

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadapkepuasan Tamudi Kampoeng Lega Café

Muhammad Syafawi¹, Kasmita²

¹Universitas Negeri Padang

email: syafahelwahyu@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan berdasarkan dari pengamatan peneliti di Kampoeng Lega Café mengenai kepuasan tamu dan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa fakta masalah mengenai kepuasan tamu dan kualitas penelitian di Kampoeng Lega Café. Penelitian ini bermaksud untuk melihat bagaimana kepuasan tamu, kualitas pelayanan dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Kampoeng Lega cafe. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan Kampoeng Lega Café. Sampel penelitian berjumlah 100 orang tamu. Metode pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* data penelitian ini menggunakan data primer yaitu dari penyebaran kuesioner dan data sekunder yaitu jumlah tamu di Kampoeng Lega Café. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi 67 pernyataan yang telah di uji validitas dan realibelitasnya yang dibagikan kepada tamu Kampoeng Lega Café. Data yang diperoleh dideskripsikan dengan uji persyaratan analisis dan juga pengujian hipotesis dengan uji regresi linear sederhana dan koefisien determinan menggunakan *SPPS 20.00*. Hasil penelitian diketahui variabel kualitas pelayanan terjadi kategori baik (73,72%). Variabel kepuasan tamu di kategori baik (74,29%). Uji regresi linear sederhana sebesar 35,986 nilai signifikan sig 0,000<0,05. Nilai R square 0,259. 25,9% kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan 74,1% yang mempengaruhi kepuasan tamu adalah faktor lain. Nilai t sebesar 5.848 dengan nilai signifikan 0,000<0,05 sehingga dapat diperoleh adanya pengaruh yang signifikan antar kedua variabel. Pengujian koefisien regresi nilai 0,950 yang nilai signifikannya 0,000<0,05 dimana setiap satuan beban kerja dapat menaikkan 0,950 satuan kepuasan tamu.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayana dan Kepuasan Tamu*

Abstract

This research was conducted based on observations at Kampoeng Lega Café regarding guest satisfaction and service quality. This research was conducted based on several facts regarding guest satisfaction and research quality at Kampoeng Lega Café. This study aims to see how guest satisfaction, service quality and how the influence of service quality on guest satisfaction at Kampoeng Lega cafe. This type of research is quantitative with causal associative method. The population in this study were employees of Kampoeng Lega Café. The research sample amounted to 100 guests. The sampling method is non-probability sampling with purposive sampling data type. This research uses primary data, namely from the distribution of questionnaires and secondary data, namely the number of guests at Kampoeng Lega Café. This research was conducted using a questionnaire containing 67 statements that have been tested for validity and reliability which are distributed to guests of Kampoeng Lega Café. The data obtained were described by testing requirements analysis and also testing the hypothesis with a simple linear regression test and the coefficient of determination using *SPPS 20.00*. The result of this research is known that the variable of work service quality is in good category (73.72%). Guest satisfaction variable in good category (74.29%). Simple linear regression test of 35,986 significant value sig 0.000 <0.05. R squared value 0.259. 25.9% of service quality can affect employee performance and 74.1% that affect guest satisfaction is another factor. The t value is 5.848 with a significant value of 0.000 <0.05

so that it can be obtained that there is a significant effect between the two variables. testing the regression coefficient value of 0.950 with a significant value of 0.000 <0.05 where each work unit can increase 0.950 units of guest satisfaction.

Keywords: *Quality of Service and Guests*

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah salah satu sektor yang dapat menunjang perekonomian yang ada di Indonesia. Keindahan alam dan budaya sendiri yang menjadi daya tarik wisatawan dari berbagai mancanegara untuk datang berkunjung ke Indonesia..Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah[1].Pada saat sekarang ini salah satu industri pariwisata yang sangat berkembang ialah jasa boga. Salah satu provinsi Indonesia yang maju dibidang jasa boga adalah Provinsi Sumatera Barat.

