

## PENGARUH PERSONALITY DAN KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL GRAND SURYA KEDIRI

Ndaru Prasastono  
Universitas Stikubank Semarang  
[prasmahendra@gmail.com](mailto:prasmahendra@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh personality dan kemampuan kerja terhadap kepuasan tamu pada Hotel Grand Surya Kediri baik secara partial maupun simultan, dan menguji variabel manakah yang dominan memberikan pengaruhnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory method*, dengan mengambil tempat penelitian adalah Hotel Grand Surya Kediri pada bulan Oktober sampai November, dengan sampel sejumlah 80 tamu hotel yang menginap, teknik pengumpulan data berupa observasi, penyebaran kuesioner, wawancara serta studi pustaka.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara parsial personality berpengaruh terhadap kepuasan tamu dengan standardized koefisien beta sebesar 0,538, sedangkan kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan tamu dengan standardized koefisien beta sebesar 0,396. Sedangkan secara simultan ditunjukkan dengan koefisien determinasi adjusted R Square sebesar 0,784, artinya bahwa variabel personality dan kemampuan kerja mampu menjelaskan 78,4 % perubahan kepuasan tamu, sedangkan 21,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dengan demikian variabel personality dan kemampuan kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Grand Surya Kediri.

Kata Kunci: personality, kemampuan kerja, dan kepuasan tamu.

### Abstract

*This research was conducted to test and analyze the influence of personality and ability to work on guest satisfaction at Grand Surya Hotel Kediri either partial or simultaneously, and examine which variables are dominant influence. The method used in this study is an explanatory method, the research is taking place Grand Surya Hotel Kediri in October and November, with a sample of 80 hotel guests who stay, data collection techniques such as observation, questionnaires, interviews and literature. The results of data analysis showed that partially personality affect guest satisfaction with a standardized beta coefficient of 0.538, while the ability to affect the job satisfaction of the guests with a standardized beta coefficient of 0.396. While simultaneously indicated by the coefficient of determination adjusted R Square of 0.784, meaning that the variable personality and ability to work are able to explain 78.4% change in guest satisfaction, while 21.6% is influenced by other variables outside of the study. Thus, personality variables, and the ability to work has an influence on guest satisfaction Grand Surya Hotel Kediri.*

*Keywords: personality, ability to work, and guest satisfaction.*

### PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini pembahasan faktor manusia dalam ruang lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting. Persaingan yang ketat di berbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlibat didalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lainnya, terutama jika industry atau bidang kerja tersebut

menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan.

Namun sayang ketika sedang melayani, karyawan pelayanan kadang-kadang lupa akan fungsinya yaitu berada satu titik di bawah tamu, yang berarti bahwa pada saat melayani posisi karyawan lebih rendah dari tamu. Hal itu wajar sebab tamulah yang mempertahankan kelangsungan hidup bisr

Bila sedang melayani tamu, karyawan harus pandai menempatkan diri agar timbul keselarasan antara tamu dengan karyawan pelayanan. Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat pada saat sekarang ini, maka sedikit banyak mempengaruhi pola konsumsi dan cara mereka dalam memenuhi kebutuhan. Keadaan masyarakat saat ini dipengaruhi oleh aspirasi dan lingkungan mereka. Kebudayaan, sub kebudayaan, kelompok acuan dan kecenderungan gaya hidup dapat menyebabkan masyarakat mengubah keadaan sesuai yang mereka inginkan dalam pemenuhan kebutuhannya.

Hal ini berdampak pada perkembangan dunia bisnis dewasa ini yang semakin kreatif dan inovatif. Sebagai salah satu bisnis usaha yang mengalami peningkatan cukup pesat dan mencerminkan gaya hidup modern adalah usaha dalam bidang penyajian makanan dan minuman seperti restoran, kafetaria, coffee shop, restoran yang tersedia di dalam hotel dan lain sebagainya, tidak terlepas dari sejarah perkembangan budaya makan diluar rumah dan makin maraknya mobilisasi manusia melakukan aktivitasnya di luar rumah.

Persaingan bisnis restoran dan rumah makan yang semakin ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi pelaku usaha tersebut. Agar dapat memenangkan persaingan, mempertahankan pasar yang dimiliki dan merebut pasar yang sudah ada, perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan mengadaptasi strategi usahanya dan lingkungan yang terus-menerus berubah dan berkembang. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk mempunyai kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, serta mampu memenuhi dan menanggapi setiap tuntutan pelanggan yang terus berubah. Banyak perusahaan harus menempatkan orientasi kepada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama (Soekresno, 2000: 15).

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, pelaku usaha harus mampu menghasilkan produk yang memiliki keunggulan sehingga dapat menarik perhatian konsumen dan melalui produk tersebut dapat menimbulkan kesan yang positif bagi konsumen. Dengan pengalaman ini akan menjadi *memorable experience* (pengalaman tak terlupakan) konsumen akan menjadi fanatik dan mengajak orang lain dengan cara *word of mouth* (dari mulut ke mulut) agar mengkonsumsi produk itu. (Kotler, 2005:254).

Manusia adalah makhluk yang unik dan ciptaan Tuhan yang paling sempurna di dunia. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam

pengembangan kepribadian menuju taraf yang optimal, manusia memerlukan manusia lain baik sebagai partner maupun sebagai pembimbing, jadi orang yang ingin mengembangkan kepribadiannya dituntut untuk dapat bergaul di tengah-tengah masyarakat dipelbagai lapisan, golongan, pangkat maupun ideologi.

Kepribadian senantiasa berkembang terus menerus dan mengalami perubahan. Karyawan yang dalam pekerjaannya secara langsung berhadapan dengan tamu harus siap secara fisik maupun mental sebelum memulai pekerjaan tersebut. Pada umumnya manusia memiliki kecenderungan dan mengharapkan dirinya berkembang lebih baik dan lebih baik lagi pada masa yang akan datang apapun jenis profesi yang dipilihnya.

Perkembangan kemampuan dalam melayani tamu di dalam industri jasa tidak tumbuh begitu saja, melainkan melalui suatu proses yang harus diupayakan. Dunia pelayanan bukan dunia hamba sahaya, melainkan dunia di mana karyawan bekerja secara profesional dalam melayani tamu sesuai dengan bidang kerjanya.

