
ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY DAN COMPLAIN HANDLING TERHADAP CUSTOMER SATIFICATION PADA NITE AND DAY HOTEL MELAWI

Venny Adhita Octaviani¹⁾, Imam Asrori²⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univesitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang, Indonesia, email: adhitavenny@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univesitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang, Indonesia, email: imam_unka@yahoo.co.id

Abstract: *This research was conducted to analyze the influence of service quality and complaint handling on customer satisfaction with a sample of 91 Melawi Hotel Nite and Day consumers. The research results show that partially service quality has no significant effect on customer satisfaction (sig t count > 0.05). Furthermore, complaint handling has a significant effect on customer satisfaction (sig t < 0.05). The results of the F test showed that service quality and complaint handling together (simultaneously) influenced customer satisfaction at the Nite and Day Hotel Melawi, indicated by the calculated F significance value < 0.05*

Keywords: *Service Quality; Complaint Handling; Customer Satisfication*

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh service quality dan complain handling terhadap customer satisfication dengan sampel konsumen Nite and Day Hotel Melawi sebanyak 91 responden. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial service quality tidak berpengaruh signifikan terhadap customer satisfication (sig t hitung > 0,05). Selanjutnya complain handling berpengaruh signifikan terhadap customer satisfication (sig t hitung < 0,05). Hasil uji F diperoleh bahwa service quality dan complain handling secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi customer satisfication pada Nite and Day Hotel Melawi, ditunjukkan dengan nilai signifikansi F hitung < 0,05.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Penangan Keluhan; Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan.

Sudah menjadi keharusan perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu

bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan Perusahaan.

Hotel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang dalam penerapannya sangat bergantung pada kualitas pelayanan, dalam hal ini untuk mencapai kepuasan konsumen. Selain kualitas pelayanan, ketidakpuasan pelanggan berasal dari bagaimana perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan.

Setiap masalah yang dihadapi perusahaan didasari karena keluhan oleh pelanggan adalah umpan balik yang positif bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima. Keluhan yang datang dari pelanggan, menjadikan perusahaan tahu dimana letak kualitas yang perlu ditingkatkan. Keluhan sebagai alat kendali atau evaluasi kembali terhadap pemberian kualitas layanan pada pelanggan. Dalam menangani keluhan yang ada sebuah perusahaan harus mampu menanggapi dan berpikir secara rasional. Beberapa pelanggan yang mengeluh disertai dengan rasa emosi dikarenakan tidak puas dengan produk atau jasa yang diberikan. Hal ini mendasari pelanggan untuk mengajukan keluhan pada perusahaan karena pelanggan merasa tertipu oleh perusahaan dan tidak mendapatkan pelayanan yang baik, karena beberapa perusahaan terbukti tidak memperhatikan kinerja pelayanan dalam penanganan keluhan pelanggan.

Nite and Day Hotel merupakan salah satu hotel yang ada di Kabupaten Melawi. Terletak di Jalan Poros Provinsi Sintang Nanga Pinoh No.26 Dusun Mekar Harapan RT/RW 02/02 Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten

Melawi yang berdiri pada tanggal 31 Desember 2011. Hotel ini memiliki 29 kamar dengan berbagai jenis fasilitas yang ditawarkan. Adapun jenis kamar yakni jenis kamar *Nite Room*, *Moonlite Nite Room*, *Starry Nite Room*, dan *Sunny Day Room*.

Berikut data perkembangan jumlah pengunjung Nite and Day Hotel:

Tabel 1. Data Jumlah Pengunjung pada Nite And Day Hotel Tahun 2021-2022

No.	Tahun	Jumlah Pengunjung
1.	2020	730
2.	2021	1000
3.	2022	1056

Sumber: Nite And Day Hotel Melawi, Tahun 2023.

