

# Faktor-Faktor Dominan Kualitas Pelayanan Pramusaji Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Di Restoran Pondok Bebek, Hotel Arbor Biz

## Dominant Factors Of Service Quality of Waiters Which Impact Guest Satisfaction At Pondok Bebek Restaurant, Arbor Biz Hotel

Anggun Sari Sasmita<sup>1)</sup>, Nila Sartika Achmadi<sup>2)</sup>, Rafika Hayati<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Perhotelan, Politeknik Bosowa

<sup>2)</sup>Program Studi Perhotelan, Politeknik Bosowa

16 Mei 2019

### ABSTRACT

*This study describes the dominant factors in the quality of waiter service that affect guest satisfaction at Pondok Bebek Restaurant. Data collection uses a questionnaire that measures the five dimensions of waiter service quality which consists of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions to 86 duck cottage restaurant guests. Data obtained from the questionnaire results were processed by determining the average value. The results of this study indicate the five variables of guest satisfaction greatly influence the satisfaction of guests in the duck cottage restaurant. Whereas the most dominant factor affecting guest satisfaction in this restaurant is Responsiveness or responsiveness with a value of 992. The results of the first indicator which is providing information about food promos are at a score of 329, the second indicator is an explanation of the menu at a score of 336, the third indicator is employees able to answer questions about restaurants is at a score of 327.*

**Keywords:** Restaurant, Service quality, Guest satisfaction.

### ABSTRAK

Penelitian ini menguraikan faktor dominan kualitas pelayanan pramusaji yang mempengaruhi kepuasan tamu pada Restoran Pondok Bebek. Pengumpulan data menggunakan angket yang mengukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan pramusajiyang terdiri atas dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy kepada 86 tamu restoran pondok bebek. Data yang didapatkan dari hasil angket diolah dengan menentukan nilai rata-rata.. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kelima variabel kepuasan tamu sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu di restoran pondok bebek. Sedangkan faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan tamu di restoran ini adalah Responsiveness atau daya tanggap dengan nilai 992. Hasil indikator pertama yaitu memberikan informasi mengenai promo makanan berada pada skor 329, indikator kedua yaitu penjelasan mengenai menu berada pada skor 336, indikator ketiga yaitu karyawan mampu menjawab pertanyaan mengenai restoran berada pada skor 327.

**Kata kunci:** Restoran, Kualitas pelayanan, Kepuasan tamu

### PENDAHULUAN

Hotel memiliki departemen operasional yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan terhadap kebutuhan tamu selama tinggal di hotel, seperti *Front Office Department, Accounting Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department*.

Setiap departemen masing – masing saling berkaitan sehingga struktur di dalam hotel

tersebut berjalan dengan baik. Departemen Food and Beverage adalah bagian yang

menyediakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minum tamu di dalam sebuah restoran.

Saat ini hotel menyediakan restoran dengan berbagai jenis makanan seperti Chinese Food Restaurant, Middle East Food Restaurant,

India Food Restaurant, Korean Food Restaurant, Indonesian Food Restaurant dan berbagai jenis restoran yang mengusung jenis makanan dari berbagai negara. Salah satu restoran dengan tema masakan lokal Indonesia di Kota Makassar adalah restoran Pondok Bebek. Restoran ini terletak di Hotel Arbor Biz Makassar dan menyediakan menu utama yaitu bebek.

Keberadaan restoran pondok bebek tidak hanya berfungsi sebagai restoran yang melayani kebutuhan makan tamu yang menginap di hotel melainkan untuk tamu yang berasal dari luar hotel. Fungsi dari restoran secara komersil menyediakan makanan dan minuman yang berkualitas tetapi juga dilengkapi dengan pelayanan sehingga membuat tamu merasa bahagia dan nyaman selama berada di restoran. Dinyatakan Vrankis dalam Utami dan Jatra (2015) Ketatnya persaingan pada saat ini membuat perusahaan harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat menarik perhatian dan mempertahankan pelanggannya

Pelayanan dan produk adalah dua hal yang saling berkaitan, keberadaan produk yang berkualitas ditunjang dengan hadirnya pelayanan yang baik sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah sikap dimana proses akhir yang diterima sesudah mendapatkan sesuatu sesuai dengan harapan (Ueltschy *et al* dalam Utami dan Jatra. 2015). Restoran Pondok bebek adalah jenis restoran dengan design Restoran informal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan pada kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti pada pelanggan. Kebutuhan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat di Restoran Pondok memiliki beberapa kendala seperti kesadaran karyawan terhadap konsistensi kualitas pelayanan di hotel, selain itu ada beberapa keluhan yang terjadi karena kelalaian terhadap penyajian makanannya. Seperti, keluhan terhadap menu bebek yang disajikan dengan kurang bersih, masih ada beberapa bulu halus bebek yang tertinggal pada saat disajikan pada tamu.