Café merupakan salah satu jenis restoran yang juga menyediakan makanan dan minuman. Suatu restoran kecil yang berada di luar hotel.cafe memiliki pilhan makanan yang sangat terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol tinggi, tetapi tersedia minuman sejenis bir, *soft drink*, teh, kopi, rokok, *cake*, cemilan, dan lain-lain[2]. Salah satu *café* yang ada di kotaKecamatan Lubuk Alung adalah Kampoeng Lega *Café* bisa dikenal sebagai oleh anak-anak muda di Lubuk Alung dengan sebutan “KL”.Kampoeng Lega *Café*berdiri sekitar tahun 2015, Jl Jenderal Sudirman No.35,36, Sei Abang, Kec. Lubuk Alung, Kabupaten Padang Pariaman.Kampoeng Lega *Café*mampu bersaing dengan bisnis-bisnis lainnya pada area Kecamatan Lubuk Alung dengan produk andalannya yaitu olahan pecel ayam dan soto ayamnya yang diracik dengan bahan – bahan terbaik dengan harga yang terjangkau mampu memberikan makanan yang lezat untuk seluruh pelanggan setiannya.

Kepuasan Pengunjung merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk mendapatkan loyalitas dari konsumen. Kualitas Pelayanan sangat penting diketahui oleh pihak perusahaan agar terciptanya rasa puas bagi konsumen terhadap pihak perusahaan. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.Dalam mencapai kepuasan pengunjung diperlukan kualitas pelayanan yang baik[3]. Kualitas pelayanan adalah penilaian dari konsumen atas keunggulan dan keistimewaan suatu *product* atau *service* secara menyeluruh. Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan[4]. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan persepsi konsumen terhadap kualitas *product* atau jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, sehingga produk tersebut akan dinilai semakin bermutu. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, maka karyawan harus memberikan pelayanan terbaik yang dilakukan secara terus menerus agar dapat memaksimalkan kualitas *product* atau jasa. Adapun jumlah pengunjung yang mengunjungi *Kampoeng Lega Café* di tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 1.

Berdasarkan tabel diatas, jumlah tamu yang berkunjung ke Kampoeng Lega Cafe mengalami penurunan setelah adanya pandemic Covid-19. Data kunjungan tamu pada bulan November 2020 – April 2021, tamu yang berkunjung pada bulan November 2020 sebanyak 1.738 sangat turun drastis pada bulan april 2021 yaitu sebanyak 853 tamu yang berkunjung.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung di Kampoeng Lega Café pada Bulan November 2020 sampai April 2021

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	November	1.738
2	Desember	2.872
3	Januari	2.541

4	Februari	1.472
5	Maret	1.004
6	April	853
Jumlah		10.480

Sumber: Rekapitulasi Jumlah Pengunjung di Kampoeng Lega Café (2021)

Berdasarkan dari tabel *review* yang penulis dapatkan di Kampoeng Lega Café ditemukan permasalahan terkait kepuasan pengunjung. Kurangnya kepuasan pengunjung ini disebabkan oleh pelayanan yang diberikan karyawan. Hal ini dapat dilihat dari *review* pengunjung dan wawancara langsung ke pengunjung adalah sebagai berikut :

Tabel 2.Konten Analisis Review Pengunjung

No	Keluhan Pengunjung	Frekuensi	Persentase(%)
1	Keluhan Pelayanan	10	71,42%
2	Keluhan Makanan dan Minuman	4	28,57%
3	Keluhan Harga	1	7,14%

Sumber :Review Pengunjung Kampoeng Lega (2021)

