

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter/ Waitress* Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen Di Hotel Khas Parapat

Sintong Haleluya Simanungkalit^{1*}, Ade Putera Arif Panjaitan², Rusmauli Simbolon³, Maringan Sinambela⁴, Harisan Boni Firmando⁵

¹ Prodi Pariwisata Budaya dan Keagamaan, Institut Agama Kristen Negeri Tarutung

²⁻⁵ Dosen Pembimbing, Institut Agama Kristen Negeri Tarutung

Korespondensi penulis: sintonghaleluyasimanungkalit@gmail.com

Abstract. *Service quality is a benchmark for service success determined by the level of satisfaction of service recipients. While the level of satisfaction of the recipient of this service will be obtained if a recipient of the service gets the type of service in accordance with what they expect and need. Thus, the needs of service recipients must be met as much as possible in order to obtain satisfaction. The data processing was obtained from questionnaire data collection data distributed to 50 respondents. Based on the results of the analysis and discussion described in the previous chapter, the author draws several conclusions on the results of the analysis that based on the hypothesis proposed by the researcher, a t test was carried out and obtained the SPSS output showed a calculated t value of 0.812 with a Sig of 0.421. To determine the level of significance of the research model, the calculated t value is compared with the table t value. Based on the results of the analysis, the hypothesis that states service quality (reliability, responsiveness, assurance, tangible, empathy) has a positive and significant effect on consumer satisfaction in the use of Parapat Khas Hotel services is empirically proven and acceptable.*

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality.*

Abstrak. Kualitas Pelayanan Adalah Tolak Ukur Keberhasilan Pelayanan Ditentukan Oleh Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan. Sedangkan Tingkat Kepuasan Penerima Pelayanan Ini Akan Dapat Diperoleh Apabila Seorang Penerima Layanan Tersebut Mendapatkan Jenis Pelayanan Sesuai Dengan Yang Mereka Harapkan Dan Butuhkan. Jenis Penelitian Yang Digunakan Penelitian Kuantitatif. Adapun Pengolahan Data Diperoleh Dari Data Pengumpulan Data Kuesioner Yang Dibagikan Kepada 50 Responden. Berdasarkan Hasil Analisis Dan Pembahasan Yang Telah Diuraikan Pada Bab Sebelumnya, Maka Penulis Menarik Beberapa Kesimpulan Atas Hasil Analisis Tersebut Bahwa Berdasarkan Hipotesis Yang Peneliti Ajukan Maka Dilakukan Uji T Dan Diperoleh Output Spss Tersebut Menunjukkan Nilai T Hitung Sebesar 0,812 Dengan Sig 0,421. Berdasarkan Hasil Analisis Tersebut Maka Hipotesis Yang Menyatakan Kualitas Layanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty*) Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penggunaan Jasa Hotel Khas Parapat Terbukti Secara Empiris Dan Dapat Diterima.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor industri di Indonesia berkembang pesat, dan salah satu bidang yang sedang berkembang adalah sektor perhotelan. Oleh karenanya, Indonesia memiliki begitu banyak tujuan wisata yang dapat menarik pengunjung, banyak pebisnis memutuskan untuk bekerja di industri perhotelan karena secara tidak sengaja para pelancong akan membutuhkan tempat tinggal sementara ketika berkunjung, dan tempat yang paling ideal untuk dituju adalah hotel. Selain sektor industri, Indonesia juga memiliki sistem pendidikan yang sangat maju dan efektif. Hal ini membuat penting untuk memiliki staf dengan kemampuan profesional yang kuat untuk menghadapi perubahan dan daya saing global baik sekarang dan di masa depan.

Sejumlah faktor dapat digunakan untuk menilai kinerja pramusaji, termasuk seberapa cepat mereka melayani pelanggan, seberapa baik mereka berinteraksi dengan mereka, seberapa baik mereka mengetahui pilihan menu, dan seberapa cepat mereka dapat menyelesaikan masalah. Kepuasan pelanggan akan meningkat dengan layanan yang lebih baik dari pelayan, dan ini akan berdampak pada loyalitas pelanggan dan reputasi hotel yang baik. Untuk meningkatkan pelayanan makanan dan minuman serta kepuasan pelanggan, maka pihak manajemen Hotel Khas Parapat harus memperhatikan kinerja para pramusaji. Pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk pramusaji dapat meningkatkan standar pelayanan dan menjamin bahwa setiap tamu merasa dihargai dan diperhatikan dengan baik.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Waiter dan Waitress

Pelayan/ Pramusaji adalah seseorang yang menyediakan makanan dan minuman untuk pelanggan di restoran sejak tamu masuk ke restoran sampai tamu meninggalkan restoran, klaim Atmodjo & Fauziah (2018: 17).

