

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN KOPI MEDAN PADA HOTEL PARDEDE INTERNASIONAL MEDAN

Rebecca Oktavia Nababan, A.Md.Par¹

Olga Theolina Sitorus, S.E., M.Si²

rebeccaoktavia75@gmail.com, olgatheolina@gmail.com

¹Alumni Program Studi Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi

²Dosen Program Studi Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pramusaji, kepuasan tamu dan pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di restoran kopi pada hotel pardede internasional medan. Beberapa metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif, skala likert dan pengujian validitas instrument. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kualitas pelayanan pramusaji di restoran kopi pada Hotel Pardede Internasional Medan dapat disimpulkan bahwa dari 91 tamu, yang menyatakan sangat setuju terhadap kualitas pelayanan yang baik sebanyak 12,08%, yang menyatakan setuju sebanyak 20%, yang menyatakan netral 29,34%, yang menyatakan kurang setuju 32,63% tidak setuju sebanyak 5,93%. Adapun hasil analisis yang diperoleh terhadap kepuasan pelanggan di restoran kopi pada Hotel Pardede Internasional Medan dapat disimpulkan bahwa dari 91 responden, tanggapan tamu terhadap kepuasan tamu yang menyatakan sangat puas sebanyak 7,36%, yang menyatakan puas sebanyak 17,8%, yang menyatakan kadang-kadang (netral) sebanyak 33,7%, yang menyatakan kurang puas sebanyak 36,3%, sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 4,73%. Analisis pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di restorankopi pada Hotel Pardede Internasional Medan berdasarkan hasil penghitungan *Korelasi Product Moment* diperoleh nilai r_{xy} atau sebesar 0,689, menunjukkan bahwa kedua variabel pada penelitian ini memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat (tinggi) antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinan diperoleh koefisien determinan sebesar 47%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 47% terhadap kepuasan tamu dan sisanya sebesar 53% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Untuk menguji hipotesis nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} , kemudian dari hasil perhitungan diperoleh nilai r_{xy} atau r_{hitung} yaitu 0,689 sedangkan nilai r_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% adalah sebesar 0,2061 berarti nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,689 > 0,2061$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti Kualitas Pelayanan Pramusaji berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu.

Kata kunci : *kualitas pelayanan pramusaji, kepuasan tamu*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia tengah diguncang oleh kasus penyebaran *pandemic COVID-19* yang berasal dari China yang kini menyebar luas secara cepat dan menjadi *polemic* global terbesar untuk saat ini *Covid-19* yang tengah menjadi permasalahan global untuk saat ini menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap semua sektor kehidupan di seluruh dunia. Sektor pariwisata merupakan salah satu yang memiliki dampak yang sangat besar dari kasus wabah virus ini. yang sangat drastis.

Adapun percobaan yang diberlakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mempertahankan sektor pariwisata dari dampak negative virus *COVID-19* dengan pemberian insentif terhadap industri pariwisata dan pemberian diskon kepada wisatawan, namun pada kenyataannya tidak akan berdampak besar untuk saat ini terutama pada bidang perhotelan.

Hotel Pardede International Medan sebagai sebuah bisnis perhotelan yang cukup eksis di Medan dengan lokasi yang dekat dengan pusat kota dan fasilitas yang dimiliki cukup memadai tentu harus

senantiasa menjaga kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas. Sejauh ini aspek pelayanan merupakan perhatian utama pihak pimpinan hotel. Selama penulis melakukan penelitian di Restoran Kopi Pada Hotel Pardede International Medan penulis melihat dalam melaksanakan tugas Ada saja kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh pramusaji yang mengakibatkan tamu *complaint*, seperti pramusaji tidak ditempatkan pada saat tamu datang, tamu terlalu lama menunggu untuk dilayani, kesalahan dalam *taking order (pemesanan makanan)*, tamu *complaint* karena pramusaji *postingbill* sampai dua kali. Pramusaji tidak langsung mengantarkan makanan yang sudah disiapkan oleh pihak *kitchen*, lupa memberikan air putih, peralatannya sedikit sehingga ketika tamu banyak maka tamu lain harus menunggu sampai tamu yang lain selesai, tidak adanya persediaan *P3K*, pramusaji tidak menggunakan *tray* pada saat mengantarkan minuman. Dalam menyambut tamu pramusaji terlalu membungkuk dan tunduk seperti budaya Jepang, dalam menerima orderan pramusaji tidak membaca ulang apa-apa saja yang dipesan oleh tamu sehingga terjadi kesalahan menu yang datang tidak sesuai dengan pesanan tamu. Lebih banyak di *back bar area*, sehingga saat tamu datang ke restoran tidak ada *staff* yang *stand by*. Pramusaji suka sekali bercerita di dalam restoran meskipun ada tamu yang datang dan pramusaji tidak segan untuk saling bercanda sesama *staff* sehingga pada saat tamu meminta bantuan pramusaji tidak sigap membantu. Hal ini sangatlah mengganggu operasional bahkan bisa membuat tamu kecewa dan akhirnya *complaint*.