Apabila kualitas pelayanan tidak diterapkan dengan maksimal maka pengunjung akan merasa tidak puas dan tidak terpenuhi keinginan pengunjung sehingga pengunjung akan *complaint* dan jika itu dibiarkan akan berdampak ke citra *café*, menjadi buruk serta pengunjung tidak akan merekomendasikan ke teman-temannya untuk mengunjungi di Kampoeng Lega Cafe. Upaya untuk meningkatkan antisipasi agar pengunjung tidak *complaint* karyawan *café* harus memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan cara menggali informasi-informasi penting tentang kualitas pelayanan di Kampoeng Lega Café. Beberapa indikator yang telah terpenuhi yaitu *Tangible* dan *Assurance* dan yang belum terpenuhi yaitu *Empathy*, *Reeliabilty* dan *Respponsiveness* sehingga perlu melakukan penelitian untuk mengali bagaimana kualitas pelayanan di sebuah *café*, dari indikator yang belum tercapai sehingga ada peluang-peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir terjadinya tamu *complaint* dan jika telah tercapainya setiap indikator maka kita dapat mengetahui keinginan pengunjung dan meningkatkan kepuasan pengunjung sehingga penelitian ini sangat penting untuk diteliti. Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian tentang “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampoeng Lega Cafe**”.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis peneltian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif bentuk hubungan kausal. Hubungan yang bersifat sebab akibat, jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi)[5]. Penelitian ini adalah untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Kampoeng LegaCafé. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden, prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probabilitay dengan teknik purposive sampling.Selanjutnya bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang ada pada populasi itu”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, yaitu metode *sampling* yang tidak memberi kesempatanatau peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadisampel , sedangkan jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini pengunjung yang telah berusia yang tealah berusia di atas 18 tahun, dan pengunjung yang pernah berkunjung minimal 1 kali dan merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Adapun jenis data yang dipakai untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, sedangkan Instrumen penelitiannya yaitu kuesioner yang disusun menurut skala *likert*. skala *likert* yaitu

Skala pengukuran yang dipakai dalam mengukur sikap dan pendapat terhadap peristiwa sosial. Teknik analisis yang di lakukan pada penelitian ini yaitu Statistik Dasar Hasil Penelitian yaitu Data diukur dengan menggunakan data konsentrasi (menghitung frekuensi, mean, modus, persentase, nilai rata-rata, standar deviasi, nilai minimum dan nilai maksimum), dan deskriptif data . Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Teknik TCR untuk menganalisis data yang sudah terkumpul. Teknik TCR (Tingkat Capaian Responden) suatu metode penilaian dengan cara menyusun orang yang dinilai berdasarkan peringkatnya pada berbagai sifat yang dinilai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi data

Berlandaskan hasil penelitian yang dilakukan pada tamu yang berkunjung ke Kampoeng Lega Cafe, yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 orang dengan 67 pernyataan yang terdiri variabel kualitas pelayanan 33 pernyataan yang memiliki 5 indikator (Berwujud, empati, daya tanggap, keandalan, jaminan) dan variabel y kepuasan 34 pernyataan yang memiliki 5 indikator (tercapainya harapan pengunjung, tercapainya kebutuhan pengunjung, tercapainya keinginan pengunjung, adanya keinginan memakai prodak dan jasa itu kembali, adanya keinginan untuk merekomendasikan) kemudian dilakukan pemberian skor untuk setiap jawaban menurut skala *likert*. Data diolah dengan dibantu aplikasi SPSS versi 20.00. Hasil penelitian dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3. Tingkat Capaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan

n = 100

Indikator	Pernyataan	Skor	Mean	TCR %	Kategori
Kualitas Pelayanan	Karyawan berpakaian rapi	393	3,93	78,6	Baik
	Karyawan menggunakan pakaian yang bersih	391	3,91	78,2	Baik
	Kebersihan kuku karyawan baik	377	3,77	75,4	Baik
	Karyawan memiliki wajah yang bersih	386	3,86	77,2	Baik
	Karyawan memiliki rambut yang tertata rapi	380	3,8	76	Baik
	Toilet yang tersedia di cafe dalam kondisi bersih	413	4,13	82,6	Baik
	Di toilet tersedia air bersih	377	3,77	75,4	Baik
	Di toilet tersedia air yang cukup	324	3,24	64,8	Cukup Baik
	Perabotan yang ada di café dalam keadaan bersih	327	3,27	65,4	Cukup Baik
	Perabotan yang ada di café tertata rapi	299	2,99	59,8	Cukup Baik
	Meja dan kursi di café dalam keadaan bersih	376	3,76	75,2	Baik
	Meja dan kursi di café dalam keadaan rapi	344	3,44	68,8	Baik
	Mushola di café dalam keadaan bersih	359	3,59	71,8	Baik
	Mushola di café dalam keadaan rapi	347	3,47	69,4	Baik
	Alat hidang yang digunakan dalam keadaan bersih	385	3,85	77	Baik
	Alat hidang yang digunakan dalam keadaan baik	375	3,75	75	Baik
	Kampoeng Lega Café memiliki tempat yang bersih	345	3,45	69	Baik
	Kampoeng Lega Café memiliki tempat yang tertata rapi	348	3,48	69,6	Baik

