

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTO BALE BANYU JEPARA

Henry Yuliamir^a, Galuh Aditya^b

^aManajemen, nakanoshinya72@gmail.com, STIEPARI Semarang

^b Manajemen, galuhaditya.rajawali@gmail.com, ITB Semarang

ABSTRACT

This research was conducted at Bale Banyu Jepara restaurant which aims to analyze and explain the influence of the quality of service and facilities on guest satisfaction which experience unfavorable conditions including less friendly service and facilities that still lack. Research data was obtained through questionnaires and sample interviews used in the study as many as 75 respondents. The result of the study are expected to provide useful information for the restaurant and guest satisfaction. The data obtained is processed by descriptive and quantitative statistical analysis. Quantitative analysis uses multiple analysis to determine the effect of independent variables on dependent, test models, test hypotheses, but before the test is carried out the validity and reliability of the test is done first. The result of the regression analysis showed that improving the quality of service and facilities to guest satisfaction. Then the result of multiple regression analysis showed a significant F value . with adjusted r square determination correlation value of 0,601. This shows that all the quality of services and facilities significantly affect guest satisfaction together with the closeness of the relationship of 60,1 this shows that improving guest satisfaction there is an need to increase all competitive services and good and comfortable.

Keywords: quality service and guest satisfaction facilities

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Resto Bale Banyu Jepara yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu yang mana mengalami kondisi kurang baik meliputi pelayanan yang kurang ramah dan fasilitas yang masih kurang memadai. Data penelitian di peroleh melalui kuesioner dan wawancara. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 75 responden. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak resto maupun kepuasan tamu. Data yang di peroleh diolah deskriptif dan analisis statistik kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan analisis berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap dependent, uji model, uji hipotesis, dan namun sebelum dilakukan uji tersebut dilakukan dahulu uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu. Maka hasil uji analisis regresi berganda menunjukkan nilai F yang signifikan. dengan nilai korelasi determinasi adjusted R² square sebesar 0,601. Hal ini menunjukkan bahwa semua kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi secara nyata terhadap kepuasan tamu secara bersama-sama dengan keeratan hubungan sebesar 60,1%. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatkan kepuasan tamu perlu adanya peningkatan seluruh pelayanan yang kompetitif dan fasilitas yang baik dan nyaman. Kata kunci : kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu.

1. PENDAHULUAN

Pada umumnya tujuan didirikan suatu perusahaan antara lain adalah untuk mendapatkan keuntungan yang diinginkan. Pencapaian tujuan perusahaan itu sendiri dapat dilakukan melalui kegiatan pemasaran untuk menjual hasil produknya. Kegiatan pemasaran mempunyai arti yang sangat penting bahkan dapat dikatakan sebagai ujung tombak perusahaan.

Konsep restoran adalah resto taman. Restoran Bale Banyu dirancang untuk memberikan kesempurnaan menikmati sajian kuliner yang bisa dirasakan oleh seluruh keluarga. Menu sajian tradisional Nusantara digabung dengan menu unggulan Asia.

Resto yang baru dibuka pada tanggal 6 april 2015 ini memiliki 10 gazebo ditepi kolam ikan dan taman hijau, selain itu dapat pula menyelenggarakan pesta kebun, resepsi perkawinan, ulang tahun, reuni atau arisan. Yang tak kalah serunya adalah disediakan 2 kolam renang yang dapat digunakan oleh pengunjung tanpa dikenakan biaya lagi. Satu kolam renang untuk anak-anak dan satu lagi untuk dewasa. Dan kurangnya fasilitas merupakan komplainan pada tamu. Seperti kurangnya wifi, tempat bermain anak-anak dan lain-lain. Resto Bale Banyu taman beralamat di Jl. Kudus-Jepara, Sengon, Kalinyamatan Jepara.

Persaingan yang semakin ketat dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama (Fandy Tjiptono, 2000:24). Dengan semakin banyaknya produsen

yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak untuk menentukan jadi tidaknya pembelian.

Kepuasan sebagai kosumen dengan memberikan pelayanan dan penyediaan fasilitas yang terbaik. Beberapa bidang pelayanan dan fasilitas harus dikembangkan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen serta fasilitas umum lainnya yang lebih lengkap dan memadai, sumber daya manusia (karyawan), dan sistem informasi. Tjiptono (2000:54) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan instusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Pelayan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan konsumen, khususnya adalah konsumen (Srinadi dan Nilakusmawati, 2008).