Setiap manusia memiliki potensi dan keunikan tersendiri yang tersembunyi dalam dirinya, tetapi bagaimana dapat diwujudkan segala potensi yang ada dalam dirinya menjadi kenyataan tergantung pada sikap dan kepribadiannya. Sikap dan kepribadian dari karyawan dapat dilihat pada saat karyawan tersebut memberikan pelayanan kepada tamunya.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka pada penelitian ini yang akan dianalisis adalah pengaruh personality dan kemampuan kerja karyawan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Grand Surya Kediri.

### Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang teridentifikasi di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 2.1 Apakah personality berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Grand Surya Kediri?
- 2.2 Apakah kemampuan kerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Grand Surya Kediri?
- 2.3 Apakah personality dan kemampuan kerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Grand Surya Kediri?

## TELAAH PUSTAKA

### Konsep Personality (Kepribadian)

Istilah *personality* berasal dari kata latin “*persona*” yang berarti topeng atau kedok, yaitu tutup muka yang sering dipakai oleh pemain-pemain panggung, yang maksudnya untuk menggambarkan perilaku, watak, atau pribadi seseorang. Bagi bangsa Roma, “*persona*” berarti bagaimana seseorang tampak pada orang lain. Menurut Sujanto (2004:12) dalam *belajarspikologi.com*, menyatakan bahwa kepribadian adalah suatu totalitas psikofisis yang kompleks dari individu, sehingga nampak dalam tingkah lakunya yang unik.

Sedangkan *personality* menurut Kartini Kartono dan Dali Gulo dalam *Sjarkawim* (2006:4) adalah sifat dan tingkah laku khas seseorang yang membedakannya dengan orang lain; integrasi karakteristik dari struktur-struktur, pola tingkah laku, minat, pendirian, kemampuan dan potensi yang dimiliki seseorang; segala sesuatu mengenai diri seseorang sebagaimana diketahui oleh orang lain (dalam *belajarspikologi.com*).

Allport juga dalam *belajarspikologi.com mendefinisikan personality* sebagai susunan sistem-sistem psikofisik yang dinamis dalam diri individu, yang menentukan penyesuaian yang unik terhadap lingkungan. Sistem psikofisik yang dimaksud Allport meliputi kebiasaan, sikap, nilai, keyakinan, keadaan emosional, perasaan dan motif yang bersifat psikologis tetapi mempunyai dasar fisik dalam kelenjar, saraf, dan keadaan fisik anak secara umum.

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepribadian merupakan suatu susunan sistem psikofisik (psikis dan fisik yang berpadu dan saling berinteraksi dalam mengarahkan tingkah laku) yang kompleks dan dinamis dalam diri seorang individu, yang menentukan penyesuaian diri individu tersebut terhadap lingkungannya, sehingga akan tampak dalam tingkah lakunya yang unik dan berbeda dengan orang lain.

Kepribadian adalah himpunan karakteristik atau pola perasaan, emosi dan pikiran yang berhubungan dengan perilaku, yaitu pikiran, perasaan, sikap, kebiasaan dan perilaku setiap individu yang bertahan dari waktu ke waktu dalam menanggapi situasi yang berbeda membedakan satu individu dari tindakan apapun yang berbeda dari orang lain.

Kepribadian tetap dalam perilaku orang yang konsisten dari waktu ke waktu, bahkan dalam

situasi yang berbeda atau waktu, memberikan sesuatu yang unik untuk setiap individu yang ditandai sebagai hal yang terpisah dan berbeda. Kedua aspek kepribadian, dan perbedaannya memiliki koneksi yang kuat dengan pembentukan identitas, yang menampilkan suatu objek dengan ciri-ciri yang diketahui, bersama dengan aspek lain dari perilaku yang terintegrasi menjadi satu unit kohesif yang akhirnya menggambarkan orang tersebut.

Perilaku tersebut memiliki kecenderungan untuk mengulang sendiri dari waktu ke waktu dengan cara tertentu, tanpa disadari orang tersebut dan berperilaku yang sama. Artinya, kepribadian adalah cara kita berpikir, merasa, bersikap dan menafsirkan realitas, menunjukkan kecenderungan bahwa perilaku dari waktu ke waktu, memungkinkan kita untuk menghadapi hidup dan menunjukkan kepada kita cara kita melihat diri kita dan dunia di sekitar kita. Hal ini memungkinkan kita untuk bereaksi terhadap dunia menurut modus persepsi, dengan perilaku seperti dalam kepribadian kita sendiri. Setiap orang pada saat lahir dan memiliki kepribadian sendiri dengan karakteristik tertentu, bahwa dengan lebih banyak waktu dan keadaan faktor lingkungan didefinisikan sebagai orang tersebut. Kepribadian akan menjadi kunci untuk pengembangan keterampilan lain dari individu dan untuk integrasi dengan kelompok sosial.

Sumber: <http://id.shvoong.com/humanities/theory-criticism/2291352-definisi-kepribadian/#ixzz27kJKnTWy>

Selanjutnya Kepribadian merupakan gabungan kualitas, kebiasaan, dan reaksi yang terbentuk atas dasar kesadaran kita dan dikenali sebagai suatu hal yang baik atau tidak dalam hal kelazimannya direspons secara positif atau tidak oleh mereka yang melakukan kontak dengan kita. (Heldebrand, 1988:25 dalam Sugiarto, 2003:8).

Selanjutnya menurut Hamalik (1993:34) dalam Sugiarto (2003:8) menyatakan bahwa kepribadian adalah suatu sistem semua tingkah laku seseorang (*person*) yang unik, terintegrasi, dan terorganisasi.

Sementara Stern dalam Sugiarto (2003:10) mengemukakan teori Konvergensi yang menyatakan bahwa kepribadian manusia terbentuk sebagai hasil interaksi antara *nature* dan *nurture*, interaksi antara potensi yang dimilikinya dan seberapa jauh lingkungan mempengaruhi potensi tersebut.

Dari ketiga definisi tersebut di atas dapat dikatakan bahwa teori k

merupakan pandangan yang sesuai dengan pembentukan pribadi manusia pada umumnya. Yang paling utama adalah bagaimana manusia mengupayakan agar potensi yang dimilikinya dapat dikembangkan secara maksimal.

