



# Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan

## *The Influence of Waitress Service Quality on Customer Satisfaction*

Prayoga Pangestu<sup>1\*</sup>, Denok Lestari<sup>2</sup>, I Gusti Made Sukaarnawa<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>D4 Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Submitted 7th April 2023  
Revised 11th April 2023  
Accepted 14th April 2023  
Available online 30th April 2023

#### Kata Kunci:

*kualitas pelayanan pramusaji; kepuasan tamu; regresi linier sederhana*

#### Keywords:

*waiter service quality; guest satisfaction; simple linear regression*

#### DOI:

<https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.395>

### ABSTRAK

Untuk dapat terus memenuhi kepuasan tamu terhadap pelayanan makanan dan minuman yang dilakukan oleh pramusaji di restoran, maka perlu adanya komitmen dan tanggung jawab dari manajemen dan karyawan (pramusaji), salah satunya adalah dengan tetap menjaga atau bahkan meningkatkan kualitas dari makanan dan pelayanan pramusaji. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap tingkat kepuasan tamu di Padma Resort Hotel. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Padma Resort Hotel Legian. Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 24 orang. Menggunakan teknik accidental sampling. Teknik analisa data menggunakan regresi linear sederhana. Pengujian hipotesis dilakukan pada nilai alpha sebesar 5 persen. Hasil penelitian menunjukkan hasil t-test yang diperoleh dari t-hitung adalah 2.036, lebih besar dari t-tabel sebesar 2.063 yang berarti memang benar ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Koefisien korelasi diperoleh  $r = 0,967$  berarti ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu. Koefisien determinasi diperoleh sebesar 93,5%, berarti besarnya variasi hubungan antara kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu sebesar 93,5%.

### ABSTRACT

To be able to continue to meet guest satisfaction with food and beverage services carried out by waiters in restaurants, it is necessary to have commitment and responsibility from management and employees

#### \* How to Cite

Pangestu, P., Lestari, D., & Sukaarnawa, I. G. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(4), 1014 - 1021. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.395>

\* Corresponding Author: Prayoga Pangestu: [prayogapangestu28@icloud.com](mailto:prayogapangestu28@icloud.com)

(waitresses), one of which is to maintain or even improve the quality of food and waitress services. The purpose of this study was to determine the effect of the service quality of the waiter on the level of guest satisfaction at Padma Resort Hotel. To find out how much influence the quality of waiter service on guest satisfaction at Padma Resort Hotel Legian. Collecting data using a Likert scale questionnaire, the number of samples used is 24 people. Using accidental sampling technique. The data analysis technique used simple linear regression. Hypothesis testing was carried out at an alpha value of 5 percent. The results showed that the t-test results obtained from the t-count were 2,036, greater than the t-table of 2,063, which means that it is true that there is a positive and significant influence between service quality and guest satisfaction. The correlation coefficient obtained  $r = 0.967$  means that there is a positive relationship between service quality and guest satisfaction. The coefficient of determination was obtained at 93.5%, meaning that the variation in the relationship between the service quality of the waiter and the guest satisfaction was 93.5%.

---

## 1. PENDAHULUAN

Bali adalah salah satu pusat pariwisata di Indonesia, dan untuk pemulihan pariwisata pasca pandemi COVID-19 dan jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Bali, tentunya harus diikuti dengan peningkatan penyediaan sarana pariwisata yang lengkap dan protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Salah satu sarana itu adalah sarana restoran, karena restoran merupakan industri yang bergerak dalam usaha pelayanan makanan dan minuman yang merupakan kebutuhan pokok wisatawan selama melakukan perjalanan wisata. Salah satu kabupaten di Bali yang sangat nampak perkembangan pariwisatanya adalah kabupaten Badung, khususnya daerah Kuta. Ini dibuktikan dengan menjamurnya hotel-hotel dan restoran di daerah Kuta.

Banyak hotel-hotel berlokasi di daerah Kuta yang merancang produk tanpa masukan dari tamu/pelanggan dan pada akhirnya produk tersebut ditolak di pasar. Pada kondisi persaingan yang semakin tinggi pada sekarang ini, hanya hotel-hotel yang berwawasan dan mementingkan pelanggan saja yang akan mampu bertahan dan unggul. Hal ini dikarenakan hotel tersebut mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen ketimbang pesaing mereka. Bagi suatu hotel yang berorientasi pelanggan, hotel tersebut akan selalu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kinerja pelayanan di hotel. Kepuasan pelanggan merupakan sasaran sekaligus kiat pemasaran bagi hotel tersebut.

Padma Resort Legian adalah merupakan salah satu Hotel bintang lima yang terletak di kawasan Legian, lebih tepatnya berlokasi di Jl. Padma No.1 Legian, Kuta, Bali. Padma Resort Legian adalah hotel yang memiliki 6 restaurant dan memiliki 3 bar yang berhadapan secara langsung oleh tamu yang terletak di main restaurant mereka yaitu Don Biu Restaurant dan 2 lagi di area Main Pool dan Barong Lagoon Pool.