Sulastyono (2004) menjelaskan fasilitas sebagai perlengkapan-perengkapan fisik yang memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi. Dengan demikian fasilitas merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa seperti hotel. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang disediakan oleh pihak hotel, seperti memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan tersebut sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan, maka konsumen akan merasa puas untuk menginap.

Berdasarkan observasi peneliti mendapatkan *guest comment* dari tamu yang berkunjung Ke Resto Bale Banyu Jepara tentang kualitas pelayanan.

Tabel 1.1

Rekapitulasi Pendapat Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan

Pendapat	Jumlah	Presentase (%)
Positif	3	30%
Negatif	7	70%
Jumlah	10	100%

Berdasarkan tabel diatas, jumlah *guest comment* yang negatif tentang kualitas pelayanan sebesar 70% sehingga dapat disimpulkan masih ada masalah tentang kualitas pelayanan. Contohnya masih banyak tamu mengeluhkan tentang kecepatan pelayanan masih kurang maksimal. Tamu merasa penyajian tidak tepat waktu atau terlalu lama, sehingga hal ini membuat tamu merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberi.

Dari identifikasi masalah diatas, maka penulis akan merumuskan permasalahan yang ada yakni :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Resto Bale Banyu Jepara?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu pada Resto Bale Banyu Jepara?
3. Variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Resto Bale Banyu Jepara?

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Adinoto:2009). Sehingga definisi kualitas kinerja pelayanan (*Service performance*) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan tamu. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Dalam hal ini, tamu adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa. Sedangkan menurut (Usmara, 2007:231) kualitas pelayanan merupakan suatu pertanyaan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil).

Adapun lima dimensi kualitas pelayanan yang di definisikan oleh Parasuraman, Berry (2009) meliputi :

1. *Kehandalan (reliability)* yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
2. *Responsive (responsiveness)* yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.

3. Keyakinan (assurance) yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
4. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

2.2 Tinjauan Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melakukan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel (Sulastiyono, 2009). Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba. Fasilitas dalam penelitian ini adalah sarana yang disediakan oleh hotel. Pada dasarnya fasilitas ini merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk tinggal atau menginap di suatu hotel tertentu (Keputusan Menparpostel Nomor KM 37/PW.340/MPRT-86).

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada tamu (Tjiptono, 2007:19).

Unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas (Tjiptono, 2007:46) adalah :

1. Pertimbangan /perencanaan parsial
merupakan Aspek-aspek seperti proposi, tekstur, warna, dan lain-lain perlu dipertimbangkan dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perencanaan Ruang
Faktor ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain
3. Perlengkapan/perabotan
Perlengkapan/perabotan memiliki beberapa fungsi. Diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.
4. Tata cahaya
Perlu diperhatikan dalam tata cahaya adalah warna jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.
5. Warna
Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa diperlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

2.3 Tinjauan Kepuasan Tamu

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000:52). Sedangkan Tse dan Wilton (1998) dalam Lupiyoadi (2004:34) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan konsumen sendiri tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar.

Menurut Engel, et al (1992) kepuasan konsumen merupakan evaluasi paska beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Kepuasan konsumen dipandang sebagai konsep multidimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Sedangkan menurut Kotler (1997), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk barang atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Tingkat kepuasan amat subyektif dimana ukuran kepuasan satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Menurut Kotler (2000) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan dengan yang dirasakan, perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerjanya (hasil) suatu produk.
2. Loyal terhadap produk konsumen yang cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.

3. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif yaitu merekomendasikan kepada konsumen lain dan mengatakan hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.
4. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain, ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari suasana hubungan antara dua variabel atau lebih, sehingga hipotesis baru merupakan dugaan yang mungkin benar maupun salah. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan harus didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

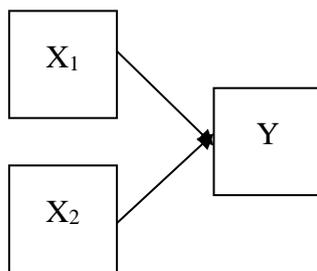
H1 : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Resto Bale Banyu Jepara.

H2 : Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Resto Bale Banyu Jepara

H3: Fasilitas merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Resto Bale Banyu Jepara.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan cara untuk mengetahui, membahas, menganalisa dan menyimpulkan secara mendalam tentang analisis kualitas pelayanan dan fasilitas di Resto Bale Banyu Jepara. Penelitian ini dilaksanakan di bidang sosial pada umumnya dan dibidang perhotelan khususnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif adapun untuk desain penelitian, peneliti menggunakan penelitian asosiatif yaitu jenis penelitian yang mempelajari hubungan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2002).



