

**PENGARUH PERSONALITY DAN KEMAMPUAN KERJA  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA UNP HOTEL &  
CONVENTION**

**Nabila Sarah Hafni<sup>1</sup>, Asmar Yulastri<sup>2</sup>, Yuliana<sup>3</sup>**

[sarahnabila706@gmail.com](mailto:sarahnabila706@gmail.com)<sup>1</sup>, [yun064@fpp.unp.ac.id](mailto:yun064@fpp.unp.ac.id)<sup>2</sup>, [yuliana@fpp.unp.ac.id](mailto:yuliana@fpp.unp.ac.id)<sup>3</sup>

Universitas Negeri Padang

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh personality dan kemampuan kerja terhadap kepuasan tamu pada UNP Hotel & Convention 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 UNP Hotel & Convention pada bulan April ke Mei, dengan sampel sejumlah 50 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 0,436, 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 0,685, artinya bahwa variabel personality dan kemampuan kerja mampu menjelaskan 84,4 % perubahan kepuasan tamu, sedangkan 15,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dengan demikian variable personality dan kemampuan kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan tamu UNP Hotel & Convention.

**Kata Kunci:** Personality, Hotel, Kepuasan Tamu.

**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 tamu lah yang mempertahankan kelangsungan hidup karyawan.

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.

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).

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). Pengalaman dapat membawa seseorang menjadi terpelajar karena sebuah pengalaman dapat dijadikan guru. Sebuah studi yang peneliti lakukan di UNP Hotel & Convention melakukan penelitian terhadap tamu hotel 50 tamu hotel dari 70 mengatakan bahwa personality seorang staff harus dikembangkan agar tamu nyaman berkomunikasi dengan staff. Sehingga penulis ingin lebih meneliti lagi bagaimana pengaruh yang ditimbulkan pada tamu terhadap personality dan kemampuan staff terhadap kepuasan tamu UNP Hotel & Convention. Disini penulis menggunakan quisioner yang dibagikan kepada tamu dengan beberapa aspek point yang dinilai oleh tamu.

## LANDASAN TEORI

### A. 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, pendiriran, kemampuan dan potensi yang dimiliki seseorang segala sesuatu mengenai diri seseorang sebagaimana diketahui oleh 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.

Dari ketiga definisi tersebut diatas dapat dikatakan bahwa teori konvergensi dari Stern yang 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 kesopanan 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 unsur 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 penggunaan tersebut akan mengasah terhadap apa yang tersirat dalam benak pelanggan pada saat kita berinteraksi dengan mereka.

T = Tact saying and doing the right thing at the right time. Berbicara secara bijaksana dan melakukan segala sesuatu secara benar saat yang tepat merupakan cirri 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.

## **B. 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.

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 dibutuhkan untuk melakukan 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 sarangkaian 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 berulangulang

### **C. 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 Costomer-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 harapannya. 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.

## **METODOLOGI**

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

### **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 UNP&Convention. 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:

- a. Analisis Kualitatif
- b. Analisis Kuantitatif:

- 1) Uji Validitas
- 2) Uji Reliabilitas
- 3) Uji Asumsi Klasik
  - (1) Uji Normalitas
  - (2) Uji Multikolinearitas

(4) Analisis Regresi Berganda Untuk uji hipotesisnya menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu taraf di mana alat pengukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur sehingga suatu penelitian yang 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 keakurasaan pengukuran dari objek penelitian sebagian akan dilihat apakah suatu item pertanyaan valid atau tidak jika digunakan sebagai alat ukur. 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 (X1)	1. Mudah Bergaul	0,646	0,279	Valid
	2. Banyak Bicara	0,546	0,279	Valid
	3. Tegas	0,518	0,279	Valid