Menurut McCrae (1992:304-315) dalam Robbins (2008) menyatakan bahwa kepribadian terbentuk melalui model 5 (lima) dimensi besar Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) yang terdiri dari:

1. Ekstraversi adalah suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang senang bergaul, banyak bicara, dan tegas.
2. Mampu bersepakat adalah suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang baik hati, kooperatif, dan mempercayai.
3. Mendengarkan kata hati adalah dimensi yang merujuk kepada jumlah tujuan yang kepadanya seseorang memusatkan perhatiannya.
4. Kemantapan emosional adalah suatu dimensi kepribadian yang mencirikan seseorang yang tenang, bergairah, terjamin (positif).
5. Keterbukaan terhadap pengalaman adalah suatu dimensi yang mencirikan seseorang yang imajinatif, benar-benar sensitive, dan intelektual.

Menurut White & Beckly dalam Sugiarto (2003:10-13) menyatakan bahwa kepribadian atau *personality* dapat diungkapkan melalui akronim **P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y**, di mana masing-masing huruf mempunyai makna tertentu, yaitu:

**P** = *Pleasantness, good manners and a smile are natural assets.*

Seorang petugas yang bekerja di industry jasa pelayanan diharapkan mampu menyenangkan orang lain melalui kesopansantunan yang baik dan selalu tersenyum kepada pelanggan/tamu/klien/pembeli. Hal ini merupakan suatu asset yang tak ada habisnya bagi industry jasa atau perusahaan yang bersangkutan.

**E** = *Eagerness to help others, with a liking for people and willingness to serve them.*

Adanya keinginan yang kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai orang lain, bergaul dan rela melayani orang yang berkepentingan dengan pekerjaan kita merupakan

salah satu unsure kepribadian dari dalam diri kita. Kita harus bangga dengan pekerjaan kita dan upaya memberikan pelayanan yang memuaskan dapat membahagiakan diri kita sehingga perasaan tersebut secara otomatis mempengaruhi orang lain.

**R** = *Respect for other people. Courtesy costs nothing.*

Dalam industry jasa pelayanan, menghormati dan menghargai orang lain sangatlah penting terutama orang lain tersebut adalah pelanggan/tamu/klien/pembeli kita. Bersopan santun dan bersikap ramah pada tamu tidak membutuhkan biaya sepesarpun.

**S** = *Sense of responsibility is a realization that what one does and says is important.*

Rasa tanggung jawab yang besar adalah sebuah realisasi bahwa apa yang kita lakukan untuk dan katakan kepada pelanggan adalah penting.

**O** = *Orderly mind is essential for methodical and accurate work.*

Kita harus memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan tingkat ketepatan yang tinggi.

**N** = *Neatness indicates pride in self and job.*

Kerapian merupakan suatu bukti bahwa kita bangga dengan diri kita sendiri dan dengan pekerjaan kita.

**A** = *Accuracy in everything done is of paramount importance.*

Keakuratan/ketepatan/ketelitian dalam setiap hal yang kita kerjakan adalah nilai yang sangat penting.

**L** = *Loyalty to both management and colleagues make good teamwork.*

Bersikap setia kepada manajemen dan rekan kerja merupakan kunci keberhasilan dari kerja sama tim.

**I** = *Intelligence use of common sense at all times.*

Kita harus senantiasa menggunakan akal sehat dalam memahami orang lain karena nenngunaan tersebut akan mengasah

terhadap apa yang tersirat dalam benak pelanggan pada saat kita berinteraksi dengan mereka.

T = *Tact saying and doing the right thing atn the right time.*

Berbicara secara bijaksana dan melakukan segala sesuatu secara benar saat yang tepat merupakan ciri kepribadian yang kuat.

Y = *Yearning to be a good Service Clerk and love of the work is essential.*

Adanya keinginan yang kuat dalam diri kita untuk menjadi petugas pelayanan yang baik serta mencintai pekerjaan tersebut.

### Konsep Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan sangat perlu diperhatikan. Karyawan harus memiliki kemampuan yang cukup yakni kemampuan intelektual nonfisik diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental dan kemampuan fisik yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecakapan, kekuatan, dan ketrampilan kerja.

Menurut Zainun (1994:55), kemampuan (*ability*) dimaksudkan sebagai kesanggupan (*capacity*) karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan mengandung berbagai unsur seperti ketrampilan manual dan intelektual, bahkan sampai kepada sifat-sifat pribadi yang dimiliki. Unsur-unsur ini juga mencerminkan pendidikan, latihan dan pengalaman yang dituntut sesuai dengan perincian kerja. Kemampuan sesungguhnya merupakan suatu unsur pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk memungkinkan para karyawan bekerja dengan cara tertentu.

Robbins menyatakan kemampuan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan sangat perlu diperhatikan. Karyawan harus memiliki kemampuan yang cukup yaitu kemampuan intelektual non-fisik diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Ada kemampuan berhitung, pemahaman verbal, kecepatan perseptual, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi ruang dan ingatan (memori). Diperlukan pengujian (tes) yang mengukur dimensi kemampuan intelektual (kecerdasan khusus) dan merupakan peramal yang kuat bagi kinerjanya.

Seterusnya Robbins juga menyatakan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan

ketrampilan kerja. Kemampuan dipengaruhi oleh proses belajar. Apabila karyawan tidak mempunyai kemampuan yang cukup dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan, maka pekerjaan tersebut tidak akan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sebaliknya, jika karyawan mempunyai kemampuan yang cukup, maka tugas-tugas tersebut dapat diselesaikan dengan baik.

Lebih jauh Robbins menyatakan, kemampuan kerja sebagai kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai macam tugas dalam sebuah pekerjaan. Setiap orang mempunyai kekuatan dan kelemahan dalam hal kemampuan yang membuatnya secara relatif superior atau inferior terhadap yang lain dalam melaksanakan tugas atau aktivitas tertentu. Manajemen harus mengetahui bagaimana orang berbeda dalam hal kemampuan dan menggunakan pengetahuan untuk meningkatkan kemungkinan bahwa seorang pekerja akan melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Akhirnya Robbins menjelaskan bahwa secara keseluruhan, kemampuan dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan Intelektual, yaitu kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan aktivitas mental. Ada tujuh dimensi yang membentuk kemampuan intelektual, yaitu meliputi : kecerdasan angka, pemahaman variabel, kecepatan tanggapan, pemikiran induktif, pemikiran deduktif, visualisasi ruang/tempat, dan memori.

