PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN PADA D'PRIMA HOTEL KUALANAMU DI KABUPATEN DELI SERDANG

Mhd Hirsan Hanafi [1]
[1] Politeknik Pariwisata Medan, Indonesia

ARTICLEINFO
Article history:
Received 13 November 2024
Received in revised form 15 November 2024
Accepted 16 December 2024
Available 18 December 2024

Kata Kunci:
Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Pelanggan,
Restoran D'Prima Hotel Kualanamu

ABSTRAK
Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan pramusaji terhadap kepuasan pelanggan di restoran D'Prima Hotel Kualanamu, Kabupaten Deli Serdang. Fokus penelitian pada lima dimensi kualitas layanan: bukti fisik, jaminan, daya tanggap, empati, dan ketergantungan. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei, data diperoleh dari 80 responden melalui kuesioner. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai R Square sebesar 0,423, yang berarti 42,3% variasi kepuasan pelanggan dijelaskan oleh dimensi kualitas layanan. Ketergantungan dan empati menjadi dimensi yang paling memengaruhi. Hasil menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan pramusaji dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara substansial. Studi ini merekomendasikan manajemen untuk fokus meningkatkan kualitas guna memaksimalkan kepuasan pelanggan dan menciptakan pengalaman bersantap yang optimal.

ABSTRACT
This study examines the effect of waiter service quality on customer satisfaction at the D'Prima Hotel Kualanamu restaurant, Deli Serdang Regency. The focus of the study is on five dimensions of service quality: tangibles, assurance, responsiveness, empathy, and dependability. Using a quantitative approach with a survey, data were obtained from 80 respondents through a questionnaire. Simple linear regression analysis shows that service quality has a significant effect on customer satisfaction, with an R Square value of 0.423, which means that 42.3% of the variation in customer satisfaction is explained by the dimensions of service quality. Dependability and empathy are the dimensions that have the most influence. The results show that improving the quality of waiter service can substantially increase customer satisfaction. This study recommends that management focus on improving service quality to maximize customer satisfaction and create an optimal dining experience.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, D'Prima Hotel Kualanamu Restaurant

Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor ekonomi yang terus menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Pertumbuhan ini didorong oleh berbagai faktor, termasuk meningkatnya mobilitas masyarakat, globalisasi, peningkatan pendapatan per kapita, serta kebutuhan akan akomodasi baik untuk tujuan bisnis maupun rekreasi. Di Indonesia, sebagai negara dengan potensi pariwisata yang luar biasa, perkembangan sektor pariwisata memberikan kontribusi langsung pada ekspansi industri perhotelan. Kabupaten Deli Serdang, khususnya, memainkan peran penting sebagai salah satu gerbang utama menuju berbagai destinasi wisata di Sumatera Utara, termasuk kawasan ikonik seperti Danau Toba. Seiring dengan perkembangan ini, banyak hotel yang berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik guna menarik perhatian wisatawan dan pelaku bisnis. Salah satu hotel yang menonjol di wilayah ini adalah D'Prima Hotel Kualanamu. Terletak strategis di dekat Bandara Internasional Kualanamu, hotel ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada para tamunya. Lokasi yang strategis memberikan keuntungan tersendiri bagi D'Prima Hotel Kualanamu, karena menjadi pilihan utama bagi wisatawan dan pebisnis yang mencari akomodasi dengan akses cepat ke bandara. Namun, di

[1] Mhd Hirsan Hanafi.
E-mail : hirsanhanafi.msi@gmail.com

tengah persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan, hotel ini harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamunya agar tetap kompetitif dan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat.

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan merupakan salah satu determinan utama dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup fasilitas fisik yang ditawarkan oleh hotel, tetapi juga melibatkan kualitas interaksi antara staf hotel dan tamu. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Kesenjangan ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Menurut Lovelock dan Wright (2002: 265-266) mengatakan bahwa persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu yang jangka panjang, evaluasi kognitif, dan proses pemberian layanan. Di sektor perhotelan, ekspektasi konsumen cenderung tinggi, terutama di hotel-hotel dengan reputasi yang sudah mapan. Apabila harapan konsumen terpenuhi atau bahkan terlampaui, maka akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi, yang berimplikasi pada peningkatan loyalitas pelanggan terhadap hotel tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat terjadi apabila harapan tersebut tidak terpenuhi, yang tidak hanya berdampak negatif pada pengalaman individu, tetapi juga berpotensi merusak reputasi hotel secara keseluruhan.

