Bogor Hospitality Journal
Vol.7 (No. 2) : no. 83 - no 96. Th. 2023
p-ISSN: 2580-9911
e-ISSN: 2621-3591

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI THE PATIO RESTAURANT NATRA BINTAN

[The Effect of Facilities and Waiter Service Quality on Customer Satisfaction at The Patio Restaurant Natra Bintan]

Hetty Yulianti Sihite[1], Nurul Fitri Handayani[2]
[1]Politeknik Bintan Cakrawala, hetty@pbc.ac.id
[2]Politeknik Bintan Cakrawala, hetty@pbc.ac.id

INFO ARTIKEL

Diterima
19 Oktober 2023

Disetujui
19 Desember 2023

Tersedia Secara Online
30 Desember 2023

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of This research aims to examine the effect of facilities and waiter service quality on customer satisfaction at The Patio Restaurant Natra Bintan. This research uses primary data sources. By conducting observations and distributing questionnaires to 100 respondents, where the respondents were guests who had used restaurant facilities and experienced waiter service at The Patio Restaurant Natra Bintan. The facility variable (X1) is measured using 10 question indicators or statements and the waiter service quality variable (X2) is measured using 9 question or statement indicators. For the customer satisfaction variable (Y), there are 10 indicator questions or statements. The analysis techniques in this research are validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, and t test (partial). This research methodology uses a descriptive quantitative approach. The statement from the t test (partial) is that if the P-value Xn < alpha (0.05) then it can be said that there is a significant influence. The results of the facility variable have a positive and significant effect on customer satisfaction as shown by a value of 0.016 < 0.05. Then, the waiter service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction as indicated by a value of 0.00 < 0.05.
Keywords : Customer Satisfaction, Facilities, Waiter Service Quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan di *The Patio Restaurant* Natra Bintan. Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Dengan melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, dimana responden merupakan tamu yang pernah menggunakan fasilitas restoran dan merasakan kualitas pelayanan pramusaji di *The Patio Restaurant* Natra Bintan. Variabel fasilitas (X1) diukur menggunakan 10 indikator pertanyaan atau pernyataan dan variabel kualitas pelayanan pramusaji (X2) diukur menggunakan 9 indikator pertanyaan atau pernyataan. Untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) sebanyak 10 indikator pertanyaan atau pernyataan. Teknik analisis pada penelitian ini yaitu uji validitas, uji reabilitas, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji t (parsial). Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pernyataan dari uji t (parsial) bahwa jika P-value Xn < alpha (0.05) maka dapat dikatakan adanya pengaruh yang signifikan. Hasil dari variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai 0.016 < 0,05. Kemudian, variabel kualitas pelayanan pramusaji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai 0.00 < 0,05.
Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan Pramusaji.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pulau Bintan yang merupakan salah satu dari beberapa pulau di provinsi Kepulauan Riau memiliki potensi wisata yang menarik dan merupakan gerbang wisatawan asing untuk masuk ke Indonesia. Saat ini perkembangan pariwisata di Kab. Bintan cukup pesat dikarenakan memiliki keunggulan seperti pesona alam, budaya masyarakat dan beragam kuliner. Kabupaten Bintan memiliki potensi perkembangan ekonomi yang bagus melalui pariwisata, karena terletak dijalur perdagangan internasional dan salah sau kawasan pelabuhan bebas. Selain itu, Bintan menempati posisi ke 2 (khusus Provinsi Kepulauan Riau) dalam kunjungan wisatawan mancanegara dengan jumlah 142.671 kunjungan pada tahun 2019. Pemerintah daerah juga intens dalam meningkatkan pembangunan fasilitas untuk menunjang para turis yang datang berkunjung dan melakukan promosi melalui event berskala internasional. Selain itu, lokasi yang berbatasan dengan Singapura dan Malaysia sehingga Bintan dapat menarik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Kawasan pariwisata Lagoi yang memiliki potensi wisata alam yang sangat menarik merupakan bagian dari destinasi wisatawan berkunjung ke Bintan turut memiliki andil yang besar dalam perkembangan pariwisata di Kabupaten Bintan. Menurut AB. Putranto (2019) menyatakan potensi wisata merupakan semua objek yang memerlukan penanganan agar mampu memberikan daya tarik wisatawan. Ketika wisatawan domestik atau mancanegara melakukan suatu perjalanan pasti memerlukan akomodasi penginapan yang disebut hotel. Menurut Hurdawaty dan Parantika, (2018:7) yang dikutip kembali oleh (Asriyandi, 2022) hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu.

