

## KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL SANTIKA PREMIERE KOTA HARAPAN INDAH BEKASI BANDUNG TAHUN 2018

Siti Fatimah, Dra. Umi Sumarsih, Edwin Baharta S.Sos,  
Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom  
Corresponding Author: sfatimah0807@gmail.com, umi@tass.telkomuniversity.ac.id,  
edwin@tass.telkomuniversity.ac.id

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen, karena kualitas pelayanan bersifat krusial dan akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang buruk akan membuat perusahaan menjadi sulit untuk bersaing di dunia industri. Maka dari itu, kualitas pelayanan berpengaruh dalam industri kuliner. Penelitian ini dilatar belakangi oleh penilaian kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi yang masih belum sesuai dengan standar sehingga menimbulkan komplain dari tamu seperti, para tamu harus menunggu lama dalam mendapatkan pesanan, waiter kurang tanggap dalam melakukan clear-up di meja makan restoran, dan kurangnya keanekaragaman serta cita rasa makanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah. Penilaian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada tamu di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi. Hasil dari penilaian mengenai kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi, terdapat hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Gendis Restaurant sudah memenuhi tiga dari lima dimensi kualitas pelayanan. Hal ini diharapkan dapat menjadi masukan agar kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi menjadi meningkat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Gendis Restaurant, Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi.

### ABSTRACT

*Quality service is a form of activity that carried out by a company in order to fill the consumers expectation, because quality service is crucial and have a direct impact will company's impact. A bad quality service will cause a company can't compete in industrial world. In short, quality service give an impact for culinary industry. This research is based on service quality in Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Harapan Indah City that has not been qualified as good based on guests complain such as, guests have to wait too long to get their foods, waiter don't clean up the restaurant table when it have to and the variety and taste of restaurant foods are less satisfactory. Author used a quantitative method to value this problem with questionnaire, observation and interview as the technique of data collection. As a result about quality service value in Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Harapan Indah City Bekasi, there are the results which the quality service in Gendis Restaurant has meet three of five dimension of quality service. This research is expected to give positive feedbacks for the restaurant and hotel so the quality service in Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Harapan Indah City Bekasi can increase highly.*

*Keywords: Quality Service, Gendis Restaurant, Hotel Santika Premiere Harapan Indah City Bekasi.*

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata telah diakui sebagai industri yang penting dan menguntungkan, terutama bila ditinjau dari sudut perekonomian, industri pariwisata juga banyak menghasilkan devisa bagi negara, industri perhotelan merupakan salah satu komponen penting dalam sektor pariwisata

Hotel secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta fasilitas jasa lainnya dimana semua

pelayanan tersebut diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Seiring dengan tujuan utama hotel, yaitu pendapatan yang optimal, restoran merupakan salah satu fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan makanan. Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan / minuman kepada individu - individu dan tamu – tamu dalam kelompok kecil, Ninemeier dan

Hayes (2006). Selain menyediakan makanan dan minuman, sebuah restoran memerlukan standar pelayanan yang baik agar para tamu merasakan kepuasan bukan hanya dalam hal makanan dan minuman saja melainkan juga dari kesiagapan dan keramah tamahan para karyawan restoran dalam melayani tamu.

Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2005:259) harapan pelanggan bisa berupa tiga macam tipe, pertama, *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen sewaktu menilai kualitas pelayanan tertentu, Kedua, *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatutnya diterima konsumen. Biasanya, tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan akan diterima. Ketiga, *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah adalah sebuah restoran yang menyajikan makanan tradisional khas Indonesia dan makanan internasional yang berlokasi di Bekasi. Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan *On The Job Training*, penulis mengamati pelayanan yang dilakukan waiter terkadang tidak sesuai dengan standar yang diterapkan, seperti kurang tanggap dalam melihat kebutuhan tamu pada saat-saat tertentu, seperti salah dalam mengantarkan pesanan tamu, kurang sigapnya waiter dalam melakukan *clear-up* meja makan membuat tamu menunggu lama untuk mendapatkan pesanan dan kurangnya keanekaragaman menu yang terdapat di Gendis Restaurant, hal ini menimbulkan ketidakpuasan dari tamu. Kepuasan tamu sangat penting bagi perkembangan suatu restoran. Berikut adalah contoh dari komplain tamu di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi:



Sumber: Google Review 2017

## II. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Berikut adalah beberapa departemen yang ada di hotel:

#### 1. *Front Office*

- a. *Reception*
- b. *Reservation*
- c. *Information*

#### 2. *Housekeeping*

- a. *Floor section*
- b. *Public area*
- c. *Linen section*

#### 3. *Sales & Marketing*

4. *Accounting*
5. *Purchasing*
6. *Receiving*
7. *Engineering Security*

### 2.2 Food And Beverage

Menurut Arief (2005:113) menyebutkan bahwa *food and beverage department* yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi, dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran/ *coffe-shop*, *banquet*, makanan karyawan, dan sebagainya.