Kecerdasan angka, yaitu kemampuan untuk melakukan perhitungan aritmatik dengan cepat dan akurat, pemahaman variabel, yaitu kemampuan untuk mengerti apa yang dibaca atau didengar dan hubungan antar kata, kecepatan tanggapan, yaitu kemampuan untuk mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan visual secara cepat dan akurat, pemikiran induktif, yaitu kemampuan untuk mengidentifikasi urutan-urutan logis dalam sebuah masalah dan kemudian menyelesaikan masalah, adapun pemikiran deduktif, yaitu kemampuan untuk menggunakan logika dan menilai implikasi dari sebuah argumentasi, visualisasi ruang/tempat, yaitu kemampuan untuk membayangkan bagaimana sebuah objek akan terlihat posisinya dalam ruang berubah, dan memori, yaitu kemampuan untuk mendapatkan dan memanggil kembali pengalaman-pengalaman masa lampau.

Sedangkan kemampuan fisik yaitu kemampuan yang dibi

tugas yang membutuhkan stamina, ketangkasan, kekuatan dan karakteristik-karakteristik serupa. Ada sembilan dimensi persyaratan fisik yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan, yaitu faktor kekuatan, meliputi: kekuatan dinamis, kekuatan peti, kekuatan statistik, dan kekuatan eksplosif.

Kekuatan dinamis, yaitu kemampuan untuk menggunakan tekanan otot secara berulang-ulang dan terus menerus sepanjang waktu, kekuatan peti, yaitu kemampuan untuk menggunakan kekuatan otot dengan menggunakan peti (biasanya otot perut), dan kekuatan statistik, yaitu kemampuan untuk menggunakan tekanan untuk objek eksternal, serta kekuatan eksplosif, yaitu kemampuan untuk menggunakan energi maksimum pada satu atau serangkaian tindakan yang eksplosif.

Adapun faktor fleksibilitas, mencakup fleksibilitas yang luas dan fleksibilitas dinamis. Fleksibilitas yang luas, yaitu kemampuan untuk memindahkan peti dengan otot punggung sejauh mungkin, dan fleksibilitas dinamis, yaitu kemampuan untuk perpindahan yang berulang-ulang.

Sedangkan faktor lainnya, terdiri dari koordinasi tubuh, keseimbangan, dan stamina. Koordinasi tubuh, yaitu kemampuan untuk mengkoordinasikan tindakan simultan pada bagian-bagian tubuh, keseimbangan, yaitu kemampuan untuk memberikan keseimbangan meskipun tekanan mengganggu keseimbangan, dan Stamina, yaitu kemampuan untuk melanjutkan usaha maksimum yang dibutuhkan pekerjaan yang diperpanjang sepanjang waktu.

Sementara itu, Kreitner dan Kinicki (2000:185) menerangkan bahwa kemampuan kerja memberikan andil yang cukup besar bersama-sama dengan usaha dan ketrampilan untuk kinerja seseorang. Kreitner membagi kemampuan kerja menjadi dua bagian, yaitu kemampuan kognitif dan kemampuan fisik.

Kemampuan kognitif atau kecerdasan yaitu menggambarkan kemampuan individu untuk berfikir konstruktif, mempertimbangkan, dan penyelesaian masalah, sedangkan kemampuan fisik yang unik pada setiap tugas dalam pekerjaan.

Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau mungkin kemampuan itu dimanfaatkan atau tidak. Kemampuan kognitif berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan apa yang ingin dilakukannya.

Selanjutnya akan dikemukakan pengertian kemampuan kerja dengan berpedoman pada definisi-definisi yang dikemukakan sebelumnya, dalam hal ini kemampuan kerja diartikan sebagai potensi yang dimiliki oleh seseorang yang berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Indikator untuk mengukur kemampuan kerja dalam penelitian ini adalah meliputi kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

### Konsep Kepuasan Tamu/Pelanggan

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkley dan Saylor (1994:82) merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2000:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance, availability, durability, aesthetic, reability, maintainability, logistic, supportability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost.*

Melalui komunikasi, baik antar pelanggan maupun promosi akan menjadikan harapan bagi pelanggan terhadap kualitas produk yang akan dibelinya. Pemahaman terhadap harapan-harapan pelanggan oleh restoran merupakan *input* untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas produk, baik barang maupun jasa. Pelanggan akan membandingkan dengan produk jasa lainnya. Bilamana harapan-harapannya terpenuhi, maka akan menjadikannya pelanggan loyal, puas terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya. Sebaliknya, bilamana tidak puas, restoran tersebut akan ditinggalkan oleh pelanggan. Kunci keputusan pelanggan berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian produk barang dan jasa.

Kerangka kepuasan pelanggan tersebut terletak pada kemam

memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga penyampaian produk, baik barang maupun jasa oleh perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan. Selain faktor-faktor tersebut di atas, dimensi waktu juga mempengaruhi tanggapan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk, baik barang maupun jasa.

Secara umum terdapat lima faktor utama kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan, emosional faktor, dan kemudahan. (Sitinjak 2008:14).

1. Dimensi kualitas produk

Mutu produk merupakan factor kepuasan pelanggan yang pertama. Mutu produk adalah dimensi global yang terdiri dari 6 elemen, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reability*, *consistency*, dan *design*.

2. Dimensi harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga yang murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen harga menjadi tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

3. Dimensi mutu pelayanan

Mutu pelayanan (*service quality*) sangat tergantung pada tiga hal yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga mutu layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan mutu produk dan harga. Salah satu konsep mutu layanan yang populer adalah *Servqual*. Berdasarkan konsep ini kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi yaitu : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

4. Dimensi emosional

Ketika konsumen akan melakukan pembelian akan ditemukan banyak faktor emosional. Yang ditawarkan oleh merk yang kuat seringkali adalah faktor emosional. Dimensi emosional dibagi menjadi tiga faktor yaitu: *estetika*, *self expressive value*, dan *brand personality*. Aspek estetika berkaitan dengan warna dan bentuk. Bentuk meliputi besar kecilnya produk, proporsi dan kesimetrisan. Aspek *self expressive value* adalah bentuk kepuasan yang terjadi karena lingkungan social dan sekitarnya. Aspek brand personality adalah berkaitan dengan karakter personal.