2.2 Kualitas Pelayanan

Service Excellence/ Kualitas pelayanan yang prima akan meningkatkan reputasi bisnis di mata pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa akan meningkat jika kualitasnya sesuai dengan preferensi dan harapan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2013:216), tingkat kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa jauh perbedaan harapan klien terhadap pelayanan yang diterimanya dari kenyataan.

2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman (1990). Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah *tangibles* (bukti fisik), perhatian (*emphaty*), kehandalan (*reability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*).

2.4 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama kualitas pelayanan agar dapat menimbulkan image yang baik bagi perusahaan serta dapat melaksanakan kualitas yang baik dihadapan konsumen. enam prinsip pokok kualitas pelayanan menurut Wolkin yang

dikutip oleh Saleh (2010:105) yaitu kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi, penghargaan dan pengakuan.

2.5 Kepuasan Konsumen

Definisi kepuasan yang sederhana meliputi usaha untuk membuat sesuatu menjadi utuh atau memadai dan didukung oleh banyak ahli. “Kepuasan adalah sensasi kesenangan atau kekecewaan seseorang yang muncul dari pengukuran kinerja yang dirasakan dari suatu produk atau hasil sesuai harapan mereka,” klaim Kotler dan Keller (2009: 138). Kebahagiaan pelanggan, dalam kata-kata Abdullah dan Francis (2016: 45), “adalah efek yang dirasakan pelanggan dari kinerja perusahaan yang sesuai dengan harapan mereka. **2.6 Faktor yang**

2.6 Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Irawan (2009; 38) menegaskan bahwa ada lima faktor utama yang mempengaruhi kebahagiaan konsumen yang harus diperhatikan perusahaan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, keinginan untuk merekomendasikan atau iklan, harga, kepraktisan.

2.7 Aspek- aspek Kepuasan Konsumen

Menurut Primananda dan Setiawan (2014) dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pada pelanggan restoran diantaranya adalah : aspek fisik (tangibels), aspek kehandalan (reliability), daya tanggap pelayanan, jaminan, serta empati. Aspek fisik (tangibels) adalah aspek yang bersifat dapat dilihat dan diraba misalnya penyajian makanan dan minuman yang menarik, kebersihan restoran, kelengkapan peralatan makan dan sebagainya.

2.8 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Pelanggan salah satu elemen dari proses identifikasi konsumen dan calon pelanggan adalah kualitas layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Pelanggan akan puas dengan pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa jika mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan, seperti akomodasi dan tempat istirahat. Akibatnya, hubungan antara kualitas layanan yang diterapkan oleh penyedia layanan dan kepuasan pelanggan yang diterima berhubungan langsung. Tjiptono dan Chandra (2016:219) menyatakan bahwa salah satu kemungkinan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang diterima secara umum adalah bahwa kepuasan mempengaruhi bagaimana pelanggan memandang kualitas layanan yang mereka terima.

2.9 Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah diungkapkan di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H0 : Diduga bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari: (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Khas Parapat.

H1 : Diduga bahwa variabel (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible) tidak mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Khas Parapat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis Kuantitatif deskriptif untuk menguji korelasi Kualitas Pelayanan *waiter/ waitress* terhadap Kepuasan Konsumen di Khas Parapat Hotel.

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata setiap minggu yang tercatat dalam buku tamu yaitu sebanyak 200 orang pengunjung Hotel Khas Parapat. Di dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah berjumlah 50 responden.

3.3 Defenisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik–karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 1997:74). Definisi operasional variabel bebas dalam penelitian ini meliputi *tangibles, realibility, responsiveness, assurance, empathy*

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan tamu di Hotel Khas Parapat. Kepuasan tamu dapat dilihat melalui indikator kualitas produk yang dihasilkan, kualitas pelayanan yang diberikan, harga produk, kemudahan mengakses produk, keinginan untuk merekomendasikannya kembali dan mengunjungi layanan kembali.

3.4 Instrumen Penelitian

3.4.1 Jenis Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi secara lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket.