### 2.3 Restoran

Menurut Gregoire (2010:11) yang mengemukakan berdasarkan tujuan bahwa restoran dibagi menjadi dua pengertian yang dibagi menjadi *Onsite food service* yang secara operasional menjual makanan hanya untuk mendukung aktifitas utama dan biasanya tergolong *non-profit*, sedangkan *commercial food service* secara operasional menjual makanan adalah prioritas utama dan keuntungan diinginkan.

#### 2.3.2 Jenis-jenis Restoran

Menurut Gregoire (2010:11-12) restoran terbagi dalam beberapa macam, antara lain:

1. *Limited service, limited menu restaurant*
2. *Full-service restaurant*
3. *Casual dining restaurant*
4. *Fine dining Restaurant*

## 2.4 Waiter

Tugas utama seorang waiter dalam buku Ardjuno (2008:11) adalah melayani tamu dan seorang waiter juga bertanggung jawab pada persiapan restoran sebelum restoran dibuka, yaitu melengkapi semua perlengkapan yang akan digunakan dalam operasional dan menjaga kebersihan lingkungan kerja, keamanan, dan keselamatan. Tugas dan tanggung jawab dari seorang *Waiter* antara lain :

- a) Mempersiapkan Restoran sebelum buka dengan melengkapi semua perlengkapan yang akan digunakan dalam operasional seperti *Chinaware, Silverware, Glassware*.
- b) Menjaga kebersihan lingkungan kerja, keamanan dan keselamatan kerja.

## 2.5 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

### 2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:121) Kualitas layanan (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Sedangkan Menurut Zeithaml dan Bitner (2015:11) Kualitas Pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan.

## 2.6 Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008:75) terdapat 4 peranan atau pengaruh dan aspek konsumen yang akan mempengaruhi konsumen lain, yaitu :

- a. *Contractors*
- b. *Modifier*
- c. *Influencer*
- d. *Isolated*

### 2.6.1. Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk

Menurut Tjiptono (2011:175) ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk, diantaranya adalah:

1. Produk dan konsumsi yang terjadi secara simulatan
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi.
3. Kesenjangan komunikasi
4. Memperlakukan pelanggan dengan cara yang sama

### Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan

#### 2.6.2.

Menurut Kotler (2012:284) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a. Realibilitas (*Realibility*)
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Emphaty*)
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

## 2.7 Standar Operasional Prosedur

Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Berikut adalah *Standard Operational Procedure* (SOP) di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi:

1. Menyambut tamu yang datang disertai dengan mengucapkan *greeting*
2. Mengantarkan tamu menuju tempat duduk yang diinginkan
3. Menyerahkan daftar menu dari sebelah kanan tamu dengan tamu wanita terlebih dahulu.
4. Mencatat pesanan tamu pada *captain order* yang dibuat rangkap 3 (tiga) yang mana setiap lembarnya diberikan kepada *cashier, bar, dan kitchen*.
5. Mengulang kembali pesanan untuk menghindari kesalahan.
6. Membawa *captain order* ke *bar* dan *kitchen*.
7. Menyajikan makanan yang telah dipesan sesuai dengan pesanan tamu.
8. Menanyakan kepada tamu apakah mereka sudah selesai menyantap makanan dan minuman agar dapat mengangkat piring dan gelas kotor.
9. Melakukan *crumbing down* serta mengangkat *salt & pepper*.
10. Memberikan bill kepada tamu serta mengucapkan terima kasih.

### III. Metodologi Penelitian

#### 3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:41) mendefinisikan bahwa yang dimaksud dengan objek penelitian adalah sebagai berikut :

“Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu)”.

Objek dalam penelitian ini dilakukan di Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah dengan judul penelitian “Analisa Kualitas Pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah, Bekasi” dengan responden tamu restoran yang dapat memberikan data yang diperlukan untuk penelitian Kualitas Pelayanan yang akan disebarakan dalam bentuk Kuesioner.

#### 3.2 Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara atau teknik yang dapat membantu peneliti tentang urutan bagaimana penelitian dilakukan. Sugiyono (2012:5) mendefinisikan metode penelitian sebagai berikut:

“Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah”.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif, metode yang digunakan adalah bentuk kuesioner, hal ini bertujuan agar penelitian yang diteliti mendapatkan data yang valid sehingga masalah yang diteliti dapat dibuktikan kebenarannya.

