

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN *DE BOER* PADA HOTEL GRAND INNA MEDAN

Fitrisna Uliveraty Simamora, S.Pd., M.Pd., Mariani Imelda Zamili

Politeknik Mandiri Bina Prestasi

fitrisna.uly.veraty@gmail.com

ABSTRAK

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pramusaji, kepuasan tamu, dan pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan. Penelitian ini menggunakan sampel random sampling. Metode analisis yang digunakan adalah skala likert, uji coba instrument dan koefisien determinasi untuk mengukur seberapa besar kontribusi pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan tamu (Y) dengan syarat uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa kualitas pelayanan pramusaji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Grand Inna Medan. Berdasarkan hasil penelitian, Hotel Grand Inna Medan sebaiknya kualitas pelayanan ditingkatkan khususnya dalam menjaga kebersihan dan kualitas makanan, cepat dalam melayani permintaan tamu, dan pramusaji cepat dalam menangani keluhan tamu, serta dengan meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap tamu seperti memperhatikan ketersediaan peralatan makanan, menjaga kebersihan area restoran.

Kata Kunci: *kualitas, pelayanan, kepuasan, tamu*

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel Grand Inna Dharma Deli merupakan salah satu hotel di Medan peninggalan zaman Hindia Belanda yang memiliki nilai sejarah dan menjadi salah satu *Heritage* yang ada di Kota Medan. Hotel ini merupakan penggabungan dua unit hotel yaitu Hotel Wisma Deli dan Hotel Dharma Bakti. Eks hotel yang dibangun pada tahun 1898 oleh Pengusaha Belanda yang ber-nama Aejnt Herman de Boer. Dulunya bangunan ini bernama *NV.Hotel Mijn De Boer* namun lebih dikenal dengan nama Hotel *De Boer*.

Selama penulis melakukan penelitian pada Hotel Grand Inna Medan penulis melihat bahwa kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji terhadap tamu di restoran, seperti area restoran yang kotor, *table cloth* yang tidak bersih (bernoda), kurangnya keramahan pramusaji ketika melayani tamu, kurang memperhatikan makanan yang telah habis di *side stand* untuk di isi ulang kembali, pramusaji kurang memperhatikan ketersediaan peralatan makanan di *side stand*, kurang memberikan penyampaian yang baik ketika tamu memesan makanan dan lainnya.

Permasalahan kurangnya kepuasan tamu

terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di Hotel Grand Inna Medan yaitu pramusaji kurang profesional dalam bekerja mengakibatkan tamu tidak nyaman dan puas, pramusaji tidak memperhatikan kebersihan *uniform* yang dipakai, pramusaji kurang memperhatikan kenyamanan tamu saat di restoran, pramusaji kurang mendengarkan keinginan atau pesanan yang dipesan oleh tamu mengakibatkan tamu kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pramusaji di Restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan?
2. Bagaimana kepuasan tamu di Restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pramusaji di Restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan
2. Untuk mengetahui kepuasan tamu di Restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat dijadikan pedoman kerja bagi mereka yang berkerja pada *Department Food and Beverage Service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji, kepuasan tamu, dan pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu sehingga pelayanan bisa lebih optimal dan efektif.
2. Dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi akademis khususnya di dunia perhotelan.

B. LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Restoran

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan 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. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005), "kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan". Sedangkan menurut Tjiptono (2001), "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Kualitas yang dihasilkan oleh barang atau jasa sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Kualitas dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang hubungan yang terjalin dapat memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pelayanan yang menyenangkan dan menghilangkan pelayanan yang membosankan serta menjengkelkan. Sebab harus disadari kualitas serta harga yang murah sekalipun jika tidak diikuti dengan pelayanan yang baik, akan menyebabkan pelanggan berpaling pada produk atau jasa yang sejenis yang kira-kira dapat memberikan kepuasan sama yang ditawarkan oleh pesaing.

