

PENGARUH OPERATIONAL EFFICIENCY LAYANAN BANQUET TERHADAP GUEST SATISFACTION HOTEL DOUBLETREE BY HILTON JAKARTA DIPONEGORO

The Effect of Banquet Service Operational Efficiency on Guest Satisfaction at DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro

Viona Oktaviana¹, Nila Rifai²

¹Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, vionaoktaviana5@gmail.com

²Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, nila.rifai@gmail.com

INFO ARTIKEL

Diterima
18 Juni 2025

Disetujui
24 Juli 2025

Tersedia Secara
Online
Desember 2025

ABSTRACT

The hospitality industry is part of the rapidly evolving service sector and contributes significantly to the global economy, particularly through the provision of accommodation services and additional facilities that enhance guest comfort. Star-rated hotels such as DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro Hotel offer high-quality services including banquet services for events such as weddings, conferences, and business meetings. The study aims to obtain information on the effect of operational efficiency of banquet services on guest satisfaction at DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro Hotel. This study adopts a quantitative method with a descriptive approach, and data collection techniques through questionnaires. to 84 respondents who have attended banquet events at the hotel. The research tool was tested using validity and reliability testing. The results of the validity test showed that all question items were valid, while the reliability test produced a Cronbach's Alpha value of 0.935 for the operational efficiency variable and 0.953 for the guest satisfaction variable, which means that all items are reliable. The results of the linear regression analysis directly illustrate that operational efficiency has a significant effect on guest satisfaction with a significance value of 0.000 and a regression coefficient of 0.902. From these results, it can be concluded that the more efficient the banquet service provided by the hotel, the higher the satisfaction experienced by the guests. This finding is the basis for hotel management to continue to improve coordination between staff, speed of service, and professionalism in banquet service operations in order to maintain competitiveness in the hotel industry.

Keywords : Operational Efficiency, Banqueting Services, Guest satisfaction, Hotel

ABSTRAK

Industri layanan penginapan merupakan bagian dari sektor jasa yang berevolusi pesat dan memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian global, khususnya melalui penyediaan layanan akomodasi dan fasilitas tambahan yang meningkatkan kenyamanan tamu. Hotel berbintang seperti Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro menawarkan layanan berkualitas tinggi termasuk layanan *banquet* untuk acara seperti pernikahan, konferensi, dan pertemuan bisnis. Kajian yang di ambil bertujuan memperoleh informasi mengenai pengaruh *operational efficiency* layanan *banquet* terhadap *guest satisfaction* di Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro. Studi ini mengadopsi metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, serta teknik pengumpulan data melalui kuesioner. kepada 84 responden yang pernah menghadiri acara *banquet* di hotel tersebut. Alat penelitian diuji menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil uji

validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid, sedangkan uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,935 untuk variabel *operational efficiency* dan 0,953 untuk variabel *guest satisfaction*, yang berarti seluruh item reliabel. Hasil analisis regresi linier secara langsung menggambarkan bahwa *operational efficiency* berpengaruh secara signifikan terhadap *guest satisfaction* dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dan koefisien regresi sebesar 0.902. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin efisien layanan *banquet* yang diberikan oleh hotel, Semakin tinggi pula kepuasan yang dialami oleh tamu. Temuan ini menjadi dasar bagi manajemen hotel untuk terus meningkatkan koordinasi antar staf, kecepatan pelayanan, dan profesionalisme dalam operasional layanan *banquet* guna mempertahankan daya saing di industri perhotelan.

Kata Kunci: *Operational Efficiency, Layanan Banquet, Guest satisfaction, Hotel*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tingginya persaingan dalam industri perhotelan menuntut setiap hotel untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan loyalitas tamu serta memperkuat citra merek (Candra et al., 2023). Semakin banyak pilihan hotel berbintang yang menawarkan fasilitas mewah dan layanan premium menyebabkan tamu memiliki ekspektasi tinggi terhadap standar pelayanan. Hotel yang mampu memberikan pengalaman terbaik melalui layanan cepat dan efisien akan lebih unggul dalam menarik serta mempertahankan pelanggan dibandingkan dengan hotel yang masih menghadapi kendala dalam operasionalnya (Zaman et al., 2022). Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro sebagai bagian dari jaringan Hilton Hotels & Resorts harus memastikan bahwa setiap aspek operasional, termasuk layanan *banquet*, berjalan secara optimal agar tetap kompetitif di industri ini. Efisiensi dalam layanan *banquet* tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap citra hotel dan keberlanjutan bisnis di tengah Tingkat persaingan yang kian tajam.