	4. Baik iHati	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	0,679	0,279	Valid
	10. Tenang	0,517	0,279	Valid
	11. Bekerja Sungguh-Sungguh	0,554	0,279	Valid
	12. Memberikan Jaminan	0,391	0,279	Valid
	13. Memiliki Imajinasi	0,385	0,279	Valid
	14. Sifat Sensitive	0,357	0,279	Valid
	15. Memiliki Intelektual	0,587	0,279	Valid
Kemampuan (X2)	1. Memiliki Kecerdasan	0,444	0,279	Valid
	2. Bekerja cepat tapi cermat	0,646	0,279	Valid
	3. Daya Ingat Yang Baik	0,789	0,279	Valid
	4. Fisik dan Stamina	0,658	0,279	Valid
	5. Kecekatan yang bagus	0,793	0,279	Valid
	6. Menggunakan Kekuatan	0,580	0,279	Valid
	7. Keterampilan Dalam Bekerja	0,657	0,279	Valid
Kepuasan Tamu (Y)	1. Penampilan Product	0,518	0,279	Valid
	2. Produk Yang diawarkan	0,517	0,279	Valid
	3. Penyajian Produk	0,584	0,279	Valid
	4. Mutu Produk	0,827	0,279	Valid
	5. Konsistensi Produk	0,687	0,279	Valid
	6. Susunan Produk	0,647	0,279	Valid
	7. Harga Yang ditawarkan	0,620	0,279	Valid
	8. Sesuai keinginan	0,398	0,279	Valid
	9. Tepat waktu	0,512	0,279	Valid
	10. Pelayanan segera	0,578	0,279	Valid
	11. Kenyamanan Pelayanan	0,646	0,279	Valid
	12. Perhatian Terhadap kebutuhan	0,845	0,279	Valid
	13. Percaya diri dalam pelayanan	0,678	0,279	Valid
	14. iwarna dan bentu	0,587	0,279	Valid
	15. Suasana	0,487	0,279	Valid
	16. Karakteristik	0,429	0,279	Valid
	17. Mudah Ditemukan	0,319	0,279	Valid
	18. Nyaman selama tinggal	0,587	0,279	Valid
	19. Efisiensi dalam pelayanan	0,546	0,279	Valid

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 invalid. 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.

## B. 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 Alpha		Simpulan
	Hitung	Standar	
Personality	0,893	0,5	Reliabel
Kemampuan Kerja	0,608	0,5	Reliabel
Kepuasan Tamu	,0910	0.5	Reliabel

Dari Tabel 2. Pengujian di atas diperoleh hasil yang menunjukkan  $\alpha$  hitung  $> \alpha$  standar (0,5) 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.

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

## D. 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.

Multikolineritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Regresi bebas dari multikolineritas apabila nilai toleransinya di atas 10,0001 dan VIF kurang dari 5 atau nilai VIF multikolineritas adalah kurang dari 10 dan tolerance mendekati 1.

Tabel.3 Uji Multikolineritas

Variabel	Collinearity Statistics
	VIF
Personality	2,766
Kemampuan Kerja	2,766

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

## E. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Analisis regresi berganda ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel personality dan kemampuan kerja terhadap kepuasan tamu UNP Hotel & Convention. Berdasarkan pada hasil perhitungan diketahui persamaan garis regresinya sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis Regresi

Variabel	Koefisien	t	Sig
Personality	0,538	5,151	00
Kemampuan Kerja	0,396	4,657	00
Uji F	143,976		00
Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	0,785		

Berdasarkan tabel 5 di atas maka persamaan regresinya adalah:

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

$$Y = 0,538 X_1 + 0,396 X_2$$

Di mana: Y = Variabel kepuasan tamu

Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa koefisien regresi untuk variabel personality sebesar 0,538 artinya jika personality meningkat satu satuan, maka kepuasan tamu UNP Hotel & Convention akan meningkat sebesar 0,538. Sedangkan untuk variabel kemampuan kerja sebesar 0,396 artinya jika kemampuan kerja meningkat satu satuan, maka kepuasan tamu UNP Hotel & Convention akan meningkat sebesar 0,396.

## Pengujian Hipotesis

### Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

1. Pengaruh antara variabel personality (X1) dengan kepuasan tamu (Y) dengan taraf kepercayaan 5%, n = 80, tabel t(n-k) = 1,99.

- 1) Kriteria Pengujian dengan test Apabila t-hitung > t-tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima. Apabila t-hitung < t-tabel, maka H0 diterima dan H1 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 H1 diterima, berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara personality (X1) terhadap kepuasan tamu (Y).

2. Pengaruh antara variabel kemampuan kerja (X2) dengan variabel kepuasan tamu dengan taraf kepercayaan 5%, n = 80, tabel t(n-k) = 1,99.

