

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARTENDER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI D'NEST BAR & GRILL CROWN VISTA HOTEL BATAM

Syafruddin Rais

Politeknik Pariwisata Batam

rais@btp.ac.id

Ambiyar

Universitas Negri Padang

ambiyar@ft.unp.ac.id

ABSTRAK

Mengingat pentingnya bar dalam memberikan pelayanan minuman, maka bar dituntut mempunyai standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan minuman terhadap tamu sehingga antara tamu yang satu dengan yang lain akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan. Hal tersebut sangat membantu sekali dalam mensukseskan pelayanan yang diberikan sehingga diharapkan tamu akan mendapatkan kesesuaian dengan keinginan dan menghindari adanya keluhan (*complaint*). Sehingga penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Bartender Terhadap Kepuasan Pelanggan di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam

PENDAHULUAN

Dewasa ini industri pariwisata begitu banyak dan semakin berkembang dengan pesat, terutama di bidang akomodasi hotel. Dari hotel berbintang hingga hotel melati saling berkompetisi dengan menawarkan dari harga hingga fasilitas yang menarik agar wisatawan sebagai tamu dapat memilih sendiri hotel sesuai dengan keinginannya untuk aktifitasnya.

Pada umumnya tamu memilih hotel bukan hanya ingin tidur, makan dan minum di hotel tetapi juga ingin dihargai, diperhatikan, dilayani dengan baik dan merasa nyaman selama berada dihotel, sehingga akan menimbulkan rasa kepuasan untuk tamu tersebut, karena telah mendapatkan apa yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginannya yang wajib bagi dirinya.

Melihat begitu pentingnya kepuasan bagi tamu, maka banyak hotel mulai meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditentukan, terutama food and beverage service agar lebih professional dalam memberikan pelayanan makan dan minum kepada tamu. Salah satunya adalah di bar section. Dimana bar menyediakan minuman baik yang beralkohol maupun non alkohol. Dimana bar merupakan salah satu seksi yang penting di hotel dalam memberikan pelayanan minuman sehingga tamu akan merasakan kesenangan dan merasa mendapatkan sesuai dengan keinginannya sehingga tamu akan menjadi loyal dan akan menjadi tamu langganan (repeat guest).

Mengingat pentingnya bar dalam memberikan pelayanan minuman, maka bar dituntut mempunyai standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan minuman terhadap tamu sehingga antara tamu yang satu dengan yang lain akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan. Hal tersebut sangat membantu sekali dalam mensukseskan pelayanan yang diberikan sehingga diharapkan tamu akan mendapatkan sesuai dengan keinginan dan menghindari adanya keluhan (complaint). Sehingga penulis tertarik untuk meneliti penanganan Bartender Dalam Melakukan pemesanan Minuman Yang Dilakukan Oleh Tamu di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil beberapa masalah penting dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Bartender di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam?
- 2) Bagaimana Kepuasan Pelanggan Bartender di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam?
- 3) Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Bartender secara simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam?
- 4) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan bartender secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

- 1) Kualitas Pelayanan Bartender di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.

- 2) Kepuasan Pelanggan Bartender di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.

- 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Bartender secara simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.

- 4) Pengaruh kualitas pelayanan bartender secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.

Kotler (Alma 2007:286)

mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas jasa pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan. Tjiptono (2009:269) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya)

1. Keandalan

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Daya tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap,

yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menagunakan jasa

3. Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan

4. Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

5. Bukti Fisik

Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Kotler dan Keller (2009:138-139) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya. Lovelock dan Wright (2007:102) menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007) adalah:

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

METODOLOGI

Lokasi Penelitian dilakukan di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel dimana berlokasi di Komplek Top View Garden Sungai Ladi Batam, Hotel Vista terletak sangat strategis dan mudah dijangkau dari berbagai arah di Kota Batam dan juga sangat berdekatan dengan Negara Singapura dan Malaysia. Hotel Vista berdiri pada tahun 2002 di Batam dan diresmikan pada tanggal 07 Agustus 2002. an kepada tamu yang datang ke Hotel Vista

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Riduwan (2010:65) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian. Penelitian kausal menurut Sugiyono (2011:37) merupakan jenis penelitian dimana adanya hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi). Metode Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, 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 (Sugiyono, 2011:8)

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu: kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas (variabel X) yang terdiri dari keandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), perhatian (X4), daya tanggap (X5) dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen atau variabel terikat (variabel Y).