Untuk dapat terus memenuhi kepuasan tamu terhadap pelayanan minuman yang dilakukan oleh seorang pramusaji di restoran, maka perlu adanya komitmen dan tanggung jawab dari manajemen dan karyawan (pramusaji), salah satunya adalah dengan tetap menjaga atau bahkan meningkatkan kualitas dari makanan dan

pelayanan pramusaji. Dengan tetap terjaganya kualitas dari makanan dan pelayanan oleh pramusaji maka diharapkan kepuasan dan keinginan tamu akan terpenuhi, sehingga tamu akan berkenan datang kembali untuk menikmati makanan di Restaurant yang berada di hotel Padma Resort Legian. Namun demikian, masih ada beberapa tamu yang mengeluhkan pelayanan pramusaji di Padma Resort Legian. Hal yang banyak dikeluhkan oleh tamu di hotel ini kebanyakan tentang makanan yang tidak ditutup cover makanan dan pelayanan yang lambat terhadap pelayanan kopi di pagi hari. Hal ini juga dibuktikan oleh beberapa komentar tamu yang dipublikasikan pada situs Trip Advisor, dan agoda. Dilihat dari Ikhtisar persentase Padma Resort Legian, didapatkan data sebagai berikut: 1. Persentase luar biasa sejumlah 71%, 2. Persentase sangat bagus sejumlah 16%, 3. Persentase rata-rata sejumlah 3%, 4. Persentase buruk sejumlah 1%, 5. Persentase sangat buruk sejumlah 1%, dikutip dari (Website Trip Advisor 2020 dan Agoda, Padma Resort Legian).

Dari situs tersebut banyak didapatkan komentar-komentar yang baik ditujukan kepada pihak hotel, namun terdapat juga beberapa komentar negatif mengenai restoran yang ada di Padma Resort Legian. Pertama ini komentar pertama dari akun STEPHANIE M yang diulas pada Januari 2020 yang menyatakan "We LOVE the Padma Legian and never stay anywhere else. The location, rooms, amenities, staff etc are second to none. And the breakfast buffet is amazing. Cannot wait to return to our favourite place again". Dan yang kedua ini Berasal dari SUNHEE berasal Dari SOUTH KOREA yang ditulis pada Desember 2019 yang menyatakan "we drank some coffee in the hotel club lounge and my husband started to vomit. The drink was something wrong. But they said they couldn't find what was wrong and blamed on my husband guessing he had a bad health condition." Dan yang terakhir ini dikutip oleh Travels lot pada December 2019 yang mengutip " Breakfast flies and untidy everywhere in main area - to top it off half the food items weren't covered properly, and staff just walked around"

Demikian beberapa komentar dari tamu-tamu yang berkunjung ke Padma Resort Legian dan tamu yang menginap di Padma Resort Legian tentang ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan dari pramusaji. Dari komentar-komentar tersebut bisa dilihat bahwa kualitas pelayanan pramusaji di Padma Resort Legian sangat kurang. Usaha yang dapat dilakukan Padma Resort Legian untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik adalah dengan mengetahui dan memahami bagaimana sebenarnya kebutuhan dan harapan tamu akan kualitas makanan dan pelayanan pramusaji. Untuk itu analisis akan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pramusaji di Padma Resort Legian sangat penting dilakukan dalam rangka membangun kepuasan tamu. Demi kepentingan itu maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian guna mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Padma Resort Legian. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PADMA RESORT LEGIAN".

## Landasan Teori

### Kualitas Pelayanan

Pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu, Kotler (2000:83). Aktivitas, manfaat maupun kepuasan adalah bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak berwujud. Hal ini diungkapkan Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono (2011:17) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang, atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Fasilitas

### Pramusaji

Menurut Marsum (2005 : 90) menyebutkan bahwa : “pramusaji adalah karyawan atau karyawan dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu – tamu, membuat tamu – tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja untuk tamu berikutnya”.

### Kepuasan Tamu

Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan. Lebih lanjut terdapat beberapa kepuasan pelanggan menurut para ahli lainnya sebagaimana dalam penelitian Oliver. Ia menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di dalam pasar (Oliver, 2007:31).

## 2. METODE PENELITIAN

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang di lakukan terhadap isi (content) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketetapan instrumen yang dilakukan dalam suatu penelitian (Sugiyono,2006). Instrumen dapat disebut valid apabila nilai korelasi memiliki nilai probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] kurang dari taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 maka masing-masing butir pernyataan tersebut dikatakan valid jika nilai  $r \geq 0,3$ . Mengukur validitas salah satunya dengan menggunakan Korelasi Product Moment yaitu dengan

menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan (item) dengan skor total dalam satu variabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketetapan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dipendibilitas, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama. (Husaini, 2003). Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha dimana suatu variabel dikatakan valid, jika memberikan hasil koefisien  $\alpha \geq 0,60$  (Ghozali, 2013). Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk menunjukkan konsistensi skor-skor yang di berikan skor satu dengan skor lainnya.