Indikator	Pernyataan	Skor	Mean	TCR %	Kategori
	Kampung Lega Café memiliki penerangan yang baik	361	3,61	72,2	Baik
	Karyawan melayani tamu dengan dengan sikap yang ramah	334	3,34	66,8	Cukup Baik
	Karyawan melayani tamu dengan sopan santun	380	3,8	76	Baik
	Karyawan memiliki komunikasi yang baik dan jelas	362	3,62	72,4	Baik
	Karyawan memahami apa yang dibutuhkan tamu selama berada di café	354	3,54	70,8	Baik
	Karyawan sigap dalam menyediakan kebutuhan dan keinginan tamu	369	3,69	73,8	Baik
	Karyawan sangat paham dengan menu yang dimiliki	372	3,72	74,4	Baik
	Karyawan memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkan tamu dengan akurat	378	3,78	75,6	Baik
	Karyawan mampu melayani setiap kebutuhan tamu dengan baik	393	3,93	78,6	Baik
	Karyawan Kampung Lega Cafe cepat dalam merespon pesanan tamu	396	3,96	79,2	Baik
	Karyawan Kampung Lega Cafe melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	386	3,86	77,2	Baik
	Karyawan Kampung Lega Café selalu siap ketika ada tamu yang membutuhkan bantuan	395	3,95	79	Baik
	Informasi yang disampaikan karyawan mengenai Kampung Lega Café sesuai dengan kenyataan	379	3,79	75,8	Baik
	Kampung Lega Café menjamin kebersihan makanan yang disajikan	383	3,83	76,6	Baik
	Kampung Lega Café menjamin keamanan tamu dari hal-hal yang membahayakan selama berada di café	376	3,76	75,2	Baik
		12164	3,69	73,72	Baik

Sumber: Data Primer 2021 (Telah diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tingkat capaian responden variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai sebesar 73,72% dan berada pada kategori Baik

Tabel 4. Tingkat Capaian Responden Indikator Terpenuhinya Kepuasan Tamu

Indikator	Pernyataan	Skor	Mean	TCR %	Kategori
Kepuasan Tamu	Saya di sambut dengan ramah oleh karyawan pada saat datang ke café	363	3,63	72,6	Baik
	Saya dilayani oleh karyawan dengan ramah dan sopan	372	3,72	74,4	Baik
	Rasa makanan yang disajikan sesuai dengan harapan saya	363	3,63	72,6	Baik

Indikator	Pernyataan	Skor	Mean	TCR %	Kategori
	Rasa minuman yang disajikan sesuai dengan harapan saya	356	3,56	71,2	Baik
	Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan harapan saya	355	3,55	71	Baik
	Porsi minuman yang disajikan sesuai dengan harapan saya	365	3,65	73	Baik
	Fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan saya	372	3,72	74,4	Baik
	Harga makanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya	364	3,64	72,8	Baik
	Harga minuman yang diberikan sesuai dengan harapan saya	365	3,65	73	Baik
	Suasana di Kampoeng Lega Café sesuai dengan harapan saya	370	3,7	74	Baik
	Porsi makanan yang disajikan memenuhi kebutuhan saya	372	3,72	74,4	Baik
	Porsi minuman yang disajikan memenuhi kebutuhan saya	366	3,66	73,2	Baik
	Mushola yang disediakan memenuhi kebutuhan saya	381	3,81	76,2	Baik
	Toilet yang disediakan memenuhi kebutuhan saya	378	3,78	75,6	Baik
	Area parkir yang disediakan cukup luas untuk menampung kendaraan tamu	394	3,94	78,8	Baik
	Jaringan wifi yang cepat dapat memenuhi kebutuhan saya dalam menjelajahi internet	372	3,72	74,4	Baik
	Tempat fasilitas akustik yang disediakan memenuhi kebutuhan saya	365	3,65	73	Baik
	Tempat fasilitas karaoke yang disediakan memenuhi kebutuhan saya	363	3,63	72,6	Baik
	Tempat yang luas dan tidak berdesak-desakan membuat saya nyaman selama berada di café	380	3,8	76	Baik
	Rasa makanan yang disajikan enak	393	3,93	78,6	Baik
	Rasa minuman yang disajikan enak	391	3,91	78,2	Baik
	Harga makanan yang diberikan terjangkau bagi saya	377	3,77	75,4	Baik
	Harga minuman yang diberikan terjangkau bagi saya	386	3,86	77,2	Baik
	Harga yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang saya dapatkan	380	3,8	76	Baik
	Harga yang diberikan sesuai dengan fasilitas yang disediakan	362	3,62	72,4	Baik
	Saya melakukan pembelian kembali produk atau jasa yang di Kampoeng Lega Café	373	3,73	74,6	Baik