Berdasarkan data yang dihimpun dari *Event Jakarta* (2024), jumlah penyelenggaraan *event* di wilayah Jakarta Pusat selama November 2024 tercatat mencapai 1.240 *event*, menunjukkan tingginya aktivitas bisnis dan pertemuan di kawasan tersebut. Di sisi lain, DoubleTree by Hilton Jakarta melaksanakan sekitar 85 *event* pada periode yang sama, menandakan kontribusi signifikan hotel ini dalam mendukung kebutuhan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) di Jakarta Pusat (*Event Jakarta*, 2024). Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah *event* yang diselenggarakan di Jakarta Pusat tinggi, hotel harus tetap menjaga kualitas pelayanannya. Peningkatan jumlah *event* yang dilaksanakan belum tentu sejalan dengan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga efisiensi operasional, terutama dalam layanan *banquet*, menjadi aspek yang harus diperhatikan oleh seluruh hotel agar dapat bersaing secara kompetitif dan memperoleh loyalitas pelanggan melalui kualitas layanan yang prima (Putra, 2022).

Standar layanan tinggi yang dimiliki Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro tidak terlepas dari berbagai tantangan dalam efisiensi operasional layanan *banquet*. Perubahan tren konsumsi serta meningkatnya ekspektasi tamu terhadap layanan cepat dan profesional semakin mempertegas pentingnya peningkatan efisiensi dalam layanan *banquet* (Zemlina et al., 2023). Beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain keterlambatan dalam penyajian makanan saat acara berlangsung, kurangnya koordinasi antara tim dapur dan pelayanan, serta keterbatasan jumlah staf yang menyebabkan respons lebih lambat terhadap kebutuhan tamu. Berdasarkan pengalaman langsung penulis selama melaksanakan magang di bagian *banquet* hotel ini, penulis mengamati bahwa pada beberapa acara besar seperti *wedding* dan *corporate gathering* sering terjadi keterlambatan penyajian makanan hingga 10-15 menit dari jadwal yang direncanakan. Selain itu, hasil wawancara informal dengan salah satu supervisor *banquet* menyebutkan bahwa keterlambatan ini umumnya disebabkan oleh kurangnya komunikasi *real time* antara tim *kitchen* dan tim *service* saat acara berlangsung, serta jumlah staf yang sering tidak sebanding dengan jumlah tamu. Permasalahan ini dapat berdampak pada menurunnya kepuasan tamu, ulasan negatif, serta berkurangnya minat tamu dalam menggunakan layanan *banquet* hotel dalam periode selanjutnya.

Melihat kondisi yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti tertarik mengeksplorasi sejauh mana efisiensi operasional dalam layanan *banquet* berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor utama dalam efisiensi operasional yang paling berkontribusi terhadap pengalaman tamu serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan *banquet* di Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro. Gambaran mengenai hubungan antara efisiensi operasional dan kepuasan tamu diharapkan dapat mendukung hotel dalam mengoptimalkan strategi operasionalnya, meningkatkan daya saing, serta mempertahankan loyalitas tamu di tengah ketatnya persaingan industri perhotelan.

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini mencakup:

1. Menganalisis pengaruh antara *operational efficiency* layanan *banquet* terhadap tingkat *guest satisfaction* di Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro.
2. Menganalisis tingkat *operational efficiency* layanan *banquet* di Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro.
3. Menganalisis tingkat *guest satisfaction* terhadap layanan *banquet* di Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro.

