang diperhitungkan dinamakan produktivitas parsial. Misalnya produktivitas tenaga kerja, karena ditinjau dan diperhatikan khusus pada unsur tenaga kerja.

2.2.3.2 Produktivitas Tenaga Kerja

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang memegang peranan cukup penting dalam kegiatan proses produksi karena disadari mesin dan peralatan lainnya serta teknologi pada hakekatnya merupakan karya manusia. Disamping faktor-faktor produksi lainnya dapat dikendalikan oleh tenaga manusia.

Pada organisasi perusahaan yang bergerak dibidang industri barang dan jasa peranan tenaga kerja selalu dituntut agar bekerja secara efektif dan efisien guna menghasilkan produk berupa barang atau jasa. Produk yang dihasilkan diharapkan

selalu lebih banyak dengan kualitas yang lebih baik, sikap yang mengarahkan tenaga kerja ke dalam hal tersebut merupakan konsep dasar produktivitas tenaga kerja.

Menurut J. Rivianto (1999:9) mengatakan bahwa :

“Produktivitas tenaga kerja, mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu.”

Hasil yang dimaksud disini dapat berupa barang atau fisik dalam unit atau nilai uang dan berupa non fisik seperti dalam bentuk pelayanan atau service. Sedangkan waktu dapat berupa tahun, bulan, minggu, harian atau jam tergantung dari keinginan organisasi yang menilai. Pengukuran produktivitas merupakan suatu alat manajemen yang penting disemua tingkat ekonomi, karena dapat dipergunakan untuk membantu mengevaluasi pelaksana dari suatu rencana perkembangan kegiatan dari suatu periode ke periode yang lainnya. Informasi produktivitas dalam bentuk trend dimasa lalu, pelaksanaan dari proyeksi, memberikan petunjuk pada semua tingkatan manajemen dalam memberikan pedoman dan pengendalian permasalahan organisasi perusahaan.

Peningkatan produktivitas mutlak diperlukan karena hal ini akan membawa manfaat bukan saja bagi perusahaan, tetapi juga bagi karyawan itu sendiri, yaitu terbukanya kesempatan untuk kemajuan karir mereka. Dengan diselenggarakan suatu pelatihan kerja secara berencana, terarah, bertahap dan terus menerus merupakan salah satu jalan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Produktivitas merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui ukuran efisiensi penggunaan sumber daya, khususnya sumber daya manusia dalam proses peningkatan tingkat hunian kamar, sebab mengingat sumber daya yang lain dapat dikendalikan oleh tenaga kerja.

2.2.4 Hubungan Pelatihan Dengan Tingkat Pelayanan

Rendahnya produktivitas kerja menunjukkan kurangnya pengetahuan dan ketrampilan kerja, maka karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, hal ini menyebabkan tingkat pelayanan menurun.

Untuk mengatasi hal tersebut diatas, maka perlu dilaksanakan latihan karena dengan latihan maka pengetahuan dan ketrampilan kerja karyawan dapat bertambah atau berkurang. Jadi dengan diadakan pelatihan secara terencana dan kontinyu maka tingkat pelayanan diharapkan dapat meningkat.

Menurut J. Simanjuntak (1999:30) mengatakan bahwa :

“Pendidikan dan pelatihan tidak saja menambah pengetahuan dan meningkatkan ketrampilan, tetapi juga meningkatkan produktivitas kerja.”

Jadi hubungan antara pelatihan dan pelayanan sangat perlu untuk meningkatkan sumber daya manusia.

2.2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.2.5.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Perkembangan industri pada suatu negara akan mempunyai kaitan yang erat dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang mendukungnya semakin besar perusahaan semakin diperlukan pula teori-teori yang tepat untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam menjalankan usahanya. Manajemen sumber daya manusia, salah satu cabang ilmu dalam bidang pengurusan perusahaan, dewasa ini sangat terasa kemajuannya.

“Manajemen sumber daya manusia adalah mengelola dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, sumber daya manusia adalah yang paling penting dan sangat menentukan karena sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (Faustino Cardoso Gomes, 1999:2).”

“Pengertian manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya, terutama sumber daya manusia yang telah ditetapkan terlebih dahulu (M. Manullang, 2000:11).”

Adapun teori yang lain yang mengatakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dari pengadaan, pengembangan pemberian kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan perusahaan individu dan masyarakat. (Heidjrachman Ranupandojo dan Suad Husnan, 1999:5).”

Juga ada teori yang lain mengatakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu dan seni untuk melaksanakan antara lain planning, organizing, controlling sehingga efektivitas dan efisiensi personalia dapat ditingkatkan semaksimal mungkin dalam mencapai tujuan. (Alex S. Nitisemito, 2000:12).”

Dari pendapat-pendapat diatas, maka dapat disimpulkan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai berikut :

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu dan seni serta merupakan salah satu cabang dari ilmu manajemen yang ikut berperan dalam mencapai efisiensi dan efektivitas perusahaan.

2.2.5.2 Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia

Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh Sumber Daya Manusia yang puas dan memuaskan bagi organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen pada umumnya yang memfokuskan diri pada unsur Sumber Daya Manusia. Perhatian ini mencakup fungsi manajerial, fungsi operasional dan peran serta kedudukan Sumber Daya Manusia dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi secara terpadu.

Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia meliputi semua aktivitas yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia dalam organisasi, juga Manajemen Sumber Daya Manusia mencakup kegiatan yang dirasakan sangat penting. Para manajer harus berusaha mengintegrasikan kepentingan dari para pekerja dengan kepentingan organisasi secara keseluruhan.

2.2.5.3 Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi

Manajemen Sumber Daya Manusia akhir-akhir ini semakin mendapat perhatian dan sorotan yang sungguh- sungguh dari berbagai pihak, baik yang berasal dari sektor publik maupun sektor swasta. Berbagai penyelenggaraan seminar, pelatihan dan kursus-kursus, lokakarya dan yang sejenisnya, semua menekankan Manajemen Sumber Daya Manusia. Semua pihak agaknya menyadari betapa pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia dan tampaknya telah menjadi kebutuhan pokok bagi organisasi-organisasi tanpa pandang bulu. Apakah organisasi besar atau kecil, semuanya berusaha membenahi diri melalui Manajemen Sumber Daya Manusia agar bisa hidup mampu menjawab tantangan-tantangan jaman.

“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan Sumber Daya Manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat. (T. Hani Handoko, 1999:3).”

“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan organisasi individu dan masyarakat. (Moh. Agus Tulus, 1998:3).”

2.2.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa

Pendapat yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1999:88) dapat dijabarkan bahwa meningkatkan kualitas jasa tidaklah semudah membalikkan telapak tangan atau menekan saklar lampu. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut juga berdampak luas yaitu terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.

Diantara faktor yang perlu mendapat perhatian adalah :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa.
2. Mengelola harapan pelanggan.
3. Mengelola bukti kualitas jasa.
4. Mendidik konsumen tentang jasa.
5. Mengembangkan budaya kualitas.

6. Menciptakan automatic quality.
7. Menindaklanjuti jasa.
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa.

Faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa.

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Oleh karena itu langkah pertama yang dilakukan adalah mengadakan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut.

Dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan dibanding para pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan tersebut. Namun perusahaan perlu memantau setiap determinan sepanjang waktu, karena sangat mungkin prioritas dasar mengalami perubahan.

2. Mengelola harapan pelanggan.

Tidak jarang suatu perusahaan berusaha lebih-lebihkan pesan komunikasi kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpicat. Hal tersebut dapat menjadi bumerang bagi perusahaan, karena semakin banyak janji yang diberikan, maka besar pula harapan pelanggan (bahkan bisa menjurus tidak realistis) yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu: "Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan."

3. Mengelola bukti kualitas jasa.

Pengolahan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

4. Mendidik konsumen tentang jasa.

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa.

5. Mengembangkan budaya kualitas.

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus.

6. Menciptakan automatic quality.

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variasi atas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki, meskipun demikian sebelum memutuskan akan melakukan secara otomatisasi. Perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan bagian yang memerlukan otomatisasi.

7. Menindaklanjuti jasa.

Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa.

Sistem informasi kualitas jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam penghakekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.



III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) yaitu keakurasian waktu, kenyamanan, perilaku, dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan konsumen. Selanjutnya dalam penelitian ini berusaha untuk mengetahui variabel pelatihan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dalam rangka memperoleh data tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dari hasil pelatihan maka dibuatlah kuisioner yang diberikan kepada tamu (konsumen) Hotel Sulawesi.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau lapangan, dimana dalam penelitian ini data diperoleh melalui wawancara, observasi dan kuisioner yang diberikan kepada tamu (konsumen) Hotel Sulawesi sebagai responden.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini metode pengumpulan datanya dilakukan dengan cara :

a. Wawancara

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara tatap muka dengan pihak yang diharapkan dapat memberikan informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini menggunakan alat bantu kuisioner, yaitu metode pengumpulan data dengan mengeluarkan daftar pertanyaan kepada responden dalam hal ini tamu (konsumen) Hotel Sulawesi.

b. Observasi

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung mengenai hal-hal yang berkaitan dengan obyek penelitian guna mendapatkan data-data yang diharapkan dapat membantu proses pemecahan

masalah. Observasi dilaksanakan ditempat penelitian yaitu di Hotel Sulawesi Jember.