Gambar 3.1
Desain Penelitian

Keterangan:

X₁ : Kualitas pelayanan

X₂ : fasilitas

Y : Kepuasan tamu

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto 2010: 173) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung di Resto Bale banyu Jepara. Jumlah populasi dalam penelitian ini 300 orang yang diambil dari data pengunjung per minggu pada tahun 2018. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012:116). Penelitian ini juga disebut penelitian (populasi=sampel) karena peneliti ini ingin mengambil kuesioner dari populasi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Total Random Sampling adalah proses pengambilan sampel dengan memberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk menjadi anggota sampel. Jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Umar 2007:78) dengan menggunakan rumus Slovin maka dapat ditentukan

$$n = \frac{300}{1+300(0,1)^2}$$

n= 75 orang

3.1 UJI F (ANOVA)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap variabel kepuasan tamu Resto bale banyu Jepara Pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji F dengan rumus:

$$F = \frac{R^2/k - 1}{(1 - R^2)/(N - k)}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi berganda

k = variabel bebas

N = banyaknya sampel

Hipotesis yang diajukan:

- Ho: $\beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap variabel kepuasan tamu Resto bale banyu Jepara.
- Ha: $\beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap variabel kepuasan tamu Resto Bale banyu Jepara

Kriteria pengujian:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho ditolak
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka Ho diterima
3. Taraf signifikan $\alpha = 5\%$ (0,05)
4. Derajat kebebasan (df1) = (k)
5. Derajat kebebasan (df2) = (n-k-1)

3.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah perbandingan antara variasi Y yang dijelaskan oleh X_1, X_2 secara bersama-sama dibandingkan dengan variasi total y. Jika selain X_1, X_2 semua variabel di luar model yang diwadahi dalam dimasukkan di dalam model, maka nilai R^2 akan bernilai 1. Ini berarti seluruh variasi Y dapat dijelaskan oleh variabel penjelas yang dimasukkan ke dalam model. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang dinyatakan dalam prosentase, antara variasi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya.

Koefisien ini juga digunakan untuk mengetahui apakah suatu garis regresi berganda sudah tepat untuk digunakan sebagai pendekatan atas suatu hubungan antara variabel, karena variabel X terdiri dari dua variabel, maka menggunakan rumus *Adjusted R Square*, untuk mendapatkan *Adjusted R Square* dapat kita hitung dengan bantuan program komputer SPSS.

3.3 Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan statistik t yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi

R^2 = Koefisien determinasi

n = Banyaknya sampel

Dengan asumsi (t_{hitung}):

Ho= diterima bila sig. $> \alpha = 0,05$

Ho= ditolak bila sig. $\leq \alpha = 0,05$

Merumuskan hipotesis statistika:

1. Ho₁: kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu
2. Ha₁: kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.
3. Ho₂: fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu
4. Ha₂: fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu Untuk mengetahui kebenaran hipotesis digunakan kriteria bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan derajat keyakinan yang digunakan sebesar $\alpha = 1\%$, $\alpha =$

5%, $\alpha = 10\%$. Begitu pula sebaliknya bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

1. Uji F (secara bersama-sama)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap variabelkepuasan tamu Resto bale banyu Jepara.

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F dengan rumus:

$$F = \frac{R^2/k - 1}{(1 - R^2)/(N - k)}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi berganda

k = variabel bebas

N = banyaknya sampel

Hipotesis yang diajukan:

• H_0 :

$\beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan tamu Resto Bale banyu Jepara

• H_a :

$\beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan tamu Resto Bale banyu Jepara

Kriteria pengujian:

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima
- 3) Taraf signifikan $\alpha = 5\%$ (0,05)
- 4) Derajat kebebasan (df1) = (k)
- 5) Derajat kebebasan (df2) = (n-k-1)

3.4 Uji Koefisien Beta Standart

Koefisien beta standart digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan tamu).

Pengambilan keputusan:

$\beta_1 > \beta_2$, artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang lebih dominan dibandingkan variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan tamu Resto Bale Banyu Jepara.

3. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), terhadap kepuasan tamu (Y) Di Resto Bale Banyu Jepara, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Resto Bale Banyu Jepara

Uji hipotesis 1 Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hal ini didukung dengan koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,500 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hal ini berarti **hipotesis pertama diterima**. Dengan demikian kualitas pelayanan menentukan kepuasan tamu di Resto Bale Banyu Jepara.

Pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu (Kotler 2000). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas hal tersebut untuk 6 memenuhi harapan konsumen Wyckof dalam Rangkuti (2006). Kualitas pelayanan keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen dinyatakan atau yang tersirat.