Dimensi kualitas pelayanan pramusaji di restoran hotel menjadi elemen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Keramahan dan sikap pramusaji merupakan dimensi utama yang dapat segera dirasakan oleh tamu. Pramusaji yang ramah, penuh perhatian, dan menunjukkan sikap positif dapat menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan, yang pada akhirnya membuat tamu merasa dihargai dan diistimewakan. Dimensi ini sering kali menjadi pembeda antara layanan yang biasa dan layanan yang luar biasa. Selain itu, pengetahuan tentang menu yang ditawarkan juga merupakan dimensi yang signifikan. Pramusaji yang memiliki pemahaman mendalam tentang menu, termasuk bahan-bahan yang digunakan, metode memasak, dan rekomendasi makanan, dapat memberikan pengalaman bersantap yang lebih memuaskan bagi tamu. Komunikasi yang baik antara pramusaji dan tamu juga memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Pramusaji yang mampu berkomunikasi dengan efektif tidak hanya dapat lebih memahami kebutuhan tamu, tetapi juga mampu memberikan saran yang sesuai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu.

Kepuasan konsumen dalam konteks ini hasil dari evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman mereka selama menginap di hotel. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima lebih cenderung untuk kembali menginap dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui ulasan online. Rekomendasi positif ini sangat berharga dalam industri perhotelan karena dapat meningkatkan jumlah tamu dan memperkuat reputasi hotel. Sebaliknya, ketidakpuasan konsumen dapat menyebabkan dampak negatif yang luas, termasuk ulasan negatif yang dapat mempengaruhi citra hotel di mata calon tamu lainnya.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kuantitatif berdasarkan filsafat positivisme, seperti yang dijelaskan Sugiyono (2015). Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan 5% dari populasi 100 orang, menghasilkan sampel 80 responden.

Uji validitas dilakukan untuk mengukur ketepatan instrumen dengan kriteria r hitung ≥ r tabel (Silaen, 2018). Uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach Alpha, dianggap reliabel jika lebih dari 0,6.

Hasil analisis regresi dianggap BLUE yang kesemuanya dinilai dengan menggunakan ketentuan Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas memastikan variabel berdistribusi normal (Priyatno, 2014).
2. Uji Multikolinearitas menghindari hubungan linier antar variabel bebas, dinilai melalui nilai VIF dan tolerance (Priyatno, 2014).
3. Uji Heteroskedasitas memverifikasi tidak adanya variasi residual yang tidak merata berdasarkan grafik penyebaran (Priyatno, 2014).
4. Uji Autokorelasi mengidentifikasi korelasi kesalahan antar periode, dengan masalah autokorelasi terjadi jika terdapat hubungan antar error (Ghozali, 2011).

Analisis regresi linier sederhana adalah metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menilai dampak dari setiap variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Uji T (parsial), koefisien determinasi, dan uji hipotesis merupakan prosedur yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

HASIL
Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel

Tabel 1.
Rekapitulasi Jawaban Responden Terkait Pada Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji (X)