3.4 Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non random sampling (pengambilan sampel non acak), dengan metode convenience sampling. Metode ini dipilih dengan alasan cepat dan biayanya paling murah, karena peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yang mereka temui. Adapun jumlah responden yang digunakan sebagai sampel adalah 140 orang. Perhitungan jumlah sampel ini menggunakan metode deskriptif, minimal 10% dari populasi. Penelitian ini mengambil 10% dari rata-rata tingkat hunian Hotel Sulawesi setiap bulannya.

3.5 Teknik Pengukuran

Pengukuran berfungsi untuk menunjukkan angka-angka pada suatu variabel menurut metode tertentu. Penelitian ini menggunakan teknik pengukuran ordinal (bertingkat) dan skala yang digunakan adalah skala likert, yaitu dengan memberikan angka-angka yang mengandung pengertian tingkatan. Melalui daftar pertanyaan yang ada diperoleh dari masing-masing item dalam setiap variabel. Untuk setiap item dalam daftar pertanyaan menggunakan kriteria sebagai berikut :

Jika jawaban "A" memiliki bobot nilai 5 dengan kriteria "sangat baik"

Jika jawaban "B" memiliki bobot nilai 4 dengan kriteria "baik"

Jika jawaban "C" memiliki bobot nilai 3 dengan kriteria "cukup baik"

Jika jawaban "D" memiliki bobot nilai 2 dengan kriteria "kurang baik"

Jika jawaban "E" memiliki bobot nilai 1 dengan kriteria "sangat tidak baik"

Teknik pengukuran data mentah (raw data) adalah dengan menggunakan skor komposit (gabungan) yaitu skor merupakan penjumlahan dari skor setiap item atau komponen dengan memperhitungkan besarnya bobot masing-masing (Azwar 1997 : 100).

3.6 Definisi Operasional

Variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini terbagi kedalam variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Untuk memudahkan pemahaman dan lebih memperjelas apa yang dimaksud dengan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini maka definisi operasionalnya sebagai berikut :

a. Variabel bebas (X), meliputi

1) Variabel Keakurasian Waktu (X1)

Keakurasian waktu adalah ketepatan waktu dalam penyajian dan pelayanan. Keakurasian waktu ini merupakan hal penting dalam memberikan image bagi konsumen dalam mengharapkan untuk mendapatkan kepuasan layanan. Apabila dalam penyajian selalu tepat waktu, maka sudah tentu timbul rasa kepuasan tersendiri dari konsumen.

2) Variabel Kenyamanan (X2)

Kenyamanan adalah suatu kondisi yang diusahakan pihak Hotel Sulawesi agar tamu (konsumen) yang datang untuk menginap disana merasa senang dan tenang dalam beristirahat, sehingga para tamu yang datang itu mempunyai kesan yang baik terhadap Hotel Sulawesi. Kenyamanan disini meliputi kebersihan kamar dan diluar kamar, keindahan ruangan, dan keamanan.

3) Variabel Perilaku (X3)

Perilaku adalah sikap dan perbuatan dari karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu (konsumen) Hotel Sulawesi. Perilaku karyawan akan menunjukkan kualitas pelayanan Hotel Sulawesi.

4) Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya. Bila pelayanan yang diterima oleh tamu melebihi dan / atau sama dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah baik atau memuaskan. Pelayanan adalah menjadi

istimewa, terkemuka dan menarik perhatian serta akan terdapat unsur kejutan dan reaksi kegembiraan tamu karena yang sebenarnya mereka tidak mengharapkan mendapatkan pelayanan yang sejauh itu, sehingga dengan puasnya tamu yang datang diharapkan mereka akan lebih sering berkunjung dan menginap di Hotel Sulawesi.

3.7 Metode Analisis Data

Adapun analisa kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara hasil pelatihan dengan kepuasan konsumen adalah menggunakan analisa korelasi dari Anto Dajan (1995:315).

3.7.1 Analisa Korelasi

$$r = \frac{n \cdot \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi guna merupakan pengukuran keeratan hubungan antara kedua variabel.

n = Populasi karyawan yang dilatih.

x = Hasil pelatihan.

y = Kepuasan konsumen

Bila $r = 0$, maka hubungan kedua variabel sangat lemah/ tidak terdapat hubungan sama sekali.

Bila $r = 1$, atau mendekati 1, maka hubungan kedua variabel dikatakan sangat kuat atau positif.

Bila $r = -1$, atau mendekati -1 , maka hubungan kedua variabel dikatakan sangat kuat atau negatif.

Model pengujian hipotesis statistik untuk r dengan memakai uji t yang digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara 2 variabel tersebut

signifikan atau tidak. Rumus pengujian hipotesis statistik untuk r adalah sebagai berikut :

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

r = Tingkat pelayanan.

n = Jumlah pengamatan.

H_0 : $B = 0$ (menunjukkan tidak adanya tingkat signifikansi variabel X dengan variabel Y)

H_1 : $B \neq 0$ (menunjukkan adanya tingkat signifikan variabel X dengan variabel Y)

3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui ada/tidaknya pengaruh antara variabel terikat dan variabel bebas, dimana variabel terikat adalah kepuasan konsumen Hotel Sulawesi Jember dan variabel independen adalah hasil pelatihan antara lain menyangkut, keakurasian waktu (X_1), kenyamanan (X_2), dan perilaku (X_3), digunakan persamaan regresi berganda sebagai berikut (Rangkuti, 2001:162) :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana :

Y = variabel terikat (kepuasan konsumen hotel)

a = konstanta

b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi

x_1 = variabel keakurasian

x_2 = variabel kenyamanan

x_3 = variabel perilaku

e = residual error

3.7.3 Pengujian Hipotesis

3.7.3.1 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel keakurasian waktu, kenyamanan, dan perilaku terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Sulawesi Jember secara bersama-sama. Koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut (J. Supranto, 1995:289) :

$$R^2 = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + \dots + b_k \sum X_k Y}{\sum Y^2}$$

Dimana :

R^2 = koefisien determinan

$b_1 \dots b_k$ = koefisien regresi

$X_1 \dots X_k$ = nilai variabel bebas

Y = kepuasan konsumen

3.7.3.2 Uji F

Pengujian secara menyeluruh untuk mengetahui apakah secara serentak koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Pengujian koefisien regresi secara menyeluruh dilakukan dengan uji-F.

Hipotesis yang akan diuji adalah :

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Berarti semua variabel bebas secara menyeluruh tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Sulawesi Jember.

$$H_a : b_1 = b_2 = b_3 > 0$$

Berarti semua variabel bebas secara menyeluruh berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Sulawesi Jember.

Nilai F hitung dicari dengan formulasi sebagai berikut (Gujarati, 1997: 120):

$$F = \frac{R^2 / (k-1)}{(1-R^2) / (n-k)}$$

dimana:

F = F Hitung

R^2 = Koefisien determinasi

K = Banyaknya variabel

N = Banyaknya observasi

3.7.3.3 Uji – t (t-test)

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, di mana pengujian ini membandingkan antara t–hitung dengan t-tabel. Hasil pengujian terhadap masing-masing variabel-variabel Keakurasian waktu (X_1), Kenyamanan (X_2), dan Perilaku (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Sulawesi Jember.

Hipotesis yang diuji adalah :

$H_0 : \beta_j = 0$, artinya tidak ada pengaruh nyata dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : \beta_j \neq 0$, artinya ada pengaruh nyata dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

Nilai t hitung dicari dengan rumus sebagai berikut (J. Supranto, 1995: 253) :

$$t = \frac{\beta_j}{S \beta_j}$$

dimana :

t = Pengujian secara parsial

β_j = Nilai yang sesuai dengan H_0

$S \beta_j$ = *Standart error* dari masing-masing koefisien regresi

3.7.4 Asumsi Klasik

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah estimator-estimator tersebut bersifat *Best Linier Unbiased Estimator (BLUE)* ataukah tidak. Asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.7.4.1 Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti terjadi interkorelasi antara variabel bebas dimana menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linier yang signifikan. Apabila koefisien korelasi variabel yang bersangkutan nilainya terletak diluar batas-batas penerimaan (*critical value*) maka koefisien korelasi bermakna dan terjadi multikolinearitas. Apabila koefisien korelasi terletak di dalam batas-batas penerimaan maka koefisien kerelasinya tidak bermakna dan tidak terjadi multikolinier. Pengujian dalam penelitian ini digunakan nilai *Varian Inflation Factor (VIF)* dengan ketentuan jika nilai VIF kurang dari 10 maka dapat dikatakan model dalam penelitian tidak terjadi multikolinearitas.