Menurut Sugiyono (2013:13) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan metode penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut :

“Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

##### 3.2.1 Sumber data :

###### a. Jenis Data Primer

Data Primer adalah data yang mengacu pada informasi yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer

jika kuesioner disebarakan melalui internet (Uma Sekaran 2011:33). Data primer pada penelitian ini adalah berupa data mengenai keadaan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi, hasil wawancara untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi, serta untuk mengetahui bagaimana penerapan tugas dan tanggung jawab pramusaji di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi.

###### b. Jenis Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industry oleh media, situs website, internet dan seterusnya (Uma Sekaran 2011:35). Menurut Sugiyono (2013:402) data sekunder merupakan “Jenis data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).”

#### 3.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2013:116) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.” Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling*.

Menurut Sugiyono (2017:84) Non-Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah didasarkan pada metode non-probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan menggunakan pendekatan purposive sampling.

Menurut Sugiyono (2017:85) purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan purposive sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan sampel yang representatif.

#### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sujarweni (2015:93) teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangring

informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. terdapat beberapa teknik pengumpulan data penelitian yang biasa digunakan yaitu tes, wawancara, observasi, Kuisisioner atau angket, survey dan analisis dokumen. Ada beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian ini yang bersumber di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi , yaitu sebagai berikut:

1.Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

2.Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Untuk kuesioner data yang diperoleh berupa nilai skor, untuk menentukan skor pilihan jawaban menggunakan skala likert.

Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono (2014:133)

3.Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan guna mencari data atau informasi penelitian melalui membaca buku referensi, penelitian atau jurnal-jurnal ilmiah terdahulu serta melalui media internet.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013:206) yang dimaksud dengan analisis data adalah sebagai berikut: “Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilisasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.”

Analisis data yang dilakukan dengan bantuan populasi sampling sebagai alat untuk meregresikan model yang telah dirumuskan. Adapun rumus dari populasi sampling adalah sebagai berikut:

$$N = 125 / 125 (0,05)^2 + 1 = 95,23 \text{ dibulatkan } 95$$

$$n = N/N(d)^2 + 1$$

n = sampel; N = populasi; d = nilai presisi 95% atau sig. = 0,05.

Misalnya, jumlah populasi adalah 125, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%.

Indeks Korelasi

Interfal Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,00	Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Sunjoyo, et al (2013:141)

teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis masalah dalam penelitian ini adalah teknik analisis likert / skala ordinal.

3.5.1. Tahapan Triangulasi

Menurut Sugiyono (2013:2), teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono ada tiga macam triangulasi yaitu,

1. Triangulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

Dalam penelitian di lapangan, penulis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Terdapat tiga tahap dalam analisis data Miles dan Huberman yang dikutip oleh Afrizal dalam bukunya (2014:78), yakni:

1.Kodifikasi Data

Kodifikasi data merupakan tahap pengkodean terhadap data.

2.Penyajian Data

Tahap penyajian data adalah sebuah tahap lanjutan analisis dimana penulis menyajikan temuan penelitian berupa kategori atau pengelompokan.

3.Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah suatu tahap lanjutan dimana pada penelitian ini penulis menarik kesimpulan dari temuan data

Berdasarkan tiga tahap analisis data Miles dan Huberman yang dikutip oleh Afrizal dalam bukunya (2014:78), penulis menerapkan ketiga tahap analisis data tersebut pada penelitian penulis. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan penulis mendapatkan data yang valid.

**IV. Data Dan Pembahasan**

4.2 Pembahasan

4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dimaksudkan untuk mengetahui karakteristik dan tanggapan responden terhadap item-item pernyataan dalam kuesioner dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan sebanyak 100 orang responden. Gambaran karakteristik responden dilihat berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan frekuensi berkunjung.

a. Jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Persentase
Pria	48%
Wanita	52%

Sumber: Kajian Data Primer, 2018

b. Usia responden

Usia	Persentase
Usia 10-20	15%
Usia 20-30	36%
Usia 40-50	49%

Sumber: Kajian Data Primer, 2018

c. Pekerjaan responden

Pekerjaan	Persentase
PNS	50%
Wiraswasta	16%
Pegawai Swasta	24%
Mahasiswa	6%
Pelajar	4%

Sumber: Kajian Data Primer, 2018

d. Frekuensi Berkunjung

Frekuensi Berkunjung	Persentase
Sering Berkunjung	63%
Tidak Sering Berkunjung	37%