Indikator	Pernyataan	Skor	Mean	TCR %	Kategori
	Jika saya berkunjung kembali ke Lubuk Alung, Saya akan berkunjung lagi ke Kampoeng Lega Café	378	3,78	75,6	Baik
	Saya tidak berkeinginan membeli produk atau jasa di café lain, kecuali di Kampoeng Lega Café	336	3,36	67,2	Baik
	Saya merekomendasikan Kampoeng Lega Cafe kepada teman dan kerabat saya	368	3,68	73,6	Baik
	Saya akan mempromosikan Kampoeng Lega Café kepada teman-teman, kerabat saya, dan orang lain	373	3,73	74,6	Baik
	Saya akan merekomendasikan Kampoeng Lega Café kepada teman-teman, kerabat saya, dan orang lain karena makanan yang disediakan rasanya enak	358	3,58	71,6	Baik
	Saya akan merekomendasikan Kampoeng Lega Café kepada teman-teman, kerabat saya, dan orang lain karena minuman disediakan rasanya enak	379	3,79	75,8	Baik
	Saya akan merekomendasikan Kampoeng Lega Café kepada teman-teman, kerabat saya, dan orang lain karena pelayanan yang diberikan baik, ramah, dan sopan	383	3,83	76,6	Baik
	Saya akan merekomendasikan Kampoeng Lega Café kepada teman-teman, kerabat saya, dan orang lain karena fasilitas yang diberikan memadai kebutuhan tamu	376	3,76	75,2	Baik
		12629	3,71	74,29	Baik

Sumber: Data Primer 2021 (Telah diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tingkat capaian responden variabel Kepuasan Tamu memperoleh nilai sebesar 74,29% dan berada pada kategori Baik

Uji Persyaratan Analisis

Uji Normalitas

Data yang diterima mengemukakan bahwa nilai sig untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,836 dan untuk variabel keputusan pengunjung adalah 0,464. Dengan nilai sig > dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa kedua data terdistribusi normal.

Uji Homogenitas

Bersumber dari Hasil yang diterima mengemukakan bahwa Berdasarkan hasil analisis uji homogenitas diperoleh nilai Sig adalah 0,130 dengan taraf signifikansi >0,05. Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

Uji Linearitas

Berdasarkan uji linearitas diperoleh nilai sign. 0,448 dengan taraf signifikansi >0,05sehinggadapatdisimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan pada kedua variabel tersebut.

Pengujian Hipotesis Uji Regresi Linear Sederhana

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel dependen secara simultan. Hasil uji F dapat terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil Signifikan Uji F
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10916.157	1	10916.157	34.195	.000 ^b
	Residual	31284.433	98	319.229		
	Total	42200.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

b. Predictors: (Constant), Kualitas Peayan

Sumber : Data Primer 2021 (Telah Diolah)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai F sebesar 34,195 dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0.05$, artinya variabel Kualitas Pelayanan berkontribusi terhadap variabel Kepuasan Tamu, maka H_a diterima dan H_o ditolak dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Tamudi Kampoeng Lega Café.

b. Persamaan Regresi

Diperoleh persamaan regresi kepuasan tamu berdasarkan tabel berikut :

**Tabel 7. Koefisiensi Regresi Variabel X Terhadap Variabel Y
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.740	19.841		.541	.590
1 Kualitas Peayan	.950	.162	.509	5.848	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Sumber : Data Primer 2021 (Telah Diolah)

Berdasarkan persamaan di atas diperoleh koefisien regresi sebesar 0,950 dengan nilai sig. $0.000 < 0.05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 1 satuan kepuasan tamu.