Menurut Mangkunegara (2013: 21) mengenalkan lima faktor kualitas pelayanan sebagai hal penting dari sudut konsumen, yaitu : a) Pelayanan Inti, pelayanan inti meliputi isi seluruh pelayanan dari perusahaan, pelayanan inti memaparkan tentang "apakah" layanan itu sebuah produk pelayanan dimana fitur-fiturnya ditawarkan dalam jasa, b) Jasa Pelayanan pengiriman, faktor ini menunjukkan pada semua aspek (*reability, responsiveness, assurance, empathy, moment of truth*) yang akan dimasukkan dalam elemen manusia pada proses penyampaian pengiriman, c) Sistem Jasa Pengiriman, proses prosedur, sistem dan teknologi yang akan membuat pelayanan berbeda. Konsumen akan selalu menyukai dan mengharapkan proses penyampaian pelayanan itu terstandarisasi dan sederhana mungkin, d) Pelayanan yang Berwujud, sifat yang nyata dari semua fasilitas pelayanan (perlengkapan mesin, penampilan karyawan, dan lain-lain), e) Tanggung Jawab Sosial, tanggung jawab sosial membantu perusahaan untuk mendorong perilaku etis karyawannya segala hal tanggung jawab sosial.

2.2. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan hal yang harus diperhatikan bagi setiap bisnis perhotelan dalam menjalankan bisnisnya agar tamu tidak merasa dibohongi dan percaya pada pelayanan hotel tersebut. Terutama pada hotel jasa, yang kita tahu bahwa kepuasan tamu baru akan terlihat setelah tamu sudah merasakan dan menerima pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, setiap hotel akan memfokuskan kinerja mereka untuk menentukan bagaimana dan hal apa yang harus digunakan serta dilakukan agar dapat memenuhi permintaan tamu demi mencapai kepuasan tamu.

Indikator Kepuasan (Kotler, 2014) dapat dilihat dari : a) Menciptakan *Word-of-Mouth* yaitu dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain, b) Menciptakan Citra Merek yaitu pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing, c) Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama yaitu membeli produk lain dari perusahaan yang sama, d) Kepuasan keseluruhan (*over all satisfaction with product*) Tingkatan di mana hasil kinerja pemberi jasa sangat baik.

C. METODE PENELITIAN

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam menyelesaikan dan memecahkan sebuah permasalahan penulis membutuhkan subjek penelitian, adapun yang menjadi subjek penelitian adalah tamu yang berkunjung ke Restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan. Objek merupakan sesuatu yang menjadi inti dari problematika penelitian. Oleh sebab itu, adapun objek dalam penelitian ini adalah : a) Kualitas Pelayanan Pramusaji, b) Kepuasan Tamu, dan c) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan data yang diperoleh dari angka-angka. Sedangkan menurut Riduwan (2018:5) "data kuantitatif yaitu data yang berwujud angka-angka." Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah jumlah karyawan, jumlah sarana dan prasarana, juga hasil angket.

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis, yaitu data primer dan sekunder :

- a. Data primer, data ini diperoleh langsung dari responden, yaitu para tamu atau konsumen yang datang untuk melakukan hunian, liburan atau bisnis di Hotel Grand Inna Medan dengan cara mengisi angket mengenai identitas responden, bobot kepentingan dari pelayanan yang diterima dan bobot kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Sumber sekunder, data ini diperoleh langsung dari dokumen yang telah tersedia pada Hotel Grand Inna Medan.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu pengamatan atau pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian
- b. Angket adalah serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mengungkapkan informasi, baik menyangkut fakta atau pendapat
- c. Studi kepustakaan kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek

penelitian. Selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian hal ini di karenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah, informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, jurnal, internet, dan sumber-sumber lain.

3.4. Populasi dan Sampel Penelitian

- a. Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 750 orang yang berkunjung ke restoran.
- b. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik penarikan sampel yang digunakan penulis adalah random sampling, Sampel random sampling merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi individu yang menjadi anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 79 orang.

