

***Influence of Implementation of Health Protocol and Quality of Service on Guest Loyalty Stay at Martin Anugrah Hotel, Dolok Sanggul District in Humbang Hasundutan Regency (New Normal Pandemi/Covid-19 Study)***

**Muhammad Hirsan Hanafi<sup>1</sup>**

**<sup>1</sup>Politeknik Pariwisata Medan**

**Correspondence : Muhammad Hirsan Hanafi, Politeknik Pariwisata Medan**

**Email : hirsanhanafi@poltekparmedan.ac.id**

**ABSTRACT**

*The new normal, of course, requires certain attitudes and behaviors from all parties so that the goals of the concept can be realized. In other words, these attitudes and behaviors, as reflected in the notion of the new normal, indicate that the cultural aspect of society in preventing the transmission of the virus plays a central role. Service quality is how far the difference between the reality and the expectations of customers for the services they receive. However, today's organizations recognize that profitability can be achieved more by retaining existing customers, and keeping them loyal to the company rather than trying to acquire new customers. This research was carried out with an approach by emphasizing theory testing and measuring variables with numbers by analyzing data using statistical procedures using multiple regression analysis. The dependent variable in this study is the implementation of health protocols and service quality, while the independent variable is the Loyalty of Staying Guests. The formulation of the problem in this study are: a. How does the application of health protocols affect guest loyalty? b. How does service quality affect guest loyalty? c. How does the simultaneous application of health protocols and service quality affect guest loyalty? Based on the results of the study, it was concluded that there was a positive and significant effect between the implementation of the Health Protocol (X1) on the Loyalty of Guests Staying at the Martin Anugrah Hotel, Dolok Sanggul District, Humbang Hasundutan Regency (Y). There is a positive and significant effect between Service Quality (X2) on Loyalty of Guests Staying at Martin Anugrah Hotel, Dolok Sanggul District, Humbang Hasundutan Regency (Y). Simultaneously (F test) with a value of sig < 0.000, it can be concluded that the application of the Health Protocol (X1) and Service Quality (X2) has a positive effect on the loyalty of guests staying at the Martin Anugrah Hotel, Dolok Sanggul District, Humbang Hasundutan Regency (Y). The suggestions in the results of this study should be that the management of Hotel Martin Anugrah remains consistent and never stops in implementing health protocols and continues to improve the quality of service to guests so that loyal guests will continue to believe in their minds that the hotel business is very healthy and indeed worth a visit. always due to full attention to each guest.*

**Keywords: Implementation, quality, loyalty**

**Pengaruh Penerapan Protokol Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu Menginap di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok Sanggul pada Kabupaten Humbang Hasundutan ( Studi Masa New Normal Pandemi/Covid 19)**

**ABSTRAK**

*New normal* tentu saja mensyaratkan sikap dan perilaku tertentu dari semua pihak agar tujuan dari konsep tersebut dapat diwujudkan. Dengan kata lain, sikap dan perilaku itu,

sebagaimana yang tercermin dalam pengertian *new normal* tersebut, mengisyaratkan bahwa aspek budaya masyarakat dalam mencegah penularan virus tersebut memegang peran sentral. Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Bagaimanapun, organisasi saat ini mengakui bahwa profitabilitas akan lebih dapat dicapai dengan mempertahankan pelanggan yang ada, dan menjadikan mereka loyal terhadap perusahaan daripada mencoba untuk mengakuisisi pelanggan baru. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan dengan menekankan kepada pengujian teori dan pengukuran variabel dengan angka melakukan analisis data dengan prosedur statistik menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression*). Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah Penerapan Protokol kesehatan dan Kualitas Pelayanan sedangkan variabel independennya adalah Loyalitas Tamu Menginap. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : a. Bagaimana pengaruh penerapan protokol kesehatan terhadap Loyalitas tamu menginap ? b. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas tamu menginap ? c. Bagaimana pengaruh penerapan protokol kesehatan dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Loyalitas tamu menginap ? Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penerapan Protokol Kesehatan (X1) terhadap Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok Sanggul Pada Kabupaten Humbang Hasundutan (Y). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok Sanggul Pada Kabupaten Humbang Hasundutan (Y). Secara simultan (uji F) dengan nilai sig < 0,000 dapat disimpulkan bahwa Penerapan Protokol Kesehatan (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok Sanggul Pada Kabupaten Humbang Hasundutan (Y). Adapun Saran dalam hasil penelitian ini hendaknya pihak pengelola Hotel Martin Anugrah tetap konsisten dan tidak pernah berhenti dalam melaksanakan protokol kesehatan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu sehingga tamu-tamu yang loyal akan tetap percaya dibenak mereka bahwa bisnis hotel ini sangat sehat dan memang layak dikunjungi selalu karena perhatian penuh kepada setiap tamu.