KAJIAN LITERATUR

Landasan Teori Utama

Dasar teori yang digunakan dalam kajian ini adalah Teori Servqual (*Service Quality Model*) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini menjelaskan bahwa Terdapat lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Fikri & Nawangsari, 2023). Dalam penelitian ini, efisiensi operasional layanan *banquet* dapat dikaitkan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness*, yang berhubungan dengan ketepatan waktu penyajian serta kemampuan pelayanan diberikan oleh staf dengan cepat dan penuh tanggapan, kemudian mempengaruhi kepuasan tamu.

Landasan Teori Terapan

Landasan terapan dalam penelitian ini mengacu pada teori teori efisiensi operasional, customer satisfaction serta manajemen operasional.

Teori Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional menitikberatkan pada optimalisasi sumber daya dalam rangka mencapai *output* maksimal dengan biaya minimal. Dalam industri perhotelan, efisiensi operasional layanan *banquet* mencakup pengelolaan waktu penyajian, koordinasi antar departemen, serta pemanfaatan tenaga kerja dan teknologi untuk meningkatkan pelayanan tanpa mengorbankan kualitas (Hushtan & Korsak, 2024).

Teori Customer Satisfaction

Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan timbul dari perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman aktual yang diterima (Ratnawita et al., 2023). Jika layanan *banquet* yang diberikan lebih baik atau sesuai dengan ekspektasi tamu, maka kepuasan akan meningkat. Namun, jika terjadi keterlambatan penyajian atau kurangnya koordinasi staf, maka kepuasan tamu akan menurun.

Teori Manajemen Operasional

Dalam industri perhotelan, manajemen operasional melibatkan perencanaan, pengendalian, dan peningkatan proses layanan guna memastikan kepuasan tamu. Dalam layanan *banquet*, efisiensi operasional melibatkan faktor seperti pengelolaan jadwal penyajian, koordinasi antar staf, dan optimalisasi alur kerja untuk memastikan kelancaran layanan kepada tamu (Intiar et al., 2025).

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif digunakan dalam studi ini guna mengukur secara objektif hubungan antara *operational efficiency* layanan *banquet* dan kepuasan tamu di Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, di mana penelitian ini berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menggambarkan kondisi serta mengidentifikasi pola atau hubungan di antara variabel yang dianalisis dalam studi ini. Populasi target dalam penelitian ini adalah tamu yang telah menggunakan layanan *banquet* di Hotel DoubleTree by

Hilton Jakarta Diponegoro selama periode penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 84 sampel setelah di hitung menggunakan rumus slovin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Usia Responden

Rentang usia yang berbeda membawa latar belakang pengalaman dan kebutuhan yang berbeda pula dalam menghadiri suatu acara.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
18 – 25	56	66.67%
26 – 35	18	21.43%
36 – 45	2	2.38%
> 45	8	9.52%
Total	84	100%

Dari total 84 responden, mayoritas berada pada rentang usia 18-25 tahun sebesar 66,67%, diikuti oleh usia 26-35 tahun sebanyak 21,43%. Responden usia 36-45 tahun hanya sebesar 2,38%, dan sisanya, yaitu 9,52%, berusia di atas 45 tahun. Data ini menunjukkan bahwa dominasi responden berasal dari kalangan muda, yang kemungkinan besar lebih aktif dalam menghadiri berbagai acara dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap efisiensi pelayanan.

b. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik jenis kelamin responden dapat dipengaruhi oleh perbedaan kebutuhan dan sudut pandang antara laki-laki dan perempuan, terutama dalam konteks kenyamanan dan detail layanan *banquet*.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	66	78.57%
Laki-laki	18	21.43%
Total	84	100%

Responden perempuan mencakup sebagian besar populasi sampel, yaitu sebesar 78,57%, sedangkan laki-laki hanya 21,43%. Ketimpangan ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih dominan sebagai partisipan atau pengunjung dalam acara-acara yang diselenggarakan di *banquet* Hotel DoubleTree. Hal ini dapat menjadi pertimbangan dalam peningkatan efisiensi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan mayoritas tamu.