1.2 Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan?
2. Bagaimana Kepuasan Tamu di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan?

3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan.
2. Untuk mengetahui kepuasan tamu di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan.

LANDASAN TEORITIS

2.1. Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono,2008:7) “secara garis besar tawaran produk bisa dikelompokkan menurut berbagai kriteria salah satunya adalah daya tahan *durability* atau berwujud tindaknya *tangibility* produk bersangkutan”. Berdasarkan kriteria ini, produk bisa dibagikan menjadi tiga macam yakni ; (1) Barang tidak tahan lama (*non-durable goods*), barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Umur ekonomisnya maksimum satu tahun; (2) Barang tahan lama (*Durable Goods*), barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya bisa tahan lama atau berumur ekonomis lebih dari satu tahun; (3) Jasa (*Service*), jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

“Kualitas pelayanan jasa merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa oleh perusahaan atau organisasi. Sebelum pelanggan membeli suatu jasa, mereka memiliki harapan tentang kualitas jasa yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, rekomendasi *word of mouth*, dan iklan penyedia jasa” (Lovelock & Wright, 2007:96). Selain itu Gronross (Assegaff,2009) menyatakan bahwa “persepsi kualitas layanan adalah fungsi dari apa yang di terima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknik) dan bagaimana cara layanan

tersebut disampaikan (kualitas fungsional)". Dari pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

2.2 Kepuasan Tamu

"Hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk tersebut" Aritonang (Nilasari dan Istiatin, 2015). Ada juga yang menyatakan "Respon dari konsumen terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan" Tjiptono (Nilasari dan Istiatin, 2015). Dari kedua pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa kepuasan terjadi karena adanya harapan yang dibandingkan dengan persepsi sesuai dengan apa yang didapatkan oleh konsumen.

"Kepuasan konsumen sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang di harapkan. Tingkat kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya" Kotler dan Keller (Sari,2015). Menurut Tjiptono (Sari, 2015) "kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*discinfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja *actual* produk yang dirasakan".

Menurut Engel dkk (Winahyuningsih, Edris,2012) kepuasan didefinisikan sebagai "evaluasi pasca konsumsi bahwa sesuatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.Ketidakpuasan tentu saja didefinisikan sebagai hasil dari harapan yang diteguhkan secara negatif. Ketidakpuasan konsumen terhadap suatu jasa pelayanan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut". Dari kedua pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu ukuran yang merefleksikan antara struktur, proses dan hasil akhir pelayanan.Kepuasan konsumen dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek

teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan dapat juga dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas konsumen.

2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk/jasa, pelanggan (dan bukan produsen dan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Riset Schneider, et al. (Tjiptono,2008) menemukan bahwa "iklim atau suasana layanan (*Service Climate*) tempat kerja karyawan layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Dengan kata lain, iklim layanan yang positif berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, terutama apabila tingkat intangibilitas penawaran tinggi, jika tingkat kendala waktu (penyampaian layanan harus dirampungkan dengan cepat) dan kebutuhan kerja sama dengan orang lain tinggi, serta manakala semua karyawan menyepakati bahwa kualitas pelayanan merupakan prioritas strategik organisasi".

Schneider (Tjiptono,2008) mengungkapkan bahwa kesimpulan ini "konsisten pada sejumlah industri jasa, seperti bank, perusahaan asuransi, pasar swalayan, perusahaan pendanaan mobil, perusahaan ritel, hotel dan restoran".Dari pendapat tersebut penulis menyimpulkan bahwa iklim layanan yang positif berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi,konsisten pada sejumlah industri jasa. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu/ pelanggan menurut Zheinthalm and Bitner (Nilasari dan Istiatin, 2015) ada beberapa, antara lain ; (1) Fitur produk dan jasa, kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa; (2) Emosi pelanggan, emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa.