3.7.4.2 Autokorelasi

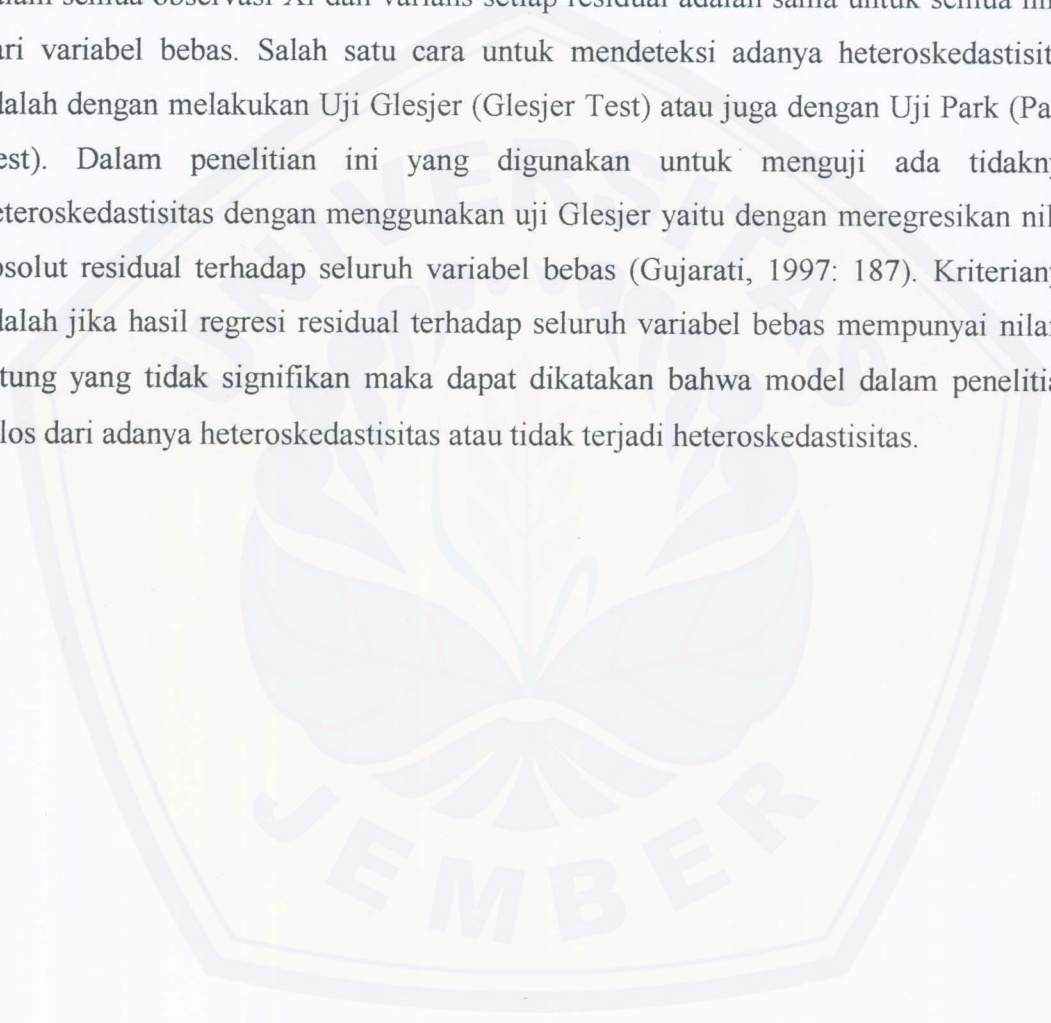
Autokorelasi biasanya terjadi pada data time series atau data yang disusun secara berkelompok. Akibatnya terjadi autokorelasi adalah kurang baiknya nilai penaksir serta tidak valid. Untuk mengetahui apakah pada model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan *Durbin Westin Test* (Gujarati, 1997 : 217), sebagai berikut:

1. Apabila $DW < dl$, H_0 ditolak, $p \neq 0$, berarti terdapat otokorelasi positif pada model regresi yang digunakan..
2. Apabila $DW > 4 - dl$, H_0 ditolak, $p \neq 0$, berarti terdapat otokorelasi negatif pada model regresi yang digunakan.
3. Apabila $du < DW < 4 - du$, H_0 diterima, $p = 0$, berarti tidak terdapat otokorelasi pada model regresi yang digunakan.
4. Apabila $dl \leq DW \leq du$, atau $4 - du \leq DW \leq 4 - dl$, maka pengujian ini hasilnya tidak konklusif (*inconklusion*) atau tidak dapat disimpulkan

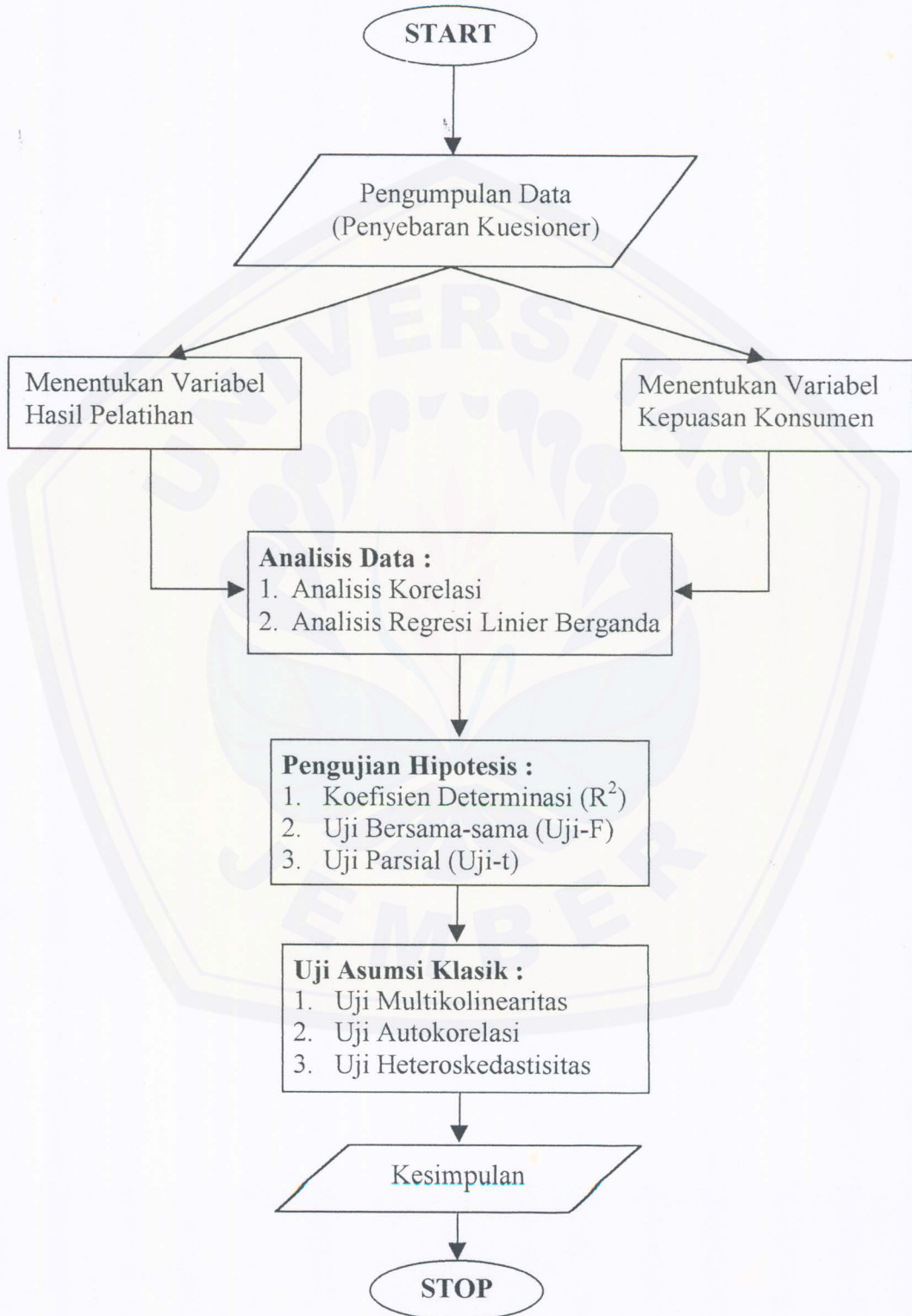
sehingga tidak dapat diketahui apakah terdapat autokorelasi atau tidak pada model regresi yang digunakan.

4.7.4.3 Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila distribusi probabilitas tetap sama (konstan) dalam semua observasi X_i dan varians setiap residual adalah sama untuk semua nilai dari variabel bebas. Salah satu cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan Uji Glesjer (Glesjer Test) atau juga dengan Uji Park (Park Test). Dalam penelitian ini yang digunakan untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glesjer yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap seluruh variabel bebas (Gujarati, 1997: 187). Kriterianya adalah jika hasil regresi residual terhadap seluruh variabel bebas mempunyai nilai t hitung yang tidak signifikan maka dapat dikatakan bahwa model dalam penelitian lolos dari adanya heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.



3.8 KERANGKA PEMECAHAN MASALAH





IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan

Tanah dimana Hotel Sulawesi saat ini didirikan sebelumnya adalah sebuah bukit yang secara sekilas tidak berprospek sama sekali, sehingga pada waktu bukit tersebut dibeli oleh Bapak Ramli Muhammad (*owner*), harganya relatif cukup murah, setelah itu bukit tersebut diratakan sehingga layak untuk didirikan bangunan di atasnya.