c. Jenis Acara yang Dihadiri

Hal ini mempengaruhi persepsi terhadap efisiensi operasional serta tingkat kepuasan tamu.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Acara	Frekuensi	Persentase (%)
Pernikahan	33	39.29%
Seminar	8	9.52%
Meeting	10	11.90%
Lainnya	33	39.29%
Total	84	100%

Sebanyak 39,29% responden menghadiri acara pernikahan dan persentase yang sama juga menghadiri acara lain di luar kategori seminar atau *meeting*. Sementara itu, 11,90% menghadiri meeting dan 9,52% menghadiri seminar. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *banquet* di hotel ini paling sering digunakan untuk acara pernikahan dan beragam acara lainnya, sehingga efisiensi operasional perlu disesuaikan dengan kebutuhan layanan acara

berskala besar dan beragam karakteristik tamu.

2. Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel *Operational Efficiency*

Validitas yang tinggi menunjukkan bahwa setiap item dalam instrumen relevan dan akurat terhadap dimensi yang diukur.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel *Operational Efficiency*

Item	r Hitung	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1	0.908	0.000	Valid
X2	0.901	0.000	Valid
X3	0.899	0.000	Valid
X4	0.829	0.000	Valid
X5	0.921	0.000	Valid

Uji validitas dengan variabel *operational efficiency* memperlihatkan semua item (X1-X5) memiliki nilai r hitung > 0.30 dan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0.000, yang memiliki arti < 0.05. Berdasarkan uji yang dilakukan, kelima item terbukti valid dan layak digunakan, karena dapat secara efektif mengukur efisiensi operasional layanan *banquet* yang dimaksud.

b. Uji Validitas Variabel *Guest Satisfaction*

Uji validitas juga diterapkan pada variabel *guest satisfaction* untuk menilai sejauh mana item-item dalam kuesioner dapat merefleksikan tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *banquet* yang diterima di Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro.

Tabel 5. Uji Validitas Variabel *Guest Satisfaction*

Item	r Hitung	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y1	0.895	0.000	Valid
Y2	0.924	0.000	Valid
Y3	0.927	0.000	Valid
Y4	0.923	0.000	Valid
Y5	0.922	0.000	Valid

Pada uji validitas variabel *guest satisfaction*, seluruh item Y1 hingga Y5 memperoleh nilai r hitung > 0.30 dan nilai signifikansi 0.000, yang berada di bawah ambang batas 0.05. Hal ini membuktikan bahwa semua item kuesioner dapat digunakan karena memiliki tingkat validitas yang sangat baik dalam mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *banquet* hotel.

3. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Variabel *Operational Efficiency*

Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari r kritis (0,7), maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel *Operational Efficiency*

Variabel	Cronbach's Alpha	r Kritis	Keterangan
<i>Operational efficiency</i>	0.935	0.7	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.935, yang berarti berada jauh di atas nilai r kritis 0.7. Temuan ini membuktikan bahwa instrumen pengukuran pada variabel *operational efficiency* memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi, sehingga seluruh item dalam kuesioner dapat diandalkan untuk mengukur efisiensi operasional layanan *banquet*.

b. Uji Reliabilitas Variabel *Guest Satisfaction*

Untuk variabel *guest satisfaction*, uji reliabilitas juga digunakan guna menilai sejauh mana instrumen dapat mengukur tingkat kepuasan tamu secara konsisten. Uji ini berguna untuk memastikan bahwa hasil penelitian tidak dipengaruhi oleh ketidakstabilan alat ukur.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel *Guest Satisfaction*

Variabel	Cronbach's Alpha	r Kritis	Keterangan
<i>Operational efficiency</i>	0.953	0.7	Reliabel

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.953 Temuan ini membuktikan bahwa variabel *guest satisfaction* memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Karena melebihi nilai r kritis 0.7, Kesimpulannya, instrumen yang digunakan mampu mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *banquet* secara konsisten dan dapat dipercaya.

4. Uji Normalitas

Salah satu metode yang digunakan adalah One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Distribusi data yang normal menjadi salah satu prasyarat dalam analisis regresi linear. Apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig.) lebih dari 0,05, maka data residual dikatakan berdistribusi normal.