## Analisis Korelasi Sederhana

Dalam korelasi hanya dikenal hubungan searah yaitu penyebab dan akibat. Data penyebab atau yang mempengaruhi disebut variabel bebas (X) dan ada akibat yang dipengaruhi disebut variabel terikat (Y) (Usman, 2006) dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

r = koefisiensi korelasi

n = banyak pasangan data X dan Y

$\sum x$  = total jumlah dari variable X

$\sum y$  = total jumlah dari variable Y

$\sum x^2$  = kuadrat dari total jumlah variable X

$\sum y^2$  = kuadrat dari total jumlah variable Y

$Xy$  = hasil perkalian dari total variable X dan variable Y

## Uji-T test

Menurut Sarwono (2005:89) pengertian Uji T (T Test) adalah untuk membandingkan rata-rata dua sampel. Kriteria uji adalah t hitung < t table maka H0 diterima dan jika thitung > t table maka H0 ditolak. Untuk menghitung t-table menggunakan ketentuan  $\alpha = 0,05$ .

### 3.6.4 Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis ini dipergunakan untuk mengetahui hubungan fungsional antara dua variabel atau lebih atau mendapatkan pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y atau meramalkan pengaruh variabel X terhadap variabel Y (Usman, 2006) dengan rumus:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = bilangan konstanta

b = koefisien arah regresi

### Analisis Determinasi

Determinasi merupakan alat untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan variabel X dan Y (Boedjiewono, 2001). Analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya persentase (%) pengaruh variabel satu dan variabel lain dengan rumus:

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

Dimana:

D = determinasi

r = koefisien korelasi

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah data dianalisis dilakukan pembahasan dari hasil analisis data untuk mengetahui makna yang lebih luas dari hasil analisis. Koefisien korelasi adalah 0,935 menunjukkan ada hubungan yang positif dan sangat kuat antara kualitas pelayanan pramusaji dengan kepuasan tamu di DON BIU Restaurant, Padma Resort Legian. Hubungan positif menjelaskan adanya hubungan searah HASIL DAN PEMBAHASAN.

Setelah data dianalisis dilakukan pembahasan dari hasil analisis data untuk mengetahui makna yang lebih luas dari hasil analisis. Koefisien korelasi adalah 0,935 menunjukkan ada hubungan yang positif dan sangat kuat antara kualitas pelayanan pramusaji dengan kepuasan tamu di DON BIU Restaurant, Padma Resort Legian. Hubungan positif menjelaskan adanya hubungan searah yaitu apabila kualitas pelayanan meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan tamu. Koefisien

determinasi adalah 93,5% berarti variasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu sebesar 93,5% sedangkan sisanya 6,5% ditentukan oleh variabel lain di luar kualitas pelayanan yang tidak dibahas di dalam penelitian ini. Uji signifikansi koefisien regresi diperoleh t-hitung adalah 2,306 lebih besar dari t-tabel sebesar 2.063 berada pada daerah penolakan  $H_0$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, menunjukkan memang benar ada pengaruh yang positif dan nyata (signifikan) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu dan bukan diperoleh secara kebetulan.

Dari hasil kuisioner saya dapat dibuktikan bahwa pengaruh pelayanan pramusaji terhadap kepuasan para tamu di Padma resort sangat berpengaruh karna banyak tamu yang menginginkan pelayanan yang baik dari pramusaji tersebut yang membuat para tamu akan Kembali datang ke hotel padma resort yang dikarnakan pelayanan pramusaji di Padma Resort Legian yang sangat baik yang menjadikan pengalaman yang baik bagi tamu yang menginap di hotel Padma Resort Legian

Hasil penelitian ini bersesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrian Sasono (2008), dalam penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pelangi Malang". Hasil dari analisis tersebut adalah bahwa seluruh variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data yang dilakukan oleh penulis maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu: Di dapatkan bahwa besarnya variasi hubungan antara kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu sebesar 93.5%. yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Padma Resort Legian berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu.

Pengaruh Pelayanan Pramusaji terhadap Kualitas pelayanan yang berada di Padma Resort Legian berpengaruh positif, ini dikarnakan dari data yang sudah di analisa oleh peneliti mendapatkan hasil 93,5% untuk pengaruh dari kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu yang menyebabkan tamu merasakan citra yang baik dari pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di Padma Resort Legian.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

Armstrong, dan Kotler. 2003. Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1. Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta

Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.

A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.

- Boedijoewono, N. 2001. Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan. ed 2  
Yogyakarta: Penerbit Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Cristhoper H Lovelock dan Lauren K. Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, Alih  
bahasa Agus Widyanoro. Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.
- Dewi. 2013. Pagaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu pada Restoran Matahari di  
Inna Sindhu Beach Hotel & Meeting.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 1996. Pengantar Industri Akomodasi dan  
Restoran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21.  
Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Husaini, Usman. 2003. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husaini, Usman. 2006. Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi  
Aksara.
- Hutasoit C.S. 2011. Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Magna Script  
Publishing.
- Jonathan Sarwono, 2005. Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS, Yogyakarta:  
Andi Yogyakarta.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Mileinium. Jakarta: PT. Indeks  
Kelompok Gramedia.
- Pramono, LE. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan (Studi Empiris D'Cost Sea Food Restaurant Solo)
- Rambat Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek). Edisi  
Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok.
- Sugiyono. 2012. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D". Bandung:  
Alfabeta.