Pada tahun 1996 dimulailah pembangunan Hotel Sulawesi yang melibatkan ratusan orang. Proses pembangunan ini melalui proses perencanaan yang sangat matang. Setelah kurang lebih setahun maka berdirilah Hotel Sulawesi seperti sekarang ini, tepatnya di jalan Letjen Suprpto nomer 48 Jember.

Jumlah kamar yang ada pada waktu itu adalah 40 kamar dengan perincian 2 kamar Suite, 8 Superior, dan 30 Standart ditambah dengan *Hall* utama dan *Coffee Shop*. Mengenai jumlah karyawan tidak banyak mengalami perubahan yaitu 70 orang.

Awal Maret 1997 adalah *grand opening* Hotel Sulawesi dengan mengadakan diskon bagi penginapan sebesar 40% saat itu. Pada perkembangan selanjutnya yang ditawarkan adalah harga *netto* atau harga bersih. Satu-satunya kebijaksanaan diskon adalah hanya untuk rohaniawan dari semua golongan agama yaitu sebesar 50% dari harga kamar, sedangkan *coffee shop* dikembangkan sedemikian rupa sehingga pelanggan yang datang tidak hanya dari kalangan tamu saja tetapi juga dari luar hotel.

4.1.2 Struktur Organisasi

Salah satu faktor yang sangat penting dalam perusahaan adalah menentukan struktur organisasi. Penentuan struktur organisasi yang tepat dalam arti sesuai dengan perusahaan serta aktivitas usahanya, dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas akan membantu perusahaan untuk menciptakan kerja sama yang baik diantara para karyawan.

- h) *Breakfast* yang harganya sudah termasuk harga kamar
- i) *Laundry service*
- j) Area parkir yang luas dan aman dengan penjagaan 24 jam
- k) *Small meeting room*

4.2 Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari variabel terikat yaitu hasil pelatihan (X) dan variabel bebas yaitu kepuasan konsumen (Y). Dalam penelitian ini digunakan dua analisis yaitu dengan menggunakan analisis korelasi atau analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda. Pada analisis korelasi atau regresi linier sederhana hanya mengukur kuat tidaknya hubungan atau pengaruh dari variabel hasil pelatihan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y), sedangkan pada analisis regresi linier berganda variabel hasil pelatihan (X) dipilah menjadi tiga variabel bebas yaitu variabel keakurasian waktu (X1), variabel kenyamanan (X2) dan variabel perilaku/tingkah laku (X3), sedangkan variabel terikat tetap yaitu kepuasan konsumen (Y).

4.2.1 Analisis Hubungan Variabel Hasil Pelatihan Dengan Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Analisis Korelasi

Analisis ini digunakan untuk mengukur kuat atau erat tidaknya hubungan dua variabel yaitu variabel hasil pelatihan (X) dengan variabel kepuasan konsumen (Y). Hasil analisis korelasi dengan menggunakan *SPSS Release 10.0 For Windows* diketahui tingkat korelasi (r) sebesar 0,758 dengan tingkat signifikansi 0,000 (lampiran 2). Hal ini menunjukkan tingkat korelasi yang sangat signifikan atau sangat kuat antara variabel hasil pelatihan (X) dengan variabel kepuasan konsumen (Y) karena tingkat korelasi mendekati 1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara dua variabel yaitu hasil pelatihan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) juga dapat digunakan dengan melihat t hitung dari hasil analisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana, kriterianya yaitu dengan membandingkan hasil t hitung dengan t tabel, jika t hitung lebih besar dari t tabel berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Hasil

analisis regresi sederhana menunjukkan nilai t hitung untuk variabel X sebesar 13,653 sedangkan t tabelnya adalah sebesar 1,977 (lampiran 2 dan 7). Hasil tersebut diatas menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel sehingga terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara variabel hasil pelatihan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y).

4.2.2 Analisis Pengaruh Variabel Keakurasian, Kenyamanan, Perilaku Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Bersama-sama

Berikut ini untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel keakurasian waktu (X_1), kenyamanan (X_2), perilaku (X_3) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) dapat diketahui dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Regresi Linier Berganda
- b. Uji F
- c. Determinasi Berganda

4.2.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut ini adalah hasil pengolahan data regresi linear berganda dengan menggunakan program *SPSS Release 10.0 For Windows*. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil seperti nampak pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Significant t
Constanta	-5,283		
Keakurasian (X_1)	0,317	4,002	0,000
Kenyamanan (X_2)	0,273	2,629	0,010
Perilaku (X_3)	0,439	4,932	0,000
R^2	: 0,578		
F hitung	: 62,196		
N	: 140		

Sumber : Lampiran 3, Analisis Regresi, SPSS Versi 10.0

Berdasarkan hasil perhitungan lampiran 3, maka model regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = -5,283 + 0,317 X_1 + 0,273 X_2 + 0,439 X_3$$

Nilai konstanta menunjukkan angka sebesar $-5,283$ hal ini berarti bahwa sebelum adanya atau sebelum dimasukkannya variabel bebas yaitu hasil pelatihan yang meliputi keakurasian, kenyamanan, dan perilaku dalam model penelitian, tingkat kepuasan konsumen adalah sebesar nilai konstanta tersebut, sedangkan interpretasi dari masing-masing variabel dalam model adalah sebagai berikut :

a. Keakurasian Waktu (X_1)

Berdasarkan hasil analisis regresi menyatakan bahwa pengaruh keakurasian terhadap kepuasan konsumen adalah $0,317$. atau dapat pula dikatakan bahwa apabila keakurasian ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar $0,317$ satuan.

b. Kenyamanan (X_2)

Berdasarkan hasil analisis regresi menyatakan bahwa pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan konsumen adalah $0,273$. atau dapat pula dikatakan bahwa apabila kenyamanan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar $0,273$ satuan.

c. Perilaku (X_3)

Berdasarkan hasil analisis regresi menyatakan bahwa pengaruh perilaku terhadap kepuasan konsumen adalah $0,439$. atau dapat pula dikatakan bahwa apabila perilaku ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar $0,439$ satuan.

4.2.2.2 Pengujian Koefisien Regresi Berganda Secara Bersama-sama Dengan Uji F

Hasil perhitungan uji F menggunakan *SPSS Release 10.0 For Windows* dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.4 : Hasil Perhitungan Uji Secara Bersama-sama (Uji-F)

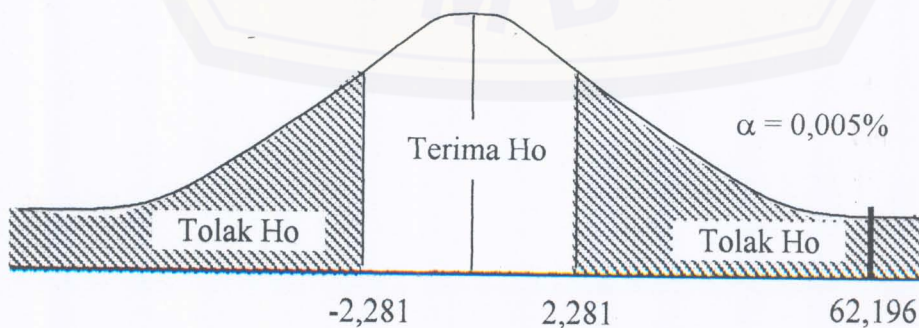
Depend. Variable	Independent Variable	R Square	F hitung	F tabel	Keputusan Terhadap Ha
Y	X ₁ , X ₂ , X ₃	0,578	62,196	2,281	Diterima

Sumber : Lampiran 3, hasil analisis komputer dengan menggunakan SPSS For Windows Release 10.0.

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. F tabel dapat dicari dengan df_1 yaitu jumlah variabel bebas dalam penelitian (k), sehingga $df_1 = 4$, sedangkan df_2 diperoleh dari perhitungan $n - k - 1 = 140 - 3 - 1 = 136$. Maka dari F tabel dengan $df_{(3;136)}$ dengan taraf signifikansi 5% diperoleh angka F tabel sebesar 2,281. H_0 akan ditolak jika nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel.

Dari keterangan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel-variabel keakurasian waktu (X_1), kenyamanan (X_2), dan perilaku (X_3) secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Sulawesi Jember karena mempunyai nilai F hitung lebih besar dari F tabel, jadi hipotesis pertama dalam penelitian ini benar.