- 1) Kriteria pengujian dengan  $t$  test. Apabila  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Apabila  $t$ -hitung  $<$   $t$ -tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  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  $H_1$  diterima, berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan kerja ( $X_2$ ) terhadap kepuasan tamu ( $Y$ ).

### Analisis Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi adalah Adjusted R Square yaitu sebesar 0,785. Hal ini menunjukkan bahwa variasi perubahan faktor personality ( $X_1$ ) dan kemampuan kerja ( $X_2$ ) bersama-sama mampu mempengaruhi variasi perubahan faktor kepuasan tamu sebesar 78,5%. Sedangkan sisanya sebesar 21,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat termasuk dalam penelitian ini.

### PEMBAHASAN

#### Ada Pengaruh Positif dan Signifikan antara Personality ( $X_1$ ) 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 dia tetap survive dalam bisnisnya. UNP Hotel & Convention yang berada di JL Nusa Indah No.21, RT.04/RW.02, West Air Tawar, Padang Utara, Kota Padang, sangat memperhatikan dan peduli terhadap tamu yang datang serta staff hotel memperhatikan personality yang baik bagi seluruh karyawannya dalam melaksanakan pelayanan. Kondisi kepuasan tamu tentunya juga menjadi target dari UNP Hotel & Convention dengan cara memberikan produk yang bagus. Pengaruh personality terhadap kepuasan tamu UNP Hotel & Convention sangat besar yaitu 53,8%, hal ini disebabkan tamu yang datang dan menginap merasa nyaman serta menikmati fasilitas yang ada di UNP Hotel & Convention merasa puas sampai sangat puas dengan personality (kepribadian) karyawan UNP Hotel & Convention. Untuk mengatahui apakah personality berpengaruh terhadap kepuasan karyawan UNP Hotel & Convention, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Pernyataan Responden Terhadap Personality

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP	$\Sigma$
		1	2	3	4	5	
1.	Karyawan UNP Hotel & Convention mudah bergaul dalam pelayanan	0,0	2,6	7,6	77,6	12,5	100
2.	Karyawan UNP Hotel & Convention Banyak bicara dalam pelayanan	0,0	2,6	16,5	63,5	17,5	100
3.	Karyawan UNP Hotel & Convention tegas dan senyum dalam memberikan pelayanan	0,0	2,6	0,0	49,3	51,3	100
4.	Karyawan UNP Hotel & Convention baik hati dalam memberikan pelayanan	0,0	16,4	29,8	46,5	7,5	100
5.	Karyawan UNP Hotel & Convention sangat kooperatif dalam pelayanan	0,0	16,6	40,6	30,3	12,5	100

6.	Karyawan iUNP iHotel&convention idapat dipercaya dalam memberikan pelayanan	0,0	14,0	40,9	33,5	12,5	100
7.	Karyawan iUNP iHotel & iConvention sangat perhatian dalam pelayanan	0,0	2,6	24,8	45,5	17,5	100
8.	Karyawan iUNP iHotel&Convention sangat kekeluargaan	0,0	14,0	30,0	43,5	12,5	100
9.	Karyawan iUNP iHotel&Convention perhatian dalam layanan	0,0	2,6	12,6	68,5	12,5	100
10.	Karyawan iUNP iHotel & iConvention tenang dalam memberikan pelayanan	0,0	2,6	0,0	51,3	51,3	100

Dari tabel 5 diatas dapat dijelaskan bahwa personality yang dimiliki oleh karyawan iUNP iHotel & iConvention mampu mempengaruhi kepuasan tamu, ini terbukti dengan pernyataan tamu yang menyatakan puas terhadap karyawan yang mudah bergaul sebesar 77,6%, banyak bicara sebesar 63,5%, menyatakan sangat puas terhadap tegas dalam pelayanan sebesar 49,3%, menyatakan puas terhadap karyawan yang baik hati sebesar 46,5%, kooperatif sebesar 30,3%, dapat dipercaya sebesar 33,5%, kekeluargaan perhatian sebesar sebesar 45,5%, 43,5%, memusatkan perhatian pada pelayanan sebesar 68,5%, tenang dalam pelayanan sebesar 51,3%.

#### **Ada Pengaruh Postif dan Signifikan Antara Kemampuan Kerja (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Tamu**

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 keterampilan 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 perceptual, 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 diselesaikan dengan baik.