5. Dimensi kemudahan

Konsumen/pelanggan akan semakin puas apabila merasa mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah eksplanatori (*Explanatory Method*). Metode eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan apa-apa yang terjadi bila variabel-variabel tertentu dikontrol atau dimanipulasi secara tertentu. Penelitian eksplanatori adalah jenis penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*), dan juga diperlukan untuk pengujian hipotesis yang diajukan sebelumnya. Dalam kaitan dengan penelitian ini metode eksplanatori dimaksud untuk menjelaskan pengaruh personality dan kemampuan kerja karyawan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Grand Surya Kediri.

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti, maka populasi dimaksudkan dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Grand Surya Kediri yang berjumlah 100 orang. Sedangkan Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan digunakan dalam pengambilan data yaitu tamu yang menginap di Hotel Grand Surya Kediri.

## Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari bagian pertama yaitu personality dan kemampuan kerja karyawan, serta bagian kedua yaitu kepuasan tamu yang akan diisi oleh tamu yang menginap di Hotel Grand Surya Kediri. Kuesioner yang telah terkumpul kemudian diolah atau dilakukan penilaian menggunakan *Skala Likert* dengan lima alternatif jawaban, yaitu: 1) jawaban Sangat Puas mendapatkan nilai 5 (lima), 2) jawaban Puas mendapatkan nilai 4 (empat), 3) jawaban Cukup Puas mendapatkan nilai 3 (tiga), 4) jawaban Tidak Puas mendapatkan nilai 2 (dua), dan 5) jawaban Sangat Tidak Puas mendapatkan nilai 1 (satu). Dengan menggunakan *Skala Likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi menjadi sub variabel, kemudian indikator-indikatornya dapat diukur.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Selanjutnya angka-angka yang diperoleh kemudian dianalisis sebagai berikut:

1. Analisis Kualitatif
2. Analisis Kuantitatif:
  - 1) Uji Validitas
  - 2) Uji Reliabilitas
  - 3) Uji Asumsi Klasik

(1) Uji Nori

- (2) Uji Multikolinearitas
  - (3) Uji Heterocedasticity
  - (4) Uji Autocorrelation
- 4) Analisis Regresi Berganda  
 Untuk uji hipotesisnya menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

menggunakan kuesioner sebagian besar pengukurnya perlu diuji validitasnya. Hal ini guna memperoleh tingkat validitas dari kuesioner yang dipakai sebagai alat ukur dalam penelitian, serta untuk memperoleh keakurasian pengukuran dari objek penelitian sebagian akan dilihat apakah suatu item pertanyaan valid atau tidak jika digunakan sebagai alat ukur.

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validasi

Uji validitas adalah suatu taraf di mana alat pengukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur sehingga suatu penelitian yang

Berdasarkan pengujian validitas dengan menggunakan analisis korelasi *person correlation* yang diolah dengan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas**

Variabel	Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Personality ( $X_1$ )	1. Mudah bergaul	0,646	0,279	Valid
	2. Banyak bicara	0,546	0,279	Valid
	3. Tegass	0,518	0,279	Valid
	4. Baik hati	0,664	0,279	Valid
	5. Sangat kooperatif	0,646	0,279	Valid
	6. Dapat dipercaya	0,812	0,279	Valid
	7. Sangat diperhatikan	0,517	0,279	Valid
	8. Kekeluargaan	0,809	0,279	Valid
	9. Memusatkan perhatian	0,646	0,279	Valid
	10. Tanang	0,518	0,279	Valid
	11. Bekerja sungguh-sungguh	0,669	0,279	Valid
	12. Memberikan jaminan	0,517	0,279	Valid
	13. Memiliki imajinasi	0,518	0,279	Valid
	14. Sifat sensitive	0,809	0,279	Valid
	15. Memiliki intelektual	0,649	0,279	Valid
Kemampuan Kerja ( $X_2$ )	1. Memiliki kecerdasan	0,686	0,279	Valid
	2. Bekerja cepat tapi cermat	0,391	0,279	Valid
	3. Daya ingat yang baik	0,413	0,279	Valid
	4. Fisik dan stamina	0,619	0,279	Valid
	5. Kecekatan yang bagus	0,554	0,279	Valid
	6. Menggunakan kekuatan	0,657	0,279	Valid
	7. Keterampilan dalam bekerja	0,695	0,279	Valid
Kepuasan Tamud (Y)	1. Penampilan produk	0,613	0,279	Valid
	2. Produk yang ditawarkan	0,636	0,279	Valid
	3. Penyajian produk	0,793	0,279	Valid
	4. Mutu produk	0,477	0,279	Valid
	5. Konsistensi produk	0,672	0,279	Valid
	6. Susunan produk	0,523	0,279	Valid
	7. Harga yang ditawarkan	0,628	0,279	Valid
	8. Sesuai keinginan	0,385	0,279	Valid
	9. Tepat waktu	0,590	0,279	Valid
	10. Pelayanan segera	0,789	0,279	Valid
	11. Kenyamanan pelayanan	0,614	0,279	Valid
	12. Perhatian terhadap kebutuhan	0,793	0,279	Valid
	13. Percaya diri dalam pelayanan	0,590	0,279	Valid
	14. Warna dan bentuk	0,444	0,279	Valid
	15. Suasana	0,599	0,279	Valid
	16. Karakteristik	0,618	0,279	Valid
	17. Mudah ditemukan	0,799	0,279	Valid
	18. Nyamann selama tinggal	0,672	0,279	Valid
	19. Efisiensi dalam pelayanan	0,648	0,279	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012.

Dari setiap butir pertanyaan diperoleh besaran *person correlation* lebih dari 0,279. karena koefisien korelasi setiap item pengukur yang digunakan konsisten, dapat dipercaya dan diandalkan. Uji validitas digunakan dengan cara menguji korelasi antara skor item dengan skor total masing-masing variabel. Secara statistik angka korelasi bagian total yang diperoleh harus dibandingkan dalam angka tabel *r product moment*. Apabila nilai *r*-hitung > *r*-tabel maka kuesioner dikatakan valid. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *personality*, kemampuan kerja dan kepuasan tamu memenuhi persyaratan dikarenakan nilai korelasi mempunyai nilai di atas 0,279.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* serta dengan bantuan *software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences* atau *Statistical Product and Service Solution*), diperoleh hasil perhitungan yang disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 2. Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Cronbach's Alpha		Simpulan
	Hitung	Standar	
Personality	0,894	0,6	Reliabel
Kemampuan Kerja	0,610	0,6	Reliabel
Kepuasan Tamu	0,920	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012.