METODE PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah tamu yang berkunjung ke Restoran Kopi pada Hotel Pardede International Medan. Adapun objek dalam penelitian ini adalah: a) Kualitas pelayanan pramusaji, b) Kepuasan tamu, dan c) Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu.

3.3 Metode Analisis Data

3.3.1 Metode Deskriptif

“Data deskriptif merupakan data informasi, uraian dalam bentuk prosa kemudian dikaitkan dengan data yang lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran sehingga memperoleh gambaran baru atau menguatkan suatu gambaran yang sudah ada. Dalam penelitian ini data yang dimaksud adalah data mengenai gambaran umum responden serta identitas responden. Soegiyono (Rizqy, dkk, 2016)”. Penelitian ini dilakukan dengan suatu cara yaitu mencari data, mengumpulkan, mencatat, mengelompokkan, dan menghubungkan data yang didapat dari teori untuk kemudian ditarik kesimpulan dari analisis tersebut.

3.3.2 Skala Likert

Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti, sangat setuju, setuju, netral, kurang setuju, tidak setuju. Untuk keperluan analisis kuantitatif, skala jawaban skala likert dapat diberi skor misalnya: a) sangat setuju (SS) diberi skor 5, b) setuju (S) diberi skor 4, c) Netral (N) diberi skor 3, d) kurang setuju (KS) diberi skor 2, e) tidak setuju (TS) diberi skor

3.3.3 Uji Coba Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkolerasikan antara skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Untuk menghitung validitas skala dalam Azhwar

(Baetie, 2018) dapat digunakan rumus kolerasi *productmoment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

x = jumlah skor tiap item

y = jumlah total tiap item

n = jumlah responden

Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut Ghajali (Rizqy, dkk, 2016) ; (1) Jika r hitung \geq r-tabel, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan (2) Jika r-hitung $<$ r-tabel, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.

b. Uji T (Uji Parsial)

Untuk menguji keberartian koefisien kolerasi antara variable X dan Y dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan tabel yaitu dengan menggunakan rumus distribusi *student* (t student). Rumus dari distribusi *student* menurut Sudjana (Oscar dan Sumirah, 2019) adalah ;

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Distribusi (nilai t hitung)

r = Koefisien Korelasi *Product Moment*

n = banyaknya data

POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

1. Populasi Penelitian

“Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”, Sugiyono(2018). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah tamu yang datang ke Restoran Kopi sebanyak 300 orang selama satu bulan.

2. Sampel

“Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Sampel juga diambil dari populasi yang benar-benar mewakili dan valid yaitu dapat mengukur sesuatu yang seharusnya diukur”, Sujarni (Komala dan Nellyaningsih, 2017). Seandainya populasi itu mempunyai 10 karakteristik atau ciri tertentu, maka sebagian dan mewakili dalam hal ini hendaklah mencakup kesepuluh karakteristik atau ciri tertentu, maka sebagian

dan mewakili dalam hal ini hendaklah mencakup kesepuluh karakteristik tersebut, dan darimasing-masing karakteristik diambil sebagian kecil sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam menentukan besarnya ukuran sampel. Disamping itu, perlu diperhatikan pula teknik analisis yang akan digunakan sehingga data yang terkumpul dapat diolah dengan teknik yang tepat. Adapun metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan Metode *Slovin*. Hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Slovin* diperoleh jumlah tamu yang diajukan sebagai sampel penelitian sebanyak 91 orang tamu (responden).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Tentang Kualitas Pelayanan Pramusaji di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan

Tabel 4.3 Tanggapan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Kopi

NO	PERTANYAAN	SS	% S	%	N	%	KS	%	TS	%	
1.	Pramusaji tersenyum pada saat melayani tamu	18	19,7	25	27,4	26	28,5	20	21,9	4	4,3
2.	Pramusaji mengucapkan salam pada saat tamu masuk ke restoran	8	8,79	12	13,1	27	29,6	38	41,7	6	6,5
3.	Pramusaji langsung mempersilahkan untuk duduk saat memasuki restoran	17	18,6	19	20,8	11	12	40	43,9	5	4,3
4.	Pramusaji menawarkan makanan pembuka kepada tamu	22	24,1	20	21,9	31	34	14	15,3	4	4,3
5.	Pramusaji cepat menyediakan pesanan tamu	16	17,5	10	10,9	30	32,9	31	34,0	6	4,3
6.	Pramusaji stand by di restoran saat tamu datang	10	10,9	19	20,8	34	37,3	24	26,3	4	4,3
7.	Pramusaji menawarkan makanan penutup kepada tamu	9	9,8	31	34	19	20,8	29	31,8	3	3,2
8.	Pramusaji mengusai menu yang di tawarkan	1	1	23	25,2	29	31,8	36	39,5	2	2,1
9.	pramusaji memberikan air minum kepada tamu setelah tamu selesai memesan makanan	-	-	4	4,3	26	28,5	41	45	20	21,9
10.	Pramusaji tidak membuat kesalahan pada saat <i>taking order</i>	9	9,8	21	23	34	37,3	24	26,3	3	3,2
TOTAL		110	12,08	182	20,0	267	29,34	297	32,63	54	5,93