Berdasarkan data tersebut diatas terlihat bahwa terdapat peningkatan jumlah pengunjung dari tahun 2020 ke tahun 2021 sebanyak 270 orang pengunjung. Pada tahun 2021 ke tahun 2022 jumlah pengunjung bertambah sebanyak 56 orang. Secara keseluruhan terjadi peningkatan jumlah tamu yang berkunjung dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022. Namun terjadi perbedaan pada selisih pertambahan jumlah tamu yang cukup signifikan. Dalam memberikan pelayanan pada Nite and Day Hotel masih terdapat berbagai hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, yang antara lain fasilitas yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya, masalah kebersihan, dan masalah penanganan complain yang belum maksimal oleh perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang

memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan". Sedangkan menurut Parasuraman (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Berdasarkan pendapat diatas maka Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen yang diharapkan dapat memenuhi ekspektasi konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2016 :158) terdapat lima manfaat kualitas layanan, yaitu: 1) Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan. 2) Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk. 3) Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu. 4) Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut: 1) Ketepatan waktu , 2) Akurasi (bebas dari kesalahan-kesalahan kepada konsumen), 3) Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan Pelayanan, 4) Tanggung jawab; adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen. 5) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup

ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya. 6) Kemudahan mendapatkan Pelayanan. 7) Variasi model Pelayanan Kualitas 8) Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya. 9) Kenyamanan dalam memperoleh Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat dan sebagainya. 10) Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

Kualitas pelayanan pada perusahaan jasa merupakan aspek penting yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Selain pelayanan yang berkualitas penanganan keluhan pelanggan juga menjadi salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Daryanto dan Setyabudi, (2014:32) "Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk". Sedangkan menurut Bell dan Luddington (2016:78), bahwasanya "Keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan". Berdasarkan pengertian tersebut bahwa pengertian keluhan atau complain adalah Keluhan atau komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan

ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tidak adanya tindakan pemberi pelayanan yang berpengaruh terhadap pelanggan.

Keluhan-keluhan tersebut harus diperhatikan oleh perusahaan dalam rangka untuk mengetahui kekurangan yang dimiliki oleh perusahaan dalam bentuk penanganan *complain*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan (*Complaint handling*) merupakan respons perusahaan terhadap ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan dan diimplementasikan dengan tindakan penanganan sehingga memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Memahami keluhan konsumen sangat penting untuk diperhatikan seorang pemasar. Ketidakpuasan seorang konsumen dapat berdampak panjang. Beberapa faktor yang mempengaruhi keluhan konsumen menurut Sangadji dan Sopiah (2013:244), yaitu: 1) Tingkat ketidakpuasan meningkat. 2) Sikap konsumen untuk mengeluh meningkat. 3) Jumlah manfaat yang diperoleh dari sikap mengeluh meningkat. 4) Perusahaan disalahkan atas suatu masalah. 5) Produk tersebut penting bagi konsumen. 6) Sumber-sumber yang tersedia bagi konsumen untuk mengeluh meningkat.

Indikator penanganan keluhan (*handling complaint*) menurut Tjiptono dalam Amaliah (2020:7) terdiri dari beberapa hal: 1) Empati terhadap pelanggan yang marah, 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan, 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan 4)

Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Penanganan keluhan yang tepat akan membuat konsumen merasa diperhatikan dan dihargai oleh perusahaan dan hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kotler dan Keller (2016:33) mengatakan kepuasan pelanggan sebagai berikut: *"Satisfaction reflects a person's judgment of a product's perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted"* yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah: 1) Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya. 2) Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah

pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan. 3) Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survey. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung atau tamu Nite and Day

Hotel sampai dengan Juni 2023 yang berjumlah 1028 pengunjung. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah *Insidental Sampling*.

Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini dietntukan dengan menggunakan Rumus Solvin sehingga di dapat 91 responden yang akan dijadikan sampel.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji regresi liner berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	29.18	3.724	.396	.695
KP2	29.16	3.717	.407	.693
KP3	29.81	4.220	.400	.702
KP4	29.53	3.741	.341	.707
KP5	29.70	3.967	.326	.706
KP6	29.81	4.220	.400	.702
KP7	29.73	3.935	.375	.698
KP8	29.75	4.013	.402	.695
KP9	29.57	3.537	.484	.678
KP10	29.57	3.759	.381	.697