Koefisien Determinan

Koefisien determinan digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung. Hasil pengujian determinasi dapat dilihat dari R square Pada analisis linier sederhana pada tabel berikut:

**Tabel 8. R Square Variabel X terhadap Variabel Y
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1				

1	.509 ^a	.259	.251	17.867
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
Sumber : Data Primer Telah Diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai R Square sebesar 0,259, artinya kontribusi variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,259 (25,9%). Sedangkan 74,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat dilihat gambaran kualitas pelayanan di Kampoeng Lega Café dapat dilihat dari lima indikatornya yaitu :

a. *Tangible* (Bukti fisik)

Berdasarkan dari peneletian dan hasil analisis data yang telah di lakukan di Kampoeng Lega Café dilihat pada indikator *tangible* (bukti fisik) secara keseluruhan berada di kategori baik, namun ada beberapa point yang masih berada di kategori cukup baik diantaranya mengenai ketersediaan air di café, serta kerpian dan kebersihan perabotan di café.

Tangible (bukti fisik) berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan[6]. Maka dapat kita simpulkan dari penjelasan teori sudah terlihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café pada indikator *tangible* (bukti fisik) belum dijalankan dengan baik dikarenakan masih ada beberapa point yang belum sesuai dengan ekspektasi tamu.

b. *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan dari peneletian dan hasil ananalisis data yang telah di lakukan di Kampoeng Lega Café dilihat pada indikator *Emphaty* (Empati) secara keseluruhan sudah di kategorikan baik, namun ada beberapa point yang masih berada di kategori cukup baik yaitu mengenai keramah tamahan kepada tamu.

Emphaty (Empati) memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, memberikan personal kepada para pelanggan, serta bersikap ramah dan sopan santun kepada tamu[6]. Jadi, dapat kita simpulkan dari teori yang dikemukakan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café pada indikator *Emphaty* (Empati) hampir sepenuhnya dijalankan dengan baik karena adanya beberapa hal yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh tamu pada saat berkunjung ke café.

c. *Reability* (Keandalan)

Berdasarkan dari peneletian dan hasil analisis data yang telah di lakukan di Kampoeng Lega Café dilihat pada indikator *Reability* (keandalan) secara keseluruhan sudah di kategorikan baik. Hal-hal yang mencakup didalamnya menegenai pemahan karyawan akan pekerjaan yang ditekuninya serta keakuratan karyawan dalam menyampaikan informasi kepada tamu.

Reability (keandalan) merupakan bentuk pelayanan handal yang dimiliki karyawan, mengetahui mekanisme kerja, prosedur kerja dan mampu memberikan informasi yang benar kepada setiap pelayanan yang belum dimengerti oleh konsumen, sehingga memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan tersebut[7]. Jadi dapat disimpulkan dari teori yang dikemukakan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café tepatnya pada indikator *reability* (keandalan) sudah dijalankan dengan baik yang mana ini akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan tamu di kampoeng lega café.

d. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Berdasarkan dari peneletian dan hasil analisis data yang telah di lakukan di Kampoeng Lega Café dilihat pada indikator *Responsiveness* (Daya tanggap) secara keseluruhan sudah di kategorikan baik. Yang mana semua mencakup tentang kecepatan

dalam memproses pesanan tamu dan kesiapan karyawan dalam memenuhi setiap kebutuhan tamu selama berada di kampoeng lega café.

Responsiveness (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera[6]. Jadi, dapat kita simpulkan dari teori yang dikemukakan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) telah dijalankan dengan baik yang mana ini akan menimbulkan respon positif dari setiap tamu yang datang atas pelayanan yang diberikan selama berada di café.

e. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan dari penelitian dan hasil analisis data yang telah di lakukan di Kampoeng Lega Café dilihat pada indikator *Assurance* (Jaminan) secara keseluruhan sudah berada pada kategori baik, diantaranya kesesuaian informasi yang diberikan mengenai café, menjamin kebersihan makanan dan minuman yang disajikan, serta menjamin keamanan tamu selama berada di Kampoeng Lega Café.