**Kata kunci : penerapan, kualitas, loyalitas**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Pemilihan Judul**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki wilayah yang sangat luas membentang dari Sabang sampai Merauke dan memiliki keanekaragaman suku bangsa dan kebudayaan. Indonesia juga banyak memiliki potensi pariwisata yang sangat potensial untuk dikembangkan. Dunia kepariwisataan sekarang ini dapat dirasakan semakin bertambah pesat dari tahun ke tahun dan menjadi sektor yang sangat strategis bagi Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki wilayah

yang sangat luas membentang dari Sabang sampai Merauke dan memiliki keanekaragaman suku bangsa dan kebudayaan. Indonesia juga banyak memiliki potensi pariwisata yang sangat potensial untuk dikembangkan. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan kepariwisataan yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan Pemda. Industri pariwisata antara lain sebagai kumpulan bermacam-macam perusahaan yang secara bersama menghasilkan barang dan jasa (*goods and service*) yang dibutuhkan para wisatawan pada khususnya dan traveler pada umumnya, selama dalam perjalanan. (Yoeti, 1985).

Sektor pariwisata merupakan salah satu bagian penting dalam membangun suatu daerah, karena dari pariwisata ini diharapkan dapat diperoleh devisa. Pariwisata mempunyai peranan penting dalam pembangunan nasional yaitu meratakan dan meningkatkan kesempatan kerja dan pendapatan, memperkokoh persatuan dan kesatuan, serta budaya bangsa. (Yoeti 2003). Terdapat tiga fungsi pariwisata dalam pembangunan Negara, yaitu segi ekonomi (sumber devisa, pajak-pajak), segi sosial (penciptaan lapangan kerja) dan segi kebudayaan (dalam melestarikan kebudayaan).

## **KERANGKA KONSEP**

### **Pengertian Hotel**

Menurut Sulastiyono (2011:5) “hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6) “hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

### **Definisi Covid-19**

Menurut padk.kemendes.go.id “Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) adalah penyakit yang disebabkan oleh jenis *Coronavirus* baru yaitu *Sars-Cov-2*, yang dilaporkan pertama kali di Wuhan Tiongkok pada tanggal 31 desember 2019. *Covid-19* ini dapat menimbulkan gejala gangguan pernafasan akut seperti demam

di atas 38°C, batuk dan sesak nafas bagi manusia. Selain itu dapat disertai dengan lemas, nyeri otot, dan diare. Pada penderita *Covid-19* yang berat, dapat menimbulkan *Pneumonia*, *Sindroma* pernafasan akut, gagal ginjal bahkan sampai kematian”.

*Covid-19* dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat dan droplet (percikan cairan pada saat bersin dan batuk), tidak melalui udara. Bentuk *Covid-19* jika dilihat dari mikroskop elektron (cairan saluran nafas/swab tenggorokan) dan digambarkan kembali bentuk *Covid-19* seperti virus yang memiliki mahkota.

### **Protokol Kesehatan**

Girimulyo.kulonprogokab.go.id yang mengacu pada pengertian dalam UU Nomor 9/2010 Tentang Keprotokolan, maka protokol kesehatan dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam suatu acara yang meliputi penataan tempat dan jalannya kegiatan sesuai dengan kaidah-kaidah kesehatan khususnya dalam menghadapi pandemi *Covid-19* untuk mencegah penularan *Covid-19*, baik bagi pengunjung maupun bagi tuan rumah.

### **Kualitas Pelayanan**

Kotler (2000) berpendapat bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Umar (2003) menyatakan pelayanan adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

Soetjipto dalam Ginting (2006) menyatakan tentang kualitas pelayanan (*service quality*) adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

**METODOLOGI**

Metode penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan potong lintang. Metode *nonprobability sampling* digunakan dalam pengambilan sampel dengan *quote sampling*. Besar sampel yang digunakan ditentukan menggunakan rumus *minimum sample design* yang dituliskan dalam bentuk berikut ini:

$$n = Z_{(1-\alpha/2)}^2 P(1-P)/d^2$$

Nilai derajat kemaknaan ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah 5%, proporsi/prevalensi (P) sebesar 10%, dan tingkat presisi (d) sebesar 5%.