Sumber: Data Primer, Diolah Tahun 2023

Tabel 2 tersebut di atas menunjukkan nilai r hitung untuk setiap *item* pertanyaan pada setiap *variable service quality* atau kualitas pelayanan melebihi r syarat ($> 0,30$), sehingga seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian ini dapat dinyatakan valid atau tepat digunakan untuk mengukur *variable* penelitian. Selanjutnya hasil uji validitas pada item/pertanyaan pada variabel *Complain Handling* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel *Complain Handling*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CH1	21.68	2.575	.753	.866
CH2	21.73	2.601	.797	.862
CH3	21.71	2.584	.903	.855

CH4	21.56	2.671	.421	.912
CH5	21.71	2.584	.903	.855
CH6	21.67	2.735	.546	.887
CH7	21.75	3.013	.403	.896
CH8	21.73	2.601	.797	.862

Sumber: Data Primer, Diolah Tahun 2023

Tabel 3 tersebut di atas menunjukkan nilai r hitung untuk setiap *item* pertanyaan pada setiap variable *complain handling* melebihi r syarat ($> 0,30$), sehingga seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian ini dapat dinyatakan valid atau tepat digunakan untuk mengukur variable penelitian. Selanjutnya hasil uji validitas variable kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel *Customer Satisfaction*

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1	15.43	1.448	.639	.856
CS2	15.44	1.494	.628	.860
CS3	15.34	1.227	.566	.880
CS4	15.42	1.246	.805	.824
CS5	15.37	1.259	.701	.843
CS6	15.42	1.246	.805	.824

Sumber: Data Primer, Diolah Tahun 2023

Tabel 4 tersebut di atas menunjukkan nilai r hitung untuk setiap *item* pertanyaan pada setiap variable *Customer Satisfaction* melebihi r syarat ($> 0,30$), sehingga seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian ini dapat dinyatakan valid atau tepat digunakan untuk mengukur variable penelitian.

Adapun hasil olahan data mengenai uji reliabilitas data instrumen penelitian dapat dirangkum pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standar	Hasil Uji
Service Quality (X1)	0,719	0,60	Reliabel
Complain Handling (X2)	0,889	0,60	Reliabel
Customer Satisfaction (Y)	0,870	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer, Diolah Tahun 2023.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang terdapat pada tabel 5 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari nilai *cronbach's alpha standar*, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item di dalam penelitian ini dinyatakan *reliabel*.

Uji Regresi Linier Berganda

Adapun hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.049	.976		1.076	.285
	X1	.054	.034	.086	1.609	.111
	X2	.631	.039	.859	16.090	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer, Diolah Tahun 2023.

Tabel 6 tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Nilai konstan dari *unstandardize coefficients* pada output penelitian ini adalah sebesar 1,049 yang menunjukkan bahwa jika tidak ada *service quality* dan *complain handling* yang dilakukan oleh pihak Nite and Day Hotel Melawi, maka Customer Satisfication atau kepuasan konsumen Nite and Day Hotel Melawi adalah sebesar 1,049. 2) Nilai koefisien regresi (B) yang dihasilkan pada persamaan regresi adalah beta positif yakni 0,054 untuk variable *Service Quality* (X1) dan 0,631 untuk variable *Complain handling* (X2) yang artinya, jika terdapat peningkatan pada kualitas pelayanan serta penanganan keluhan konsumen maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen. 3) Model regresi linier berganda untuk memprediksi besarnya pengaruh *service quality* dan *complain handling* terhadap *customer satisfication* dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: $Y = 1,049 + 0,054X1 + 0,631X2$.

Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel.

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficient* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t signifikan $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 6 hasil uji regresi. Dari tabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Besarnya koefisien t hitung pada variable *Service Quality* (X1) adalah sebesar 1,609 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,111 yang lebih dari 0,05, dan dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima, sehingga hipotesis dalam penelitian ini yakni *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfication* pada Nite and Day Hotel Melawi.
- Besarnya koefisien t hitung pada variable *Complain Handling* (X2) adalah sebesar 16,090 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga *complain handling* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Nite and Day Hotel Melawi.

2. Uji F

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138.402	2	69.201	215.003	.000 ^b
	Residual	28.324	88	.322		
	Total	166.725	90			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Primer, Diolah Tahun 2023.