3.4.2 Skala Nilai Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014:58) pernyataan dalam kuesioner dibuat dalam skala linkert dari pernyataan yang dinyatakan kepada responden, yaitu :

Tabel 3.1 Skala pengukuran

Pilihan Responden	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber : Sugyono (2014:58)

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang diperlukan dan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Sumber data yang digunakan adalah Data primer dan data sekunder.

3.6 Validitas dan Relibialitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat pengukur/kuesioner yang telah disusun memiliki validitas atau tidak. Adapun kriteria pengujian instrumen yang dilakukan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid

Jika r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Sedangkan Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$ (Nunnally, 1967 dalam Ghozali,2005: 42).

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda sebagai metode kuantitatifnya. Penggunaan analisis regresi untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen di Khas Parapat Hotel. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2005:82).

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

Y = Kepuasan nasabah

a = konstanta

Dimana : b_1 - b_5 = koefisien regresi
 ε X1, X2, X3, X4, =Reliability, Responsiveness, Assurance,
 = error 5 Empathy, Tangibles

3.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan analisis data dengan menggunakan metode analisis regresi linear. Regresi linear adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

3.7.3 Analisis korelasi *Pearson Product Moment (PPM)*

Menurut Wirawan (2012:215) untuk dapat mengetahui kuat lemahnya tingkat atau derajat hubungan antara variabel X dan Y, secara sederhana dapat menggunakan pedoman tabel interpretasi terhadap koefisien korelasi.

Tabel 3.2 Interpretasi koefisien korelasi

Besarnya Koefisien Korelasi (r) Positif/Negatif	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Wirawan (2012:215)

3.7.4 Analisis Koefisiensi Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan hubungan variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

3.8 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah pengujian terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik sehingga hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan signifikan secara statistik. Pengujian hipotesis merupakan bagian dari statistik inferensial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Hotel Khas Parapat

Gambar 4.1 Logo Hotel Khas Parapat



KHAS
PARAPAT

Sumber: Hotel Khas Parapat, 2023

Hotel Khas Parapat merupakan hotel tertua di Kota Parapat. Dibangun 110 tahun lalu oleh Kolonial Belanda, bangunan hotel ini merupakan tempat para zending atau para penginjil dari Negara Belanda. Menurut Manager Marketing Hotel Khas Parapat, I Made Sukadana, hotel yang berada di Jln Marihat No. 1 Danau Toba Kecamatan Girsang Sipanganbolon, Kabupaten Simalungun ini, dibangun pada tahun 1911. Pada Pebruari 1919, tempat sudah berubah menjadi usaha hotel dengan nama “Hotel Enhandel Maatschapij “Toba”, Namun setelah Belanda mengakui kemerdekaan Bangsa Indonesia, maka tanggal 14 Desember 1957, hotel ini dinasionalisasi oleh pemerintah dan berada di bawah pengawasan peraturan pemerintah daerah dan kemudian diserahkan kepada BPU – PDN Sumatera Utara dan Aceh yang berkedudukan di Medan. Setelah resmi milik negara, maka tanggal 31 Maret 1962, hotel ini berada di bawah pengawasan dan penguasaan Menteri Perhubungan RI, di bawah naungan Hotel- hotel Pariwisata Nasional (HPN) yang berkantor pusat di Jakarta. Tanggal 15 Pebruari 1973 berubah lagi berdasarkan Peraturan Pemerintah RI nomor 4 tahun 1973 menjadi salah satu unit usaha Perseroan Terbatas (persero) dengan nama: National Hotels and Tourism Corporation (Natour) ltd berkedudukan di Jakarta. Ide penggabungan PT Hotel Internasional Indonesia dengan PT NATOUR dicetuskan oleh Pemerintah pada tahun 1993, dan sosialisasi dimulai tanggal 24 Desember 1993 sampai 13 Oktober 1999 dan berada dibawah naungan Menteri Negara Pendaayagunaan BUMN RI, menjadi PT Hotel Indonesia Natour (Inna Hotel Group). INNA Hotel Parapat berubah nama menjadi Hotel KHAS Parapat, yang diresmikan pada tanggal 8 April 2021. Hingga saat ini, Hotel Khas Parapat mendapat rating Hotel Bintang 3 milik BUMN.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil dari uji coba instrumen, maka diperoleh data validitas, reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel berikut ini