Sumber : Hasil Olahan Data (2021)

Tabel 4.4 Hasil Akhir Keseluruhan Presentase

Keterangan	Total Responden	Persentase (%)
SS	110	12,08
S	182	20,0
N	267	29,34
KS	297	32,63
TS	54	5,93
TOTAL	910	100%

Sumber : Hasil Olahan Data (2021)

2. Analisis tentang Kepuasan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan Pramusaji di Hotel Pardede International Medan.

Tabel 4.5 Tanggapan Kepuasan Tamu terhadap Pelayanan di Restoran Kopi

No	Indikator Tamu	SP	%	P	%	N	%	KP	%	TP	%
1.	Pramusaji mampu memperhatikan tetese-diaan beralatan makan	4	4,3	15	16,4	31	34	40	43,9	1	1
2.	Pramusaji mampu mem-berikan kenyamanan ruang restoran,	3	3,2	10	10,9	34	37,3	39	42,8	5	5,4
3.	Kemampuan pramusaji dalam menguasai menu	6	6,5	11	12	30	32,9	32	35,1	12	13,1
4.	Kecepatan Pramusaji dalam melayani tamu	4	4,3	11	12	42	46,1	32	35,1	7	7,6
5.	Pramusaji memiliki iwa professional ilm bekerja	10	10,9	27	29,6	20	21,9	31	34	3	3,2
6.	Pramusaji cepat menangani keluhan amu	12	13,1	22	24,1	30	32,9	20	21	7	7,6
7.	Pramusaji memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu	4	4,3	13	14,2	34	37,3	38	41,7	2	2,3
8.	Pramusaji mampu menjaga kebersihan dan kualitas produk	12	13,1	16	17,5	26	28,5	36	39,5	1	1
9.	Pramusaji memberikan ayanan tanpa melihat status dan kedudukan	7	7,6	17	18,6	38	41,7	26	28,5	3	3,2
10.	Pramusaji mampu memahami kondisi amu	5	5,4	20	21,9	27	29,6	37	40,6	2	2,1
TOTAL		67	7,36	162	17,8	307	33,7	331	36,3	43	4,73

Sumber : Hasil Olahan Data (2021)

Tabel 4.6 Hasil Akhir Keseluruhan Presentase

Keterangan	Total Responden	Persentase (%)
SP	67	7,36
P	162	17,8

N	307	33,7
KP	331	36,3
TP	43	4,73
TOTAL	910	100%

Sumber : Hasil Olahan Data (2021)

3. Analisis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pardede International Medan.

Penulis ingin mengetahui sejauhmana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pardede International Medan. Adapun tujuan penulis memberikan angket kepada tamu berisi tentang pelayanan dan kepuasan di Kopi Meda npada Hotel Pardede International Medan adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tamu di hotel tersebut.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r = \frac{91.82609 - (2743)(2657)}{\sqrt{\{91.85747 - (2743)^2\} \{91.81930 - (2657)^2\}}}$$

$$r = \frac{7517419 - 7288151}{\sqrt{7802977 - 7524049x7455630 - 7059649x229268}}$$

$$r = \frac{229268}{\sqrt{278928x395981}}$$

$$r = \frac{229268}{332340,47}$$

$$r = 0,689$$

Untuk mendapatkan nilai uji t, maka pengujian yang dilakukan adalah uji parameter (ujikorelasi) dengan menggunakan uji-statistik. Hal ini membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Menurut Sebayang (2019) menggunakan rumus:

$$t\text{-hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

- t = Nilai t hitung
- r = Koefisien korelasi hasil r_{hitung}
- n = Jumlah Responden

Distribusi (Tabel t) $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk = n-2)

Kaidah keputusan : Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid sebaiknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak valid. Jika instrument itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks kolerasinya (r) sebagai berikut:

- Antara 0,800 sampai dengan 1,000 : Sangat Tinggi
- Antara 0,600 sampai dengan 0,799 : Tinggi