Jumlah populasi yang akan diambil adalah 100 orang responden untuk tamu loyal yang menginap di Hotel Martin Anugerah. Populasi pada penelitian ini adalah semua tamu yang menginap dengan sampel berupa populasi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Sampel harus tercatat sebagai tamu yang sudah melakukan kunjungan lebih dari 2 kali dalam setahun, bersedia berpartisipasi dalam penelitian, berusia 25–55 tahun.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel Penerapan Protokol Kesehatan (X1)**

		Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Terdapat petugas khusus penanganan COVID 19 di pintu masuk hotel, rumah makan dan kolam renang	27	33.8	45	56.3	8	10	0	0	0	0
2	Tersedianya alat pencuci tangan dan sabun disekitar area hotel, rumah makan dan kolam renang	17	21.3	50	62.5	13	16.3	0	0	0	0
3	Adanya himbauan wajib menggunakan masker selama berada disekitar Hotel dan rumah makan	42	52.5	34	42.5	4	5	0	0	0	0
4	Terdapat larangan tidak boleh berkerumunan antar kelompok	39	48.8	35	43.8	6	7.5	0	0	0	0
5	Selalu dihibau untuk tetap menjaga jarak lebih kurang 1 M tiap tempat duduk tamu dan area respsonis	15	18.8	58	72.5	7	8.8	0	0	0	0

Sumber : Data Diolah, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk butir pertanyaan terdapat petugas khusus penanganan COVID 19 di pintu masuk hotel, rumah makan dan kolam renang maka 27 orang responden atau 33,8% menjawab sangat setuju, 45 orang responden atau 56,3% menjawab setuju dan 8 orang responden atau 10% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan tersedianya alat pencuci tangan dan sabun disekitar

area hotel, rumah makan dan kolam renang maka 17 orang responden atau 21,3% menjawab sangat setuju, 50 orang responden atau 62,5% menjawab setuju dan 13 orang responden atau 16,3% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan adanya himbauan wajib menggunakan masker selama berada disekitar Hotel dan rumah makan maka 42 orang responden atau 52,5% menjawab sangat setuju, 34 orang

responden atau 42,5% menjawab setuju dan 4 orang responden atau 5% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan terdapat larangan tidak boleh berkerumunan antar kelompok maka 30 orang responden atau 48,8% menjawab sangat setuju, 35 orang responden atau 43,8% menjawab setuju dan 6 orang responden atau 7,5% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan selalu dihimbau untuk tetap menjaga jarak lebih kurang 1 M tiap tempat duduk tamu dan

area respionis maka 15 orang responden atau 18,8% menjawab sangat setuju, 58 orang responden atau 72,5% menjawab setuju dan 7 orang responden atau 8,8% menjawab netral.

#### **Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Kualitas Pelayanan adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Adapun gambaran tentang persepsi responden terhadap Kualitas Pelayanan (X2) dapat dilihat dari distribusi jawaban angket sebagai berikut :

**Tabel Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

		Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Semua karyawan melaksanakan pekerjaannya sesuai tujuan yang tepat dan terpercaya	28	35	43	53.8	9	11.3	0	0	0	0
2	Semua karyawan membantu tamu dan memeberikan layanan dengan cepat dan tanggap	28	35	37	46.3	15	18.8	0	0	0	0
3	Semua karyawan meunjukkan pengetahuan dan kesopanan dalam bertugas	27	33.8	40	50	13	16.3	0	0	0	0
4	Semua Karyawan memiliki kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan / assurance	24	30	43	53.8	13	16.3	0	0	0	0
5	Semua Karyawan sangat peduli memberikan perhatian penuh kepada semua pelanggan baik di hotel, rumah makan dan kolam renang	38	47.5	34	42.5	8	10	0	0	0	0
6	Fasilitas kamar yang dimiliki sangat memadai dan sesuai kebutuhan menginap	27	33.8	41	51.2	12	15	0	0	0	0
7	Tersedia Fasilitas kolam renang yang bersih dan juga minum tamu (kopi/teh) di tiap koridor	26	32.5	43	53.8	11	13.8	0	0	0	0
8	Petugas menjalin komunikasi yang baik selama memberikan pelayanan hotel dan kantor depan/resepsion	35	43.8	45	56.3	0	0	0	0	0	0

Sumber : Data Diolah, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk butir pertanyaan semua

karyawan melaksanakan pekerjaannya sesuai tujuan yang tepat dan terpercaya

maka 28 orang responden atau 35% menjawab sangat setuju, 43 orang responden atau 53,8% menjawab setuju dan 9 orang responden atau 11,3% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan semua karyawan membantu tamu dan memeberikan layanan dengan cepat dan tanggap maka 28 orang responden atau 35% menjawab sangat setuju, 37 orang responden atau 46,3% menjawab setuju dan 15 orang responden atau 18,8% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan semua karyawan meunjukkan pengetahuan dan kesopanan dalam bertugas maka 27 orang responden atau 33,8% menjawab sangat setuju, 40 orang responden atau 50% menjawab setuju dan 13 orang responden atau 16,3% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan semua Karyawan memiliki kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan / assurance maka 24 orang responden atau 30% menjawab sangat setuju, 43 orang responden atau 53,8% menjawab setuju dan 13 orang responden atau 16,3% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan semua karyawan sangat peduli memberikan perhatian penuh kepada semua pelanggan baik di hotel, rumah makan dan kolam renang maka 38 orang responden atau 47,5% menjawab sangat setuju, 34 orang