Assurance (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)[8]. Sedangkan berdasar kan pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), *assurance* atau jaminan adalah suatu persetujuan, dimana penanggung kerugian atau perusahaan itu bertanggung jawab dengan mengganti kerugian yang tidak diperoleh suatu keuntungan dan harapan konsumen. Jadi, dapat kita simpulkan dari teori yang dikemukakan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café pada indikator *assurance* (jaminan) sudah dijalankan dengan baik yang tentunya akan meningkatkan kepuasan tamu yang telah berkunjung ke kampoeng lega café.

2. Kepuasan Tamu (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka telah didapatkan gambaran tentang Kepuasan Tamu di Kampoeng Lega Café dapat dilihat dari lima indikatornya yaitu :

a. Indikator tercapainya harapan tamu

Berdasarkan dari penelitian dan hasil analisis data yang telah di lakukan di Kampoeng Lega Café dilihat pada indikator tercapainya harapan tamu untuk keseluruhan sudah berada pada kategori baik diantaranya, kesesuaian harapan tamu mengenai fasilitas yang diberikan, rasa dari makanan dan minuman, harga yang diberikan dan suasana di kampoeng lega café.

Harapan merupakan perkiraan atau rasa yakin tamu terhadap hal yang akan diterimanya[9]. Jadi, dapat kita simpulkan dari teori yang dikemukakan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café pada indikator tercapainya harapan tamu sudah dijalankan dengan baik oleh karyawan sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan tamu di kampoeng lega café.

b. Indikator terpenuhinya kebutuhan tamu

Berdasarkan dari penelitian dan hasil analisis data yang telah di lakukan di Kampoeng Lega Café dilihat pada indikator terpenuhinya kebutuhan tamu untuk keseluruhan sudah berada pada kategori baik diantaranya, toilet, mushola, area parkir, tempat karaoke, tempat akustik dan jaringan wifi yang disediakan di Kampoeng Lega Café sudah sesuai dengan yang dibutuhkan tamu.

Adapun kebutuhan dapat diartikan sebagai suatu kondisi seseorang yang merasa kekurangan terhadap sesuatu bagi dirinya[11]. Jadi, dapat kita simpulkan dari teori yang dikemukakan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café pada indikator terpenuhinya kebutuhan tamu sudah dijalankan dengan baik oleh karyawan guna meningkatkan kepuasan tamu di kampoeng lega café. Jadi, dapat kita simpulkan dari teori yang dikemukakan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café pada indikator terpenuhinya kebutuhan tamu sudah dijalankan dengan baik oleh karyawan sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan tamu di kampoeng lega café.

c. Indikator tercapainya keinginan tamu

Berdasarkan dari penelitian dan hasil analisis data yang telah di lakukan di Kampoeng Lega Café dilihat pada indikator tercapainya keinginan tamu tamu untuk keseluruhan sudah berada pada kategori baik diantaranya, rasa, harga makanan an minuman sesuai dengan keinginan tamu, harga yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, dan harga yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan tamu dan, fasilitas yang diberikan fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan tamu.

Kepuasan pelanggan tidak hanya berhubungan dengan harapan (expectation) saja, tetapi juga tergantung pada keinginan (desire)[10]. Jadi, dapat kita simpulkan dari teori yang dikemukakan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café pada indikator tercapainya keinginan tamu sudah dijalankan dengan baik oleh karyawan guna meningkatkan kepuasan tamu di kampoeng lega café. Jadi, dapat kita simpulkan dari teori yang dikemukakan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café pada indikator tercapainya keinginan tamu sudah dijalankan dengan baik oleh karyawan sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan tamu di kampoeng lega café.

d. Indikator adanya keinginan memakai produk dan jasa itu kembali

Berdasarkan dari penelitian dan hasil analisis data yang telah di lakukan di Kampoeng Lega Café dilihat pada indikator adanya keinginan memakai produk dan jasa itu kemabli untuk keseluruhan sudah berada pada kategori baik diantaranya, ingin berkunjung kembali, melakukan pembelian kembali, dan merekomendasikan kampoeng lega café kepada rekan dan orang lain.