Apabila digambarkan dalam kurva normal maka dapat dilihat dalam gambar 4 sebagai berikut :



Gambar 4 : Kurve Normal Pengujian Hipotesis Dengan F-test

4.2.2.3 Pengujian Secara Bersama-sama Dengan Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien ini digunakan untuk mengetahui besarnya keragaman variabel terikat yang ditentukan oleh variabel bebas. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan software SPSS versi 10.0 yang dapat dilihat pada lampiran 2, diperoleh hasil $R^2 = 0,578$ atau $R^2 = 57,8 \%$. Hal ini berarti bahwa 57,8 % keragaman atau perubahan tingkat kepuasan konsumen mampu dijelaskan oleh kedua variabel bebas yang diajukan dalam penelitian, yaitu Keakurasian Kenyamanan, dan Perilaku sedangkan selebihnya yakni 42,2 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

4.2.3 Analisis Tingkat Pengaruh Variabel Keakurasian Waktu, Kenyamanan, Perilaku Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Parsial Dengan Uji T

Pengujian ini digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Caranya adalah dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5 % untuk uji t dua arah, atau dengan membandingkan probabilitas dengan tingkat signifikansi (α) yang digunakan. Jika probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi (α) yang digunakan yaitu $\alpha = 0,05$, maka variabel bebas tersebut memiliki pengaruh secara signifikan (nyata) terhadap variabel terikat. Hasil analisis ini disajikan pada tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.5: Perbandingan Antar Nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} Masing-Masing Variabel Bebas Pada Tingkat Signifikansi 5 %

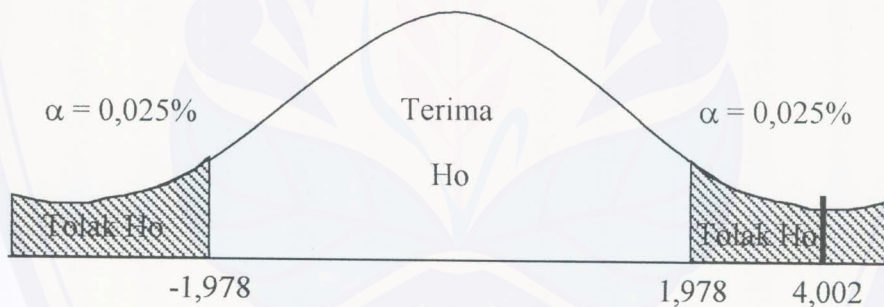
Prediktor	Koefisien	Nilai t_{hitung}	Nilai t_{tabel}	Sig.
Constanta	-5,283			
Keakurasian Waktu (X1)	0,317	4,002	1,978	0,000
Kenyamanan (X2)	0,273	2,629	1,978	0,010
Perilaku (X3)	0,439	4,932	1,978	0,000

Sumber : Analisis Regresi, lampiran 3

Berdasarkan data pada tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa variabel bebas keakurasian waktu (X_1), kenyamanan (X_2) dan perilaku (X_3) berpengaruh secara nyata. Hal ini ditunjukkan bahwa t hitung untuk variabel bebas X_1 , X_2 , dan X_3 lebih besar dari t tabel. Dapat dijelaskan masing-masing variabel sebagai berikut :

- a. Besarnya pengaruh dari variabel keakurasian waktu (X_1) terhadap tingkat kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Sulawesi Jember.

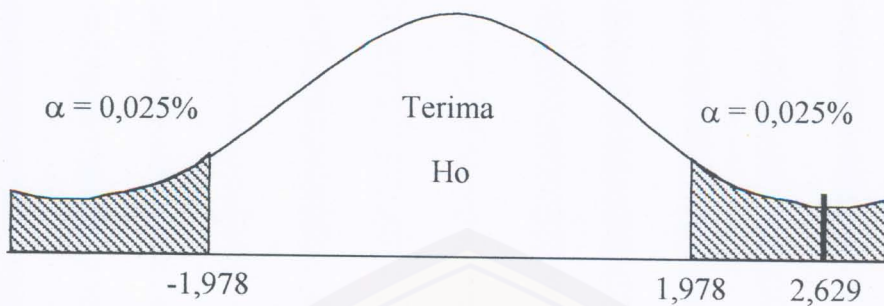
Pada tabel 4.5 diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ adalah $4,002 > 1,978$ dengan probabilitas signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel keakurasian waktu (X_1) berpengaruh nyata atau signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Sulawesi Jember. Apabila digambarkan dalam kurve normal dapat dilihat pada Gambar 5 berikut :



Gambar 5 : Kurve Normal t-test untuk Keakurasian Waktu

- b. Besarnya pengaruh dari variabel kenyamanan (X_2) terhadap tingkat kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Sulawesi Jember.

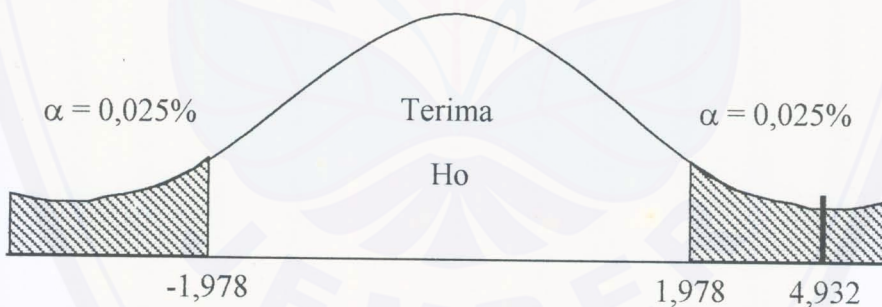
Pada Tabel 4.11 diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ adalah $2,629 > 1,978$ dengan probabilitas signifikan sebesar $0,010 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel kenyamanan (X_2) berpengaruh nyata atau signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Sulawesi Jember. Apabila digambarkan dalam kurve normal dapat dilihat pada Gambar 6 berikut :



Gambar 6 : Kurve Normal t-test untuk Kenyamanan

- c. Besarnya pengaruh dari variabel perilaku (X_3) terhadap tingkat kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Sulawesi Jember.

Pada Tabel 4.5 diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ adalah $4,932 > 1,978$ dengan probabilitas signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel perilaku (X_3) berpengaruh nyata atau signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Sulawesi Jember. Apabila digambarkan dalam kurve normal dapat dilihat pada Gambar 7 berikut :



Gambar 7 : Kurve Normal t-test untuk Perilaku

4.2.4 Evaluasi Ekonometrika (Uji Klasik)

Berdasarkan analisis yang meliputi Uji F dan Uji t secara statistik telah dapat digunakan untuk menjelaskan kondisi sesungguhnya. Meskipun demikian untuk memperkuat hasil analisis, maka asumsi klasik yang digunakan dalam penggunaan model regresi (Teori Ekonometrika) perlu diuji. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah estimator-estimator tersebut bersifat *Best Linier Unbiased Estimator (BLUE)* atau tidak. Asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

4.2.4.1 Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti terjadi interkorelasi antara variabel bebas dimana menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linear yang signifikan. Apabila koefisien korelasi variabel yang bersangkutan nilainya terletak diluar batas-batas penerimaan (*critical value*) maka koefisien korelasi bermakna dan terjadi multikolinearitas. Apabila koefisien korelasi terletak di dalam batas-batas penerimaan maka koefisien korelasinya tidak bermakna dan tidak terjadi multikolinearitas. Gejala multikolinearitas dapat dideteksi dengan menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Vector*) yang didapat jika menggunakan program SPSS For Windows Versi 10.0 maka multikolinearitas terjadi jika nilai VIF mendekati 10. Berdasarkan perhitungan maka dapat diketahui nilai VIF masing-masing variabel berikut pada tabel 4.6

Tabel 4.6 Nilai VIF

Variabel	VIF
X1	1,924
X2	1,644
X3	1,938

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF jauh dibawah angka 10 sehingga variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

4.2.4.2 Autokorelasi

Autokorelasi berarti terjadi korelasi antar variabel gangguan (e_i) dengan variabel terikat. Pada penelitian ini untuk menguji terjadi otokorelasi atau tidak menggunakan uji Durbin-Watson dengan melihat nilai d_l dan nilai d_u pada tabel Durbin -Watson. Sedangkan kriteria pengambilan keputusan untuk uji Durbin-Watson adalah sebagai berikut :

1. Apabila $DW < d_l$, H_0 ditolak, $p \neq 0$, berarti terdapat otokorelasi positif pada model regresi yang digunakan..

2. Apabila $DW > 4 - dl$, H_0 ditolak, $p \neq 0$, berarti terdapat otokorelasi negatif pada model regresi yang digunakan.
3. Apabila $du < DW < 4 - du$, H_0 diterima, $p = 0$, berarti tidak terdapat otokorelasi pada model regresi yang digunakan.
4. Apabila $dl \leq DW \leq du$, atau $4 - du \leq DW \leq 4 - dl$, maka pengujian ini hasilnya tidak konklusif (inconklusion) atau tidak dapat disimpulkan sehingga tidak dapat diketahui apakah terdapat otokorelasi atau tidak pada model regresi yang digunakan.

Berdasarkan uji Durbin–Watson ternyata diketahui nilai DW sebesar 1,812 dan nilai tersebut dibandingkan dengan nilai DW tabel, untuk $N = 140$, $k = 3$, dengan signifikansi points of dl , du : 5%, maka nilai $du = 1,65$ dan nilai $dl = 1,34$.

Sesuai dengan kriteria yang dimiliki oleh pengujian Durbin – Watson dalam penelitian ini diperoleh nilai DW terletak pada kriteria ketiga yaitu : $du < DW < 4 - du$, dimana $1,65 < 1,742 < 2,23$, hal ini menunjukkan diterimanya H_0 , sehingga dalam model penelitian ini tidak terdapat autokorelasi atau non autokorelasi.