responden atau 62,5% menjawab setuju dan 8 orang responden atau 10% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan fasilitas kamar yang dimiliki sangat memadai dan sesuai kebutuhan menginap maka 27 orang responden atau 33,8% menjawab sangat setuju, 41 orang responden atau 51,2% menjawab setuju dan 12 orang responden atau 15% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan tersedia Fasilitas kolam renang yang bersih dan juga minum tamu (kopi/teh) di tiap koridor maka 26 orang responden atau 32,5% menjawab sangat setuju, 43 orang responden atau 53,8% menjawab setuju dan 11 orang responden atau 13,8% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan petugas menjalin komunikasi yang baik selama memberikan pelayanan hotel dan kantor depan/resepsion maka 35 orang responden atau 43,8% menjawab sangat setuju dan 45 orang responden atau 56,3% menjawab setuju.

#### **Variabel Loyalitas Tamu Menginap (Y)**

Loyalitas dapat didasarkan pada perilaku pembelian aktual produk yang dikaitkan dengan proporsi pembelian. Adapun gambaran tentang persepsi responden terhadap Loyalitas Tamu Menginap (Y) dapat dilihat dari distribusi jawaban angket sebagai berikut :

**Tabel Deskripsi Jawaban Responden untuk Variabel Loyalitas Tamu Menginap (Y)**

		Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Saya adalah tamu yang loyal dalam berkunjung bisa lebih 2 kali dalam sebulan	25	31.3	50	62.5	5	6.3	0	0	0	0
2	Saya mengenal bisnis hotel, rumah makan dan kolam renang ini lebih dari 2 tahun tanpa harus melihat iklan	20	25	48	60	12	15	0	0	0	0
3	Saya memilih lokasi hotel ini karena fasilitasnya lengkap	22	27.5	41	51.2	17	21.3	0	0	0	0
4	Saya senang menginap di	25	31.3	44	55	11	13.8	0	0	0	0

	hotel ini karena harganya terjangkau										
5	Perbedaan tempat ini dengan tempat lain ada taman bermain dan taman berkumpul keluarga	25	31.3	49	61.3	6	7.5	0	0	0	0
6	Saya senang menginap di hotel ini karena sudah termasuk biaya masuk ke kolam renang	28	35	47	58.8	5	6.3	0	0	0	0
7	Saya senang menginap di hotel ini karena harganya sama untuk semua jenis kamar ditambah sarapan pagi	21	26.3	47	58.8	12	15	0	0	0	0
8	Saya sangat rekomendasikan ke teman lain tentang bisnis hotel dan kolam renang ini dan layak untuk di kunjungi	2	2.5	78	97.5	0	0	0	0	0	0

Sumber : Data Diolah, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk butir pertanyaan saya adalah tamu yang loyal dalam berkunjung bisa lebih 2 kali dalam sebulan maka 25 orang responden atau 31,3% menjawab sangat setuju, 50 orang responden atau 62,5% menjawab setuju dan 5 orang responden atau 6,3% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan saya mengenal bisnis hotel, rumah makan dan kolam renang ini lebih dari 2 tahun tanpa harus melihat iklan maka 20 orang responden atau 25% menjawab sangat setuju, 48 orang responden atau 60% menjawab setuju dan 12 orang responden atau 15% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan saya memilih lokasi hotel ini karena fasilitasnya lengkap maka 22 orang responden atau 27,5% menjawab sangat setuju, 41 orang responden atau 51,2% menjawab setuju dan 17 orang responden atau 21,3% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan saya senang menginap di hotel ini karena harganya terjangkau maka 25 orang responden atau 31,3% menjawab sangat setuju, 44 orang responden atau 55% menjawab setuju dan 11 orang responden atau 13,8% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan perbedaan tempat ini dengan tempat lain ada taman

bermain dan taman berkumpul keluargamaka 25 orang responden atau 31,3% menjawab sangat setuju, 49 orang responden atau 61,3% menjawab setuju dan 6 orang responden atau 7,5% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan saya senang menginap di hotel ini karena sudah termasuk biaya masuk ke kolam renang maka 28 orang responden atau 35% menjawab sangat setuju, 47 orang responden atau 58,8% menjawab setuju dan 5 orang responden atau 6,3% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan saya senang menginap di hotel ini karena harganya sama untuk semua jenis kamar ditambah sarapan pagi maka 21 orang responden atau 26,3% menjawab sangat setuju, 47 orang responden atau 58,8% menjawab setuju dan 12 orang responden atau 15% menjawab netral.