Tabel 8. Uji Normalitas

Statistik Uji	Nilai
N (Jumlah Sampel)	84
Test Statistic (Kolmogorov-Smirnov)	0.249
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.200
Keterangan	Data berdistribusi normal

Menurut hasil pengujian Kolmogorov-Smirnov, di dapatkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0.200, yang nilainya melebihi batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual dari model regresi terdistribusi secara normal. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi, dan analisis regresi linear dapat dilanjutkan untuk menguji hubungan antara *operational efficiency* dan *guest satisfaction*.

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Dari hasil analisis ini akan diperoleh nilai konstanta dan koefisien regresi yang digunakan untuk membentuk persamaan regresi linear, yang kemudian dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepuasan tamu berdasarkan efisiensi operasional layanan *banquet*.

Tabel 9. Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien Regresi	Nilai Sig.	Keterangan
<i>Operational efficiency</i>	0.902	0.000	Signifikan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan:

$$Y = 0.482 + 0.902X$$

Persamaan ini memperlihatkan bahwa setiap peningkatan satu satuan *operational efficiency* akan meningkatkan nilai *guest satisfaction* sebesar 0.902. Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel *operational efficiency* adalah 0.000 (< 0.05), yang menandakan terdapat pengaruh yang signifikan antara efisiensi operasional terhadap kepuasan tamu. Ini menunjukkan bahwa kualitas dan efisiensi layanan *banquet* sangat berkontribusi terhadap tingkat kepuasan tamu.

6. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t digunakan dalam menguji dugaan sementara secara parsial, yaitu untuk mengetahui apakah variabel independen *operational efficiency* secara signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen *guest satisfaction*. Dalam hal ini, signifikansi menjadi fokus utama untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis nol (H_0).

Tabel 10. Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	0.482	0.930	2.590	0.011
<i>Operational efficiency</i>	0.902	0.041	21.783	0.000

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *operational efficiency* memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000, < 0.05 . Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *operational efficiency* berpengaruh signifikan terhadap *guest satisfaction*. Artinya,

semakin baik efisiensi dalam pelayanan *banquet*, maka tingkat kepuasan tamu pun akan meningkat secara nyata. Selanjutnya, nilai *RSquare* sebesar 0.8526 menunjukkan bahwa sebesar 85,26% variasi perubahan pada *guest satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel *operational efficiency* dalam model ini. Sedangkan sisanya, sebesar 14,74%, dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.8508 memperkuat keandalan model, karena menunjukkan penyesuaian terhadap jumlah variabel prediktor yang digunakan. Dengan demikian, model ini dapat dikatakan memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik.

B. Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan hasil Persamaan $Y = 0.482 + 0.902X$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan *operational efficiency* akan meningkatkan nilai *guest satisfaction* sebesar 0.902. Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel *operational efficiency* adalah 0.000 (< 0.05), yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara efisiensi operasional layanan *banquet* terhadap tingkat kepuasan tamu di Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro. Temuan ini diperkuat oleh hasil regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai signifikansi 0.000 (lebih kecil dari 0.05) dan koefisien regresi sebesar 0.902, yang mengindikasikan hubungan yang signifikan dan kuat antara variabel, sehingga setiap peningkatan efisiensi akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0.902 poin. Efisiensi operasional yang dimaksud mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyajian, dan koordinasi antarbagian. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.935 untuk variabel *operational efficiency* dan 0.953 untuk *guest satisfaction* menunjukkan bahwa instrumen kuesioner sangat reliabel. Sebagian besar responden adalah perempuan (78,57%) dan berusia 18–25 tahun (66,67%), yang merupakan kelompok dengan ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang efisien dan profesional. Selain itu, mayoritas menghadiri acara pernikahan dan acara lainnya (masing-masing 39,29%), menandakan bahwa *banquet* digunakan untuk *event* penting yang memerlukan layanan optimal. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan *banquet* bukan hanya bergantung pada kualitas makanan, melainkan juga pada ketepatan waktu dan profesionalisme staf. Penemuan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha et al (2022) yang menegaskan bahwa kinerja *banquet* yang optimal mampu meningkatkan pengalaman tamu serta mendukung keberlangsungan bisnis hotel. Kinerja pelayanan *banquet* yang baik menciptakan suasana acara yang nyaman sehingga memberikan kesan positif bagi tamu. Dalam praktiknya, kelancaran acara tergantung pada koordinasi dan kesiapan semua elemen *banquet service*. Seperti dijelaskan oleh Kharisma (2022), bagian *banquet* memiliki peran utama dalam mendukung keberhasilan *food and beverage department* dalam menangani *event*. Hal tersebut memperkuat bahwa efisiensi kerja dalam layanan *banquet* memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu.