4.2.4.3 Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila distribusi probabilitas tetap sama (konstan) dalam semua observasi X_i dan varians setiap residual adalah sama untuk semua nilai dari variabel bebas. Salah satu cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan Uji Glesjer (*Glesjer Test*). Dalam penelitian ini yang digunakan untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glesjer yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap seluruh variabel bebas (Gujarati, 1997: 187). Kriterianya adalah jika hasil regresi residual terhadap seluruh variabel bebas mempunyai nilai t hitung yang tidak signifikan maka dapat dikatakan bahwa model dalam penelitian lolos dari adanya heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan perhitungan/data pada lampiran 4 diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel keakurasian waktu (X_1) = 0,622, kenyamanan (X_2) = -0,502, dan perilaku (X_3) = -0,854,. Nilai t -tabel = 1,978 untuk $df n - k - 1$ dan $\alpha = 5\%$. Jika variabel bebas mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$; berarti H_0 ditolak maka dapat

dikatakan terjadi heterokedastisitas. Berdasarkan hasil uji Glesjer menunjukkan bahwa semua nilai t hitung dari seluruh variabel bebas mempunyai nilai t hitung yang lebih kecil dari nilai t tabel atau seluruh t tabel tidak menunjukkan signifikansi terhadap persamaan pada uji Glesjer, ini berarti dari model tersebut dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.3 Pembahasan

Hasil perhitungan analisis korelasi menunjukkan angka sebesar 0,758 yang berarti terdapat korelasi yang sangat kuat antara hasil pelatihan dengan kepuasan konsumen, sedangkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa variabel-variabel yang diangkat dalam penelitian ini secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 57,8% terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Hotel Sulawesi Jember. Dalam perhitungan secara parsial juga dapat dilihat signifikansi pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada kenyataannya dengan adanya pelatihan, perusahaan bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari para karyawannya sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumennya, dengan meningkatnya pelayanan kepada konsumen tentunya kepuasan konsumen semakin meningkat yang pada akhirnya konsumen akan menjadikan Hotel Sulawesi sebagai pilihan yang tepat sebagai tempat untuk beristirahat.



V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh antara hasil pelatihan (X) terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,758 dimana hal ini berarti terdapat pengaruh yang sangat kuat diantara kedua variabel tersebut karena nilai tersebut mendekati 1.
2. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa *variabel-variabel Keakurasian Waktu (X_1), Kenyamanan (X_2), dan Perilaku (X_3)* secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Sulawesi Jember. Hal ini ditandai dengan nilai F test sebesar 62,196 dengan signifikansi 0,000 pada level 5%. Sedangkan nilai R^2 sebesar 0,578 berarti ketiga variabel bebas mempunyai pengaruh sebesar 57,8% terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Sulawesi Jember, sehingga sisanya sebesar 52,2% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan pengaruh parsial dari masing-masing variabel-variabel Keakurasian Waktu (X_1), Kenyamanan (X_2), dan perilaku (X_3) dapat dilihat dari nilai t hitung yaitu berturut-turut untuk X_1 sebesar 4,002 ; X_2 sebesar 2,629 ; dan X_3 sebesar 4,932 ; sedangkan t tabelnya sebesar 1,978 hal ini berarti seluruh variabel berpengaruh nyata terhadap variabel produktivitas secara parsial. Besarnya pengaruh secara parsial dapat ditunjukkan dari nilai koefisien masing-masing variabel bebas yaitu untuk X_1 sebesar 0,317, X_2 sebesar 0,273, dan X_3 sebesar 0,439 dimana setiap perubahan variabel bebas secara parsial akan menyebabkan perubahan kepuasan konsumen sebesar nilai koefisien tersebut.
4. Berdasarkan analisis korelasi parsial menunjukkan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel perilaku, hal ini

ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi parsial (r) yang paling besar diantara ketiga variabel yang dimasukkan dalam model penelitian ini yaitu sebesar 0,691.

5.2 SARAN – SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan saran kepada pihak manajemen Hotel Sulawesi Jember yaitu :

1. Dalam pelaksanaan pelatihan dan kegiatan operasional perusahaan pihak perusahaan hendaknya lebih memprioritaskan pada variabel *perilaku* karena mempunyai hubungan yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen.
2. Pihak manajemen Hotel Sulawesi Jember sebaiknya melakukan pengawasan berkala dan pembenahan-pembenahan yang bersifat konstruktif sehingga mampu membangun iklim yang kondusif bagi para pekerja sehingga akan meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Pihak manajemen Hotel Sulawesi Jember hendaknya membina hubungan baik dengan para pekerja baik agar terjadi hubungan yang harmonis baik antara atasan dengan bawahan maupun antara pekerja dengan sesama pekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Tulus, Moh, 1998, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, Penerbit Aptik dengan Gramedia, Jakarta
- Azwar, Saifudin, 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Flippo, Edwin, B., 1999, *Principle of Personnal Management*, Diterjemahkan oleh Moh. Mas'ud, SH., Penerbit Erlangga, Jakarta
- Gomes, Faustino Cardoso, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Gujarati, Damodar, 1997, *Ekonometrika Dasar*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Handoko, Hani. T., 1999, *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Manullang, M., 2000, *Dasar-Dasar Manajemen Modern*, Cetakan Kelima, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Manullang, M. dan Marihot AMH Manullang, 2001, *Manajemen Personalialia*, Cetakan Pertama, Penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Moekijat, 1994, *Manajemen Kepegawaian dan Hubungan Dalam Perusahaan*, Penerbit Alumni Bandung, Bandung
- Nitisemito, Alex, S., 2000, *Manajemen Personalialia*, Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Ninik Tri Wahyuni, 2002, *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Jember*, Skripsi, Universitas Jember, Jember
- Ranupandoyo, Heidjarachman dan Suad Husnan, 1999, *Manajemen Personalialia*, Edisi Ketiga, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Ravianto, J., 1999, *Manajemen Personalialia*, Edisi Ketiga, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Siswanto, Bedjo., 1999, *Manajemen Personalialia*, Edisi Revisi, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Sudomo, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta

- Simanjuntak, J. Payaman., 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Sulastiyono, Agus, 1999, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi Pertama, Seri Manajemen Usaha Jasa, Sarana Pariwisata dan Akomodasi, Cetakan Pertama, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sinungan, Muchdarsyah, 1997, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Supranto, J., 1995, *Statistik : Teori dan Aplikasi*, Jilid II, Edisi Kelima, Cetakan Kedua, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Supranto, J., 1995, *Ekonometrika*, Edisi Ketiga, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 1999, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Penerbit Andy Offset, Yogyakarta
- Umar, Husein, 1997, *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Cetakan Pertama, Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Lampiran 1

Hasil Perhitungan Korelasi *Pearson* Dengan Menggunakan *SPSS For Windows Versi 10.0*

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	5,7286	1,5997	140
X	32,0786	3,4767	140

Correlations

		Y	X
Y	Pearson Correlation	1,000	,758**
	Sig. (2-tailed)	,	,000
	Sum of Squares and Cross-products	355,686	585,986
	Covariance	2,559	4,216
	N	140	140
X	Pearson Correlation	,758**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,
	Sum of Squares and Cross-products	585,986	1680,136
	Covariance	4,216	12,087
	N	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Lampiran 2

Hasil Perhitungan Regresi Dengan Menggunakan SPSS For Windows Versi 10.0

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	5,7286	1,5997	140
X	32,0786	3,4767	140

Correlations

		Y	X
Pearson Correlation	Y	1,000	,758
	X	,758	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	,	,000
	X	,000	,
N	Y	140	140
	X	140	140

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,758 ^a	,575	,572	1,0471	1,694

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	204,376	1	204,376	186,398	,000 ^a
	Residual	151,310	138	1,096		
	Total	355,686	139			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	X
1	1	1,994	1,000	,00	,00
2	2	5,781E-03	18,574	1,00	1,00

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,8647	8,1426	5,7286	1,2126	140
Residual	-3,0036	3,2988	2,062E-16	1,0433	140
Std. Predicted Value	-3,187	1,991	,000	1,000	140
Std. Residual	-2,868	3,150	,000	,996	140

a. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model	(Constant)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	X	-5,460,349	,824,026	,758	-6,624,13,653	,000,000	,758	,758	,758	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 3

Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda Dengan Menggunakan SPSS For Windows versi 10.0

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	5,7286	1,5997	140
X1	10,3500	1,5590	140
X2	10,9429	1,0979	140
X3	10,7857	1,3926	140

Correlations

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1,000	,664	,581	,691
	X1	,664	1,000	,567	,651
	X2	,581	,567	1,000	,571
	X3	,691	,651	,571	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	,	,000	,000	,000
	X1	,000	,	,000	,000
	X2	,000	,000	,	,000
	X3	,000	,000	,000	,
N	Y	140	140	140	140
	X1	140	140	140	140
	X2	140	140	140	140
	X3	140	140	140	140

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^a	,	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,761 ^a	,578	,569	1,0500	1,742

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205,732	3	68,577	62,196	,000 ^a
	Residual	149,954	136	1,103		
	Total	355,686	139			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Y
1	3,117	9,00