3.5. Teknik Analisis Data

Metode analisis data terbagi dari beberapa teknik, yaitu :

- a. Penelitian deskriptif, merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya.
- b. Skala Likert, digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.
- c. Uji Coba instrument, penelitian ini dalam hasil pengumpulan data berupa hasil penyebaran kuesioner kepada tamu, kemudian akan dikelola (melakukan uji statistik) dengan menggunakan beberapa teknik atau metode uji statistik dengan menggunakan beberapa metode sebagai berikut:
 - 1) Uji Validitas, dilakukan untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkolerasikan antara skor butir pernyataan dengan skor totalnya.
 - 2) Uji T (Uji Parsial) , untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

- 3) Koefisien Determinan
- d. Nilai koefisien determinasi (R square) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variable bebas (X) terhadap variable terakit (Y) dengan syarat uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan. Dengan rumus :

$$Kd = r^2 \times 100$$

Keterangan :

Kd : Koefisien Determinasi

R² : Koefisien Korelasi

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan

Analisis Tentang Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Restoran *De Boer* Pada Hotel Grand Inna Medan sedikit baik. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang telah penulis dapatkan, dari 97 orang responden yang menyatakan Sangat Setuju terhadap kualitas pelayanan pramusaji sebanyak 10,18%, yang menyatakan Setuju terhadap kualitas pelayanan pramusaji sebanyak 17,81%, yang menyatakan Netral terhadap kualitas pelayanan pramusaji sebanyak 31,43%, yang menyatakan Tidak Setuju terhadap kualitas pelayanan pramusaji sebanyak 30,52%, yang menyatakan Sangat Tidak Setuju terhadap kualitas pelayanan pramusaji sebanyak 9,96%. Berdasarkan hasil analisis keseluruhan tentang tanggapan tamu mengenai kualitas pelayanan pramusaji penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan sedikit baik.

4.2. Analisis Kepuasan Tamu di Restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan

Analisis tentang kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pramusaji di restoran *De Boer* Pada Hotel Grand Inna Medan sedikit baik. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang telah penulis dapatkan, dari 97 orang responden yang menyatakan Sangat Setuju terhadap kepuasan tamu sebanyak 6,24%, yang menyatakan Setuju terhadap kepuasan tamu sebanyak 21,36%, yang menyatakan Netral terhadap kepuasan tamu sebanyak 37,31%, yang menyatakan Tidak Setuju terhadap kepuasan tamu sebanyak 31,74%, yang menyatakan Sangat Tidak Setuju terhadap kepuasan tamu sebanyak 3,35%. Berdasarkan hasil analisis keseluruhan tentang tanggapan tamu mengenai kepuasan tamu penulis

menyimpulkan bahwa kepuasan tamu sedikit baik.

4.3. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji terhadap Kepuasan Tamu di restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan

- Pada hasil perhitungan korelasi *product moment* diperoleh nilai r_{xy} 0,846 maka korelasi variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Tamu) adalah sangat kuat. Diperoleh nilai r_{xy} atau r_{hitung} sebesar 0,846, sedangkan nilai r_{tabel} pada r_{tabel} adalah sebesar 0,1996 berarti nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} (0,846 > 0,1996) maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu adalah valid.
- Pada hasil perhitungan nilai t_{hitung} sebesar 11,96 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,66105 berarti nilai $r_{hitung} >$ nilai t_{tabel} (11,96 > 1,661). Maka H1 diterima, berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.
- Pada hasil perhitungan Koefisien Determinan diatas diperoleh KD = 71%. Hal ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan 71% terhadap kepuasan tamu dan sisanya 29% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

E. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan pramusaji di restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik, dilihat dari 31,43% responden menyatakan netral.
- Kepuasan Tamu di Restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan memiliki kepuasan yang bai, dilihat dari 37,31% responden menyatakan netral.
- Kualitas pelayanan pramusaji memiliki korelasi yang kuat serta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di restoran *De Boer* pada Hotel Grand Inna Medan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2014. *Principles of Marketing 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta : Erlangga
- Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber*



- Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono dan Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Riduwan. 2018. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.