Untuk mengataui apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan tamu iUNP iHotel & iConvention:

Tabel 6. Pernyataan Responden Terhadap Kemampuan Kerja

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	$\Sigma$
		1	2	3	4	5	
1.	Karyawan iUNP iHotel&Convention Memiliki kecerdasan yang sama	0,0	6,3	27,5	45,5	21,3	100
2.	Karyawan iUNP iHotel&Convention mampu bekerja dengan cepat tapi cermat	0,0	2,5	1,3	47,5	48,8	100
3.	Karyawan iUNP iHotel&Convention memiliki daya ingat yang baik	0,0	17,5	16,3	55,0	11,3	100
4.	Karyawan iUNP iHotel&Convention	0,0	0,0	13,8	28,8	57,5	100

	memiliki ikemampuan fisik dan imental yang baik dan sehat						
5.	Karyawan iUNP iHotel&Convention harus memiliki kecekatan yang ibagus	0,0	2,5	21,3	62,5	13,8	100
6.	Karyawan iUNP iHotel&Convention bekerja menggunakan kekuatan	0,0	0,0	51,3	40,0	8,8	100
7.	Karyawan iUNP iHotel&Convention memiliki keterampilan dalam bekerja	0,0	2,5	35,0	51,3	11,3	100

Dari tabel 17 diatas dapat dijelaskan bahwa ikemampuan kerja yang dimiliki karyawan iUNP iHotel&Convention 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 tetapi 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 ibagus 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%

## KESIMPULAN

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 dihandalkan 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Faiz, A., Parhan, M., & Ananda, R. (2022). Paradigma Baru dalam Kurikulum Prototipe. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 14(1), 1544–1550. <https://doi.org/10.22219/jinop.v7i1.14250>
- Faiz, A., & Soleh, B. (2021). Implementasi pendidikan karakter berbasis kearifan lokal. *JINOP (Jurnal Inovasi Pembelajaran)*, 17(1), 68–77. <https://doi.org/10.22219/jinop.v7i1.14250>
- Faiz, A., Soleh, B., Kurniawaty, I., & Purwati. (2021). Tinjauan Analisis Kritis Terhadap Faktor Penghambat Pendidikan di Indonesia. *Jurnal* <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i4.1014>
- Fauzi, A. (1990). Psikologi Umum. Gramedia.
- Hahn, D., & Payne. (2004). Focus On Health. Basicedu, Volume 5(4), 1766–1777.
- Hibatullah, I. N., Susanto, & Monalisa, L. A. (2019). Profil Kemampuan Spasial Siswa Ditinjau Dari Tipe Kepribadian Florence Littauer. *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika*, 16(2), 115–124. [jurnal.umj.ac.id/index.php/fbc](http://jurnal.umj.ac.id/index.php/fbc)
- Hurlock, B. (1974). Personality Development.
- Iskandar, S., Sholeh, M., & Iswahyudi, C. (2018). Sistem Pakar Untuk Menentukan Kepribadian Seseorang Berdasarkan Tes Personalitas Florence Littauer Berbasis Web. *Jurnal SCRIPT*, 2(2), 47–54.
- Kusuma, W., & Henuk, L. (2021). Pengembangan Pribadi Guru iPAK dan Siswa Sekolah Dasar Nekbaun. *Harati: Jurnal Pendidikan Kristen*, 1(2), 188-.
- Littauer, F. (1996). Personality Plus (Lyndon Saputra (ed.)). Binarupa Aksara.

- Nasution, N., Yaswinda, Y., & Maulana, I. (2019). Analisis Pembelajaran Berhitung melalui Media Prisma Pintar pada Anak Usia Dini. *Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 14(1), 240.
- Pitaloka, D. L., Dimyati, D., & Purwanta, E. (2021). Peran Guru dalam Menanamkan Nilai Toleransi pada Anak Usia Dini di Indonesia. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 15(2), 1696–1705. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v5i2.972>
- 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 Ikesatu. Jakarta: Prenhallindo. \_\_\_\_\_, 2008. *Organizational Behavior, Concept, and Application*. 12th 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 belajarspikologi.com. posted by: i
- Haryanto, 2010. Sjarkawim, 2006. Dalam belajarspikologi.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.