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,8818	8,2695	5,7286	1,2166	140
Residual	-3,0147	3,2727	1,649E-16	1,0387	140
Std. Predicted Value	-3,162	2,089	,000	1,000	140
Std. Residual	-2,871	3,117	,000	,989	140

a. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
						Beta	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-5,283	,920		-5,744	,000					
X1	,317	,079	,309	4,002	,000	,325	,223	,520	1,924	
X2	,273	,104	,188	2,629	,010	,220	,146	,608	1,644	
X3	,439	,089	,382	4,932	,000	,390	,275	,516	1,938	

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3,978	1,000	,00	,00	,00	,00
2	2	1,176E-02	18,392	,34	,45	,03	,03
3	3	6,211E-03	25,308	,08	,47	,01	,92
4	4	4,282E-03	30,480	,58	,07	,96	,04

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 4

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics			
						B	Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-5,283	,920		-5,744	,000							
X1	,317	,079	,309	4,002	,000	,664	,325	,223	,520	1,924		
X2	,273	,104	,188	2,629	,010	,581	,220	,146	,608	1,644		
X3	,439	,089	,382	4,932	,000	,691	,390	,275	,516	1,938		

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3,978	1,000	,00	,00	,00	,00
2	2	1,176E-02	18,392	,34	,45	,03	,03
3	3	6,211E-03	25,308	,08	,47	,01	,92
4	4	4,282E-03	30,480	,58	,07	,96	,04

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 5

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,761 ^a	,578	,569	1,0500	1,742

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y



Lampiran 6

Uji Heteroskedastisitas

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 [†]		Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: ABSU

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,248 ^a	,062	,041	,6046

- a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,126	,529		-,238	,812
	X1	,108	,046	,173	,622	,319
	X2	-2,84E-02	,056	,051	-,502	,636
	X3	-4,36E-02	,051	-,098	-,854	,396

- a. Dependent Variable: ABSU

Lampiran 7

Daftar t tabel

df/Prob.	1%	5%	10%	15%	20%	30%
1	63,656	12,706	6,314	4,165	3,078	1,963
2	9,925	4,303	2,920	2,282	1,886	1,386
3	5,841	3,182	2,353	1,924	1,638	1,250
4	4,604	2,776	2,132	1,778	1,533	1,190
5	4,032	2,571	2,015	1,699	1,476	1,156
6	3,707	2,447	1,943	1,650	1,440	1,134
7	3,499	2,365	1,895	1,617	1,415	1,119
8	3,355	2,306	1,860	1,592	1,397	1,108
9	3,250	2,262	1,833	1,574	1,383	1,100
10	3,169	2,228	1,812	1,559	1,372	1,093
110	2,621	1,982	1,659	1,450	1,289	1,041
111	2,621	1,982	1,659	1,450	1,289	1,041
112	2,620	1,981	1,659	1,449	1,289	1,041
113	2,620	1,981	1,658	1,449	1,289	1,041
114	2,620	1,981	1,658	1,449	1,289	1,041
115	2,619	1,981	1,658	1,449	1,289	1,041
116	2,619	1,981	1,658	1,449	1,289	1,041
117	2,619	1,980	1,658	1,449	1,289	1,041
118	2,618	1,980	1,658	1,449	1,289	1,041
119	2,618	1,980	1,658	1,449	1,289	1,041
120	2,617	1,980	1,658	1,449	1,289	1,041
121	2,617	1,980	1,658	1,449	1,289	1,041
122	2,617	1,980	1,657	1,449	1,289	1,041
123	2,616	1,979	1,657	1,449	1,288	1,041
124	2,616	1,979	1,657	1,449	1,288	1,041
125	2,616	1,979	1,657	1,448	1,288	1,041
126	2,615	1,979	1,657	1,448	1,288	1,041
127	2,615	1,979	1,657	1,448	1,288	1,041
128	2,615	1,979	1,657	1,448	1,288	1,041
129	2,614	1,979	1,657	1,448	1,288	1,041
130	2,614	1,978	1,657	1,448	1,288	1,041
131	2,614	1,978	1,657	1,448	1,288	1,041
132	2,614	1,978	1,656	1,448	1,288	1,041
133	2,613	1,978	1,656	1,448	1,288	1,040
134	2,613	1,978	1,656	1,448	1,288	1,040
135	2,613	1,978	1,656	1,448	1,288	1,040
136	2,612	1,978	1,656	1,448	1,288	1,040
137	2,612	1,977	1,656	1,448	1,288	1,040
138	2,612	1,977	1,656	1,448	1,288	1,040
139	2,612	1,977	1,656	1,448	1,288	1,040
140	2,611	1,977	1,656	1,447	1,288	1,040
141	2,611	1,977	1,656	1,447	1,288	1,040
142	2,611	1,977	1,656	1,447	1,288	1,040
143	2,611	1,977	1,656	1,447	1,287	1,040
144	2,610	1,977	1,656	1,447	1,287	1,040
145	2,610	1,976	1,655	1,447	1,287	1,040

Lampiran 8

Daftar F tabel

df/Prob.	1	2	3	4	5	6
1	161,446	199,499	215,707	224,583	230,160	233,988
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,329
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,688	3,581
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217
110	3,927	3,079	2,687	2,454	2,297	2,182
111	3,927	3,078	2,686	2,453	2,296	2,181
112	3,926	3,077	2,686	2,453	2,30	2,181
113	3,925	3,077	2,685	2,452	2,295	2,180
114	3,924	3,076	2,684	2,451	2,294	2,179
115	3,924	3,075	2,683	2,451	2,293	2,178
116	3,923	3,074	2,683	2,450	2,293	2,178
117	3,922	3,074	2,682	2,449	2,292	2,177
118	3,921	3,073	2,681	2,449	2,291	2,176
119	3,921	3,072	2,681	2,448	2,290	2,176
120	3,920	3,072	2,680	2,447	2,290	2,175
121	3,919	3,071	2,680	2,447	2,289	2,174
122	3,919	3,071	2,679	2,446	2,289	2,174
123	3,918	3,070	2,678	2,445	2,288	2,173
124	3,918	3,069	2,678	2,445	2,287	2,172
125	3,917	3,069	2,677	2,444	2,287	2,172
126	3,916	3,068	2,677	2,444	2,286	2,171
127	3,916	3,068	2,676	2,443	2,286	2,171
128	3,915	3,067	2,675	2,442	2,285	2,170
129	3,915	3,066	2,675	2,442	2,284	2,170
130	3,914	3,066	2,674	2,441	2,284	2,169
131	3,913	3,065	2,674	2,441	2,283	2,168
132	3,913	3,065	2,673	2,440	2,283	2,168
133	3,912	3,064	2,673	2,440	2,282	2,167
134	3,912	3,064	2,672	2,439	2,282	2,167
135	3,911	3,063	2,672	2,439	2,281	2,166
136	3,911	3,063	2,671	2,438	2,281	2,166
137	3,910	3,062	2,671	2,438	2,280	2,165
138	3,910	3,062	2,670	2,437	2,280	2,165
139	3,909	3,061	2,670	2,437	2,279	2,164
140	3,909	3,061	2,669	2,436	2,279	2,164

KUISIONER

I. Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas anda dengan benar pada kolom yang telah disediakan.
2. Berilah tanda (X) pada jawaban yang anda anggap sesuai dengan keadaan sebenarnya

II. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Pekerjaan :

PERTANYAAN

1. Selama anda menginap di Hotel Sulawesi ini, bagaimana receptionist Hotel Sulawesi memberikan pelayanan pada saat anda check-in maupun check out ?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Kurang cepat
 - e. Sangat tidak cepat
2. Bagaimana karyawan Hotel Sulawesi memberikan pelayanan kepada anda ketika anda meminta sesuatu melalui telepon ?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Kurang cepat
 - e. Sangat tidak cepat
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan Hotel Sulawesi di restaurant ?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Kurang cepat
 - e. Sangat tidak cepat
4. Bagaimana keadaan kamar anda di Hotel Sulawesi ?
 - a. Sangat bersih
 - b. Bersih
 - c. Cukup bersih
 - d. Kurang bersih
 - e. Sangat tidak bersih
5. Bagaimana penataan ruangan,interior maupun eksterior di Hotel Sulawesi ?
 - a. Sangat indah
 - b. Indah
 - c. Cukup indah
 - d. Kurang indah
 - e. Sangat tidak indah
6. Bagaimana sistem penjagaan keamanan di Hotel Sulawesi ?
 - a. Sangat aman
 - b. Aman
 - c. Cukup aman
 - d. Kurang aman
 - e. Sangat tidak aman

7. Bagaimana penampilan karyawan Hotel Sulawesi ?
 - a. Sangat menarik
 - b. Menarik
 - c. Cukup menarik
 - d. Kurang menarik
 - e. Sangat tidak menarik
8. Bagaimana cara berkomunikasi karyawan Hotel Sulawesi ?
 - a. Sangat ramah
 - b. Ramah
 - c. Cukup ramah
 - d. Kurang ramah
 - e. Sangat tidak ramah
9. Bagaimana sikap karyawan Hotel Sulawesi terhadap anda ?
 - a. Sangat perhatian
 - b. Perhatian
 - c. Cukup perhatian
 - d. Kurang perhatian
 - e. Sangat tidak perhatian
10. Bagaimana frekuensi anda dalam menginap di Hotel Sulawesi sebelumnya ?
 - a. Sangat sering
 - b. Sering
 - c. Cukup sering
 - d. Kurang sering
 - e. Tidak pernah
11. Bagaimana frekuensi anda dalam memberikan tip kepada karyawan Hotel Sulawesi ?
 - a. Sangat sering
 - b. Sering
 - c. Cukup sering
 - d. Kurang sering
 - e. Tidak pernah