Berdasarkan hasil temuan di variabel kualitas pelayanan, diantara 5 dimensi yang diteliti, dimensi keandalan (reliability) merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tamu memiliki tanggapan yang positif dan sangat setuju terhadap pernyataan yang berkaitan dengan dimensi *reliability* yang ada pada Resto Bale Banyu Jepara pada kenyataannya pelayanan yang diberikan kepada tamu sudah sesuai harapan terkait keadilan, serta Pelayanan yang sama sesuai dengan standar dan tidak membedakan tamu satu dengan tamu yang lainnya. Disamping itu didukung dengan peningkatan

kepuasan tamu melalui dimensi perusahaan menjadi pertimbangan utama. Hal ini menunjukkan pada kenyataannya konsumen yang puas cenderung menggunakan jasa yang diberikan, serta merekomendasikan kepada orang lain, dan Konsumen yang puas cenderung membeli kembali produk yang di tawarkan.

Dimensi yang berpengaruh selanjutnya adalah dimensi bukti fisik (tangible) yang memiliki kontribusi, sedangkan dimensi daya tanggap (responsiveness) memiliki kontribusi, dan dimensi jaminan memiliki kontribusi yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan dari beberapa dimensi dari variabel kualitas pelayanan pada kenyataannya pelayanan yang diberikan kepada tamu sudah tergolong cukup baik, akan tetapi harus tetap ditingkatkan guna meningkatkan pelayanan dan fasilitas di periode berikutnya. Disamping itu ada satu dimensi empati (Empathy). Hal ini menunjukkan pada kenyataannya masih ada kritik dan saran mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang menonjolkan seorang karyawan memberikan perhatian yang tulus kepada tamu dalam memberikan kualitas pelayanan kepada tamu dengan baik, serta masih ada beberapa karyawan belum memahami kebutuhan tamu dalam memberikan kualitas pelayanan. Kondisi ini harus tetap ditingkatkan guna meningkatkan tingkat kunjungan tamu menginap pada periode yang akan datang.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Resto Bale Banyu Jepara

Uji hipotesis 2 Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan tamu. Hal ini didukung dengan koefisien regresi fasilitas sebesar 0,410 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan tamu. Hal ini berarti **hipotesis kedua diterima**. Dengan demikian fasilitas yang baik dan memadai menentukan kepuasan tamu di Resto Bale Banyu Jepara.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono 2002). Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh karyawan baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan. Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang diciptakan sedemikian rupa sehingga bentuk barang-barang yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau jasa menjadi lebih menarik. Dimiyanti (2002), berpendapat fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai atau dipergunakan sertadinikmati oleh konsumen dan penggunaannya tidak selalu harus dibayar. Menurut Sumayang (2003) menjelaskan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

Fasilitas adalah suatu tindakan menyeimbangkan konstan antara tekanan bersaing waktu, biaya, dan kualitas. Adapun beberapa hal dalam kualitas pelayanan jasa yang perlu diperhatikan, antara lain: kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan, kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan, kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan, kelengkapan alat yang digunakan.

Hal ini menunjukkan bahwa setiap tamu memiliki tanggapan yang positif dan setuju terhadap pernyataan yang berkaitan dengan dimensi fasilitas yang ada pada Resto Bale Banyu Jepara pada kenyataannya adanya pelayanan dan fasilitas yang nyaman bagi tamu berkunjung, tersedianya toilet yang bersih, tempat ibadah yang nyaman, tersedianya tempat makan atau restaurant yang bersih dan nyaman, serta tersedianya kolam renang yang luas dan nyaman. dalam kondisi ini fasilitas yang diberikan kepada tamu tergolong sudah cukup baik akan tetapi harus tetap ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan tamu menginap di periode berikutnya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Resto Bale Banyu Jepara

Uji hipotesis 3 Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu di Resto Bale Banyu Jepara. Hal ini diperkuat dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu sebesar $56,689 > 3,12$, jadi simpulannya H_a diterima dan H_0 ditolak, berarti ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, serta fasilitas yang baik maka tamu akan merasa puas dan akan melakukan kunjungan ulang pada Resto Bale Banyu Jepara.

Berdasarkan hasil perhitungan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas, diantara 2 variabel yang diteliti. variabel kualitas pelayanan dari dimensi dimensi keandalan (*reliability*) merupakan komponen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Sedangkan variabel fasilitas dengan berpengaruh pada kepuasan tamu, merupakan faktor penentu kepuasan tamu berkunjung pada periode selanjutnya. pelayanan yang diberikan kepada tamu sudah sesuai harapan terkait keadilan, Pelayanan yang sama sesuai dengan standar dan tidak membedakan tamu satu dengan tamu yang lainnya, dan pelayanan yang prima yang diberikan kepada tamu, serta suasana yang sejuk dan nyaman bagi tamu berkunjung di Resto Bale Banyu Jepara.

Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu Di Resto Bale Banyu Jepara.

Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Resto Bale Banyu Jepara adalah Variabel kualitas pelayanan. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan paling besar berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Resto Bale Banyu Jepara diterima. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar variabel kualitas pelayanan sebesar 0,500 > dibandingkan dengan fasilitas sebesar 0,410. Kepuasan tamu kunjungan melihat suatu objek baik membeli produk atau jasa dapat dinilai dari tingkat pengelolaan baik kualitas pelayanan diberikan kepada tamu, serta fasilitas yang memadai. Apabila tingkat kualitas pelayanan dan fasilitas dikelola dengan baik maka tamu akan merasa puas, sebaliknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu tidak sesuai dengan harapan serta fasilitas penunjang rendah maka tamu tidak merasa puas dan kecewa.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa variabel kualitas secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Artinya variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Variabel kualitas pelayanan paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan tamu dibandingkan variabel fasilitas di Resto Bale Banyu Jepara

5. Saran/ Rekomendasi.

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, serta pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat peneliti memberikan saran beberapa hal sebagai berikut:

- a. Dari hasil penelitian didapat pada variabel kualitas pelayanan yang memiliki skor indikator yang paling tinggi. Dengan pernyataan Setiap karyawan memahami kebutuhan tamu dalam memberikan kualitas pelayanan.
 1. Maka disarankan bagi pihak-pihak manajemen agar selalu memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya mengenai kebutuhan yang diinginkan oleh seorang tamu, dengan kondisi akan berdampak pada peningkatan kepuasan tamu.
 2. Bagi tamu maka disarankan agar selalu kritik dan saran melalui *guest comment* dan kotak saran yang telah disediakan, dalam hal ini untuk meningkatkan kepuasan tamu tersebut di masa yang akan datang.
- b. Dari hasil penelitian didapat pada variabel fasilitas yang memiliki skor indikator yang paling rendah. Dengan pernyataan Tersedianya tempat duduk yang nyaman bagi tamu pada saat bersantai di Resto Bale Banyu Jepara.
 1. Maka disarankan bagi pihak manajemen resto agar menyediakan baik fasilitas pelengkap yang memadai bagi tamu berupa tempat bermain anak-anak dan lobby yang nyaman pada saat menunggu reservasi berlangsung.
 2. bagi tamu disarankan agar selalu kritik dan saran mengenai fasilitas yang kurang memadai melalui kotak saran, maka dalam hal ini fasilitas yang memadai akan meningkatkan kepuasan tamu pada periode berikutnya.
- c. Dari hasil penelitian didapat pada variabel kepuasan tamu yang memiliki skor indikator yang paling rendah. Dengan pernyataan Menurut saya tamu akan selalu memakai jasa pelayanan Resto Bale Banyu Jepara, karena kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan tamu tergolong ramah dan sopan.
 1. Maka disarankan bagi pihak resto agar meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dan aman agar tamu merasa puas serta merekomendasikan kepada orang lain, dalam kondisi ini dapat meningkatkan kepuasan tamu menginap di periode yang akan datang.
 2. Bagi tamu disarankan agar memberikan saran mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang masih kurang baik, guna meningkatkan kepuasan tamu di periode berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinoto. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Tamu Hotel Harmoni Batam.
- Arikunto. (2010). Pengaruh fasilitas Pada Kebutuhan Tamu. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ayudin (2009). Pengaruh Kualitas dan fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Studi Kasus di Maya Ubud Resort & Spa. Jurnal Manajemen Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan.
- Berry . (2009) . Elemen Elemen Kualitas pelayanan. PT. Aditya Putra. Bandung.
- Engel et., al (2004). Pengaruh Gaya Hidup dan Konsep diri Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen dalam Memilih Coffeshop di Samarinda.

Fandy Tjiptono. (2000:24). Pengaruh Distribusi Fisik Terhadap Kepuasan Customer pada PT. Beton Elemenindo Perkasa.

Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium) . Jakarta: PT. Prenhalindo.
Keputusan Menparpostel Nomor KM 37/PW.340/MPRT-86.

Nita Lamsari , (2014). Pengaruh Kepuasan tamu Serta Dampaknya pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Departement Di Padma Hotel. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia.

Raharjani. (2010). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Yogyakarta: Graha Padma.