Dari tabel 2 pengujian di atas diperoleh hasil yang menunjukkan  $\alpha$  hitung >  $\alpha$  standar (0,6) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah reliabel. Dengan demikian maka jelaslah bahwa variabel-variabel tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya karena dapat diandalkan.

### Pengujian Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Pengujian distribusi data bertujuan untuk pengujian suatu data penelitian apakah dalam model statistik, variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Distribusi data normal menggunakan statistik parametrik sebagai alat pengujian. Sedangkan distribusi tidak normal digunakan untuk analisis pengujian statistik non parametrik.

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji normalitas data dari masing-masing variabel dengan menggunakan *one-sample kolmogorov-smirnov*.

Untuk menguji normalitas data suatu penelitian, salah satu alat yang digunakan adalah menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Distribusi data dapat dilihat dengan membandingkan *Z* hitung dengan *Z* tabel dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika *Z* hitung (*Kolmogorov Smirnov*) < *Z* tabel (1,96), atau angka signifikansi > taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05; maka distribusi data dikatakan normal.
2. Jika *Z* hitung (*Kolmogorov Smirnov*) > *Z* tabel (1,96), atau angka signifikansi < taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 distribusi data dikatakan tidak normal.

Dari hasil uji normalitas didapatkan nilai signifikansi 0,826 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena nilai signifikansi > 0,05.

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel *orthogonal* adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Regresi bebas dari multikolinearitas apabila nilai toleransinya di atas 0,0001 dan VIF kurang dari 5 atau nilai VIF multikolinearitas adalah kurang dari 10 dan *tolerance* mendekati 1.

**Tabel 3. Uji Multikolinieritas**

Variabel	Collinearity Statistics
	VIF
Personality	2.788
Kemampuan Kerja	2.788

Sumber: data primer yang diolah, 2012.

Dari tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (ZRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara ZRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y-prediksi - Y-sesungguhnya)

#### Tabel 4. Uji Autokorelasi

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.888 <sup>a</sup>	.789	.784	3.971	1.830

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Personality

b. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Dari tabel 3.4 di atas dapat dilihat bahwa model tersebut tidak ada autokorelasi antara anggota sampel, karena nilai Durbin-Watson melebihi angka 1.

#### 4. Analisis Regresi

Analisis regresi berganda ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel personality dan kemampuan kerja terhadap kepuasan tamu hotel Grand Surya Kediri. Berdasarkan pada hasil perhitungan diketahui persamaan garis regresinya sebagai berikut:

**Tabel 5. Analisis Regresi**

Variabel	Koefisien	t	Sig.
Personality	0,538	6.161	.000
Kemampuan Kerja	0,396	4.535	.000
Uji F	143.966		.000
Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )	0.784		

Sumber: data primer yang diolah, 2012

yang telah di-standardized. Melihat grafik terlihat tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dari grafik scatterplot hasil uji regresi dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model linier ada korelasi antar anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu. Penyimpangan asumsi ini biasanya muncul pada observasi yang menggunakan data *time series*. Konsekuensi dari adanya autokorelasi dari suatu model regresi adalah varian sampel tidak dapat menggambarkan varian populasinya. Lebih jauh lagi, model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel tidak bebas tertentu, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Berdasarkan tabel 4 di atas maka persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Di mana: Y =

konstanta

koefisien regresi

variabel personality

variabel kemampuan kerja

$$Y = 0,538X_1 +$$

0,396X<sub>2</sub>

variabel kepuasan

tamu

a =

b<sub>1</sub> b<sub>2</sub> =

X<sub>1</sub> =

X<sub>2</sub> =

Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa koefisien regresi untuk variabel personality sebesar 0,538 artinya jika personality meningkat satu satuan, maka kepuasan tamu hotel Grand Surya Kediri akan meningkat sebesar 0,538. Sedangkan untuk variabel kemampuan kerja sebesar 0,396 artinya jika kemampuan kerja meningkat satu satuan, maka kepuasan tamu hotel Grand Surya Kediri akan meningkat sebesar 0,396.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

1) Pengaruh antara variabel personality (X<sub>1</sub>) dengan kepuasan tamu (Y) dengan taraf kepercayaan 5%, n = 80, t<sub>tabel (n-k)</sub> = 1,99.

(1) Kriteria Pengujian dengan test  
Apabila t-hitung > t-tabel, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima.

Apabila t-hitung < t-tabel, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak.

(2) Perhitungan t-hitung dengan menggunakan program SPSS 17.0 for Windows diperoleh nilai t-hitung sebesar 6,161.

(3) Setelah diadakan pengujian t-hitung hasilnya menunjukkan bahwa t-hitung > t-tabel yaitu sebesar 6,161 > 1,99 jadi kesimpulannya H<sub>1</sub> diterima, berarti ada pengaruh positif dan signifikan antar personality (X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan tamu (Y).

2) Pengaruh antara variabel kemampuan kerja (X<sub>2</sub>) dengan variabel kepuasan tamu dengan taraf kepercayaan 5%, n = 80, t<sub>tabel (n-k)</sub> = 1,99.

(1) Kriteria Pengujian dengan test  
Apabila t-hitung > t-tabel, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima.

Apabila t-hitung < t-tabel, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak.

(2) Perhitungan t-hitung dengan menggunakan program SPSS 17.0 for Windows diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,535.

(3) Setelah diadakan pengujian t-hitung hasilnya menunjukkan bahwa t-hitung > t-tabel yaitu sebesar 4,535 > 1,99 jadi kesimpulannya H<sub>1</sub> diterima, berarti ada pengaruh positif dan signifikan antar kemampuan kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan tamu (Y).

### Analisis Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi adalah *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,784. Hal ini menunjukkan bahwa variasi perubahan faktor personality (X<sub>1</sub>) dan kemampuan kerja (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama mampu mempengaruhi variasi perubahan faktor kepuasan tamu sebesar 78,4%. Sedangkan sisanya sebesar 21,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat termasuk dalam penelitian ini.