Sumber: Kajian Data Primer, 2018

4.2.2. Hasil Kuesioner

Kuesioner yang penulis berikan kepada tamu mengenai kualitas pelayanan di Gendis Restaurant berdasarkan dari lima (5) dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* maka jawaban yang didapat adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Indikator *Realibility*

No	Indikator	1	2	3	4	5	Total	
1.	Waiter bertanggung jawab atas kebersihan dan keamanan Gendis Restaurant	12	4	17	18	49	388	
2.	Dalam melakukan pekerjaan, waiter jarang melakukan kesalahan	4	11	15	19	51	402	
Total		790					100%	790
Persentase		$\frac{100}{x} \times \frac{5}{x} \times \frac{2}{x}$						79%

Sumber: Kajian Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 4.1, jawaban pada indikator *reability* memperoleh persentase sebesar 79%, penilaian ini menunjukkan bahwa indikator *reability* memiliki tingkat hubungan yang kuat pada indeks kolerasi.

Tabel 4.1  
Indikator *Responsiveness*

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Responden					
		STS	TS	KS	S	SS	Total
1.	Waiter memberi informasi kepada tamu jika terjadi kesalahan	3	7	5	11	74	446
2.	Selama melakukan pekerjaan, waiter tidak mengobrol kepada sesama rekan	1	1	12	53	33	415
Total		861					861
Persentase		$\frac{100 \quad 5 \quad 2}{x \quad x \quad x} \times 100\%$					86,1%

Sumber: Kajian Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 4.2, jawaban pada indikator *responsiveness* memperoleh persentase sebesar 86,1%, penilaian ini menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat pada indeks kolerasi.

Tabel 4.3  
Indikator *Assurance*

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Responden					
		STS	TS	KS	S	SS	Total
1.	Waiter memberi informasi mengenai Gendis Restaurant dengan jelas	8	3	9	23	57	418
2.	Waiter menunjukkan sikap ramah kepada tamu	3	5	13	17	62	430
Total		848					848
Persentase		$\frac{100 \quad 5 \quad 2}{x \quad x \quad x} \times 100\%$					84,8%

Sumber: Kajian Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 4.3, jawaban pada indikator *assurance* memperoleh persentase sebesar 84,8%, penilaian ini menunjukkan bahwa indikator *assurance* memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat pada indeks kolerasi.

Tabel 4.4  
Indikator *Emphaty*

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Responden					
		STS	TS	KS	S	SS	Total
1.	Waiter mendengarkan keluhan tamu dan saran tamu dengan baik	2	6	7	33	52	427
2.	Waiter mampu berkomunikasi dengan baik terhadap tamu	2	6	8	73	11	385
Total		812					812
Persentase		$\frac{100 \quad 5 \quad 2}{x \quad x \quad x} \times 100\%$					81,2%

Sumber: Kajian Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 4.4, jawaban pada indikator *emphaty* memperoleh persentase sebesar 81,2%, penilaian ini menunjukkan bahwa indikator *emphaty* memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat pada indeks kolerasi.

Tabel 4.5  
Indikator *Tangibles*

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Responden					
		STS	TS	KS	S	SS	Total
1		1	2	3	4	5	

748

74,8%

Sumber: Kajian Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 4.5, jawaban pada indikator *tangibles* memperoleh persentase sebesar 79%, penilaian ini menunjukkan bahwa indikator *tangibles* memiliki tingkat hubungan yang kuat pada indeks kolerasi.

Tabel 4.6

Rekapitulasi Berdasarkan Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan

	Skor	Persentase	Tingkat Hubungan dalam Indeks Kolerasi
<i>Realibility</i>	790	79%	Kuat
<i>Responsiveness</i>	861	86,1%	Sangat Kuat
<i>Assurance</i>	848	84,8%	Sangat Kuat
<i>Emphaty</i>	812	81,2%	Sangat Kuat
<i>Tangibles</i>	748	74,8%	Kuat
<b>Total</b>		<b>4.059</b>	

Sumber: Kajian Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden pada masing-masing indikator terhadap kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi, dapat digambarkan berdasarkan akumulasi jumlah skor seluruh jawaban responden yang diperoleh dari lima indikator. Jumlah skor aktual dan skor ideal yang diperoleh adalah:

$$\begin{aligned} \text{Skor aktual} &= 4.059 \\ \text{Skor ideal} &= 5 \times 100 \times 10 \\ &= 5.000 \end{aligned}$$