Akomodasi ini dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang tersedia seperti restoran, bar, ataupun transportasi maupun yang hanya menyediakan fasilitas kamar saja atau fasilitas yang didukung oleh alat, perlengkapan, uang dan ruangan (Sugiyanto, 2019). Dan juga pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dari wisatawan seperti pelayanan pembersihan dan pemeliharaan kamar, pelayanan pemesanan makanan dan minuman direstoran dan bar ataupun yang diantarkan ke kamar, pelayanan informasi mengenai hotel dan pelayanan yang memiliki kualitas berkaitan dengan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati (Sufriadi, 2018).

Fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan rasa senang, nyaman dan kepuasan kepada tamu saat menggunakan atau menginap dihotel dan juga ada kemungkinan untuk tamu dapat kembali lagi menginap atau menggunakan fasilitas dan pelayanan pada hotel tersebut. Fasilitas merupakan prasarana yang tujuannya dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan aktivitasnya dengan pertimbangan fasilitas yang bagus, menarik dan disediakan dengan lengkap. Jika semua itu terpenuhi maka tamu akan merasa puas. Begitu juga dengan kualitas pelayanan yang baik, ramah dan dapat memberikan informasi kepada tamu secara detail dan jelas maka tamu akan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut (Tjiptono : 2003) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari satu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhu kebutuhan yang telah ditentukan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Sedangkan pelayanan menurut (Ratmiko dan Winarsih : 2015) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diaraba) terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Karena kualitas pelayanan sangatlah penting dan merupakan salah satu kunci sukses dari setiap layanannya. Menurut (Mauludin : 2001) kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dan kinerja aktual pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan kepada tamu baik dan memuaskan maka tamu akan datang kembali dan akan menikmati fasilitas tersebut. Sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan tersebut atau memiliki standar yang baik maka jasa tersebut akan selalu digunakan, karena kualitas dan kepuasan adalah hal yang berkaitan.

Karena kualitas pelayanan sangatlah penting dan merupakan salah satu kunci suskes dari setiap layanannya. Jika pelayanan yang diberikan kepada tamu baik dan memuaskan maka tamu akan datang kembali dan akan menikmati fasilitas tersebut. Semakin tinggi kualitas pelayanan tersebut atau memiliki standar yang baik maka jasa tersebut akan selalu digunakan, karena kualitas dan kepuasan adalah hal yang berkaitan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang yang muncul setelah mendapatkan suatu pelayanan dan jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Dalam hal ini maka karyawan yang berada di hotel harus memberikan pelayanan terbaiknya yang biasa di sebut pelayanan prima. Contohnya seperti: peduli terhadap para pelanggan, melayani para pelanggan dengan tindakan sebaik mungkin dan memberikan rasa puas kepada pelanggan.