### PEMBAHASAN

#### Ada Pengaruh Positif dan Signifikan antara Personality (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Tamu (Y)

Pengembangan personality setiap manusia sangat didorong oleh potensi dan keunikan tersendiri yang tersembunyi dalam dirinya, tetapi bagaimana manusia dapat mewujudkan segala potensi yang ada dalam dirinya menjadi kenyataan tergantung pada sikap dan kepribadiannya. Pada umumnya manusia memiliki kecenderungan dan mengharapkan dirinya berkembang lebih baik dan lebih baik lagi pada masa yang akan datang.

Persoalan personality dalam dunia bisnis kini sepertinya sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar ia tetap survive dalam bisnisnya. Menurut Robbins (2008) menyatakan bahwa kepribadian terbentuk melalui model 5 (lima) dimensi besar Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) yang terdiri dari:

1. Ekstraversi adalah suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang senang bergaul, banyak bicara, dan tegas.
2. Mampu bersepakat adalah suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang baik hati, kooperatif dan mempercayai

Created with

3. Mendengarkan kata hati adalah dimensi yang merujuk kepada jumlah tujuan yang kepadanya seseorang memusatkan perhatiannya.
4. Kemantapan emosional adalah suatu dimensi kepribadian yang mencirikan seseorang yang tenang, bergairah, terjamin (positif).
5. Keterbukaan terhadap pengalaman adalah suatu dimensi yang mencirikan seseorang yang imajinatif, benar-benar sensitive, dan intelektual.

Hotel Grand Surya Kediri berlokasi di Jl. Dhoho No. 95 Kediri sangat memperhatikan personality (kepribadian) seluruh karyawannya

dalam melaksanakan pelayanan. Kondisi kepuasan tamu tentunya juga menjadi target dari hotel Grand Surya Kediri dengan cara memberikan produk-produk yang bagus. Pengaruh personality terhadap kepuasan tamu hotel Grand Surya Kediri sangat besar yaitu 53,8%, hal ini disebabkan tamu yang datang dan menginap merasa nyaman serta menikmati fasilitas yang ada di hotel Grand Surya Kediri merasa puas sampai sangat puas dengan personality (kepribadian) karyawan hotel Grand Surya Kediri.

Untuk mengetahui apakah personality berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel Grand Surya Kediri, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 6. Pernyataan Responden Terhadap Personality**

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Σ
		1	2	3	4	5	
1	Karyawan hotel Grand Surya Kediri mudah bergaul dalam pelayanan	0,0	2,5	7,5	77,5	12,5	100
2	Karyawan hotel Grand Surya Kediri banyak bicara dalam pelayanan	0,0	2,5	16,3	63,8	17,5	100
3	Karyawan hotel Grand Surya Kediri tegas dalam pelayanan	0,0	2,5	0,0	46,3	51,3	100
4	Karyawan hotel Grand Surya Kediri baik hati dalam memberikan pelayanan	0,0	16,3	28,8	47,5	7,5	100
5	Karyawan hotel Grand Surya Kediri sangat kooperatif dalam pelayanan	0,0	2,5	7,5	77,5	12,5	100
6	Karyawan hotel Grand Surya Kediri dapat dipercaya di dalam memberikan pelayanan	0,0	15,0	33,8	38,8	12,5	100
7	Karyawan hotel Grand Surya Kediri sangat perhatian dalam pelayanan	0,0	2,5	17,5	62,5	17,5	100
8	Karyawan hotel Grand Surya Kediri sangat kekeluargaan	0,0	15,0	32,5	40,0	12,5	100
9	Karyawan hotel Grand Surya Kediri memusatkan perhatian dalam memberikan pelayanan	0,0	2,5	7,5	77,5	12,5	100
10	Karyawan hotel Grand Surya Kediri tenang dalam memberikan pelayanan	0,0	2,5	0,0	46,3	51,3	100

11	Karyawan hotel Grand Surya Kediri bekerja sungguh-sungguh dalam pelayanan	0,0	16,3	30,0	46,3	7,5	100
12	Karyawan hotel Grand Surya Kediri memberikan jaminan pelayanan	0,0	2,5	17,5	62,5	17,5	100
13	Karyawan hotel Grand Surya Kediri memiliki imajinasi dalam pelayanannya	0,0	2,5	0,0	46,3	51,3	100
14	Karyawan hotel Grand Surya Kediri memiliki sifat sensitif	0,0	15,0	32,5	40,0	12,5	100
15	Karyawan hotel Grand Surya Kediri memiliki intelektual	1,3	23,8	36,3	32,5	6,3	100

Dari tabel 6 di atas dapat dijelaskan bahwa personality yang dimiliki oleh karyawan hotel Grand Surya Kediri mampu mempengaruhi kepuasan tamu, ini terbukti dengan pernyataan tamu yang menyatakan puas terhadap karyawan yang mudah bergaul sebesar 77,5%, banyak bicara sebesar 63,8%, menyatakan sangat puas terhadap tegas dalam pelayanan sebesar 51,3%, menyatakan puas terhadap karyawan yang baik hati sebesar 47,5%, kooperatif sebesar 77,5%, dapat dipercaya sebesar 38,8%, perhatian sebesar 62,5%, kekeluargaan sebesar 40,0%, memusatkan perhatian pada pelayanan sebesar 77,5%, tenang dalam pelayanan sebesar 46,3%, bekerja sungguh-sungguh sebesar 46,3%, memberikan jaminan dalam pelayanan sebesar 62,5%, memiliki imajinasi tamu sangat puas sebesar 51,3%, memiliki sifat sensitif tamu puas sebesar 40,0%, dan memiliki intelektual tamu menyatakan cukup puas sebesar 36,3%.

#### Ada Pengaruh Positif dan Signifikan antara Kemampuan Kerja ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Tamu (Y)

Kemampuan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan sangat perlu diperhatikan. Karyawan harus memiliki kemampuan yang cukup yakni kemampuan intelektual nonfisik diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental dan kemampuan fisik yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecakapan, kekuatan, dan ketrampilan kerja.

Robbins menyatakan kemampuan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan sangat perlu diperhatikan. Karyawan harus memiliki kemampuan yang cukup yaitu kemampuan intelektual non-fisik diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Ada kemampuan berhitung, pemahaman verbal, kecepatan

perseptual, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi ruang dan ingatan (memori). Diperlukan pengujian (tes) yang mengukur dimensi kemampuan intelektual (kecerdasan khusus) dan merupakan peramal yang kuat bagi kinerjanya.