No	INSTRUMEN PENELITIAN	Jawaban Responden										FN
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pramusaji selalu melayani pesanan saya dengan tepat waktu	16	20.0	56	70.0	4	5.0	4	5.0	0	0	**80**
2	Pramusaji menyajikan makanan/minuman sesuai dengan yang saya pesan	30	37.5	45	56.3	3	3.8	2	2.5	0	0	**80**
3	Saya jarang mengalami kesalahan dalam pesanan yang dilakukan oleh pramusaji	25	31.3	49	61.3	3	3.8	3	3.8	0	0	**80**
4	Pramusaji dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan saya selama makan	28	35.0	45	56.3	5	6.3	2	2.5	0	0	**80**
5	Pramusaji merespons permintaan saya dengan cepat dan sigap	28	35.0	47	58.8	4	5.0	1	1.3	0	0	**80**
6	Pramusaji selalu bersedia membantu ketika saya membutuhkan sesuatu selama makan	22	27.5	50	62.5	3	3.8	5	6.3	0	0	**80**
7	Pramusaji terlihat aktif dalam memperhatikan kebutuhan saya di restoran	22	27.5	49	61.3	6	7.5	3	3.8	0	0	**80**
8	Saya merasa pramusaji cukup tanggap dalam menghadapi keluhan atau masalah yang saya hadapi	18	22.5	58	72.5	2	2.5	2	2.5	0	0	**80**
9	Pramusaji memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan	22	27.5	50	62.5	3	3.8	5	6.3	0	0	**80**
10	Pramusaji mampu memberikan penjelasan secara jelas mengenai makanan dan minuman yang disajikan	28	35.0	44	55.0	6	7.5	2	2.5	0	0	**80**
11	Saya merasa aman dan nyaman ketika dilayani oleh pramusaji di restoran ini	16	20.0	56	70.0	4	5.0	4	5.0	0	0	**80**
12	Pramusaji menunjukkan sikap ramah dan sopan saat melayani	29	36.3	44	55.0	4	5.0	3	3.8	0	0	**80**
13	Pramusaji memperlihatkan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan pribadi saya selama berada di restoran	29	36.3	48	60.0	2	2.5	1	1.3	0	0	**80**
14	Pramusaji mendengarkan dengan baik dan memperhatikan permintaan khusus saya	29	36.3	44	55.5	5	6.3	2	2.5	0	0	**80**
15	Saya merasa pramusaji peduli terhadap kenyamanan saya saat makan	28	35.0	49	61.3	2	2.5	1	1.3	0	0	**80**
16	Pramusaji berusaha membuat pengalaman makan saya lebih baik dengan sikap yang empatik	29	36.3	48	60.0	2	2.5	1	1.3	0	0	**80**
17	Pramusaji selalu berpenampilan rapi dan bersih selama melayani saya	29	36.3	48	60.0	2	2.5	1	1.3	0	0	**80**
18	Alat dan perlengkapan yang digunakan oleh pramusaji terlihat bersih dan dalam kondisi baik	28	35.0	49	61.3	2	2.5	1	1.3	0	0	**80**
19	Fasilitas pendukung yang disediakan pramusaji (seperti alat makan, serbet, dll.) selalu dalam keadaan bersih	18	22.5	55	68.8	5	6.3	2	2.5	0	0	**80**
20	Penampilan fisik dan sikap pramusaji menciptakan kesan profesional selama melayani saya	18	22.5	56	70.0	4	5.0	2	2.5	0	0	**80**
	Total Frekuensi		**30.7**		**61.9**		**4.5**		**2.9**		**0**	**100**

Sumber: Olahan penulis, 2024

Berdasarkan data tersebut, mayoritas besar responden menyatakan **setuju** (61,92%) dan **sangat setuju** (30,77%) bahwa kualitas pelayanan pramusaji di restoran D'Prima Hotel Kualanamu sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen memiliki persepsi yang positif terhadap kinerja pramusaji di restoran tersebut, mencakup aspek keramahan, kecepatan pelayanan, pengetahuan tentang produk, dan kemampuan berinteraksi dengan konsumen. Total **92,69%** responden yang setuju atau sangat setuju memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan pramusaji sudah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi konsumen. Ini merupakan indikasi kuat bahwa pramusaji berhasil menciptakan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi pelanggan, yang kemungkinan besar berkontribusi pada kepuasan keseluruhan di restoran tersebut.

Namun, ada **4,46%** responden yang menyatakan **kurang setuju** dan **2,86%** yang **tidak setuju** dengan kualitas pelayanan. Meskipun proporsi ini kecil, namun tetap signifikan karena menunjukkan adanya segmen kecil konsumen yang merasa pelayanan belum optimal. Hal ini bisa berkaitan dengan situasi spesifik atau variabel tertentu yang kurang memuaskan, seperti kecepatan pelayanan yang tidak konsisten, kurangnya perhatian dari pramusaji, atau masalah lain yang mungkin tidak mencerminkan keseluruhan layanan.