Pengukuran setiap variabel dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal dan skala instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Skala Likert dengan kisaran 1-5.

Populasi pada penelitian ini adalah Tamu di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel yang datang berkunjung dan menikmati pelayanan sejumlah 100 pelanggan. Namun pihak perusahaan tidak dapat memberikan data pelanggan secara rinci untuk penelitian ini dikarenakan alasan rahasia perusahaan. Peneliti menggunakan rumus Slovin (1960), dalam Kusmayadi dan Sugiarto (2000) dimana dalam Penelitian ini akan melibatkan respon dari 100 sampel. Peneliti menggunakan Insidental sampling dalam mendapatkan sampel sebagai sumber data

Metode yang dipergunakan dalam pengumpulan data adalah :

a. Observasi

Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung tentang penanganan pemesanan minuman yang dilakukan oleh tamu dan bagaimana seorang bartender dalam menangani permasalahan yang terjadi pada saat pemesanan minuman.

b. Wawancara

Yaitu menanyakan langsung pada pihak terkait dengan bar manager, dimana dengan mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian yang akan ditulis seperti bagaimana standard operational procedure yang dilakukan oleh bartender dalam menangani pemesanan minuman serta bagaimana standar yang dilakukan dalam menangani permasalahan yang terjadi pada saat pemesanan minuman yang dilakukan oleh tamu.

c. Kuesioner

Penulis membuat kuisisioner untuk dibagikan kepada tamu-tamu sebagai responden untuk mendapatkan data atau informasi dari beberapa pertanyaan yang diajukan didalam angket. Jenis pertanyaan kuisisioner ini menggunakan skala pengukuran yang penulis ambil adalah skala likert sugiarto (2002, p. 94), dimana metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, sehingga dikenal dengan setuju atau ketidaksetujuannya terhadap subyek, obyek, atau kejadian tertentu.

Pengujian Validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Item pernyataan yang diteliti dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pernyataan yang diteliti dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$

Untuk uji reliabilitas penulis menggunakan metode (rumusan) koefisien Alpha Cronbach. Dengan kriteria, kuisisioner dinyatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach $> 0,7$ (Sekaran, 2006:182).

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis Deskriptif, digunakan untuk menganalisis tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel (menjawab rumusan masalah no. 1 dan 2).

2. Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial (menjawab rumusan masalah no. 3 dan 4).

Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana:

Y : kepuasan konsumen a : konstanta

b : koefisien regresi

X1 : reliability

X2 : assurance

X3 : tangibles

X4: empathy

X5: responsiveness

e : eror

Dalam penelitian ini digunakan dua metode dalam melakukan pengujian hipotesis yaitu:

1. Pengujian secara Simultan (Uji F). Dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel bebas yang terdiri dari keandalan, jaminan, bukti

fisik, empati dan daya tanggap terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

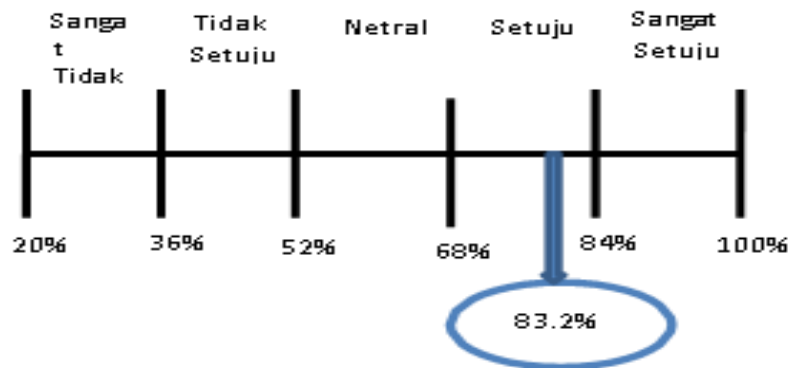
2. Pengujian secara parsial (Uji T). Dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) variabel bebas yang terdiri dari keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

Digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (kualitas pelayanan) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan) amat terbatas. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen (kualitas pelayanan) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan).