a. Uji Validitas

Tabel 4.1 Hasil uji Coba penelitian Uji Validitas

Correlation

Pertanyaan	Skor Total			
	Person Correlation	Sig. (2-tailed)	N	Keterangan
X1	.695**	.000	30	Valid
X2	.442**	.000	30	Valid
X3	.667**	.000	30	Valid
X4	.712**	.000	30	Valid
X5	.722**	.000	30	Valid
X6	.816**	.000	30	Valid
X7	.863**	.000	30	Valid
X8	.776**	.000	30	Valid
X9	.776"	.000	30	Valid
X10	.757"	.000	30	Valid
X11	.877"	.000	30	Valid
X12	.889"	.000	30	Valid
X13	.829"	.000	30	Valid
X14	.758"	.000	30	Valid
X15	.709"	.000	30	Valid
X16	.753"	.000	30	Valid
X17	.789**	.000	30	Valid
X18	.791**	.000	30	Valid

X19	.803**	.000	30	Valid
X20	.683**	.000	30	Valid
X21	.672**	.000	30	Valid
X22	.592**	.001	30	Valid
X23	.654**	.000	30	Valid
X24	.869**	.000	30	Valid
X25	.772**	.000	30	Valid
X26	.716**	.000	30	Valid
X27	.721**	.000	30	Valid
X28	.769**	.000	30	Valid
X29	.786**	.000	30	Valid
X30	.851**	.000	30	Valid

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS, 2023

b. Uji Reliabilitas

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter/ Waitress Terhadap Peningkatan
Kepuasan Konsumen Di Hotel Khas Parapat*

No	Indikator (Kualitas pelayanan)	R Hitung	R tabel	Keterangan
A	<i>Kehandalan (Reliability)</i>			
	Indikator 1	0,618	0,278	Valid
	Indikator 2	0,441	0,278	Valid
	Indikator 3	0,514	0,278	Valid
	Indikator 4	0,695	0,278	Valid
B	<i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>			
	Indikator 1	0,668	0,278	Valid
	Indikator 2	0,705	0,278	Valid
	Indikator 3	0,652	0,278	Valid
	Indikator 4	0,616	0,278	Valid
	Indikator 5	0,470	0,278	Valid
C	<i>Jaminan (Assurance)</i>			
	Indikator 1	0,611	0,278	Valid
	Indikator 2	0,610	0,278	Valid
	Indikator 3	0,484	0,278	Valid
	Indikator 4	0,725	0,278	Valid
D	<i>Bukti Fisik (Tangible)</i>			
	Indikator 1	0,558	0,278	Valid
	Indikator 2	0,637	0,278	Valid
	Indikator 3	0,761	0,278	Valid
	Indikator 4	0,687	0,278	Valid
E	<i>Empati (Empathy)</i>			
	Indikator 1	0,651	0,278	Valid
	Indikator 2	0,773	0,278	Valid
	Indikator 3	0,823	0,278	Valid
	Indikator 4	0,714	0,278	Valid
	Indikator 5	0,715	0,278	Valid
Kepuasan Pelanggan/ Variabel Y				
1	Indikator 1	0,620	0,278	Valid
	Indikator 2	0,660	0,278	Valid
	Indikator 3	0,726	0,278	Valid
	Indikator 4	0,608	0,278	Valid

Tabel 4.2 Hasil Uji Coba Penelitian Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,973	30

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS, 2023

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa reliability statistics mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,6 yakni 0,973 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

4.3 Hasil Analisis Data**4.3.1 Uji Validitas**

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode Analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS. Nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 menunjukkan sebagai item yang valid. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel 4.3. Hasil Pengujian Validitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untumengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0,278. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Bukti fisik	0,700	Reliabel
Kehandalan	0,837	Reliabel
Daya Tanggap	0,736	Reliabel
Jaminan	0,794	Reliabel
Kepedulian	0,860	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,891	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS, 2023.

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi 21. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada Tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,026	3,725		,812	,421
1 X1	,713	,282	,312	2,531	,015
X2	,082	,199	,053	,413	,681
X3	,208	,306	,094	,680	,500
X4	,081	,246	,047	,328	,744
X5	,597	,228	,434	2,621	,012

a. Dependent Variable: Y

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3.026 + 0.713 X_1 + 0.082 X_2 + 0.208 X_3 + 0.081 X_4 + 0.597 X_5 + e$$

Berdasarkan persamaan model regresi di atas diketahui bahwa nilai konstanta yang diperoleh sebesar 3.026 menunjukkan bahwa jika nilai variabel X (X1, X2, X3, X4, dan X5) sama dengan nol maka diperkirakan kualitas pelayanan sebesar 3.026.