Untuk butir pertanyaan saya sangat rekomendasikan ke teman lain tentang bisnis hotel dan kolam renang ini dan layak untuk di kunjungi maka 2 orang responden atau 2,5% menjawab sangat setuju dan 78 orang responden atau 97,5% menjawab setuju.

#### **Uji Validitas**

Dari hasil perhitungan uji validitas dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 22 diperoleh hasil validitas variabel Penerapan Protokol Kesehatan

(X1) yang terdiri dari 5 item angket yang valid. Dikatakan valid apabila  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ , dan dikatakan tidak valid apabila  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ . Hasil perhitungan uji

validitas variabel Penerapan Protokol Kesehatan (X1) disajikan pada tabel 15 berikut ini :

**Tabel Validitas Angket Variabel Penerapan Protokol Kesehatan (X1)**

No	Butir Pertanyaan	r-tabel	r-hitung	Kesimpulan
1	Terdapat petugas khusus penanganan COVID 19 di pintu masuk hotel, rumah makan dan kolam renang	0.300	0.542	Valid
2	Tersedianya alat pencuci tangan dan sabun disekitar area hotel, rumah makan dan kolam renang	0.300	0.487	Valid
3	Adanya himbauan wajib menggunakan masker selama berada disekitar Hotel dan rumah makan	0.300	0.334	Valid
4	Terdapat larangan tidak boleh berkerumunan antar kelompok	0.300	0.357	Valid
5	Selalu dihimbau untuk tetap menjaga jarak lebih kurang 1 M tiap tempat duduk tamu dan area respionis	0.300	0.546	Valid

Sumber: Data diolah, 2021

Dari hasil perhitungan validitas pada tabel 15 diatas diperoleh semua nilai  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$  padataraf signifikan 95% yaitu 0,300. Maka instrument angket penelitian variabel Penerapan Protokol Kesehatan (X1) terbukti valid untuk dilanjutkan ke uji reliabilitas.

Dari hasil perhitungan uji validitas dengan menggunakan program IBM SPSS

Statistics 22 diperoleh hasil validitas variabel Kualitas Pelayanan (X2) yang terdiri dari 8 item angket yang valid. Dikatakan valid apabila  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ , dan dikatakan tidak valid apabila  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ . Hasil perhitungan uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X2) disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel Validitas Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

No	Butir Pertanyaan	r-tabel	r-hitung	Kesimpulan
1	Semua karyawan melaksanakan pekerjaannya sesuai tujuan yang tepat dan terpercaya	0.300	0.666	Valid
2	Semua karyawan membantu tamu dan memeberikan layanan dengan cepat dan tanggap	0.300	0.472	Valid
3	Semua karyawan meunjukkan pengetahuan dan kesopanan dalam bertugas	0.300	0.654	Valid
4	Semua Karyawan memiliki kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan / assurance	0.300	0.647	Valid
5	Semua Karyawan sangat peduli memberikan perhatian penuh kepada semua pelanggan baik di hotel, rumah makan dan kolam renang	0.300	0.442	Valid

6	Fasilitas kamar yang dimiliki sangat memadai dan sesuai kebutuhan menginap	0.300	0.677	Valid
7	Tersedia Fasilitas kolam renang yang bersih dan juga minum tamu (kopi/teh) di tiap koridor	0.300	0.624	Valid
8	Petugas menjalin komunikasi yang baik selama memberikan pelayanan hotel dan kantor depan/resepsion	0.300	0.532	Valid

Sumber: Data diolah, 2021

Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas diperoleh semua nilai r-hitung < r-tabel padataraf signifikan 95% yaitu 0,300. Maka instrument angket penelitian variabel Kualitas Pelayanan (X2) terbukti valid untuk dilanjutkan ke uji reliabilitas.