Pelayanan pramusaji merupakan salah satu komponen kunci yang menentukan kepuasan konsumen di restoran. Tingginya angka kesetujuan ini menunjukkan bahwa dimensi-dimensi seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan Tampilan Fisik (*Tangibles*) yang diterapkan oleh pramusaji memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan pramusaji yang baik juga dapat mendorong loyalitas konsumen, meningkatkan retensi pelanggan, dan menciptakan *word-of-mouth* positif bagi restoran.

Secara keseluruhan, hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan pramusaji memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap kepuasan konsumen di restoran D'Prima Hotel Kualanamu. Kinerja pramusaji yang baik telah diakui oleh sebagian besar responden, yang mencerminkan keberhasilan restoran dalam menjaga standar pelayanan. Namun, evaluasi secara berkala tetap diperlukan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki area yang mungkin masih membutuhkan perhatian.

Tabel 2.
Rekapitulasi Jawaban Responden Terkait Pada Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	INSTRUMEN PENELITIAN	Jawaban Responden										FN
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji	6	7.5	67	83.8	6	7.5	1	1.3	0	0.0	**80**
2	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya	33	41.	39	48.8	7	8.8	1	1.3	0	0.0	**80**
3	Saya puas dengan keramahan dan sikap pramusaji selama kunjungan	5	6.3	67	83.8	5	6.3	3	3.8	0	0.0	**80**
4	Makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan harapan saya	34	42.5	38	47.5	6	7.5	2	2.5	0	0.0	**80**
5	Kualitas rasa dan penyajian makanan membuat saya puas.	35	43.8	41	51.2	3	3.8	1	1.3	0	0.0	**80**
6	Porsi makanan yang diberikan sepadan dengan harga yang dibayarkan	34	42.5	37	46.3	7	8.8	2	2.5	0	0.0	**80**
7	Saya merasa nyaman dengan suasana dan lingkungan restoran	5	6.3	68	85.0	3	3.8	3	3.8	1	1.3	**80**
8	Restoran ini bersih dan tertata dengan baik	5	6.3	66	82.5	4	5.0	5	6.3	0	0.0	**80**
9	Saya puas dengan keseluruhan pengalaman makan di restoran ini	5	6.3	68	85.0	4	5.0	3	3.8	0	0.0	**80**
10	Saya berencana untuk kembali mengunjungi restoran ini di masa mendatang	39	48.8	39	48.8	0	0.0	2	2.5	0	0.0	**80**
11	Saya akan merekomendasikan restoran ini kepada teman dan keluarga	7	8.8	66	82.5	6	7.5	1	1.3	0	0.0	**80**
12	Saya merasa restoran ini merupakan tempat makan yang layak dikunjungi lagi	7	8.8	66	82.5	5	6.3	2	2.5	0	0.0	**80**
	Total Frekuensi		**22.4**		**68.9**		**5.8**		**2.6**		**0.1**	**100**

Sumber: Data Diolah Penulis 2024

Mayoritas responden, sebanyak 68,98% menyatakan setuju, dan 22,43% menyatakan sangat setuju bahwa mereka merasa puas sebagai konsumen di restoran D'Prima Hotel Kualanamu. Secara total, 91,41% dari responden menunjukkan tingkat kepuasan yang positif, yang menandakan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa ekspektasi mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui dalam pengalaman

makan di restoran tersebut.Tingkat kesetujuan yang tinggi ini mencerminkan keberhasilan restoran dalam menjaga kepuasan konsumen. Dalam konteks pengalaman di restoran, kepuasan konsumen bisa mencakup berbagai aspek seperti Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Terhadap Produk Restoran, Kepuasan Terhadap Kenyamanan dan Lingkungan Restoran dan Kemauan untuk Kembali.

Sementara itu, terdapat 5,86% responden yang kurang setuju dan 2,62% yang tidak setuju dengan kepuasan mereka. Angka ini relatif kecil, tetapi tetap penting untuk diperhatikan karena mengindikasikan adanya beberapa konsumen yang merasa ekspektasi mereka belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini bisa mengacu pada hal-hal spesifik seperti variasi menu yang terbatas, waktu tunggu yang lebih lama, atau faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap pengalaman di restoran.