Variabel X1 (kehandalan) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien sebesar 0.713 dan tingkat signifikansi sebesar 0,015. Hal ini berarti bukti fisik mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

Variabel X2 (daya tangkap) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien sebesar 0,080 dan tingkat signifikansi sebesar 0,681 > 0,050. Hal ini berarti bahwa daya tangkap yang diberikan hotel mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

Variabel X3 (jaminan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien sebesar 0,208 dan tingkat signifikan sebesar 0,500. Hal ini berarti bahwa jaminan yang diberikan hotel mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

Variabel X4 (bukti fisik) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien sebesar 0,081 dan tingkat signifikansi sebesar 0,744. Hal ini berarti bahwa bukti fisik yang diberikan hotel mampu meningkatkan kepuasan konsumen .

Variabel X5 (empati) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien sebesar 0,597 dan tingkat signifikansi sebesar 0,012. Hal ini berarti bahwa empati akan memberikan kepuasan serta pelayanan yang lebih tinggi.

4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4. 6 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,695	3,561		,757	,453
	Kualitas Pelayanan X	,402	,040	,824	10,069	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen Y

Sumber: Pengelolaan Data SPSS, 2023.

Dilihat dari tabel 4.6, maka dapat diketahui Nilai dari konstanta (α) sebesar 2,695 dan Nilai dari koefisiensi regresi (b) sebesar 0,402. Setelah mengetahui nilai konstanta (α) dan koefisiensi

regresi (b) maka regresi linear sederhana dapat dihitung dengan menggunakan rumus : $Y = \alpha + bX$. Berdasarkan dari perhitungan tabel di atas, maka nilai konstanta dan koefisiensi regresi telah diketahui yaitu $a = 2.695$ dan $b = 0,402$. Diperoleh persamaan: $Y = 2.695 + 0,402X$

Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Hotel Khas Parapat ditentukan oleh kualitas pelayanan waiter/waitress Khas Parapat Hotel, bahwa konstanta (a) sebesar 2.695 menyatakan bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan, maka besar skor dari kepuasan pelanggan yaitu adalah 0,402. Kemudian koefisiensi regresi (b) sebesar 0,402 menyatakan bahwa jika variabel X (Kualitas Pelayanan) ditingkatkan satu maka akan meningkat variabel Y (Kepuasan pelanggan) sebesar 0,402 satuan. Begitupun juga sebaliknya jika variabel X (Kualitas Pelayanan) dikurangi satu satuan, maka akan menyebabkan penurunan pada 0,402 satuan variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

4.6 Hasil Analisis Pearson Product Moment (PPM)

Correlations

Kualitas Kepuasan pelanggan
Pelayanan (X)(Y)

Kualitas Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
Kepuasan pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Pengolahan Data SPSS, 2023

Dilihat dari tabel 4.7 dengan menggunakan data X dan juga Y, menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki korelasi Positif itu $r = 0.802$ dan juga bahwa jika semakin tinggi kualitas pelayanan, maka meningkat pula kepuasan pelanggan yang ada di Hotel Khas Parapat. Nilai signifikansi (sig) < 0.05 maka Berkorelasi atau Kualitas pelayanan Berhubungan dengan kepuasan pelanggan, Tingkat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berkorelasi 0.802 berada di rentang korelasi 0.80 – 1.000 yang berarti memiliki korelasi Sangat Kuat.

Berikut adalah pedoman tingkat hubungan atau korelasi:

Tabel 4.8 Hasil rentang skala Koefisien Korelasi

Besar Koefisien Korelasi (r) Positif/Negatif	Interprestasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Wirawan (2012:215)

4.7 Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 4.9 Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,821 ^a	,675	,638	2,32596

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

Berdasarkan hasil pengolahan data untuk koefisien determinasi dari model penelitian, dimana korelasi dilambangkan dengan nilai R dan determinasi atau daya ramal model ditunjukkan dengan nilai R², maka diperoleh bahwa korelasi (keeratn hubungan) antara kualitas layanan (X), dengan kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,821 yang berarti bahwa kualitas layanan (X), hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai R Square (Determinasi) menunjukkan daya ramal model adalah sebesar 0,675 yang berarti bahwa variabel kualitas layanan (X) dapat menentukan naik turunnya kepuasan pelanggan sebesar 67,5% sedangkan selebihnya sebesar 32,5% merupakan keterbatasan instrumen yang diditentukan dalam penelitian ini untuk mengekspor variabel.