TERIMA KASIH



HOTEL SULAWESI

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini *Front Office Assistant Manager Hotel Sulawesi* Jember, dengan ini menyatakan bahwa, saudari :



FEMY MARYANA

Telah melakukan penelitian di **Hotel Sulawesi** Jember.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 1 September 2002

Hormat kami,

  **HOTEL
SULAWESI**

Ratna Ikatanti
Front Office Assistant Manager

Rekapitulasi Data (Raw Data)

No	Y		Total	X1			Total	X2			Total	X3			Total
	10	11		1	2	3		4	5	6		7	8	9	
1	5	4	9	3	3	4	10	4	3	4	11	3	4	4	11
2	2	1	3	2	2	3	7	4	2	3	9	2	3	4	9
3	1	1	2	3	2	2	7	3	2	3	8	2	3	3	8
4	4	3	7	5	4	4	13	4	3	5	12	4	5	5	14
5	1	3	4	4	3	4	11	4	3	5	12	4	4	3	11
6	1	4	5	4	4	4	12	4	3	5	12	3	5	4	12
7	3	4	7	4	4	5	13	4	3	5	12	3	5	5	13
8	4	3	7	3	3	4	10	4	2	5	11	3	4	4	11
9	4	4	8	4	3	4	11	4	4	5	13	4	4	4	12
10	4	3	7	4	4	4	12	4	3	5	12	4	5	5	14
11	5	5	10	4	4	5	13	4	3	5	12	4	5	4	13
12	5	2	7	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	3	11
13	4	3	7	4	4	5	13	4	3	5	12	3	4	4	11
14	3	2	5	3	2	3	8	4	3	5	12	3	4	4	11
15	4	2	6	4	2	3	9	4	3	5	12	4	5	4	13
16	5	3	8	4	3	4	11	4	3	5	12	4	5	4	13
17	4	4	8	4	4	4	12	4	3	5	12	3	5	4	12
18	3	2	5	3	3	4	10	4	3	4	11	3	4	4	11
19	5	4	9	5	4	4	13	4	3	5	12	4	4	4	12
20	3	2	5	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	3	10
21	3	1	4	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10
22	4	2	6	4	3	4	11	4	3	5	12	3	4	3	10
23	4	3	7	5	4	4	13	4	3	5	12	4	5	4	13
24	5	5	10	5	4	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13
25	1	5	6	4	3	4	11	4	3	5	12	3	5	4	12
26	4	2	6	4	4	3	11	4	3	5	12	3	3	3	9
27	2	2	4	3	3	4	10	4	3	4	11	3	4	3	10
28	4	4	8	4	4	4	12	4	3	5	12	4	4	4	12
29	1	1	2	4	3	3	10	3	3	4	10	3	4	3	10
30	4	1	5	4	3	4	11	4	3	5	12	3	4	3	10
31	4	1	5	3	3	3	9	3	2	4	9	3	4	3	10
32	3	3	6	4	3	3	10	4	2	4	10	3	3	3	9
33	2	1	3	2	3	3	8	4	2	4	10	2	3	3	8
34	3	4	7	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	3	11
35	3	2	5	3	2	3	8	3	3	4	10	2	4	2	8
36	2	1	3	4	2	3	9	2	2	3	7	2	3	2	7
37	1	1	2	2	2	2	6	3	2	3	8	3	2	2	7
38	4	4	8	4	4	4	12	4	3	5	12	4	4	3	11
39	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	4	11
40	4	4	8	4	3	4	11	4	3	5	12	3	4	3	10
41	4	3	7	4	4	4	12	4	3	4	11	3	4	4	11
42	4	2	6	4	2	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10
43	2	3	5	3	2	3	8	4	3	5	12	3	5	3	11
44	3	1	4	4	3	4	11	4	2	4	10	3	4	3	10
45	5	3	8	5	3	4	12	4	3	5	12	4	5	5	14
46	2	1	3	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9
47	2	2	4	4	3	3	10	3	2	4	9	3	4	3	10
48	3	1	4	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	4	11

No	Y		Total	X1			Total	X2			Total	X3			Total
	10	11		1	2	3		4	5	6		7	8	9	
49	4	2	6	4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	4	12
50	4	3	7	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12
51	4	3	7	4	3	4	11	4	2	4	10	3	4	3	10
52	3	3	6	4	2	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10
53	3	4	7	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12
54	2	4	6	5	3	4	12	4	3	5	12	4	4	3	11
55	2	1	3	4	2	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9
56	4	2	6	4	3	3	10	4	2	5	11	4	4	4	12
57	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	4	12
58	4	3	7	4	2	4	10	4	2	5	11	4	4	3	11
59	4	3	7	5	3	4	12	4	2	5	11	4	5	4	13
60	4	1	5	3	2	3	8	4	1	4	9	2	4	3	9
61	2	1	3	3	2	2	7	4	3	4	11	3	4	3	10
62	4	3	7	4	3	4	11	4	3	5	12	3	4	3	10
63	3	1	4	4	2	3	9	4	2	4	10	3	4	4	11
64	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
65	2	1	3	3	2	3	8	3	2	3	8	3	4	4	11
66	4	3	7	4	2	4	10	4	3	4	11	4	4	4	12
67	4	3	7	4	3	3	10	4	2	4	10	3	5	3	11
68	3	2	5	3	2	4	9	4	3	4	11	3	4	3	10
69	3	4	7	5	3	4	12	4	3	5	12	4	4	4	12
70	3	3	6	4	2	4	10	4	3	4	11	4	4	3	11
71	3	2	5	4	2	4	10	3	2	4	9	3	3	3	9
72	1	3	4	4	3	4	11	4	2	4	10	3	5	3	11
73	2	2	4	4	3	4	11	3	2	3	8	3	4	3	10
74	1	4	5	4	3	4	11	4	3	5	12	3	5	4	12
75	3	3	6	4	4	4	12	4	3	4	11	3	4	4	11
76	2	1	3	2	2	3	7	4	2	4	10	2	3	2	7
77	3	2	5	4	3	3	10	3	2	4	9	4	4	3	11
78	2	2	4	2	3	3	8	4	2	4	10	4	3	2	9
79	4	3	7	4	3	4	11	4	2	5	11	4	4	3	11
80	3	4	7	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11
81	3	2	5	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10
82	3	2	5	4	3	4	11	4	3	5	12	3	3	3	9
83	3	3	6	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12
84	4	4	8	4	3	4	11	4	2	5	11	4	5	4	13
85	3	3	6	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	4	12
86	3	4	7	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	4	11
87	2	2	4	4	3	3	10	4	2	4	10	3	3	3	9
88	2	2	4	3	2	3	8	4	2	3	9	3	3	3	9
89	4	3	7	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12
90	4	3	7	4	2	3	9	3	2	5	10	4	4	4	12
91	4	2	6	4	4	3	11	4	3	5	12	3	3	3	9
92	3	3	6	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	3	11
93	4	3	7	4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	3	11
94	3	2	5	3	3	3	9	4	2	4	10	3	4	3	10
95	4	4	8	5	3	4	12	4	3	5	12	4	4	4	12
96	2	4	6	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12
97	3	3	6	4	2	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10
98	4	3	7	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12

No	Y		Total	X1			Total	X2			Total	X3			Total
	10	11		1	2	3		4	5	6		7	8	9	
99	3	3	6	4	3	4	11	3	2	4	9	3	4	3	10
100	2	2	4	3	2	3	8	3	2	4	9	3	4	3	10
101	4	4	8	5	4	4	13	4	3	4	11	4	4	4	12
102	2	2	4	3	3	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9
103	3	2	5	4	2	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10
104	1	5	6	5	4	4	13	4	3	4	11	4	5	4	13
105	3	3	6	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
106	3	3	6	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11
107	3	3	6	4	3	4	11	4	3	4	11	4	5	3	12
108	3	2	5	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9
109	2	2	4	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10
110	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
111	3	3	6	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11
112	4	2	6	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11
113	4	2	6	4	3	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11
114	3	3	6	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	4	11
115	3	2	5	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11
116	3	1	4	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11
117	2	2	4	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10
118	2	2	4	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	10
119	3	3	6	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	4	11
120	3	3	6	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11
121	4	3	7	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12
122	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
123	3	2	5	4	2	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10
124	3	3	6	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11
125	2	2	4	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9
126	1	4	5	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
127	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	10
128	3	2	5	4	2	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
129	3	2	5	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	3	10
130	2	2	4	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10
131	4	2	6	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	10
132	2	4	6	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
133	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	4	11
134	3	1	4	4	2	3	9	4	3	4	11	3	4	3	10
135	2	1	3	2	2	3	7	4	3	4	11	2	4	2	8
136	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	4	12
137	4	2	6	4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	4	12
138	3	3	6	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	3	11
139	3	3	6	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	10
140	4	3	7	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	3	11