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

1. Tanggapan responden mengenai sub variabel keandalan

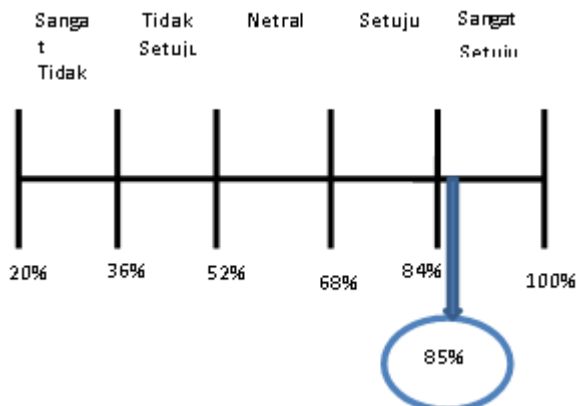


Gambar 2. Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap variable Reliability

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan persepsi responden tentang keandalan sebesar 83,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pihak D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel menepati janji,

menunjukkan perhatian yang tulus kepada pelanggan, melayani dengan benar dan memiliki kebijakan-kebijakan yang tepat.

2) Tanggapan responden mengenai sub variabel jaminan

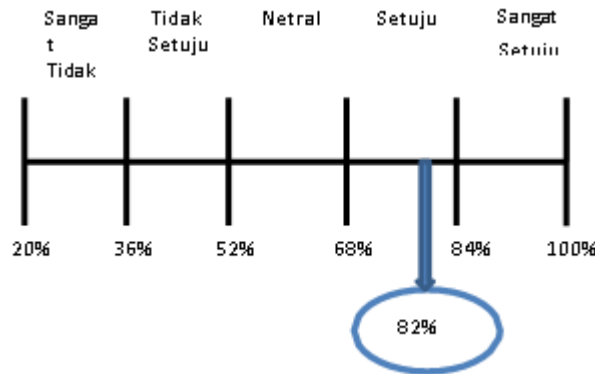


Gambar 3. Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap subvariabel Assurance

Berdasarkan gambar 3 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan persepsi responden tentang sub variabel jaminan sebesar 85%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Bartender D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel memiliki perilaku yang dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan, barang aman sampai tujuan, pegawai D’Nest Bar & Grill Crown

Vista Hotel memiliki perilaku yang dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan, barang aman sampai tujuan, pegawai D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel ramah dan dapat menjawab pertanyaan dengan baik.

3. Tanggapan responden terhadap sub variabel Bukti Fisik

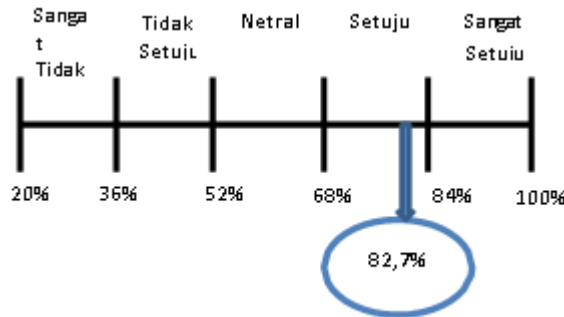


Gambar 4. Garis Kontinum Tanggapan responden terhadap Sub Variabel Tangibles

Berdasarkan gambar 4 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan persepsi responden tentang sub variabel bukti fisik sebesar 82%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel memiliki

peralatan yang modern, memiliki fasilitas fisik yang menarik, dan barista yang berpenampilan rapi.