Selanjutnya untuk melihat tingkat signifikan dan membuktikan hipotesis yang peneliti ajukan maka dilakukan uji t dan diperoleh output SPSS tersebut menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,812 dengan Sig 0,421. Untuk mengetahui tingkat signifikansi model penelitian, maka nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel. Nilai t hitung untuk derajat kesalahan 5% ($\alpha=0,05$) dan df ($n-k=50-2=48$) adalah sebesar 1.677 yang berarti bahwa t hitung (2,531) lebih besar dari t tabel 1.677 sehingga pengaruh variabel X terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut maka hipotesis yang menyatakan kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, tangible, empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada penggunaan jasa Hotel Khas Parapat terbukti secara empiris dan dapat diterima.

4.8 Hasil Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 4.10 Pengujian Hipotesis

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	493,577	5	98,715	18,247	,000 ^b
Residual	238,043	44	5,410		
Total	731,620	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

Sumber : Pengolahan Data SPSS, 2023

Dari table di atas diketahui bahwa nilai tingkat signifikansi sebesar 0,000 berarti $< 0,05$ maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel Kualitas pelayanan dengan kata lain ada hubungan Pengaruh Signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan, (Hipotesis diterima).

4.9 PEMBAHASAN

Berdasarkan Hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan waiter/waitress terhadap kepuasan konsumen di Hotel Khas Parapat maka hasil penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Dari hasil analisis regresi linear sederhana diketahui Nilai dari konstanta sebesar 2.695 dan Nilai dari koefisiensi regresi (b) sebesar 0,402 Setelah mengetahui nilai konstanta (α) dan koefisiensi regresi (b) maka regresi linear sederhana dapat dihitung dengan menggunakan rumus : $Y = \alpha + bX$. Berdasarkan dari perhitungan tabel di atas, maka nilai konstanta dan koefisiensi regresi telah diketahui yaitu $a = 2.695$ dan $b = 0,402$. Diperoleh persamaan: $Y = 2.695 + 0,402X$. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Hotel Khas Parapat ditentukan oleh kualitas pelayanan waiter/waitress Hotel Khas parapat, bahwa konstanta (a) sebesar 2.695 menyatakan bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan, maka besar skor dari kepuasan pelanggan yaitu adalah 0,402. kemudian koefisiensi regresi (b) sebesar 0,402 menyatakan bahwa jika variabel X (Kualitas Pelayanan) ditingkatkan satu

maka akan meningkat variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 0,402 satuan. Begitupun juga sebaliknya jika variabel X (Kualitas Pelayanan) dikurangi satu satuan, maka akan menyebabkan penurunan pada 0,402 satuan variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

Dari hasil analisis uji korelasi menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki korelasi Positif itu $r = 0.802$ dan juga bahwa jika semakin tinggi kualitas pelayanan, maka meningkat pula kepuasan pelanggan yang ada di Hotel Khas Parapat. Nilai signifikansi (sig) < 0.05 maka Berkorelasi atau Kualitas pelayanan Berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Tingkat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berkorelasi 0.802 berada di rentang korelasi 0.80 – 1.000 yang berarti memiliki korelasi Sangat Kuat

Dari hasil analisis koefisiensi determinasi untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), Nilai koefisiensi Determinasi (R Square) atau r^2 sebesar 0.675 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 67,5% sedangkan sisanya 32,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Dari hasil pengujian hipotesis, untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), bahwa nilai tingkat signifikansi sebesar 0,000 berarti $< 0,05$ maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel Kualitas pelayanan dengan kata lain ada hubungan Pengaruh Signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan, (Hipotesis diterima).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian ini yang terdapat pada pengujian hipotesis, adanya pengaruh yang signifikan (Hipotesis diterima) dari kualitas pelayanan waiter/waitress melalui bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (emphaty) terhadap kepuasan tamu di Hotel Khas Parapat.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tampilan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, variabel kepedulian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dan variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
3. Variable yang dominan mempengaruhi adalah variabel kehandalan dan variabel empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian ini yang terdapat pada analisis koefisiensi determinasi untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), Nilai koefisiensi Determinasi (R Square) atau r^2 sebesar 0.675 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 67,5% sedangkan sisanya 32,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka dapat di berikan saran yaitu :