Secara keseluruhan, rekapitulasi jawaban responden menunjukkan tingkat kepuasan konsumen yang sangat tinggi di restoran D'Prima Hotel Kualanamu. Namun, untuk mencapai kepuasan yang lebih menyeluruh, manajemen restoran perlu memperhatikan segmen kecil yang merasa kurang puas dan melakukan evaluasi lebih lanjut untuk memahami area yang memerlukan perbaikan.

Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 3.
Validitas Angket Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji (X)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	R. Hitung	R. Tabel df = (n-2) 80 - 2 = 78	
Pramusaji selalu melayani pesanan saya dengan tepat waktu	.801**		Valid
Pramusaji menyajikan makanan/minuman sesuai dengan yang saya pesan	.943**		Valid
Saya jarang mengalami kesalahan dalam pesanan yang dilakukan oleh pramusaji	.896**		Valid
Pramusaji dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan saya selama makan	.914**		Valid
Pramusaji merespons permintaan saya dengan cepat dan sigap	.886**		Valid
Pramusaji selalu bersedia membantu ketika saya membutuhkan sesuatu selama makan	.849**		Valid
Pramusaji terlihat aktif dalam memperhatikan kebutuhan saya di restoran	.881**		Valid
Saya merasa pramusaji cukup tanggap dalam menghadapi keluhan atau masalah yang saya hadapi	.769**		Valid
Pramusaji memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan	.849**		Valid
Pramusaji mampu memberikan penjelasan secara jelas mengenai makanan dan minuman yang disajikan	.927**	0,2199	Valid
Saya merasa aman dan nyaman ketika dilayani oleh pramusaji di restoran ini	.819**		Valid
Pramusaji menunjukkan sikap ramah dan sopan saat melayani	.936**		Valid
Pramusaji memperlihatkan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan pribadi saya selama berada di restoran	.910**		Valid
Pramusaji mendengarkan dengan baik dan memperhatikan permintaan khusus saya	.887**		Valid
Saya merasa pramusaji peduli terhadap kenyamanan saya saat makan	.898**		Valid
Pramusaji berusaha membuat pengalaman makan saya lebih baik dengan sikap yang empatik	.910**		Valid
Pramusaji selalu berpenampilan rapi dan bersih selama melayani saya	.910**		Valid
Alat dan perlengkapan yang digunakan oleh pramusaji terlihat bersih dan dalam kondisi baik	.898**		Valid
Fasilitas pendukung yang disediakan pramusaji (seperti alat makan, serbet, dll.) selalu dalam keadaan bersih	.808**		Valid
Penampilan fisik dan sikap pramusaji menciptakan kesan profesional selama melayani saya	.801**		Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (data diolah)

Semua nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel pada taraf signifikan 95%, atau α = 0,05, yaitu 0,2199. Dengan demikian, instrumen angket penelitian variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji (X) terbukti dapat digunakan untuk melanjutkan uji reliabilitas.Variabel Kepuasan Konsumen (Y), yang terdiri dari dua belas item angket yang valid, diperoleh validitasnya sebagai hasil dari perhitungan uji validitas yang dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistic 26. Jika r-hitung > r-tabel, itu valid, dan jika r-hitung < r-tabel, itu tidak valid.Tabel berikut menunjukkan hasil perhitungan validitas variabel kepuasan konsumen (Y):

Tabel 4.
Validitas Angket Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	R. Hitung	R. Tabel df = (N-2) 80 - 2 = 78	
Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji	.680**	0,2199	Valid
Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya	.867**		Valid
Saya puas dengan keramahan dan sikap pramusaji selama kunjungan	.833**		Valid
Makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan harapan saya	.894**		Valid
Kualitas rasa dan penyajian makanan membuat saya puas.	.813**		Valid
Porsi makanan yang diberikan sepadan dengan harga yang dibayarkan	.872**		Valid
Saya merasa nyaman dengan suasana dan lingkungan restoran	.723**		Valid
Restoran ini bersih dan tertata dengan baik	.746**		Valid
Saya puas dengan keseluruhan pengalaman makan di restoran ini	.651**		Valid
Saya berencana untuk kembali mengunjungi restoran ini di masa mendatang	.661**		Valid
Saya akan merekomendasikan restoran ini kepada teman dan keluarga	.787**		Valid
Saya merasa restoran ini merupakan tempat makan yang layak dikunjungi lagi	.750**		Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (data diolah)

Semua nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel pada taraf signifikan 95%, atau α = 0,05, yaitu 0,2199. Jadi, instrumen angket penelitian variabel Kepuasan Konsumen (Y) adalah valid untuk diuji reliabilitas.