4. Tanggapan responden mengenai sub variabel Empati

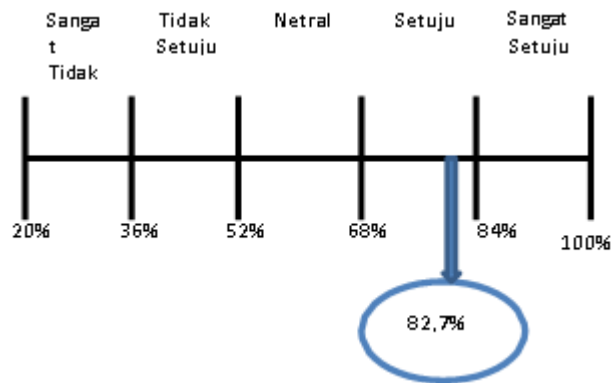


Gambar 5. Garis Kontinum Tanggapan responden terhadap Sub Variabel Emphaty

Berdasarkan gambar 5 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan persepsi responden tentang sub variabel empati sebesar 82,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pelayan D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel memberikan perhatian secara

individual kepada pelanggan, memiliki jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian secara tulus, dan mampu memahami kebutuhan khusus pelanggan.

5) Tanggapan responden mengenai dimensi Daya Tanggap



Gambar 6. Garis Kontinum Tanggapan responden terhadap Sub Variabel Responsiveness

Berdasarkan gambar 6 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan persepsi responden tentang sub variabel daya tanggap sebesar 82,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pelayan D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel memberitahu secara pasti

kapan pelanggan akan dilayani memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, dan pegawai selalu berkeinginan untuk membantu pelanggan.

6. Gambaran Kualitas Pelayanan secara Keseluruhan

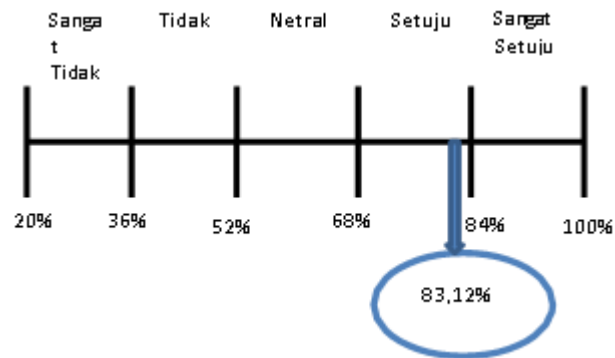
TABEL 2
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SECARA KESELURUHAN

Subvariabel	Rata – Rata Nilai (%)
<i>Reliability</i>	83,2
<i>Assurance</i>	85
<i>Tangibles</i>	82
<i>Empathy</i>	82,7
<i>Responsiveness</i>	82,7
TOTAL	415,6
RATA-RATA TOTAL	83,12 (setuju)

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan secara keseluruhan

dapat digambarkan pada garis kontinum di bawah ini:

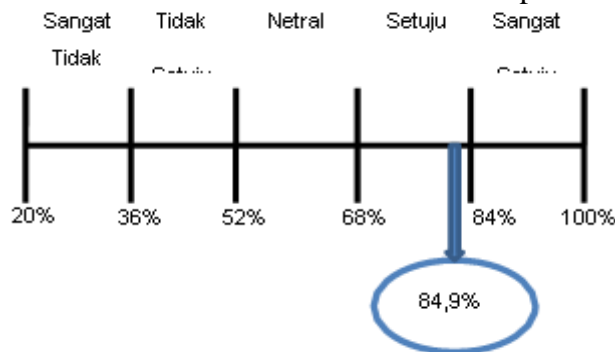


Gambar 7. Garis Kontinum Tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 7 secara keseluruhan Kualitas Pelayanan pada D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel menurut tanggapan responden berada pada kategori Setuju atau baik. Hal ini

terlihat dari persentase rata-rata total dari keseluruhan subvariabel Kualitas Pelayanan yang didapat yaitu sebesar 83,12%

Variabel Kepuasan Pelanggan



Gambar 8. Garis Kontinum Tanggapan responden terhadap Kepuasan pelanggan

Berdasarkan gambar 8 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan persepsi responden tentang Kepuasan Pelanggan sebesar 84,9%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, kualitas pelayanan D’Nest Bar & Grill Crown

Vista Hotel lebih baik daripada industry hotel lain, dan pelanggan tidak pernah menyampaikan keluhan ataupun komplain kepada D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel.