Maka dari itu, upaya yang dilakukan untuk mengatasi persaingan dengan restoran serta untuk meningkatkan dan mempertahankan tamu pada Restoran Pondok Bebek yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menimbulkan dampak positif terhadap tingkat kepuasan tamu. Hal yang sangat penting agar bisnis tetap bertahan dan maju, dengan memberikan layanan terbaik agar kepuasan pelanggan terpenuhi (Istianto dan Tyra dalam Utami dan Jatra. 2015). Ketatnya persaingan pada saat ini membuat perusahaan harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat menarik perhatian dan mempertahankan pelanggannya (Vranakis *et al* Utami dan Jatra. 2015).

Maka dari itu, upaya yang dilakukan untuk mengatasi persaingan dengan restoran serta untuk meningkatkan dan mempertahankan tamu pada Restoran Pondok Bebek yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu peneliti menganalisis Faktor-faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di Restoran Pondok Bebek untuk mengetahui apa faktor dari kualitas pelayanan tersebut, dan faktor apa yang paling dominan dari kualitas pelayanan dalam Restoran Pondok Bebek.

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Menurut Algifari 2015 “Kualitas layanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan (organisasi) penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut”.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak bewujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Adapun kualitas layanan, adalah berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam

penyapaiannya untuk memenuhi harapan konsumen.

Parasuraman et.al, menyatakan bahwa *metode service quality (SERVQUAL)* menyatakan ada 5 dimensi utama kualitas pelayanan sesuai dengan relatifnya adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Empati (*Emphaty*)
3. Realibilitas (*Reliability*)
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
5. Jaminan (*Assurance*)

## 2. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu di dalam industri jasa seperti perhotelan merupakan salah satu faktor penting untuk mengukur keberhasilan pelayanan dan produk yang ditawarkan kepada tamu. Kepuasan pelanggan adalah hasil akhir yang diharapkan oleh setiap pengusaha yang menjual produk dan jasa. Kepuasan tamu di dunia perhotelan adalah kepuasan yang dirasakan oleh para tamu yaitu terpenuhinyakebutuhan dan keinginan akan produk dan jasa layanan makanan dan minuman (Pinasti. Dkk.2015). Adanya kepuasan pelanggan akan menghasilkan loyalitas pelanggan dan membawa dampak keuntungan secara jangka panjang bagi setiap pengusaha.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan Restoran Pondok Bebek yang terletak di Hotel Arbor Biz di jalan Perintis Kemerdekaan Kilometer 16 Makassar. Data yang akan digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah hasil angket yang diolah untuk mengetahui faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di restoran Pondok Bebek. Data Sekunder adalah hasil telaah tentang penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan tema, metode atau kajian teori dengan penelitian ini, hasil kajian pustaka yang mendukung selama proses kegiatan penelitian. Jumlah responden di dalam penelitian ini adalah 86 orang merupakan tamu dengan status *in house* di hotel Arbor Biz saat angket dibagikan. Angket terdiri dari pertanyaan tertutup dimana responden diminta untuk menjawab

pertanyaan dengan memilih jawaban yang telah disediakan yang berisi lima tingkatan pilihan jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap pernyataan yang dikemukakan.

Pengumpulan data juga dilakukan dengan cara observasi, yaitu dimana peneliti melaksanakan observasi sebagai bagian dari pengamatan serta merasakan pengalaman seperti yang dirasakan tamu. Observasi di dalam penelitian ini menggunakan observasi terstruktur dimana peneliti telah merancang secara sistematis apa yang akan diamati, penggunaan angket untuk mengetahui faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di restoran Pondok Bebek.

Penelitian ini menggunakan analisis data dengan menghitung mean sederhana dimana ukuran statistic kecenderungan terpusat yang paling sering digunakan. Perhitungan rata-rata dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut, dengan rumus di bawah ini: (Singgih. 2017)

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

$\bar{X}$  = rata-rata hitung

$x_i$  = nilai sampel ke-i

$n$  = jumlah sampel

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini, yaitu tamu yang berkunjung ke Restoran Pondok Bebek di Hotel Arbor Biz, dibedakan menurut nama, jenis kelamin, dan usia.

### A. Jenis Kelamin

Dari 86 responden, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 52 orang dan sisanya sebanyak 34 orang adalah perempuan. Maka, dapat dikatakan bahwa jumlah pelanggan yang lebih banyak datang ke Restoran Pondok Bebek adalah laki-laki selama penelitian dilaksanakan.

### B. Usia

Dari 86 orang responden, tamu yang datang ke Restoran Pondok Bebek yaitu usia 24 - 29 tahun sebanyak 29 responden atau 34%.

Pada kelompok usia yang pertama, yaitu usia 23 tahun ke bawah sebanyak 20 responden atau 23%. Pada kelompok usia yang ketiga, yaitu usia 30 - 35 tahun berjumlah 14 responden atau 16%. Pada kelompok usia yang kelima, yaitu usia 40 tahun ke atas berjumlah 14 responden atau 16%. Pada kelompok usia yang keempat, yaitu usia 36 - 40 tahun ke atas berjumlah 9 responden atau 10%.

### C. Hasil Pengolahan Angket

Angket di dalam penelitian ini memuat pertanyaan berasal dari 5 dimensi utama kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Emphaty*), Realibilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*).

#### 1. Tangibles

Pada variabel *tangibles* mempunyai jumlah nilai 959, hal ini berarti variabel *tangibles* berada pada peringkat ke 3 dalam faktor yang paling dominan diantara 5 faktor *servqual* yang telah diteliti. Dari hasil indikator pertama yaitu penataan ruang restoran berada pada skor 311, itu menunjukkan bahwa indikator pertama mempunyai nilai lebih rendah dibanding indikator lainnya, sehingga penataan area restoran masih memerlukan perbaikan agar tamu merasa nyaman.

Indikator kedua yaitu penampilan pramusaji berada pada skor 325, menunjukkan bahwa indikator kedua berada pada nilai tertinggi diantara indikator *tangibles* lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa penampilan pramusaji di restoran pondok bebek cukup menarik.

Indikator ketiga yaitu penggunaan peralatan berada pada skor 323, dari hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa indikator ketiga, peralatan restoran ketikan tingkat okupansi yang cukup tinggi di hotel dan berdampak pada cukup ramainya tamu di restoran untuk sarapan pagi ataupun jadwal makan lainnya sehingga membutuhkan stock peralatan makan untuk memobilisasi kebutuhan dan memaksimalkan kecepatan pelayanan kepada setiap tamu.

#### 2. Emphaty

Pada variabel *emphaty* mempunyai jumlah nilai 952, hal ini berarti variabel *emphaty* berada pada peringkat ke 5 dalam faktor yang paling

dominan diantara 5 faktor *servqual* yang telah diteliti. Variabel *emphaty* mempunyai nilai yang paling rendah diantara variabel lainnya, sehingga karyawan masih sangat perlu meningkatkan pelayanan dari segi *empathy*.

Dari hasil indikator pertama yaitu kebutuhan tamu berada pada skor 328, indikator kedua yaitu respon terhadap kebutuhan tamu berada pada skor 328. Indikator pertama dan indikator kedua mempunyai nilai yang sama, sehingga dapat disimpulkan bahwa perhatian karyawan terhadap tamu telah terpenuhi, tetapi masih memerlukan peningkatan agar tercipta kepuasan tamu. Indikator ketiga yaitu pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial berada pada skor 296, dari hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa beberapa tamu merasa pramusaji melayani dengan melihat status sosial.

Keberadaan status sosial di dalam masyarakat merupakan salah satu budaya yang tercermin dari zaman dahulu, akan tetapi di dalam suatu usaha yang mendahulukan pelayanan seperti industri perhotelan, prinsip pelayanan yang diutamakan adalah melayani sepenuh hati kepada setiap tamu yang datang ke hotel, sehingga tercipta rasa kenyamanan serta kepuasan di dalam restoran.

#### 3. Reliability

Pada variabel *reliability* mempunyai jumlah nilai 955, hal ini berarti variabel *reliability* berada pada peringkat ke 4 dalam faktor yang paling dominan diantara 5 faktor *servqual* yang telah diteliti. Dari hasil indikator pertama yaitu pelayanan sesuai dengan harapan tamu berada pada skor 327, indikator kedua yaitu patokan harga menu yang tetap berada pada skor 315, indikator ketiga yaitu kepuasan dan kenyamanan atas pelayanan berada pada skor 313. Penjumlahan dari ketiga skor tersebut menunjukkan total nilai yang tidak mendominasi sehingga faktor *reliability* mendapatkan nilai yang cukup rendah.

#### 4. Responsiveness

Pada variabel *responsiveness* mempunyai jumlah nilai 992, hal ini berarti variabel *responsiveness* berada pada peringkat ke 1 dalam faktor yang paling dominan diantara 5 faktor *servqual* yang telah diteliti. Dari hasil

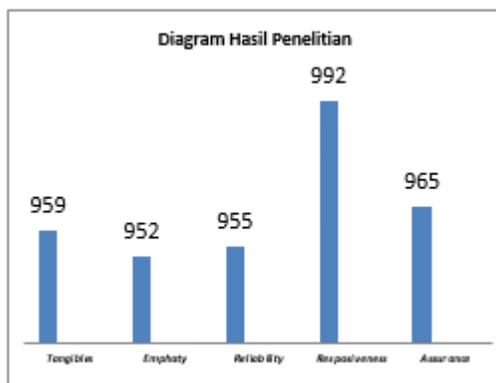
indikator pertama yaitu memberikan informasi mengenai promo makanan berada pada skor 329, indikator kedua yaitu penjelasan mengenai menu berada pada skor 336, indikator ketiga yaitu karyawan mampu menjawab pertanyaan mengenai restoran berada pada skor 327. Ini menunjukkan bahwa pada variabel *responsiveness* telah memenuhi kepuasan tamu jika dibandingkan dengan variabel lainnya, karena pada variabel ini menunjukkan nilai yang paling tinggi diantara variabel lainnya. Variabel *responsiveness* yang paling dominan dari semua variabel.

### 5. Assurance

Pada variabel *assurance* mempunyai jumlah nilai 965, hal ini berarti variabel *assurance* berada pada peringkat ke 2 dalam faktor yang paling dominan diantara 5 faktor *servqual* yang telah diteliti. Dari hasil indikator pertama yaitu kebersihan restoran berada pada skor 333 yang menunjukkan bahwa kebersihan di dalam restoran telah dilaksanakan dengan baik, Indikator kedua yaitu pelayanan dengan sopan santun berada pada skor 342, Indikator ketiga yaitu keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan berada pada skor 290.

Dari data yang diperoleh berdasarkan observasi dan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan, dengan melihat diagram berikut:

**Gambar 1.** Diagram Hasil Kualitas Pelayanan



Sumber: Hasil Pengolahan Penulis (2019)

Dari dari hasil penelitian, dapat dilihat dari diagram di atas, bahwa data yang paling dominan adalah dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness*, yaitu dengan nilai tertinggi 992.

Dapat dilihat dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para tamu dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan ketika jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Diikuti dengan *assurance* (965), dapat dilihat dari kebersihan restoran, pemberian pelayanan dengan sopan santun, serta keterampilan dan pengetahuan dalam melayani tamu. *Tangibles* (959), dapat dilihat dari penataan ruang restoran, penampilan karyawan, dan kelengkapan peralatan. *Reliability* (955), dapat dilihat dari kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan, dan harga menu yang ditetapkan. Nilai yang terendah berada pada dimensi kualitas pelayanan *emphaty* dengan nilai 952, yang dapat dilihat dari kesungguhan dan perhatian yang diberikan pelayan terhadap tamu.

### SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini beberapa hal yang terkait dengan kepuasan tamu adalah Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor dominan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan tamu di restoran pondok bebek berada pada dimensi kualitas pelayanan *responsiveness*, yaitu kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu dan merespon permintaan para tamu.

### DAFTAR PUSTAKA

- I. Manurung Royana Maranata. (2013). *Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Inna Dharma Deli Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara Medan.
- Algifari. (2015). *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Penerbit Kurnia Kalam Semesta.
- Parasuraman. (2015). *Service Quality*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Pinasti, Krisnhoe winda. (2015). *Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu untuk meningkatkan minat word of mouth*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang
- Sasongko, Felita. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Ayam Penyet Ria*. Surabaya: Universitas Kristen Petra

- Santoso, Singgih. (2007). *Student Guide Srvic (SPSS)*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- UtamiI, Ayu Inten Surya, Made Jatra. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. E-Jurnal Manajemen Unud Volume 4, Nomor 7.
- Wati, Indah. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Dana Solo*. Semarang: Universitas Diponego