

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Cafe Bunbun Eatery N Coffee

M Hafizh Arrafi¹ Lise Asnur²

¹Universitas Negeri Padang

²Universitas Negeri Padang

e-mail: hafizharrafi17@gmail.com , lisyeye85@rocketmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di cafe bun bun eatery n coffe padang, di mana di temukan beberapa masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif, sampel di ambil menggunakan teknik *isidental sampling* dengan jumlah 91 orang. Data dikumpulkan dengan penyebaran angket atau kuesioner yang terdiri atas 34 pernyataan pernyataan yang dilakukan pengukuran tingkat capaian responden, yang telah dilakukan uji validitas dan reabilitasnya . Kemudian data diolah dengan menggunakan bantuan SPSS, data dideskripsikan melalui uji persyaratan analisis dan pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS 26.00. Hasil dari penelitian tinjau tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di cafe bun bun eatery n coffe masuk dalam kategori baik Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian, terlihat bahwa penilaian pelanggan atau tamu mengenai *Kualitas Pelayanan* sebesar 59.4% pada rentang 60 - < 72 dengan kategori baik dan berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian, terlihat bahwa penilaian pelanggan atau tamu mengenai *Kepuasan Tamu* sebesar 57.14% pada rentang 53,33 - < 63,33 dengan kategori baik

Kata kunci : *Kualitan Pelayanan, Kepuasan Tamu*

Abstract

This study discusses the effect of service quality on guest satisfaction at the cafe bun bun eatery n coffee Padang, where several problems were found related to service quality on guest satisfaction. This type of research is descriptive quantitative, the sample is taken using accidental sampling technique with a total of 91 people. Data were collected by distributing questionnaires or questionnaires consisting of 34 statements which were measured by the level of achievement of the respondents, which had been tested for validity and reliability. Then the data is processed using SPSS, the data is described through requirements analysis test and hypothesis testing using simple linear regression analysis technique using SPSS 26.00. The results of the review research on the effect of service quality on guest satisfaction at cafe bun bun eatery n coffee are in the good category. - < 72 with good category and based on the categorization of scores and average values on the statistics of the research results, it can be seen that customer and guest ratings regarding Guest Satisfaction are 57.14% in the range of 53.33 - < 63.33 with good categories

Keywords: *Service Quality, Guest Satisfaction*

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 manca negara untuk datang berkunjung ke Indonesia. Pariwisata

merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata (Sinaga, 2010:12). [1].Kepuasan Tamu yaitu "Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika pelayanan melebihi ekspektasi, maka pelanggan mereka sangat puas". Dalam mencapai kepuasan tamu diperlukan kualitas pelayanan menurut Kotler Kotler (2014:150) [2].Kualitas pelayanan adalah penilaian dari konsumen atas keunggulan dan keistimewaan suatu *product* atau *service* secara menyeluruh. "Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan" (Ndaru 2012: 16). [3] Cafe adalah "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"Menurut Budiningsih (2011:51) ..[4] BunBun *Eatery n Coffe* bisa di kenal sebagai *Cafe BunBun*. *Cafe BunBun* berdiri tahun 2016, *Cafe BunBun* berlokasi di Jalan Jl. Jhoni Anwar No.21, Ulak Karang Utara, Kec. Padang Utara, Kota Padang. *Cafe BunBun* mampu bersaing dengan bisnis bisnis lainnya pada area Kota Padang dengan produk andalannya berbagai makanan olahan Indomie yang di racik dengan bahan – bahan terbaik dengan harga yang terjangkau mampu memberikan makanan yang lezat untuk seluruh pelanggan setianya. Pada setiap menu yang di sediakan café Bun Bun telah di cantumkan harga.[5]. Berdasarkan hasil pra penelitian, Tamu sering complaint karena waktu pengantaran makanannya terlalu lama di antar ke meja, Tamu sering mengeluh di karenakan meja yang masih sering berdebu, Tamu complaint karena karyawan salah mengantarkan pesanan, Jaringan wifi yang sering bermasalah ketika di gunakan saat berada di area cafe bun bun dan Tidak tersedianya tissue di setiap meja untuk menunjang kebutuhan konsumen

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey kuesioner yang dibagikan kepada sampel untuk diisi. Dalam penelitian ini, jenis teknik penentuan sampel adalah non probability sampling Jenis *non probality sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *isidental sampling* (sugiono19:138).[6]. Didapatkan jumlah 91 orang untuk total responden yang dianggap representative karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel sebanyak 30 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan lima pilihan jawaban, melalui uji validitas dan reliabilitas, dibantu dengan menggunakan SPSS 26.00 untuk melihat pencapaian responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|---------------|------------------|------------|
| Pria | 41 | 45 |
| Wanita | 50 | 55 |

Hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh informasi bahwa mayoritas responden sebanyak 55% adalah Wanita, sedangkan sisanya sebanyak 41% adalah pria.

Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah Responden | Persentase |
|---------|------------------|------------|
| 20 – 25 | 59 | 64,83 |
| 26 – 30 | 19 | 20,87 |
| 31 - 35 | 11 | 12,08 |
| >36 | 2 | 2,19 |

Hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan umur diperoleh informasi bahwa mayoritas responden sebanyak 64,83% dengan rentang usia 21- 25 tahun, lalu sebanyak 20,87% dengan rentang usia 26-30 tahun, kemudian 12,08% dengan rentang usia 31-35 tahun dan sebanyak 2,19% dengan rentang usia > 36 tahun.

Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase |
|---------------------|------------------|------------|
| Pelajar / Mahasiswa | 44 | 48,35 |
| Pegawai Negeri | 15 | 16,48 |
| Pegawai Swasta | 12 | 13,18 |
| Wiraswasta | 9 | 9,89 |
| Lainnya | 11 | 12,08 |

Hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh informasi bahwa responden sebanyak 48,35% memiliki pekerjaan atau status sebagai pelajar atau mahasiswa, lalu sebanyak 16,48% merupakan PNS, kemudian sebanyak 13,18% merupakan pegawai swasta, selanjutnya sebanyak 9,89% merupakan wiraswasta, dan yang terakhir sebanyak 12,08% merupakan lainnya.

Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

| Jumlah Kunjungan | Jumlah Responden | Persentase |
|------------------|------------------|------------|
| 1x | 25 | 27,47 |
| 2 - 3 x | 21 | 23,07 |
| 3 - 4 x | 42 | 46,15 |
| > 5 kali | 3 | 3,29 |

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan jumlah menginap pada tabel diperoleh informasi bahwa Tamu yang berkunjung ke Café Bun Bun sebanyak 25 orang (27,47%) yang berkunjung 1x, 21 orang (23,07%) yang berkunjung 2 – 3 x, 42 orang (46,15%) yang berkunjung 3 – 4 x, dan 3 orang (3,29%) yang berkunjung lebih dari 5 x

Hasil

Pada penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan Tamu (Y), data yang diperoleh merupakan hasil dari pernyataan yang diberikan kepada responden. Variabel kualitas pelayanan penelitian ini terdiri dari 5 indikator dan variabel kepuasan tamu terdiri dari 5 indikator, adapun variabel kualitas pelayanan sesuai dengan tabel di bawah ini :

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 7. Variabel Kualitas Pelayanan Statistics

| Kualitas Pelayanan | | |
|--------------------|----------------|--------|
| N | Valid | 91 |
| | Missing | 0 |
| | Mean | 61.60 |
| | Median | 61.00 |
| | Mode | 61 |
| | Std. Deviation | 3.289 |
| | Variance | 10.820 |
| | Range | 20 |
| | Minimum | 55 |
| | Maximum | 75 |
| | Sum | 5606 |

Pada tabel diketahui bahwa hasil penelitian variabel Kualitas Pelayanan dari jawaban responden menunjukkan skor terendah (*minimum*) 55 dan skor tertinggi (*maximum*) 75. Berdasarkan distribusi skor tersebut diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 61,60, skor tengah (*median*) sebesar 61,00 skor yang sering muncul (*mode*) 61, simpang baku (*standar deviation*) 3,289, *range* 20, dan *variance* 10,820.

Berikut data klasifikasi skor responden dalam setiap kategori penilaian hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 8. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan

| Kategori | Kelas Interval | Frekuensi | (%) |
|--------------|---------------------|-----------|---------------|
| Sangat Baik | 72 - Keatas | 2 | 2,2% |
| Baik | 60 - < 72 | 54 | 59.4 % |
| Kurang Baik | 48 - < 60 | 35 | 38.5 % |
| Buruk | 36 - < 48 | 0 | 0 |
| Sangat Buruk | Kebawah- < 36 | 0 | 0 |
| Total | | 91 | 100 % |

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel *Kualitas Pelayanan* (X) sebanyak 59.4% responden termasuk dalam kategori sangat baik, 2.2% responden termasuk dalam kategori baik, 38.5% responden dalam kategori kurang baik, 0% responden dalam kategori buruk, dan 0% responden termasuk dalam kategori sangat buruk 0%.

Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu

Tabel 9. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu

| Statistics | | |
|---------------|----------------|-------|
| Kepuasan Tamu | | |
| N | Valid | 91 |
| | Missing | 0 |
| | Mean | 54.20 |
| | Median | 54.00 |
| | Mode | 54 |
| | Std. Deviation | 2.868 |
| | Variance | 8.227 |
| | Range | 17 |
| | Minimum | 47 |
| | Maximum | 64 |
| | Sum | 4932 |

Pada tabel diketahui bahwa hasil penelitian variabel Kepuasan Tamu dari jawaban responden menunjukkan skor terendah (*minimum*) 47 dan skor tertinggi (*maximum*) 64. Berdasarkan distribusi skor tersebut diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 54,20, skor tengah (*median*) sebesar 54,00 skor yang sering muncul (*mode*) 54, simpang baku (*standar deviation*) 2,868, *range* 17, dan *variance* 8,227. Berikut data klasifikasi skor responden dalam setiap kategori penilaian hasil penelitian sebagai berikut :

Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu

| Kategori | Kelas Interval | Frekuensi | (%) |
|--------------|---------------------------|-----------|--------------|
| Sangat Baik | 63,99 - Keatas | 2 | 2,19 |
| Baik | 53,33 - < 63,99 | 52 | 57,14 |
| Kurang Baik | 42,67 - < 53,33 | 37 | 40,65 |
| Buruk | 32,01 - < 42,67 | 0 | 0 |
| Sangat Buruk | Kebawah- < 32,01 | 0 | 0 |
| Total | | 91 | 100 % |

Sumber : Hasil Olah Data, SPSS 26.00 (2022)

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Tamu (Y) sebanyak 2,19% responden termasuk dalam kategori sangat baik, 57,14% responden termasuk dalam kategori baik, 40,65% responden dalam kategori kurang baik, 0% responden dalam kategori buruk, dan 0% responden termasuk dalam kategori sangat buruk 0%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dibuat pembahasan tentang variabel kualitas pelayanan dan kepuasan tamu dapat dilihat sebagai berikut :

Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari pernyataan kuesioner terhadap 91 orang responden menggunakan Skala likert hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan pada variabel kualitas pelayanan berada pada 59,4% pada rentang 60 - < 72 dengan kategori baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Kualitas Pelayanan* di Café Bun Bun Eatery n Coffe Padang secara keseluruhan sudah dilakukan dengan sangat baik. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas (Andi Riyanto 2018) [7]

Variabel Kepuasan Tamu

Berdasarkan hasil pengolahan data dari pernyataan kuesioner terhadap 91 orang responden menggunakan Skala likert hasil penelitian menunjukkan berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik hasil penelitian, terlihat bahwa penilaian pelanggan atau tamu mengenai *Kualitas Pelayanan* sebesar 59.4% pada rentang 60 - < 72 dengan kategori baik. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan menurut kotler Kepuasan Tamu yaitu "Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika pelayanan melebihi ekspektasi, maka pelanggan mereka sangat puas". Dalam mencapai kepuasan tamu diperlukan kualitas pelayanan Kotler (2014:150)[8]

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Cafe Bunbun Eatery N Coffee" Secara umum dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan berada pada berada pada 59,4% pada rentang 60 - < 72 dengan kategori baik dan *Kualitas Pelayanan* sebesar 59.4% pada rentang 60 - < 72 dengan kategori baik

DAFTAR PUSTAKA

[1] Sinaga, Supriono. 2010. *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Tapanuli Tengah*. Kertas Karya. Program DIII Pariwisata. Universitas Sumatera Utara

- [2] Harahap, Diana Sari. 2015. Jurnal Ilmiah :Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu pada hotel dhaksina medan
- [3] Moha, Sartika. 2016. Jurnal Emba :Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel yuta di kota Manado.
- [4] *Budiningsih, Asri. Belajar dan Pembelajaran.* Rineka Cipta: Jakarta. 2009
- [5] Kadai Bun Bun Padang. 2021. Daftar Menu dan Jumlah Kunjungan Konsumen Kadai Bun Bun Padang. Padang
- [6] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.) (Hal 81).* Bandung : Alfabeta
- [7] Krisdianti, Dika Lambang. 2019. Jurnal Adminitrasi Bisnis:Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restorant pizza hut malang town square.
- [8] Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia.Jilid 1 dan 2.Jakarta : Erlangga