Analisis dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 20 dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.451	1.346		2.564	.012		
TOTAL_X1	.133	.099	.174	1.344	.183	.651	1.536
TOTAL_X2	.006	.094	.008	.068	.946	.716	1.397
TOTAL_X3	.073	.117	.077	.621	.536	.718	1.393
TOTAL_X4	.227	.097	.296	2.351	.021	.689	1.452
TOTAL_X5	.040	.118	.040	.340	.735	.782	1.279

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Sumber: Pengolahan data SPSS ver. 20.0

Berdasarkan tabel 3 didapatkan persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,174 X1 + 0,008 X2 + 0,077 X3 + 0,296 X4 + 0,040 X5$$

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan. Uji hipotesis dibagi menjadi dua yaitu uji hipotesis secara simultan (Uji F) dan uji hipotesis secara parsial (Uji T).

Pengujian secara Simultan (Uji F)

Hipotesis yang akan diuji: Terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis Statistik:

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$$

Artinya : Tidak terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama)

Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan

$$H_a: b_1 = b_2 = b_3 = b_4 \neq 0$$

Artinya: Terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sans) Kualitas Pelayanan yang terdiri dan Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan. Adapun kriterianya pengujiannya adalah sebagai berikut:

a. Jika F hitung \leq F tabel dan nilai Sig. $>$ 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan.

b. Jika F hitung \geq F tabel dan Sig. $<$ 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan.

Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Pengujian Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
Regression	68.985	13.797	3.966	.003 ^b
Residual	250.485	3.479		
Total	319.469			

a. Dependent Variable TOTAL_Y

b. Predictors (Constant), TOTAL_X5, TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X4, TOTAL_X1

Sumber: Pengolahan data SPSS ver. 20.0

Dan hasil uji F diperoleh nilai F hitting sebesar 3,966 dan angka signifikansi (P value) sebesar 0,003, dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha=0,05$). Angka signifikansi (P value) sebesar $0,003 < 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 ditolak berarti variabel Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Pengujian secara Parsial (Uji t)

Hipotesis yang akan diuji: Terdapat pengaruh secara parsial kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis Statistik:

1. Variabel Keandalan.

Hipotesis variabel keandalan adalah:

a) $H_0: b_1 = 0$

Artinya : Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara Keandalan terhadap kepuasan pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

b) $H_a: b_1 \neq 0$

Artinya: Terdapat pengaruh secara signifikan antara Reliability terhadap kepuasan pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel.

2. Variabel Jaminan

Hipotesis variabel jaminan adalah:

a) $H_0: b_2 = 0$

Artinya : Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara Jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

b) $H_a: b_2 \neq 0$

Artinya: Terdapat pengaruh secara signifikan antara Jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel.

3. Variabel Bukti Fisik

Hipotesis variabel bukti fisik adalah:

a) $H_0: b_3 = 0$

Artinya : Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

b) $H_a: b_3 \neq 0$

Artinya: Terdapat pengaruh secara signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel.

4. Variabel Empati

Hipotesis variabel empati adalah:

a) $H_0: b_4 = 0$

Artinya : Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara empati terhadap kepuasan pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

b) $H_a: b_4 \neq 0$

Artinya: Terdapat pengaruh secara signifikan antara empati terhadap kepuasan pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel.

5. Variabel Daya Tanggap

Hipotesis variabel daya tanggap adalah:

a) $H_0: b_5 = 0$

Artinya : Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

b) $H_a: b_5 \neq 0$

Artinya: Terdapat pengaruh secara signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel.

Adapun kriteria pengujiannya adalah:

a. Jika t hitung $>$ t tabel artinya H_0 ditolak dan H_a diterima dan Jika t hitung $<$ t tabel artinya H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Jika signifikansi $<$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan Jika signifikansi $>$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dengan derajat kepercayaan yaitu 95% (α 0,05) Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini

Tabel 5
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Sub Variabel Variabel.	Hasil Uji t Signifikansi
<i>Reliability</i>	0,183
<i>Assurance</i>	0,946
<i>Tangibles</i>	0,536
<i>Empathy</i>	0,021
<i>Responsiveness</i>	0,735

Sumber : Hasil Uji Parsial (Uji T)