Ada beberapa karakteristik pelanggan atau tamu yang dapat dikatakan loyal diantaranya adalah, tamu melakukan pembelian ulang secara teratur, tamu membeli produk/jasa lain di tempat yang sama, tamu mereferensikan kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing[11]. Jadi, dapat kita simpulkan dari teori yang dikemukakan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café pada indikator adanya keinginan memakai produk dan jasa itu kembali sudah dijalankan dengan baik dimana hal ini disebabkan karyawan memberikan pelayanan yang baik sehingga akan meningkatkan loyalitas tamu untuk memakai produk dan jasa di kampoeng lega café kembali.

e. Indikator adanya keinginan untuk merekomendasikan

Berdasarkan dari penelitian dan hasil analisis data yang telah di lakukan di Kampoeng Lega Café dilihat pada indikator adanya keinginan untuk merekomendasikan untuk keseluruhan sudah berada pada kategori baik diantaranya, merekomendasikan Kampoeng Lega Café karena pelayanan yan diberikan, rasa makanan dan minuman yang disajikan, serta karena fasilitas yang diberikan sudah memenuhi apa yang dirapakan dan dibutuhkan tamu selama berada di café.

Jika tamu atau pelanggan merasa tidak puas dengan produk/jasa yang diberikan, maka pelanggan atau tamu akan menceritakan pengalaman buruknya kepada teman atau relasinya sehingga teman atau relasinya tidak ingin menggunakan produk/jasa dari perusahaan tersebut, begitu juga sebaliknya[11]. Jadi, dapat kita simpulkan dari teori yang dikemukakan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di kampoeng lega café pada indikator adanya keinginan merekomendasikan sudah dijalankan dengan baik dimana hal ini disebabkan karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, sehingga meninggalkan kesan positif bagi tamu yang mana nantinya setelah berkunjung ka kampoeng lega café tamu akan cenderung memberikan informasi positif mengenai café kepada teman-teman ataupun kerabat kerjanya.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Kampoeng Lega Café yang dilakukan dengan bantuan SPSS 20.00 diperoleh nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,259 artinya besar pengaruh kontribusi variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,259 (25,9%) sedangkan 74,1 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Maka hipotesis yang diterima dalam penelitian ini adalah H_a , sedangkan H_0 ditolak. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu karena Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Tamu. Adapun koefisien regresi diperoleh sebesar 0,509 dengan nilai sig. $0.000 < 0.05$. Maksudnya adalah setiap peningkatan sebesar 1 satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan 0,509 Kepuasan Tamu.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di kampoeng lega café sebanyak 25,9% serta juga terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan sebanyak 74,1%, sehingga dapat dikatakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik juga kepuasan tamu di Kampoeng Lega Cafe.

KESIMPULAN

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan secara menyeluruh dengan nilai persentase sebesar 73,72% berada pada kategori baik. Variabel kepuasan tamu menunjukkan secara menyeluruh dengan nilai persentase sebesar 74,29% berada pada kategori baik.. Persentase signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan tamu sebanyak 25,9%, sisanya 74,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
Budiningsih, Asri. 2009. "Belajar dan Pembelajaran. Rineka" Cipta: Jakarta. 2009.
Sunyoto, Danang. (2013). "Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen)". PT Buku Seru. Jakarta.
Tjiptono, Fandy. (2011). " *Service Quality and Satisfaction*". Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta
Sugiyono. (2013). "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
Fandy Tjiptono, 2008. Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
Tjiptono, Fandy. (2016). "Service, Quality & satisfaction". Yogyakarta. Andi.
Tjiptono, Fandy. (2012). " *Service Quality and Satisfaction*". Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta
Setiawati, Antari. 2009. *Studi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Semarang. Universitas Diponegoro.
Agus, Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
Andika, D. (2018). Definisi dan Manfaat New Media. Retrieved April 20, 2020,