Dari hasil perhitungan uji validitas dengan menggunakan program IBM SPSS

Statistics 22 diperoleh hasil validitas variabel Loyalitas Tamu Menginap (Y) yang terdiri dari 8 item angket yang valid. Dikatakan valid apabila r-hitung > r-tabel, dan dikatakan tidak valid apabila r-hitung < r-tabel. Hasil perhitungan uji validitas variabel Loyalitas Tamu Menginap (Y) disajikan pada tabel 17 berikut ini :

**Tabel Validitas Angket Variabel Loyalitas Tamu Menginap (Y)**

No	Butir Pertanyaan	r-tabel	r-hitung	Kesimpulan
1	Saya adalah tamu yang loyal dalam berkunjung bisa lebih 2 kali dalam sebulan	0.300	.618	Valid
2	Saya mengenal bisnis hotel, rumah makan dan kolam renang ini lebih dari 2 tahun tanpa harus melihat iklan	0.300	.769	Valid
3	Saya memilih lokasi hotel ini karena fasilitasnya lengkap	0.300	.663	Valid
4	Saya senang menginap di hotel ini karena harganya terjangkau	0.300	.480	Valid
5	Perbedaan tempat ini dengan tempat lain ada taman bermain dan taman berkumpul keluarga	0.300	.581	Valid
6	Saya senang menginap di hotel ini karena sudah termasuk biaya masuk ke kolam renang	0.300	.623	Valid
7	Saya senang menginap di hotel ini karena harganya sama untuk semua jenis kamar ditambah sarapan pagi	0.300	.766	Valid
8	Saya sangat rekomendasikan ke teman lain tentang bisnis hotel dan kolam renang ini dan layak untuk di kunjungi	0.300	.812	Valid

Sumber: Data diolah, 2021

Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas diperoleh semua nilai r-hitung < r-tabel padataraf signifikan 95% yaitu 0,300. Maka instrument angket penelitian variabel Loyalitas Tamu Menginap (Y) terbukti valid untuk dilanjutkan ke uji reliabilitas.

**Uji Reliabilitas**

Selanjutnya, setelah dilakukan uji validitas maka dilakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk menguji apakah instrument yang dirancang dalam penelitian ini konsisten dalam mengukur variabel yang akan diukur.

Pengujian validitas menggunakan rumus *Product Moment* dan untuk menguji

Reliabilitas angket digunakan rumus *Conbrach Alpha* dimana perhitungannya menggunakan IBM SPSS Statistics 22. Suatu angket dikatakan reliabel apabila r-hitung > r-tabel pada taraf signifikan 95% atau  $\alpha = 0,05$ .

**Tabel Reliabilitas Angket Variabel Penerapan Protokol Kesehatan (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.695	5

Sumber : Data Diolah

Dari hasil perhitungan reliabilitas pada tabel diatas diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,695, nilai tersebut lebih besar daripada nilai ttabel padataraf signifikan 95% yaitu 0,300. Maka instrument angket penelitian Variabel Penerapan Protokol Kesehatan (X1) terbukti reliable untuk digunakan dimana nilai r-hitung>r-tabel (0,795>0,300).

**Tabel Reliabilitas Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.850	8

Sumber : Data Diolah

Dari hasil perhitungan reliabilitas pada tabel diatas diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,850, nilai tersebut lebih besar daripada nilai ttabel padataraf signifikan 95% yaitu 0,300.

**Tabel Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-4.580	3.582		-1.279	.205		
1 Penerapan Protokol Kesehatan	.847	.195	.404	4.341	.000	.609	1.641
Kualitas Pelayanan	.582	.120	.451	4.848	.000	.609	1.641

a. Dependent Variable: Loyalitas Tamu Menginap

Sumber: Data diolah, 2021

Dari tabel diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,609 yang dimana  $0,609 > 0,1$  sehingga dapat dikatakan bahwa model ini tidak terjadi multikolinearitas. Selain itu

Maka instrument angket penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X2) terbukti reliable untuk digunakan dimana nilai r-hitung>r-tabel (0,850>0,300).

**Tabel Reliabilitas Angket Variabel Loyalitas Tamu Menginap (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	8

Sumber : Data Diolah

Dari hasil perhitungan reliabilitas pada tabel 20 diatas diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,888, nilai tersebut lebih besar daripada nilai ttabel padataraf signifikan 95% yaitu 0,300. Maka instrument angket penelitian Variabel Loyalitas Tamu Menginap (Y) terbukti reliable untuk digunakan dimana nilai r-hitung>r-tabel (0,888>0,300).

#### Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya terdapat korelasi yang signifikan diantara dua atau lebih variabel bebas (independen) dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas. Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai *tolerance*>0,1 dan nilai *Varians Inflation Faktor* (VIF) < 10. Berikut hasil perhitungan uji multikolinearitas dengan program SPSS 22.

dapat dilihat dari hasil nilai VIF sebesar 1,641 yang dimana  $1,641 < 10$ , sehingga dapat dikatakan bahwa model ini tidak terjadi multikolinearitas. Dengan demikian

dapat disimpulkan bahwa pada model ini tidak terjadi multikolinearitas.