Uji Reliabilitas

Tabel 5.
Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliability Statistics
Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,983	20

Reliability Statistics
Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,938	12

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (data diolah)

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di atas. Untuk variabel X (X1–X20), nilai Cronbach Alfa seluruh variabel lebih besar dari 0,60; untuk variabel Y (Y1–Y12), nilai Crombach Alfa Kepuasan Konsumen Y adalah 0 dan nilai Crombach Alfa Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji X adalah 0,983, yang berarti nilai Crombach Alfa X lebih besar dari 0.6.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 6.
Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters[a,b]	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	4.84181964
Most Extreme Differences	Absolute	0.307
	Positive	0.221
	Negative	-0.307
Test Statistic		0.307
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (data diolah)

Nilai Monte Carlo Sig. (2 tailed) sebesar 0,307 lebih besar dari 0.05 ditunjukkan pada Tabel di atas. Konsekuensinya, nilai di atas 0,05 menunjukkan distribusi data memenuhi asumsi normalitas, dan nilai di

bawah 0,05 menunjukkan distribusi data tidak normal. Hasil analisis menunjukkan bahwa residual memiliki distribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 7.
Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

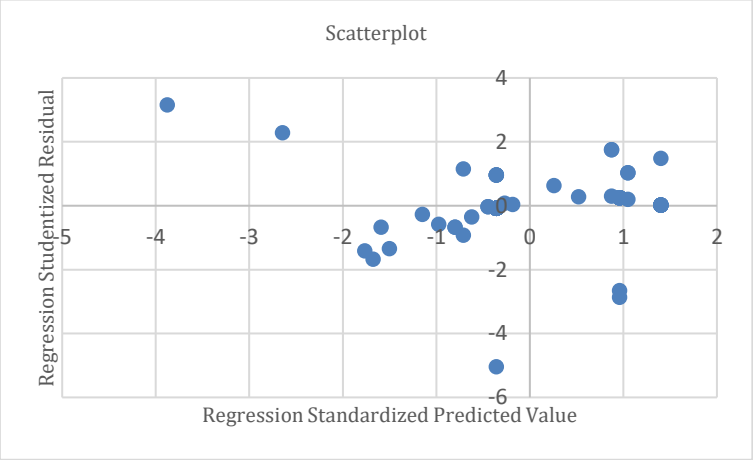
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	30.135	3.090		7.368	0.000		
	Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji	3.228	0.048	3.472	4.728	0.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (data diolah)

Dilihat dari tabel di atas, nilai toleransi sebesar 1,000, di mana nilai 1,000 lebih dari 0,1, menunjukkan bahwa model tidak memiliki multikolinearitas. Selain itu, nilai VIF sebesar 1,000, di mana nilai 1,000 kurang dari 10, menunjukkan bahwa model tidak memiliki multikolinearitas. Oleh karena itu, kesimpulannya adalah bahwa pada model ini tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heterokedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Scaterplot
Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (data diolah)

Jika scatterplot menunjukkan pola sebaran tertentu, maka terjadi heterokedastisitas; jika scatterplot tidak menunjukkan pola sebaran tertentu setelah pengujian, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Tabel 8.
Hasil Uji Autokorelasi

	Unstandardized Residual
Test Value[a]	36.84070
Cases < Test Value	13
Cases >= Test Value	67
Total Cases	80
Number of Runs	15
Z	-0.349
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.758

a. Median

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (data diolah)

Pada tabel 8, ditemukan bahwa nilai asymp sig (2-tailed) sebesar 0,758 lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