Antara 0,400 sampai dengan 0599 : Cukup Tinggi

Antara 0,200 sampai dengan 0,399 : Rendah

Antara 0,000 sampai dengan 0,199 : SangatRendah (Tidak Valid)

Tabel 4.7 Kriteria Penafsiran Mengenai Indeks Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Cukup Tinggi
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat rendah (Tidak Valid)

Sumber :Hasil Olahan Data(2021)

Hasil dari persamaan dalam tabel kualitas pelayanan dan kepuasan tamu yang ditentukan rumus korelasi dengan hasil 0,689 dimana hasil hubungannya adalah “Tinggi”. Untuk mengetahui uji Validitas maka diketahui r hitung harus lebih besar dari r tabel. Diketahui r hitung = 0,689 sedangkan r tabel = 0,2061 maka r hitung > r tabel sehingga penelitian ini valid.

Untuk mengetahui apakah penelitian ini signifikan atau tidak maka, harus diketahui uji t dimana thitung harus lebih besar dari t tabel, Diana(2019) maka dapat dihitung sebagai berikut ;

$$t\text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,689\sqrt{91-2}}{\sqrt{1-0,689^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{4,57}{\sqrt{0,52}}$$

$$t_{hitung} = 6,33$$

Mencari t_{tabel} apabila diketahui signifikansi untuk $\varphi = 0,05$ dan DK = 91-2 = 89, dengan uji satu pihak, maka diperoleh t_{tabel} adalah 1,662

Tabel 4.8 Koefisien, Determinan dan Keputusan

No	Koefisien Korelasi	t_{hitung}	t_{tabel}	Keputusan
1	0,689	6,33	1,66412	Signifikan

Sumber: Hasil Olahan Data (2021)

Diketahui t_{tabel} sebesar 6,33 dan t_{hitung} sebesar 1,66412 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dapat diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap

kepuasan tamu di Hotel Pardede International Medan

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Pardede International Medan maka dicari dengan memakai rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,689^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,47$$

Dari perhitungan Koefisien Determinan di atas diperoleh $KD=47\%$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pramusaji memberikan pengaruh sebesar 47% terhadap kepuasan tamu dan sisanya 53% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Dengan demikian hipotesis penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Pramusaji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pardede International Medan dapat diterima.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Analisis tentang kualitas pelayanan Pramusaji di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan.

Analisis tentang kualitas pelayanan Pramusaji di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan masih kurang baik hal ini terlihat dari hasil analisis yang telah penulis dapatkan, dari 91 orang responden yang menyatakan Sangat Setuju terhadap kualitas pelayanan pramusaji sebanyak 12,08 %, yang menyatakan Setuju terhadap kualitas pelayanan pramusaji sebanyak 20 %, yang menyatakan Netral terhadap kualitas pelayanan pramusaji sebanyak 29,34 %, yang menyatakan Kurang Setuju terhadap kualitas pelayanan pramusaji sebanyak 32,63 %, yang menyatakan Tidak Setuju terhadap kualitas pelayanan pramusaji sebanyak 5,93

Berdasarkan hasil analisis keseluruhan tentang tanggapan tamu mengenai kualitas pelayanan pramusaji penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pramusaji masih kurang baik.

2. Analisis tentang bagaimana kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan.

Analisis tentang bagaimana kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pramusaji di

Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan masih kurang baik. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang telah penulis dapatkan, dari 91 orang responden yang menyatakan Sangat Puas terhadap kepuasan tamu pramusaji sebanyak 7,36 %, yang menyatakan Puas terhadap kepuasan tamu Pramusaji sebanyak 17,8 %, yang menyatakan Netral terhadap kepuasan tamu Pramusaji sebanyak 33,7 %, yang menyatakan Kurang Puas terhadap kepuasan tamu Pramusaji sebanyak 36,3%, yang menyatakan Tidak Puas terhadap kepuasan tamu Pramusaji sebanyak 4,73. Berdasarkan hasil analisis keseluruhan tentang tanggapan tamu mengenai kepuasan tamu Pramusaji penulis menyimpulkan bahwa kepuasan tamu terhadap Pramusaji masih kurang baik.