**Uji Autokorelasi**

Masalah autokorelasi disebabkan oleh adanya hubungan korelasi residual dari suatu observasi dengan residual dari observasi lain. Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu (et) pada periode tertentu

dengan variabel pengganggu periode sebelumnya (et-1). Cara mudah mendeteksi autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin Watson. Model regresi linier berganda terbebas dari autokorelasi jika nilai Durbin hitung terletak di daerah No-Autocorelasi yaitu dengan nilai DW mendekati 2 (dua). Hasil uji autokorelasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.771 <sup>a</sup>	.594	.584	2.45425	1.772

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Penerapan Protokol Kesehatan

b. Dependent Variable: Loyalitas Tamu Menginap

*Sumber: Data diolah, 2021*

Berdasarkan hasil olahan data diatas dapat dilihat bahwa nilai Durbin-Watson persamaan regresinya sebesar 1,772 yang nilainya mendekati 2, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada persamaan regresi tersebut sehingga dapat dilakukan estimasi lanjutan.

**Uji Hipotesis**

**Hasil Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas

yaitu Penerapan Protokol Kesehatan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Tamu Menginap (Y). Berikut ini adalah hasil perhitungan analisis regresi linear berganda:

Dari tabel 22 menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = -4,580 + 0,847X_1 + 0,582X_2$$

Dimana:

Y = Loyalitas Tamu Menginap

X1 = Penerapan Protokol Kesehatan

X2 = Kualitas Pelayanan

**Tabel Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-4.580	3.582		-1.279	.205		
1 Penerapan Protokol Kesehatan	.847	.195	.404	4.341	.000	.609	1.641
Kualitas Pelayanan	.582	.120	.451	4.848	.000	.609	1.641

a. Dependent Variable: Loyalitas Tamu Menginap

*Sumber: Data diolah, 2021*

Persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nilai koefisien Penerapan Protokol

Kesehatan X1 (b1) adalah sebesar 0,847 artinya jika Penerapan Protokol Kesehatan meningkat maka Loyalitas

Tamu Menginap juga meningkat. Maka Loyalitas Tamu Menginap (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,847, sebaliknya jika Penerapan Protokol Kesehatan (X1) menurun, maka Loyalitas Tamu Menginap (Y) akan mengalami penurunan dengan syarat variabel bebas lainnya bernilai tetap.

2. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan X2 (b2) adalah sebesar 0,582 artinya apabila Kualitas Pelayanan (X2) mengalami kenaikan, maka Loyalitas Tamu Menginap (Y) akan mengalami peningkatan, sebaliknya jika Kualitas Pelayanan (X2) turun, maka Loyalitas Tamu Menginap (Y) akan mengalami penurunan dengan syarat variabel bebas lainnya bernilai tetap.

Penerapan Protokol Kesehatan dan Kualitas Pelayanan merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi

Loyalitas Tamu Menginap dimana Loyalitas Tamu Menginap merupakan salah satu indikator penting untuk mencapai keberhasilan sebuah hotel.

### **Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)**

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa variabel Penerapan Protokol Kesehatan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial mempengaruhi Loyalitas Tamu Menginap (Y), maka digunakan uji-t. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai sig dengan nilai alpha 0,05 dengan ttabel dengan ketentuan jika sig > 0,05 maka hipotesis diterima dan signifikan, sebaliknya jika sig > 0,05 maka hipotesis ditolak. Berikut ini tabel hasil perhitungan uji hipotesis secara parsial (uji t):

**Tabel Hasil Perhitungan Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-4.580	3.582		-1.279	.205		
1 Penerapan Protokol Kesehatan	.847	.195	.404	4.341	.000	.609	1.641
Kualitas Pelayanan	.582	.120	.451	4.848	.000	.609	1.641

a. Dependent Variable: Loyalitas Tamu Menginap

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui uji-t Penerapan Protokol Kesehatan (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2).

1. Pada variabel Penerapan Protokol Kesehatan (X1) diperoleh t-hitung sebesar 4,341 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  yang berarti hipotesis 1 diterima dan teruji kebenarannya secara statistik pada taraf  $\alpha = 5\%$ . Dengan demikian menjelaskan bahwa variabel Penerapan Protokol Kesehatan (X1) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Tamu Menginap.
2. Pada variabel Kualitas Pelayanan(X2) diperoleh thitung sebesar 4,848 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  yang

berarti hipotesis 2 diterima dan teruji kebenarannya secara statistik pada taraf  $\alpha = 5\%$ . Dengan demikian menjelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan(X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Tamu Menginap.