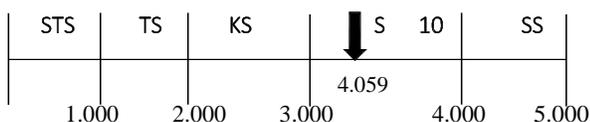
Rentang dari nilai minimum dan maksimum tersebut kemudian dibagi lima untuk menentukan kriteria dimensi pokok kualitas pelayanan. Apabila diklarifikasi menjadi lima tingkatan, maka rentang skor antara tingkatan dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai skor maksimum} &= 5 \times 100 \times 10 = 5.000 \\ \text{Nilai skor minimum} &= 1 \times 100 \times 10 = 1.000 \\ \text{Range} &= 5.000 - 1.000 = 4.000 \\ \text{Jenang range} &= 4.000 : 5 = 800 \end{aligned}$$

Kategori akumulasi jumlah skor jawaban responden yang terdiri dari 10 pernyataan mengenai kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi dalam bentuk garis kontinum sebagai berikut:

Gambar 4.7

Garis kontinum kualitas pelayanan



Berdasarkan gambar 4.7 jumlah skor jawaban responden pada 10 pertanyaan indikator dimensi pokok kualitas pelayanan dari seluruh pernyataan hasil skor

adalah 4.059. Jumlah tersebut terletak pada garis antara 4.000 dan 5.000 dalam kategori setuju. Maka, kualitas pelayanan di Gendis Restaurant sudah dinilai baik dan dalam indikator *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, sedangkan pada indikator *realibility* dan *tangibles* masih belum memenuhi standar indikator.

## V. KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil permasalahan penelitian diatas, penulis menyimpulkan bahwa:

1. *Standard Operational Procedure* (SOP) di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi sudah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab waiter di Gendis Restaurant, hal ini dikarenakan dalam melaksanakan pekerjaannya, waiter selalu mengikuti *standard operational procedure* di restoran. Karena, kualitas pelayanan yang diperoleh di Gendis restaurant berkaitan dengan penerapan *standard operational procedure* yang ada.

2. Kualitas Pelayanan yang ada di Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah sudah baik dan sesuai dengan standar hotel, hal ini didukung berdasarkan hasil penilaian kuesioner terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang memperoleh masing-masing nilai dari lima dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu: *realibility* dengan skor 79%, *responsiveness* dengan skor 86,1%, *assurance* dengan skor 84,8%, *emphaty* dengan skor 81,2% dan *tangibles* dengan skor 74,8%. Hal ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi sudah memenuhi standar kualitas pelayanan pada tiga dimensi, yaitu *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan, pada dimensi *realibility* dan *tangibles* di Gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi masih belum memenuhi standar.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari permasalahan penelitian diatas, maka penulis memberi saran berupa:

1. Berdasarkan penilaian kuesioner mengenai kualitas pelayanan di Gendis Restaurant, terdapat nilai rendah pada dua indikator, yaitu indikator *reability* dan *tangibles* masing-masing bernilai 79% dan 74,8%. Hal ini menunjukkan bahwa di gendis Restaurant Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah masih belum memenuhi standar dalam hal kebersihan, keamanan restoran, keanekaragaman dan cita rasa makanan yang terdapat di restoran. Penulis memberi saran sebaiknya Gendis Restaurant lebih memperhatikan lagi kebersihan, keamanan serta keanekaragaman makanan yang tersedia, hal ini

bertujuan agar para tamu merasa senang untuk datang ke Gendis Restaurant.

2. Pentingnya mempertahankan kualitas pelayanan di Gendis Restaurant, hal ini dikarenakan agar Gendis Restaurant dapat bersaing dengan restoran lainnya serta tetap menjadi pilihan utama bagi para tamu Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **BUKU:**

- Atmodjo, M.W. (2007). Restoran. Yogyakarta: Andi
- Bagyono. (2014). Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Budiharjo, M. (2015). Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Komariyah, K. (2008). Restoran. Klaten: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Mertayasa I. G. A. (2012). Food and Beverage Operational. Yogyakarta: Andi
- Sinambela, L. P. (2012). Kinerja Pegawai. Jakarta: Raih Ilmu.
- Sinambela, L. P. (2014). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Graha Ilmu

##### **JURNAL:**

###### **Bibliography**

- Azmarani, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier (Studi Deskriptif di PT. Citilink Indonesia Cabang Surabaya). Skripsi, Volume 4, Nomor 3, September-Desember 2016.
- Merdian, W. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi, Hal 12-21.
- Nilasari, E. &. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Ramayana Motor Sukoharjo. Jurnal Paradigma, Volume 13, Nomor 01 .
- Ramadani, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan waiter/waitress Terhadap Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant di Hotel Axana Padang. Skripsi, Hal 2-4.

##### **ARSIP:**

- Undang undang Negara Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009