3. Analisis pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede International Medan.

- Pada hasil perhitungan koefisien *product moment* diperoleh nilai r_{xy} 0,689 maka korelasi variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan tamu) adalah kuat, diperoleh nilai r_{xy} atau r hitung sebesar 0,689 sedangkan nilai r tabel pada r tabel adalah sebesar 0,206 berarti nilai r hitung > nilai r tabel ($0,689 > 0,206$) maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu adalah valid.
- Pada hasil perhitungan nilai t hitung sebesar 6,33 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,66412 berarti nilai r hitung > nilai t tabel ($6,33 > 1,66412$). Maka H_1 diterima berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.
- Pada hasil perhitungan Koefisien Determinan di atas diperoleh $KD=47\%$. Hal ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan 47% terhadap kepuasan tamu dan sisanya 53% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Algifari. 2019. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Penerbit : BPFY-YOGYAKARTA. Diakses pada

- tanggal 3 Juni 2021. Pada pukul 15.20 wib
- Amrullah, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen. Vol 13 (2). Diakses pada tanggal 3 Juni 2021. Pada pukul 15.22 wib
- Assegaff, M. 2009. *Analisis Pengaruh Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal EKOBIS. Vol 10. No 2. Juli 2009. Diakses pada tanggal 7 Juni 2021. Pada pukul 15.20 wib
- Ansori, Z. Y. 2019. *Islam dan Pendidikan Multikural*. Jurnal Cakrawala Pendas. Vol 5. No 2. Edisi Juli. Diakses pada tanggal 4 Juni 2021. Pada pukul 15.20 wib
- Atmodjo, H. dan Marsum Widjojo. 2004. *Bar, Minumandan Pelayanannya*. Yogyakarta. Penerbit : ANDI
- Baetie, D. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara*. Jurnal JOM FISIP. Vol 5. No 1 – April. Diakses pada tanggal 2 Juni 2021. Pada pukul 15.20 wib
- Diana, Yana. 2018. *Pengaruh Kualitas Restoran Warung Pojok Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Grand Inna Medan*. Jurnal Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi. Volume 7. No 2 – Desember. Diakses pada tanggal 2 Juni 2021. Pada pukul 15.20 wib
- Immanuel, H. B. dan Tanoto. S. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Hastaco Tour and Travel*. Jurnal AGORA. Vol 7. No 1. Diakses pada tanggal 3 Juni 2021. Pada pukul 15.20 wib
- Imron. 2019. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang*. IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering. Vol 5. No 1. Diakses pada tanggal 3 Juni 2021. Pada pukul 15.20 wib
- Lubis. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping*. E-Jurnal Apresiasi. Volume 1. Nomor 2 Mei. Page 77-85. Diakses pada tanggal 1 Juni 2021. Pada pukul 15.20 wib
- Lubis, S. A. dan Andayani R N. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*. Journal Of Business Administration. Vol 1. No 2 September. Diakses pada tanggal 2 Juni 2021. Pada pukul 15.20 wib
- Marsum, W. A. 2021. *Restorandan Segala Permasalahannya*. Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Nilasari, E. dan Istiatin. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal Paradigma. Vol 13. No 1. Februari – Juli 2015. Diakses pada tanggal 5 Juni 2021. Pada pukul 20.19 wib
- Purbasari, M. D. dan Purnamasari. L. D. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang*. Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen. Vol 2 (1). 2018. Page 43-45. E-2579-9401. P-2579. Diakses pada tanggal 1 Juni 2021. Pada pukul 15.20 wib
- Rizqy, R. R. R. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Journal Of Management. Volume 2. No 2 Maret. Diakses pada tanggal 3 Juni 2021. Pada pukul 20.44 wib
- Sari, E. A. D. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Diakses pada tanggal 5 Juni 2021. Pada pukul 21.18 wib
- Sebayang, Yulvitriyani. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramukamar Terhadap Kepuasan Tamu Di Departemen Tata Graha Pada Hotel Sibayak Internasional Berastagi*. Jurnal Manajemen Tools. Diakses pada tanggal 1 Juni 2021. Pada pukul 21.18 wib
- Sitorus, Olga Theolina. 2017. *Pengaruh Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Di Warung Pojok Pada Hotel Grand Inna Medan*. Majalah Ilmiah Politeknik MBP. Volume 6. Nomor 2-Desember

2017. Diakses pada tanggal 3 Juni 2021. Pada pukul 20.44 wib
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit : ANDI. Yogyakarta
- Tjiptono, F. dan Chandra. G. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit : ANDI. Yogyakarta
- Yanto, Nefertari. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Maskapai Penerbangan Xpress Ari Bandung*. Jurnal Bisnis dan Pemasaran. Volume 10. Nomor 2. Diakses pada tanggal 1 Juni 2021. Pada pukul 23.20 wib