Berdasarkan tabel 7 tersebut, hasil uji F hitung sebesar 215,003 dengan tingkat signifikansi 0,000 kurang dari 0,005. Ini menunjukkan bahwa, *variable service quality* (X1) dan *Complain handling* (X2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfication* (Y) pada Nite and Day Hotel Melawi.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (*R Square*) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.911 ^a	.830	.826	.567	

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer, Diolah Tahun 2023.

Dari hasil analisis pengolahan data variabel *service quality* dan *complain handling* terhadap *customer satisfication* menunjukkan bahwa besarnya nilai *R Square* = 0,830 yang artinya, 83% kepuasan konsumen Nite and Day Hotel Melawi dipengaruhi oleh *service quality* yang diberikan serta *complain handling* oleh pihak Nite and Day Hotel Melawi, sedangkan sisanya sebesar 17% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

4. Pembahasan

a. *Service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfication* pada Nite and Day Hotel Melawi. Hotel merupakan perusahaan yang menawarkan jasa atau layanan dengan menyewakan kamar atau *room*

dengan beranekaragam fasilitas. Layanan tidak hanya berupa cara seseorang atau perusahaan melayani kebutuhan dan keinginan konsumen, namun terdapat factor lain dari layanan yang dapat mempengaruhi

kepuasan konsumen, antara lain terkait bukti fisik yang ditawarkan. Nite and Day Hotel merupakan hotel tipe melati yang menawarkan berbagai fasilitas seperti fasilitas publik berupa tempat parkir luas, taman, tempat karaoke, tempat fitness, tempat rapat, mini bar, area khusus merokok, area bebas rokok, dan tempat bersantai di lobby. Selain fasilitas public Nite and Day Hotel Melawi memiliki 29 kamar dengan beberapa tipe kamar yang ditawarkan oleh yakni kamar *Nite Room*, *Moonlite Nite Room*, *Starry Nite Room*, dan *Sunny Day Room* yang memiliki harga dan fasilitas yang bervariasi. Namun dalam layanannya, masih terdapat fasilitas yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Selain itu kurangnya tenaga karyawan yang hanya berjumlah 8 (delapan) orang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lambat.

- b. *Complain Handling* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfication* pada Nite And Day Hotel Melawi. Dalam memberikan layanan, tentu terdapat hal-hal yang kadang tidak sesuai dengan ekspektasi dari konsumen, terutama pada Nite and Day Hotel Melawi. Namun berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa konsumen menyatakan karyawan Nite and Day Hotel Melawi sangat tanggap dalam menangani

keluhan tamu yang menginap dan segera memperbaiki yang salah dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa respon perusahaan dalam menangani keluhan konsumen menjadi sangat penting. Dengan merespon positif setiap keluhan konsumen yang datang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini yakni:

1. *Service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfication* pada Nite and Day Hotel Melawi, yang ditunjukkan dengan nilai signifikan t hitung lebih dari 0,05.
2. *Complain Handling* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfication* pada Nite And Day Hotel Melawi, yang ditunjukkan dengan nilai signifikan t hitung kurang dari 0,05.

Sehingga berdasarkan kesimpulan tersebut dapat disarankan : 1) Nite and Day Hotel Melawi terus meningkatkan pelayanan yang berkualitas dengan cara menambah fasilitas-fasilitas yang menarik perhatian konsumen untuk menginap serta meningkatkan kepuasan konsumen yang menginap, 2) Nite and Day Hotel Melawi tetap positif dalam menangani keluhan konsumen, agar konsumen merasa dihargai dan hal tersebut akan meningkatkan kepuasan

konsumen serta menjadi saran masukan bagi perusahaan untuk memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, D., & Woyanti, N. 2020. *The Effect of Business Unit, Production, Private Investment, and Minimum Wage on the Labor Absorption in the Large and Medium Industry 6 Provinces in Java Island*. Media Ekonomi dan Manajemen, 35(2), 206-217.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali*. Jurnal IPTA, 5(1), 18-23.
- Bell, & Luddington. 2016. *Coping With Customer Complaints*. Journal of Service. Sage Publications.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1& 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 2017. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. 49 (3): 41-50.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.