### **Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)**

Uji simultan (Uji-F) pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan secara bersama sama antara kedua variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan Fhitung dengan nilai Ftabel dengan ketentuan jika F-hitung > F-

tabel atau nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai signifikan > 0,05

maka hipotesis ditolak. Berikut ini adalah tabel hasil uji secara simultan (uji-F):

**Tabel Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	678.692	2	339.346	56.339	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	463.796	77	6.023		
Total	1142.488	79			

a. Dependent Variable: Loyalitas Tamu Menginap

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Penerapan Protokol Kesehatan

*Sumber: Data diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diperoleh nilai Fhitung sebesar 25,688 dan nilai signifikan adalah 0,000 hal ini berarti nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima, dimana secara bersama sama Penerapan Protokol Kesehatan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Tamu Menginap.

### Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan atau kontribusi pengaruh variabel independen Penerapan Protokol Kesehatan(X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Tamu Menginap (Y). Besarnya koefisien determinasi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.771 <sup>a</sup>	.594	.584	2.45425	1.772

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Penerapan Protokol Kesehatan

b. Dependent Variable: Loyalitas Tamu Menginap

*Sumber: Data diolah, 2021*

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah nilai R *square* sebesar 0,594. Besarnya nilai koefisien 0,594 sama dengan 59,4%. Nilai tersebut berarti bahwa variabel Penerapan Protokol Kesehatan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 59,4% terhadap Loyalitas Tamu Menginap (Y), sedangkan 40,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan serta analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai Pengaruh Penerapan Protokol Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok Sanggul Pada Kabupaten Humbang Hasundutan telah dijelaskan pada BAB sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis linear berganda diperoleh persamaan jika Penerapan Protokol Kesehatan (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) mengalami peningkatan, maka Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok

Sanggul Pada Kabupaten Humbang Hasundutan (Y) akan meningkat. Selanjutnya nilai koefisien apabila Penerapan Protokol Kesehatan (X1) mengalami kenaikan, maka Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok Sanggul Pada Kabupaten Humbang Hasundutan (Y) akan mengalami peningkatan. Kemudian nilai koefisien apabila Penerapan Protokol Kesehatan (X2) mengalami kenaikan, maka Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok Sanggul Pada Kabupaten Humbang Hasundutan(Y) akan mengalami peningkatan dengan syarat variabel bebas lainnya bernilai tetap.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penerapan Protokol Kesehatan (X1) terhadap Loyalitas Tamu Menginap di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok Sanggul Pada Kabupaten Humbang Hasundutan (Y).
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok Sanggul Pada Kabupaten Humbang Hasundutan (Y).
4. Secara simultan (uji F) dengan nilai sig < 0,000 dapat disimpulkan bahwa Penerapan Protokol Kesehatan (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok Sanggul Pada Kabupaten Humbang Hasundutan (Y).
5. Penerapan Protokol Kesehatan (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 59,4% terhadap Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Martin Anugrah Kecamatan Dolok Sanggul Pada Kabupaten Humbang Hasundutan (Y), sedangkan 40,6% sisanya dipengaruhi

oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian ini dan simpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak pengelola Hotel Martin Anugrah tetap konsisten dan tidak pernah berhenti dalam melaksanakan protokol kesehatan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu sehingga tamu-tamu yang loyal akan tetap percaya dibenak mereka bahwa bisnis hotel ini sangat sehat dan memang layak dikunjungi selalu karena perhatian penuh kepada setiap tamu.
2. Hendaknya tempat-tempat seperti akses pintu masuk ditambah lagi tempat mencuci tangan jadi tidak hanya menyediakan hand sanitizer saja saat berada di areal Receptionist
3. Pihak Hotel Martin Anugrah harus berani mengambil sikap dengan moto “*No Masker No Service*”. Agar tamu yang datang dan menginap merasa nyaman dengan proteksi diri masing-masing individu.
4. Hendaknya tamu yang loyal diberikan beberapa kemudahan baik itu dalam hal pemesanan makanan dan minuman untuk yang berkunjung lebih dua kali dalam sebulan. Misalnya diskon 10%. Menandakan bahwa tamu tersebut sangat loyal karena selalu berkunjung ke Kecamatan Dolok Sanggul pasti singgah dan menginap di Hotel Martin Anugrah..

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler. P. (2000), *Manajemen Pemasaran*, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P. & K. (2007), *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta
- Oliver, R. L. (1997), *Satisfaction A Behavioral Perspective On The*

- Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore
- Payne. A. (2000), *The Essence Of Services Marketing*, Penerbit: ANDI and Pearson Education Asia Pte. Ltd
- A. Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Yoeti, O. A. (1985). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung. Angkasa.
- Yoeti, O.A. (2003). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Direktur Politeknik Pariwisata Medan atas bantuan dan dukungannya sehingga publikasi hasil penelitian ini dapat diterbitkan.