Berdasarkan hasil uji t (tabel 5) dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Sub Variabel keandalan
Angka signifikansi (P Value) pada variabel keandalan sebesar 0,183 $>$ 0,05, artinya H_0 diterima. Hal ini berarti variabel keandalan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan

b. Sub Variabel Jaminan
Angka signifikansi (P Value) pada variabel jaminan sebesar 0,946 $>$ 0,05 artinya H_0 diterima. Hal ini berarti variabel jaminan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

c. Sub Variabel Bukti Fisik
Angka signifikansi (P Value) pada variabel tangibles sebesar 0,536 $>$ 0,05 artinya H_0 diterima. Hal ini berarti variabel bukti fisik secara parsial tidak

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

d. Sub Variabel Empati
Angka signifikansi (P Value) pada variabel empati sebesar 0,021 $<$ 0,05 artinya H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

e. Sub Variabel Daya Tanggap
Angka signifikansi (P Value) pada variabel daya tanggap sebesar 0,735 $>$ 0,05 artinya H_0 diterima. Hal ini berarti variabel daya tanggap secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X₁, X₂, X₃, X₄, X₅). Nilai yang dipakai

dalam penelitian ini adalah nilai Adjusted R Square, nilai ini dapat naik atau turun

apabila satu variabel bebas ditambahkan ke dalam model yang diuji. Nilai Adjusted R Square dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.465 ^a	.216	.161	1.865195

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X5TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL X4, TOTALX1

b. Dependent Variable: TOTALY

Sumber: Pengolahan data SPSS ver. 20.0

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0.161. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen (Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Daya Tanggap) dapat menjelaskan variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) sebesar 16% sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak teliti.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel, maka diperoleh beberapa kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Kualitas Pelayanan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel termasuk dalam kategori baik. Ini artinya kualitas pelayanan D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel mendapatkan penilaian

positif dan kesan yang baik di hati pelanggan.

2. Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel masuk dalam kategori sangat baik. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi hal ini menunjukkan bahwa pelanggan akan selalu setia menggunakan pelayanan D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan secara Parsial terhadap Kepuasan

Pelanggan pada D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

Berdasarkan hasil uji t disimpulkan:

- a. Keandalan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel
- b. Jaminan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel
- c. Bukti Fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel
- d. Empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel
- e. Daya Tanggap secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan, malca penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan untuk manajemen D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel yaitu:

Saran-saran yang dapat dikemukakan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi manajemen harus memperhatikan tentang persepsi tamu terhadap operasional D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam, karena masih terdapat tamu yang menjawab tidak bagus dari pertanyaan yang diajukan melalui questioner
- b. Bahwa dalam melakukan perekrutan untuk seorang staff di bartender sesuai dengan kriteria dan

sesuai dengan background (latar belakang) sehingga bisa bekerjasama yang lebih bagus.

- c. Harus ditanamkan kepada setiap staff di bar section, tentang pentingnya pelayanan yang dilakukan di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.
- d. Memberikan in house training secara periodic sehingga staff selalu mendapatkan up graedding knowledge.
- e. Memberikan standar operational procedure dalam memberikan pelayanan minuman di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.
- f. Selalu memonitor setiap pekerjaan yang dilakukan staff di *bar section*, dan apabila terjadi suatu kekeliruan maka akan dibalas langsung secara bersama-sama sehingga bisa menjadikan pelajaran yang berharga bagi setiap staff di *bar section*.

DAFTAR PUSTAKA

- “*Bar & Beverage Manual*” program Studi Diploma 4 Universitas Udayana, Denpasar (1999,p.25)
- Farly Lumanauw, *Bar dan Minuman Petunjuk Praktis Pelaksanaan Beverages Service di Bar Hotel*, 2001, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- George Ellis, 2003, *The Australian Bar Attendants Handbook* second edition, Pearson Education, Australia.
- Marsum Widjojo Admojo, SE, 2002 “*Bar, Minuman dan Pelayannya*, Andi Offset Yogyakarta.
- Sarwadi, “*Bartending, minuman Internasional dan permasalahannya*” (1999).

- Abdullah, Thamrin & Francis Tantri. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Abdurrahman, Maman & Sambas Ali. (2011). Panduan Praktis Memahami Penelitian. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Alma, Buchari. (2007). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2009). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I edisi kedua belas. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.