Seterusnya Robbins juga menyatakan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan ketrampilan kerja. Kemampuan dipengaruhi oleh proses belajar. Apabila karyawan tidak mempunyai kemampuan yang cukup dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan, maka pekerjaan tersebut tidak akan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sebaliknya, jika karyawan mempunyai kemampuan yang cukup, maka tugas-tugas tersebut dapat diselesaikan dengan baik.

Robbins menjelaskan bahwa secara keseluruhan, kemampuan dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan Intelektual, yaitu kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan aktivitas mental. Ada tujuh dimensi yang membentuk kemampuan intelektual, yaitu meliputi : kecerdasan angka, pemahaman variabel, kecepatan tanggapan, pemikiran induktif, pemikiran deduktif, visualisasi ruang/tempat, dan memori.

Kemampuan kerja menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau mungkin kemampuan itu dimanfaatkan atau tidak. Kemampuan kognitif berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan apa yang ingin dilakukannya. Adanya pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan tamu sebesar 39,6%, bagi hotel Grand Surya Kediri sudah merupakan penilaian dari tamu yang cukup besar.

Untuk mengetahui apakah kemampuan kerja Surya Kediri dapat dilihat pada tabel di bawah ini. berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel Grand

**Tabel 7. Pernyataan Responden Terhadap Kemampuan Kerja**

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	Σ
		1	2	3	4	5	
1	Karyawan hotel Grand Surya Kediri memiliki kecerdasan yang sama	0,0	6,3	27,5	45,5	21,3	100
2	Karyawan hotel Grand Surya Kediri mampu bekerja dengan cepat tapi cermat	0,0	2,5	1,3	47,5	48,8	100
3	Karyawan hotel Grand Surya Kediri memiliki daya ingat yang baik	0,0	17,5	16,3	55,0	11,3	100
4	Karyawan hotel Grand Surya Kediri memiliki kemampuan fisik dan mental yang baik dan sehat	0,0	0,0	13,8	28,8	57,5	100
5	Karyawan hotel Grand Surya Kediri harus memiliki kecekatan yang bagus	0,0	2,5	21,3	62,5	13,8	100
6	Karyawan hotel Grand Surya Kediri bekerja menggunakan kekuatannya	0,0	0,0	51,3	40,0	8,8	100
7	Karyawan hotel Grand Surya Kediri memiliki keterampilan dalam bekerja	0,0	2,5	35,0	51,3	11,3	100

Dari tabel 7 di atas dapat dijelaskan bahwa kemampuan kerja yang dimiliki karyawan hotel Grand Surya Kediri mampu mempengaruhi kepuasan tamu, ini terbukti dengan pernyataan tamu yang menyatakan puas bahwa karyawan harus memiliki kecerdasan sebesar 45,0%, sangat puas dengan bekerja cepat tapi cermat sebesar 48,8%, puas dengan daya ingat yang baik sebesar 55,0%, menyatakan sangat puas terhadap fisik dan stamina karyawan sebesar 57,5%, menyatakan puas terhadap kecekatan yang bagus sebesar 62,5%, cukup puas dengan kekuatan yang dimiliki karyawan dalam bekerja sebesar 51,3%, dan menyatakan puas terhadap keterampilan bekerja yang dimiliki karyawan sebesar 51,3%.

## PENUTUP

### Simpulan

Dari penjelasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan antara lain:

1. Tiap-tiap indikator dari masing-masing variabel dalam penelitian ini dapat mewakili dari masing-masing variabelnya dan sekaligus dapat diandalkan untuk dipergunakan sebagai indikator yang dapat digunakan oleh peneliti yang akan datang.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan personality (kepribadian) terhadap kepuasan tamu yaitu sebesar 53,8%.

3. Ada pengaruh positif dan signifikan kemampuan kerja terhadap kepuasan tamu yaitu sebesar 39,6%.
4. Pengaruh variabel personality dan kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan tamu adalah sebesar 78,4% sedangkan sisanya sebesar 21,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan beberapa saran antara lain sebagai berikut:

1. Variabel personality (kepribadian) mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan konsumen oleh sebab itu pihak Hotel Grand Surya Kediri perlu meningkatkan lagi personality yang masih kurang melalui indikatornya yaitu peningkatan intelektual karyawan, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pendidikan bidang perhotelan, khususnya bagi karyawan-karyawan yang tidak memiliki dasar perhotelan. Dampak terhadap peningkatan intelektual tersebut akan meningkatkan kepuasan tamu sehingga pada akhirnya akan membawa keuntungan bagi hotel.

2. Variabel kemampuan kerja mempunyai pengaruh terendah terhadap kepuasan tamu oleh sebab itu pihak hotel Grand Surya Kediri perlu meningkatkan lagi faktor kemampuan kerja yang masih kurang melalui indikatornya yaitu penggunaan tenaga atau kekuatan dalam bekerja, karena dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karyawan harus cepat dan cermat dengan sekuat tenaga yang dimilikinya. Dampak terhadap peningkatan tenaga atau kekuatan tersebut akan meningkatkan kepuasan tamu sehingga pada akhirnya akan membawa keuntungan bagi hotel.

#### DAFTAR PUSTAKA

<http://id.shvoong.com/humanities/theory-criticism/2291352-definisi-kepribadian/#ixzz227kJKnTWy>

Kotler, Philip. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

\_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid 1, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.

Kreitner, Robert & Angelo Kinicki. 2000. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Companies Inc.

McCrae, R. R. 1992. *Special Issue: The Five-Factor Model: Issue and Applications*, *Journal of Personality*, Juni.

Robbins, Stephen P. 1998. *Perilaku Organisasi*. Jilid kesatu. Jakarta: Prenhallindo.

\_\_\_\_\_. 2008. *Organizational Behavior, Concept, and Application*. 12<sup>th</sup> Edition. USA: Prentice Hall.

Soekresno. 2000. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, Endar. 2003. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sujatno, Agus. 2004. Dalam *belajarspsikologi.com*. posted by: Haryanto, 2010.

Sjarkawim, 2006. Dalam *belajarspsikologi.com*. posted by: Haryanto, 2010.

Swastha, Basu dan Handoko. 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandy. 2000, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zainun, Buchori. 1994. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: Balai Aksara

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J., 1996, *Service Marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill.