



Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Hotel Daun Bali

The Effect of Service Quality Towards Customer Loyalty in Daun Bali Hotel Restaurant

I Wayan Yoga Pratama^{1*}, I Nyoman Sudiarta², Gusti Ayu Praminatih³
^{1,2,3}D4 Manajemen Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted 11th March 2023
Revised 15th March 2023
Accepted 18th March 2023
Available online 30th March 2023

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan; Loyalitas;
Restoran

Keywords:

Service Quality; Loyalty;
Restaurant

DOI:

<https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.352>

ABSTRAK

Pariwisata erat hubungannya dengan pelayanan. Termasuk pada pelayanan makanan dan minuman yang ada dalam akomodasi itu sendiri, dimana pada sebuah restoran kualitas pelayanan pramusaji sangat penting agar dapat melayani tamu dan membuat tamu merasa nyaman serta merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pada sebuah restoran kualitas pelayanan pramusaji sangat penting agar dapat melayani tamu dan membuat tamu merasa nyaman serta merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik akan memberikan beragam keuntungan pada usaha mengingat kepuasan tamu telah mampu dicapai secara menyeluruh. Berdasarkan hal tersebut kemudian dibuatlah penelitian ini, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Daun Bali Hotel. Penelitian ini berbentuk korelasional yang menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan yang terbentuk dari indikator sebuah pelayanan seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai variabel bebas dan loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat. Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala likert. dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana, dan teknik pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini kemudian menggunakan kepustakaan dan dokumentasi sebagai sumber data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh dari $Y = \text{Loyalty} = 0,471$ dengan $\text{sig.} = 0,001$ < 0,05 (sangat nyata). Analisis Determinasi dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 22,2 persen dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain, persamaan regresi linier tersebut untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Dari hasil tersebut kemudian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) sangat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (loyalitas pelanggan).

* How to Cite

Pratama, I. W. Y., Sudiarta, I. N., & Praminatih, G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Hotel Daun Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(3), 682 - 695. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.352>

ABSTRACT

Tourism is closely related to service. Including the food and beverage service that is in the accommodation itself, where in a restaurant the quality of waiter service is very important in order to be able to serve guests and make guests feel comfortable and satisfied with the services provided. In a restaurant, the quality of waiter service is very important in order to serve guests and make guests feel comfortable and satisfied with the services provided. Good service will provide various benefits to the business considering that guest satisfaction has been able to be achieved as a whole. Based on this, this research was then made, this study aims to determine how the influence of the service quality of waiters on customer loyalty at the Daun Bali Hotel Restaurant. This research is in the form of correlation that uses the independent variable of service quality which is formed from indicators of a service such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as an independent variable and customer loyalty as the dependent variable. Collecting data using a Likert scale questionnaire. with data analysis techniques using simple linear regression analysis, and secondary data collection techniques in this study then use literature and documentation as data sources. The results of this study indicate that the simple linear regression equation obtained from $Y = \text{Loyalty} = 0.471$ with $\text{sig.} = 0.001 < 0.05$ (very real). Determination analysis of the effect of service quality on customer loyalty is 22.2 percent and the rest is influenced by other variables, the linear regression equation is to measure the effect of service quality on customer loyalty. From these results, it can be concluded that the variable X (quality of service) has a significant effect on the variable Y (customer loyalty).

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan hal yang tidak asing bagi masyarakat. Pariwisata dapat dikatakan sebagai salah satu penghasil devisa sekaligus menjadi mata pencarian bagi masyarakat di suatu negara. Dengan didukung oleh keadaan geografis, budaya, adat istiadat, sarana dan prasarana yang memadai Indonesia telah menjadi salah satu negara tujuan pariwisata. Salah satu daerah pariwisata yang sangat terkenal di Indonesia adalah Pulau Bali. Pulau Bali merupakan sebuah pulau yang termasuk ke dalam bagian dari negara Republik Indonesia yang menjadi salah satu tempat tujuan wisata bagi wisatawan domestik maupun wisatawan manca negara. Perkembangan pariwisata di Bali yang begitu pesat, dikarenakan pulau Bali yang juga disebut dengan Pulau Seribu Pura ini memiliki beranekaragam daya tarik wisata. Daya tarik yang beranekaragam itu meliputi tempat wisata, kesenian tradisional, adat istiadat, arsitektur khas Bali dan tentunya memiliki alam tropis. Daya tarik ini mengundang banyak wisatawan dari seluruh dunia memilih pulau ini sebagai tempat untuk berlibur. Oleh karena itu, hal tersebut dapat memberikan banyak dampak positif kepada masyarakat Bali karena sebagean besar hidup dari sektor pariwisata. Penyediaan sarana dan prasarana pun sudah menjadi keharusan untuk menunjang sektor pariwisata agar dapat berjalan dengan baik, salah satunya adalah restoran.

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang dikelola secara komersial, yang memberikan suatu pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minuman. Restoran ada yang berlokasi dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu. Menurut

Sulartiningrum, (2003) restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja – meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan pramusaji, berdentingnya bunyi - bunyian kecil karena persentuhan gelas – gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup di dalamnya. Pendapat lain menyatakan bahwa Restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya maupun dekat dari rumahnya (Arief, 2005). UU RI NO. 34 Tahun 2000 menyebutkan bahwa restoran adalah tempat menyantap makanan dan minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran, tidak termasuk jenis usaha tata boga atau catering. Keberhasilan suatu Restoran ditentukan oleh bagaimana suatu perusahaan mampu memuaskan pelanggannya. Pada dasarnya pelanggan hanya menginginkan kepuasan dari apa yang mereka dapatkan. Pelanggan akan merasa puas jika barang atau jasa yang mereka dapatkan mampu memenuhi harapannya. Apabila sebuah perusahaan mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya, maka perusahaan tersebut tidak hanya mempunyai pelanggan yang setia, akan tetapi pelanggan yang merasa puas akan memberikan rekomendasi kepada pelanggan lain.

Keadaan yang demikian ini menyebabkan perusahaan harus menetapkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Perhatian khusus pada kepuasan konsumen sehingga dapat menjadi pelanggan atau loyalitas terhadap produk yang di tawarkan oleh restoran, sesuai dengan prinsip pemasaran yang menegaskan bahwa kunci untuk mencapai tujuan organisasional yang ditetapkan adalah perusahaan tersebut harus menjadi lebih efektif dibandingkan dengan para pesaing dalam menciptakan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan pada sasaran yang terpilih. Salah satu usaha yang merasakan ketatnya persaingan seperti saat ini adalah bisnis makanan dan minuman, ditandai dengan banyaknya bermunculan usaha kuliner dengan pelayanan dan harga yang berbeda – beda. Hal ini dirasakan juga oleh Restoran Daun Bali Hotel. Restoran Daun Bali Hotel merupakan salah satu dari sekian banyaknya restoran yang ada di Bali yang memiliki ciri khas yang berbeda dari yang lain dilihat dari segi kualitas dan pelayanan yang sangat memuaskan. Restoran Daun Bali Hotel merupakan restoran yang dimiliki oleh Daun Bali Hotel yang memiliki peralatan masak yang modern di area restoran, juga terdapat sebuah bar yang bernama Zee bar yang menyediakan berbagai macam minuman baik minuman non alcohol maupun minuman yang beralkohol. Tetapi, ada kesenjangan yang harus ditingkatkan dalam kualitas pelayanan adalah greeting dan penjelasan menu maupun minuman yang akan disajikan. Sehingga dapat meningkatkan reputasi restoran yang lebih tinggi untuk memicu tingkat keramaian restoran.

Pada sebuah restoran kualitas pelayanan pramusaji sangat penting agar dapat melayani tamu dan membuat tamu merasa nyaman serta merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan pramusaji juga harus kreatif serta mampu untuk melakukan upselling sehingga dapat meningkatkan penjualan sehingga target penjualan di restoran tersebut dapat tercapai. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen atau pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, (Venesia, 2015). Sebelumnya Apriani (2017), Dalam penelitiannya yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen" telah melakukan penelitian serupa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen secara bersama - sama maupun parsial serta untuk mengetahui variable yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di The Little A Coffee Shop.

Tak hanya Apriani, Slamet (2018), juga pernah membahas mengenai topik penelitian serupa dengan judul: "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Sushi Tei Galaxi Mall". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran Sushi Tei Galaxi Mall Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan restoran Sushi Tei Galaxi Mall Surabaya mendapatkan penilaian yang cenderung baik dan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Putra (2019). Dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan pramusaji dan harga makanan terhadap loyalitas pelanggan di Sushi tei Bali. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap loyalitas tamu di Sushi Tei Bali dan Untuk mengetahui pengaruh harga makanan terhadap loyalitas tamu di Sushi Tei Bali. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa pengaruh kualitas pelayanan pramusaji dan harga makanan terhadap loyalitas pelanggan di Sushi Tei Bali mendapat penilaian yang baik dan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan pramusaji dan harga dengan loyalitas pelanggan. Berdasarkan beragam latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis memutuskan dalam penelitian ini akan berfokus pada bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Daun Bali Hotel serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Daun Bali Hotel.

2. METODE PENELITIAN

Meliputi rancangan/model, tata cara teknik pengumpulan data/informasi, tempat dan waktu, serta proses pengolahan dan analisis data/ informasi. Di dalam Metoda tidak perlu menggunakan sub-sub judul. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian korelasional. Dimana penelitian korelasional adalah suatu penelitian untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi variabel. Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitiannya. Jenis data yang ada dalam penelitian ini berupa data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka melainkan

keterangan sedangkan data kuantitatif adalah Data kuantitatif adalah seluruh informasi yang dikumpulkan dari lapangan yang dinyatakan dalam bentuk angka atau diangkakan. Data ini berasal dari data primer dan sekunder dimana data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya dicatat, diamati pertakalinya kemudian diolah untuk menjawab permasalahan dalam penelitian dan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dalam bentuk data yang sudah jadi bukan dari hasil mengumpulkan dan mengolah sendiri.

Definisi operasional variable menurut (Sugiyono, 2017), adalah suatu atribut atau sifat atau nilai proyek dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Variabel independent merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya suatu variable terikat (Sugiyono,2017). Sedangkan variabel dependent merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat-akibat, karena adanya variable bebas atau independent variable (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini variable yang digunakan adalah Variabel bebas atau Independent Variabel (X) yang terdiri dari lima dimensi pelayanan serta Variabel Terikat atau Dependent Variabel (Y) yang terdiri dari loyalitas pelanggan. Selanjutnya ada populasi dan sampel penelitian. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Daun Bali Restaurant. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang ditentukan (Sugiyono, 2017). Penentuan sampel dilakukan dengan metode sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah para pelanggan Daun sebanyak 50 orang. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan dokumentasi dan kepustakaan dengan turut menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditetapkan, yang didalamnya berisikan tulisan-tulisan yang menyangkut dengan variabel dan menggunakan skala dalam penilaiannya.

Kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert yang telah dimodifikasi. Untuk teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis masalah yang di hadapi adalah analisis kuantitatif dengan regresi linier sederhana. Analisis kuantitatif digunakan untuk mengolah data dalam bentuk table dan data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada responden. Uji Instrumen Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Responden dari penelitian ini adalah para pelanggan Restoran Daun Bali Hotel. Hasil kuisoner menunjukkan bahwa jumlah kuisoner yang disebar kepada responden sebanyak 50 kuisoner dan yang dikembalikan sebanyak 50 kuisoner dan setelah diperiksa semua kuisoner layak untuk digunakan pada analisis selanjutnya. Penelitian ini layak untuk dilanjutkan karena berdasarkan central limit theorem menyatakan jumlah minimal sampel untuk mencari kurva normal setidaknya mencapai nilai minimal 30 responden (Sugiyono, 2017). Kuisoner yang disebar kepada responden sebanyak 50 eksemplar dengan tingkat pengembalian responden 100 persen. Tingkat pengembalian yang dapat dianalisis sebesar 50 persen dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1

Data Pengiriman dan Pengembalian Kuisoner

Keterangan	Jumlah
Total Kuisoner yang disebar	50
Kuisoner yang tidak kembali	0
Kuisoner yang dikembalikan	50
Kuisoner yang tidak dapat digunakan	0
Kuisoner yang digunakan dalam analisis	50
Tingkat Pengembalian/ <i>Response Rate</i> : $\frac{\text{Kuisoner yang dikembalikan}}{\text{Kuisoner yang disebar}} \times 100\%$	100%
Tingkat Pengembalian yang digunakan / <i>Usable Rate</i> : $\frac{\text{Kuisoner yang digunakan}}{\text{Kuisoner yang disebar}} \times 100\%$	100%
Kuisoner yang disebar	

Karakteristik Responden Jenis Kelamin dan Usia

Penelitian ini menggunakan karakteristik responden berupa profil dari responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisoner penelitian ini, profil responden menerangkan jenis kelamin, usia dan umur. Karakteristik dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Jenis Kelamin dan Usia

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin:		
	-Laki-laki	21	41%
	-Perempuan	29	59%
	Jumlah	50	100%
2.	Usia		
	-16-20	8	16%
	-21-24	27	54%
	->25	15	30%
	Jumlah	50	100%
	Jumlah	50	100%

(Sumber : Data Diolah, 2021)

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut Profil jenis kelamin digunakan untuk mengetahui proporsi responden laki-laki dan perempuan. Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang (41%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan 29 orang (59%) dan Profil usia pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berumur 16-20 tahun sebanyak 8 orang (16%), usia 21-24 tahun sebanyak 27 orang (54%), dan usia >25 tahun sebanyak 15 orang (30%).

Analisis Statistik

Statistik di dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi tentang karakteristik variabel penelitian, antara lain nilai minimum, maksimum, mean, dan standar deviasi. Pengukuran rata - rata (mean) merupakan cara yang paling umum digunakan untuk mengukur nilai sentral dari suatu distribusi data, sedangkan standar deviasi merupakan perbedaan nilai data yang diteliti dengan nilai rata - ratanya. Berdasarkan data olahan SPSS yang meliputi variabel tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5), dan loyalitas pelanggan (Y) didapat hasil analisis data untuk statistik deskriptif yang dapat dilihat pada Tabel 4.3

Tabel 4.3
Hasil Uji Statistik

Variabel	Nilai	Nilai	Mean	Standar Deviasi
	Maksimum	Minimum		
<i>Tangible (X₁)</i>	4,00	3,00	13,34	1,222
<i>Reliability (X₂)</i>	4,00	2,75	13,66	1,437
<i>Responsivness (X₃)</i>	4,00	2,00	10,16	1,218
<i>Assurance (X₄)</i>	4,00	1,75	9,90	1,092
<i>Emphaty (X₅)</i>	4,00	3,00	13,84	1,404
Loyalitas Pelanggan (Y)	4,00	3,00	13,48	1,249

Sumber : Data Diolah 2021)

Berdasarkan table 4.3 di atas maka dapat dijelaskan hasilnya sebagai berikut.

1. *Tangible (X₁)*. Hasil pengujian statistic menunjukkan nilai minimum sebesar 3,00, nilai maksimum sebesar 4,00, rata-rata (mean) sebesar 13,34 dan standar deviasi sebesar 1,222.
2. *Reliability (X₂)*. Hasil pengujian statistic menunjukkan nilai minimum sebesar 2,75, nilai maksimum sebesar 4,00, rata-rata (mean) sebesar 13,66 dan standar deviasi sebesar 1,437.
3. *Responsivness (X₃)*. Hasil pengujian statistic menunjukkan nilai minimum sebesar 2,00, nilai maksimum sebesar 4,00, rata-rata (mean) sebesar 10,16 dan standar deviasi sebesar 1,218.
4. *Assurance (X₄)*. Hasil pengujian statistic menunjukkan nilai minimum sebesar 1,75 nilai maksimum sebesar 4,00, rata-rata (mean) sebesar 9,90 dan standar deviasi sebesar 1,092.
5. *Emphaty (X₅)*. Hasil pengujian statistic menunjukkan nilai minimum sebesar 3,00, nilai maksimum sebesar 4,00, rata-rata (mean) sebesar 13,84 dan standar deviasi sebesar 1,404.
6. Loyalitas Pelanggan (Y). Hasil pengujian statistic menunjukkan nilai minimum sebesar 3,00, nilai maksimum sebesar 4,00, rata-rata (mean) sebesar 13,48 dan standar deviasi sebesar 1,249.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2016). Uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pernyataan dengan total skor sehingga didapat nilai Pearson Correlation. Suatu kuesioner dikatakan valid jika korelasi antara skor butir dengan skor total positif dan lebih dari 0,30 (Sugiyono, 2017). Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa instrument pada tiap variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas, karena nilai koefisien korelasi setiap instrument lebih besar dari 0, Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Kode Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1.	<i>Tangible</i> (X ₁)	X _{1.1}	0,354	Valid
		X _{1.2}	0,767	Valid
		X _{1.3}	0,767	Valid
		X _{1.4}	0,702	Valid
2.	<i>Reliability</i> (X ₂)	X _{2.1}	0,595	Valid
		X _{2.2}	0,773	Valid
		X _{2.3}	0,728	Valid
		X _{2.4}	0,781	Valid
3.	<i>Responsivness</i> (X ₃)	X _{3.1}	0,833	Valid
		X _{3.2}	0,821	Valid
		X _{3.3}	0,772	Valid
4.	<i>Assurance</i> (X ₄)	X _{4.1}	0,763	Valid
		X _{4.2}	0,775	Valid
		X _{4.3}	0,606	Valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah keandalan/ konsistensi alat ukur (kejagan alat ukur), sehingga reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Setelah

dilakukan uji validitas, maka harus dilanjutkan dengan menggunakan uji reliabilitas data. Alat ukur yang riabel pasti terdiri dari item-item alat ukur yang valid. Sehingga, setiap reliable pasti valid, namun setiap yang valid belum tentu reliable. Rumus yang sering digunakan adalah alpha Cronbach, Spearman Brown, Kristoff, Angoff, dan Rullon. Untuk mengukur uji reliabilitas pada penelitian ini sendiri menggunakan program SPSS dengan metode cronbach alpha (α). Suatu instrument dapat dikatakan reliabel apabila memberikan nilai cronbach alpha $>0,60$. Hasil uji reliabilitas instrumen akan disajikan dalam Tabel 4.5. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka reliabel. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka tidak reliabel Pengujian validitas dan reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliable. Analisis dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu, baru diikuti uji reliabilitas. Jadi jika sebuah butir tidak valid, baru otomatis ia dibuang. Butir-butir yang sudah valid baru kemudian secara Bersama diukur reliabilitasnya. Pengukuran reliabilitas pada dasarnya bisa dilakukan dengan cara: 1. Repeated Measure atau ukur ulang Pantiyasa, (2013). Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa semua instrument penelitian dinyatakan reliabel karena masing-masing variabel ini memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6.

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangible (X_1)	0,548	Reliabel
Reliability (X_2)	0,695	Reliabel
Responsivness (X_3)	0,733	Reliabel
Assurance (X_4)	0,525	Reliabel
Emphaty (X_5)	0,682	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,551	Reliabel

(Sumber : Data Diolah, 2021)

Analisis Linear Sederhana dan T-test

Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk mengetahui unsur variable bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variable terikat loyalitas pelanggan (Y) Adapun rumus yang digunakan dalam analisis ini adalah : $Y =$

$a + Bx$ Dimana :

Y : variable terikat (loyalitas)

A : bilangan konstanta

B : koefisien regresi untuk variable X

X : variable bebas (kualitas pelayanan)

Dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS (statistic package for social science) 26 for windows yang seluruh

hasil nya dapat dilihat pada table 4.6

Tabel 4.6

Hasil Uji regresi Linier Sederhana dan t-test

Variable Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas pelayanan pramusaji (X) ^b	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.471 ^a	0,222	0,206	1,11343

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16,973	1	16,973	13,691	.001 ^b
	Residual	59,507	48	1,240		
	Total	76,480	49			

Model summary menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) 0,471 yang artinya hubungan antara kedua variable berada pada posisi yang kuat dengan bernilai positif. Sehingga menunjukkan apabila variable bebas meningkat maka variable terikat akan ikut meningkat dan juga berlaku sebaliknya. Nilai koefisien determinasi berada pada angka 22,2% (koefisien determinasi = R square x 100%), hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Restoran Daun Bali Hotel berpengaruh sebesar 22,2% terhadap loyalitas pelanggan, 77,8% di pengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Untuk mengetahui signifikansi koefisien determinasi dapat di ketahui dengan uji coefficient yang diketahui bahwa t hitung variabel indenpenden (kualitas pelayanan) adalah sebesar 3,700 dengan signifikansi 0,001 < 0,05. Membuktikan model regresi memiliki pengaruh yang sangat signifikan (ha diterima ho ditolak). Dengan demikian persamaan regresi linier sederhana yang terjadi adalah $Y = 6,011 + 0,123 X$ atau loyalitas = 6,011 + 0,123 kualitas pelayanan.

Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel yang di teliti, yaitu antara variabel bebas dimensi kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat loyalitas pelanggan (Y) di Restoran Daun Bali Hotel.

Tabel 4.7

Hasil Analisa Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.343 ^a	0,118	0,099	1,18580	2,697

(Sumber : Data Diolah 2021)

a. Predictors: (Constant), Reability

b. Dependent Variable: Loyalitas rumus untuk menentukan besarnya koefisien determinasi (D) = R² X 100%. Besarnya R² dapat di peroleh dari besarnya R square pada table diatas, yang besarnya = 0,118. Karena besarnya R² = 0,118 maka : D = R² X 100% = 0,118 x 100% = 11,8% Koefisien detrerminasi sebesar 11,8%, berarti pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) adalah sebesar 11,8%. Sedangkan sisanya sebesar 88,2% di tentukan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Pembahasan

Bentuk pembahasan yang akan diberikan dalam bab IV ini merupakan kajian dari rumusan masalah. Pemaparan secara mendalam diberikan dari data yang telah diperoleh selama penelitian berlangsung adalah sebagai berikut:

1. Dari analisis regresi linier sederhana didapat hasil bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap loyalitas tamu di restoran Daun Bali Hotel, dimana persamaan yang di dapat adalah $Y = 6,011 + 0,123 X$. dimana koefisien regresi X (kualitas pelayanan) = 0,123 adalah sangat nyata dengan $t = 3,700$ sig. = $0,001 < 0,05$ (sangat signifikan). Pada tabel anova, yang menyatakan adalah $F_{hit} = 13,691$ dengan sig = $0,001 < 0,05$ dinyatakan sangat signifikan.
2. Bahwa nilai dari koefisien determinasi (R Square) adalah sebesar 22,2% terhadap loyalitas pelanggan, sehingga 77,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari kualitas pelayanan sehingga pada penelitian berikutnya diharapkan untuk menambahkan variabel independent lainnya selain kualitas pelayanan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen loyalitas pelanggan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Daun Bali Hotel, maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari analisis koefisien korelasi sebesar 0,471, hal ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sangat signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Daun Bali Hotel. Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui analisis regresi sederhana dapat disimpulkan bahwa nilai dari koefisien determinasi (R Square) adalah sebesar 22,2% terhadap loyalitas pelanggan, sehingga 77,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari kualitas pelayanan sehingga pada penelitian berikutnya diharapkan untuk menambahkan variabel independent lainnya selain kualitas pelayanan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen loyalitas pelanggan. Hasil dari uji t menunjukkan t hitung sebesar 3,700 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$ yang mengakibatkan model dari persamaan linieritas signifikan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (ha diterima).

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran sebagai berikut. Dalam kaitannya dengan loyalitas pelanggan manajemen restoran Daun Bali Hotel harus selalu menjaga kualitas pelayanan dari pramusaji karena adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Daun Bali Hotel sudah cukup baik walaupun ada sedikit kekurangan pada penjelasan sebuah menu makanan pada saat menyajikan (tidak menjelaskan menu), dengan demikian manajemen diharapkan

terus mengevaluasi tingkat loyalitas pelanggan didapat dari tingkat kepuasan tamu yang berkunjung di Restoran Daun Bali Hotel atau tamu yang sedang menginap Di Daun Bali Hotel yang menikmati fasilitas atau makanan dan minuman di Restoran Daun Bali melalui setiap guest comment yang ada maupun keluhan tamu yang terjadi langsung, sehingga harus dilakukan tindak lanjut yang lebih mendalam demi mengantisipasi kembali terulangnya kejadian yang sama atas keluhan pelanggan sebelumnya pada pelanggan-pelanggan berikutnya yang berkunjung di Restoran Daun Bali Hotel.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Arief, A. R. 2005. No Titl. Pengantar Perhotelan Dan Restoran, (Yogyakarta : Graha Ilmu).
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS 21. In Aplikasi Analisis Multivariate dengan Pogram iIBM SPSS 21. <https://doi.org/10.1126/science.1158668>
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS 21. In Aplikasi Analisis Multivariate dengan Pogram iIBM SPSS 21. <https://doi.org/10.1016/j.tsf.2010.09.040>
- Pantiyasa, I Wayan. 2013. Metodologi penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1016/j.maturitas.2005.10.005>
- Sulartiningrum. 2003. Pengantar Akomodasi dan Restoran, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama).
- Venesia, L. H. dan Y. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala . E-Journal WIDYA Ekonomika, (Volume 1 No 1).