Tabel 9.
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.135	3.090		7.368	0.0
	Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji	3.228	0.048	3.472	4.728	0.0

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen
Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (data diolah)

Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji (b/koefisien regresi) adalah 3.228, dan nilai konstan (a) adalah 30.135. Hasil ini dapat dimasukkan ke dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b.X$$
$$Y = 30.135 + 3.228$$

Hasil persamaan di atas dapat diterjemahkan menjadi konstanta 30.135 satuan, yang menunjukkan bahwa ada nilai konsistensi variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji (X) sebesar 3.228 satuan, yang menunjukkan bahwa dengan menambah 1% nilai Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji (X) akan menghasilkan peningkatan sebesar 3.228 satuan. Dengan nilai koefisien regresi yang positif, dapat disimpulkan bahwa arah Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji (variabel X) adalah positif. Di D'prima Hotel Kualanamu Di Kabupaten Deli Serdang, variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) Restoran. Kesimpulan ini dibuat berdasarkan nilai sig dari tabel di atas, yang menunjukkan bahwa nilai 0,000 lebih besar dari 0,05.

Uji Hipotesis
Uji Parsial (Uji T)

Nilai t_{tabel} dengan t (α/2; n-k-1 = t (0.05/2 ; 80 – 2 - 1) = (0.025;78) maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1.99085.

Tabel 10.
Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.135	3.090		7.368	0.000
	Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji	3.228	0.048	3.472	4.728	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen
Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (data diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai thitung 4,728 lebih besar daripada nilai ttabel 1.99085, dan nilai sigifikansi 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Ditunjukkan bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Restoran pada D'prima Hotel Kualanamu Di Kabupaten Deli Serdang, dengan Ho ditolak dan Ha diterima. Ini menunjukkan bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Restoran pada D'prima Hotel Kualanamu Di Kabupaten Deli Serdang.

Uji Determinasi (R Square)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.472[a]	0.423	0.213	4.873

a. Predictors: (Constant), Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen
Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (data diolah)

Berdasarkan tabel hasil Uji Determinasi Model Summaryb, kami menemukan nilai R persegi sebesar 0,423, yang menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi, variabel independen (Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji) memengaruhi variabel dependen (Kepuasan Konsumen) sebesar 42,3%, sementara variabel tambahan memengaruhi 57,7%.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, ditemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan pramusaji memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi positif sebesar **3,228** dan nilai R Square sebesar **42,3%**. Artinya, sekitar 42,3% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pramusaji, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan restoran.

Dimensi **keandalan (reliability)** dan **empati (empathy)** muncul sebagai faktor yang paling berpengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat menghargai ketepatan waktu, perhatian terhadap kebutuhan mereka, serta sikap peduli dari pramusaji. Penemuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1985), yang menekankan pentingnya keandalan dan empati dalam menciptakan persepsi kualitas layanan yang tinggi. He & Li (2010) juga menemukan bahwa empati dan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan persepsi nilai.

2. Persepsi Positif Mayoritas Responden terhadap Pelayanan Pramusaji

Rekapitulasi jawaban responden menunjukkan bahwa **lebih dari 92% responden** menyatakan puas atau sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan keberhasilan D'Prima Hotel Kualanamu dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi konsumen. Sikap ramah, pengetahuan pramusaji tentang menu, serta kesigapan dalam merespons permintaan konsumen menjadi indikator utama keberhasilan ini.

Namun, terdapat sekitar **7% responden** yang merasa kurang puas, yang menandakan adanya peluang untuk perbaikan. Kritik dari responden tersebut dapat mencakup ketidakkonsistenan dalam pelayanan, waktu tunggu yang lebih lama, atau perhatian pramusaji yang tidak merata. Manajemen perlu mengevaluasi lebih lanjut faktor-faktor ini untuk memastikan kepuasan yang lebih menyeluruh.

Sebagai catatan, nilai R Square sebesar 42,3% menunjukkan bahwa terdapat **57,7% faktor lain** yang memengaruhi kepuasan konsumen. Variabel-variabel tersebut dapat mencakup:

1. Kualitas makanan dan minuman: Rasa, penyajian, dan variasi menu dapat menjadi aspek penting dalam kepuasan pelanggan.
2. Harga: Persepsi nilai yang sesuai antara harga dan kualitas pelayanan atau produk.
3. Lingkungan restoran: Kebersihan, suasana, dan kenyamanan fisik restoran.