SIMPULAN

Merujuk pada hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efisiensi operasional layanan *banquet* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu (*guest satisfaction*) di Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro. Efisiensi ini tercermin dari ketepatan waktu penyajian, koordinasi yang baik antar departemen, serta profesionalisme staf dalam menjalankan tugasnya, yang secara langsung berdampak pada kelancaran pelaksanaan acara dan pengalaman positif tamu. Secara umum, tingkat efisiensi operasional di hotel ini berada pada kategori tinggi, yang ditunjukkan melalui kesiapan sumber daya manusia serta komunikasi yang efektif antara kitchen, service, dan event planner. Sementara itu, tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *banquet* juga menunjukkan hasil yang sangat baik, khususnya dalam hal keramahan staf, ketepatan layanan, dan kualitas hidangan. Para tamu merasa puas karena setiap kebutuhan mereka ditangani dengan cepat, tepat, dan acara berjalan sesuai dengan harapan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusi dalam proses penyusunan jurnal ini, khususnya kepada dosen pembimbing,

pihak Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta Diponegoro atas kerjasama dan data yang diberikan, serta keluarga dan rekan-rekan yang senantiasa memberikan semangat. Semoga jurnal ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu di bidang pariwisata dan manajemen perhotelan.

REFERENSI

- Candra, P., Mahaputra, M. R., & Mahaputra, M. R. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction Have an Impact on Increasing Hotel Room Occupancy Ratio: Literature Review Study. *Greenation International Journal of Tourism and Management*, 1(4), 400–412.
- Fikri, A. F., & Nawangsari, E. R. (2023). Gap Analysis To Measure Service Quality At Public Service Mall (MPP). *Jurnal Governansi*, 9(1), 18–34.
- Hushtan, T., & Korsak, R. (2024). The Role of State Support in the Development of the Hotel and Restaurant Business in the Context of Crisis Phenomena and Eurointegration Processes. *Baltic Journal of Economic Studies*, 10(2), 78–84.
- Intiar, S., Rahayu, E., & Prabowo, B. A. (2025). Memaksimalkan Kepuasan Tamu dan Keuntungan Finansial: Pendekatan Terintegrasi dalam Manajemen Hotel Wimarion. *Jurnal Visi Manajemen*, 11(1), 149–160.
- Kharisma, L. (2022). Peranan *banquet* section dalam mendukung operasional food and beverage department. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 13(2), 1–8.
- Nugraha, R. N., Aulia, A. N., & Nehemia, C. S. (2022). *Banquet* Performance in Supporting Business at Pullman Sudirman Jakarta Hotel. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(2), 327–333.
- Ratnawita, R., Aprila, B. N., Candra, E., & Kespandiar, T. (2023). The Influence of Service Quality, Customer Value and Customer Expectations on Customer Satisfaction of Commuter Line Train Services. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(2), 322–326.
- Zaman, M., Vo-Thanh, T., Hasan, R., Shams, S. R., & Vukovic, D. B. (2022). How can hotels create sustainable competitive advantages? A resource-based view. *Journal of Strategic Marketing*, 1(1), 1–16.
- Zemlina, Y., Peresichna, S. V., Oliinyk, O., & Danylenko, O. (2023). Ensuring the Efficiency of Service, Technology, and Management Processes in the Hotel and Restaurant Business. *WSEAS Transactions on Environment and Development*, 19(2), 1132–1144.