1. Kualitas pelayanan waiter/waitress di Hotel Khas Parapat agar lebih dipertahankan dalam pelayanan kepada tamu agar tamu ataupun konsumen tetap merasa puas dan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Kualitas pelayanan waiter/waitress di Hotel Khas Parapat agar lebih di tingkatkan lagi dalam pelayanan kepada tamu, khususnya pada pelayanan waiter/waitress agar lebih teliti lagi dalam mengantar pesanan makanan dan minuman kepada tamu dan melakukan komunikasi yang baik kepada tamu melalui proses taking order.
3. Dari hasil penjumlahan setiap pertanyaan terdapat 3 pertanyaan yang memiliki nilai terendah yaitu pertanyaan nomor 25 Kemampuan para Waiter/ waitress dalam menyelesaikan masalah dari konsumen dengan jumlah 202, pertanyaan nomor 5 Kecepatan pelayanan dalam melayani dengan jumlah 205, pertanyaan nomor 20 Karyawan mampu melayani pelanggan dengan pelayanan yang maksimal. Saran untuk pihak hotel agar memperhatikan kembali para waiter/ waitress di Hotel Khas Parapat agar kualitas pelayanan semakin maksimal. Begitu juga ada 3 pertanyaan yang memiliki jumlah tertinggi yaitu pertanyaan nomor 14 Waiter/ waitress berpenampilan yang bersih dan rapi dengan jumlah 227, pertanyaan nomor 26 Lokasi Hotel yang mudah dijangkau dan kenyamanan suasana di dalam Hotel dengan jumlah 225, pertanyaan nomor 28 Saya akan sangat merekomendasikan hotel ini kepada orang lain dengan jumlah 223. Disarankan kepada pihak Hotel agar mempertahankan kembali kinerja para waiter/ waitress terkhusus tentang penampilan yang bersih dan rapi agar tamu selalu merasa nyaman dan pelayanan semakin maksimal.
4. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen misalnya, efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan, agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-

variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan konsumen.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan yang baik ini izinkanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Ade Putera Arif Panjaitan, M.Si., dan Ibu Dra. Rusmauli Simbolon, M.Pd.K. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingannya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik
2. Bapak Dr. Maringan Sinambela, M.Th. dan Bapak Harisan Boni Firmando, M.Si. selaku Dosen Penguji saya selama pengerjaan Skripsi ini.
3. Sintong Haleluya Simanungkalit, *last but not least*, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih telah berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibbilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Kara Guest House Sragen*. Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bahriansyah, Dewi Nanda. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Pondok Losari di Makassar*. Movere Journal Vol 3 No. 1 Januari 2021, Halaman 104-114 .
- Dhian , Fera. 2022. *Upaya Meningkatkan Kinerja “Waiter/ Waitress” dalam Menunjang Keberhasilan Operasional “Food And Beverage Service” terhadap Penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta*. Mabha Jurnal Vol. 3 No. 1 ISSN 2776-5598.
- Fahrurrizal Doni. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan “Waiter dan Waiters” Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Hotel Grand Legi Mataram*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- HCD Hotel Khas Parapat .
- Hidayah, Noviardy. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bina Darma Palembang*. Jist Publikasi indonesia. Vol 3. No. 9.
- Julia Ratnawulan Skawanti, Rendi Suhendar.2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor*. Jurnal industri pariwisata Vol. 5. No.1.
- Mahendra, I Komang Gede. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Griya Sunset Kuta*. Jurnal EMBA, Vol 4 No 2. Bali
- Muliani , Lila. *Pengaruh Kualitas Pelayanan “Food and Beverage Department” terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta*. Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Vol 1, No. 2, Maret 2020, pp. 84-80.

- Pendit, N. S. 2006. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita
- Rondonuwu, Bervie. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Terhadap Kepuasan Tamu Di Ranotana cafe Hotel Gran Puri Manado*. Skripsi Thesis. Universitas Klabat Jurusan Manajemen
- Samsidar.2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Hotel Denpasar Makassar*.Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Soekresno dan pendit (1998:4). *Pramusaji food and beverage service*. Jakarta : PT. Gramedia pustaka utama
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- SUMBER INTERNET** :Sumber Internet : Khas parapat Hotel (2022) , diakses pada 14 Desember 2022 , <https://khashotels.com/hotels/khas-parapat>