Temuan ini konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebagai contoh:

1. Lovelock dan Wright (2002) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat tercapai jika pelayanan tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui ekspektasi pelanggan.
2. Yuliarto (2021) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Abdullah, dkk. (2023) menemukan bahwa kepuasan dan retensi pelanggan di hotel bintang lima sangat dipengaruhi oleh layanan yang diberikan.
4. Studi lain di sektor perhotelan di Indonesia menunjukkan bahwa sikap ramah dan pelayanan yang cepat menjadi elemen penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan (Djunaid, A. 2023; Hendriana & Irawan, 2024)

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen restoran D'Prima Hotel Kualanamu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, manajemen dapat mempertimbangkan langkah-langkah berikut:

1. Pelatihan Pramusaji: Memberikan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, pengetahuan tentang menu, dan kemampuan merespons kebutuhan pelanggan.
2. Evaluasi Berkala: Mengimplementasikan evaluasi rutin terhadap kinerja pramusaji berdasarkan umpan balik pelanggan, guna mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.
3. Peningkatan Standar Pelayanan: Menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas untuk memastikan konsistensi pelayanan, termasuk kecepatan merespons dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.

Penelitian di masa depan sebaiknya mempertimbangkan variabel-variabel ini untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan yang diberikan oleh pramusaji dan tingkat kepuasan pelanggan. Koefisien regresi positif 3,228 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat secara signifikan dengan layanan pramusaji yang lebih baik. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji terhadap Kepuasan Konsumen sangat signifikan, menurut hasil uji t, dengan tingkat signifikansi 0.000. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan.

Variabel Tambahan yang Mungkin Berpengaruh Meskipun kontribusi yang signifikan dari kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan pelanggan, ada 57.7% variasi kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh variabel tambahan yang tidak tercakup dalam model ini. Kualitas makanan, harga, suasana restoran, dan fasilitas mungkin memengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.Kontribusi Kualitas Pelayanan Pramusaji: Nilai R Square 42.3% menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan pramusaji berkontribusi sebesar 42.3% pada variasi tingkat kepuasan konsumen. Dengan kata lain, lebih dari 75% perubahan dalam kepuasan pelanggan dapat dikaitkan dengan layanan pramusaji.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang relatif kecil (80 responden) serta fokus pada satu lokasi spesifik. Untuk memperluas generalisasi temuan, penelitian selanjutnya disarankan untuk:

1. Melibatkan jumlah responden yang lebih besar.
2. Membandingkan hasil di beberapa restoran hotel lain untuk melihat konsistensi temuan.
3. Menggunakan pendekatan campuran (*mixed-methods*) untuk menggali lebih dalam pengalaman pelanggan melalui wawancara atau fokus grup.

Daftar Rujukan

Abdullah, O., Sufi, T., & Kumar, S. (2023). Impact of food and beverage quality and service quality towards customer satisfaction and customer retention: A study of five-star hotels. *International Journal of Professional Business Review*. https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1994.

Djunaid, A. (2023). The effect of service quality in enhancing consumer satisfaction. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*. https://doi.org/10.30736/jpim.v8i2.1622.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

He, H., & Li, Y. (2010). Key service drivers for high-tech service brand equity: The mediating role of overall service quality and perceived value. *Journal of Marketing Management*, 27, 77 - 99. https://doi.org/10.1080/0267257X.2010.495276

Hendriana, T., & Irawan, N. (2024). The influence of service quality on customer satisfaction. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*. https://doi.org/10.35335/ijafibs.v11i4.261.

Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of service marketing and management.* Prentice Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Priyatno, D. (2014). *SPSS 22: Pengolahan data terpraktis*. Andi Offset.

Silaen, A. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif: pendekatan positivisme dalam penelitian sosial*. Erlangga.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Yuliarto, R. (2021). Analysis of the influence of service quality on customer satisfaction. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2021.V10.I01.P04.