Dalam kawasan pariwisata Lagoi, Bintan terdapat 15 hotel berbintang empat dan lima yang akan memenuhi kebutuhan wisatawan. Melihat perkembangan di Lagoi saat ini sudah bertambah banyak jumlah hotel dan membuat semakin ketat dan kompetitif persaingan fasilitas dan kualitas pelayanan antara hotel yang satu dengan yang lainnya. Natra Bintan, A Tribute Portfolio Resort berada di Lagoi merupakan salah satu hotel berbintang empat bagian dari management Marriot Corporation. Hotel ini telah beroperasi sejak tahun 2015, memiliki 100 unit tenda kamar dengan luas masing-masing 50-52 meter persegi. Memiliki 1 *restaurant* yaitu The Patio Restaurant dengan kapasitas 150 orang. Dan 1 *bar* bernama The Patio Bar dengan kapasitas sekitar 100 orang. Selain itu, bagian *Food and Beverage Service* juga melayani pelayanan ke kamar disebut *Room Service*. Pelayanan ini sangat dibutuhkan saat tingkat hunian sedang tinggi karena restoran dan bar tidak dapat menampung jumlah tamu lebih banyak lagi, jika dipaksakan akan membuat tamu yang didalam restoran tidak merasa nyaman karena untuk konsep restorannya sendiri adalah ruangan terbuka yang hanya menggunakan kipas angin dan menghandalkan angin yang berhembus dari luar saja. Tidak ada ruangan khusus yang menggunakan pendingin ruangan kecuali kamar. Kurangnya kegiatan di area restaurant membuat fungsi restaurant hanya untuk melayani makanan dan minuman, lebih jauh restaurant harus dikemas memiliki hiburan atau aktivitas lain agar di fungsikan lebih maksimal.

Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu, termasuk fasilitas dan kualitas pelayanan pramusaji menjadi penting untuk mengoptimalkan pengalaman konsumen di The Patio Restaurant Natra Bintan, *A Tribute Portfolio*. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh The Patio Restaurant Natra Bintan adalah jumlah petugas pramusaji yang terbatas. Dengan hanya terdapat 8 orang untuk bagian restoran dan 4 orang untuk bagian bar, pembagian kerja dan pengaturan jadwal menjadi sangat penting. Tantangan ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jumlah petugas pramusaji yang terbatas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pramusaji di The Patio Restaurant Natra Bintan. Pelayanan yang lambat, ketidakmampuan untuk memberikan perhatian individu kepada setiap pelanggan, atau ketidakmampuan untuk merespons permintaan dengan cepat adalah masalah yang dapat muncul akibat sumber daya manusia yang terbatas. Hal ini dapat berdampak negatif pada kepuasan tamu.

Melihat kondisi tersebut, penulis memilih The Patio Restaurant Natra Bintan menjadi objek penelitian. Penulis juga akan menganalisis lebih dalam tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ”**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI THE PATIO RESTAURANT NATRA BINTAN**”.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan konsumen di The Patio Restaurant Natra Bintan. Melalui hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak hotel untuk memberikan kualitas layanan yang baik bagi tamu yang datang ke The Patio Restaurant juga tetap mampu bersaing dengan para kompetitor yang ada di kawasan wisata Lagoi, Bintan

KAJIAN LITERATUR

Fasilitas

Di era sekarang juga semakin bertambah banyak jumlah hotel yang mengakibatkan semakin ketat dan kompetitifnya persaingan antara hotel yang satu dengan yang lainnya, baik persaingan dari kualitas pelayanan dan fasilitas hotel tersebut. Oleh karena itu, fasilitas yang tersedia pada setiap hotel pasti memiliki banyak perbedaan yang menyebabkan naik turunnya jumlah tamu yang menginap.

Fasilitas juga mendukung untuk memberikan nilai atau rasa puas kepada tamu ketika menikmati suatu tempat tersebut yaitu fasilitas. Fasilitas hotel adalah sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk kebutuhan para tamu yang menginap. Tak semua penginapan memiliki fasilitas yang sama. Hal ini biasanya disesuaikan dengan kebutuhan dan jenis penginapan itu sendiri. Menurut Sugiyanto (2019) dalam jurnal (Dicky Rahmadi, 2019) menyatakan fasilitas merupakan semua jenis peralatan yang bersifat fisik yang disediakan oleh pihak penyedia jasa agar bisa membuat kenyamanan bagi pelanggan, yang termasuk kategori dalam fasilitas dapat berbentuk sebuah alat, perlengkapan, uang, dan ruangan tempat bekerja.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016:157) mendefinisikan bahwa "kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan". Dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan ada dua faktor yang mempengaruhi yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Dalam hal ini, terdapat pada buku Manajemen Pemasaran Jasa (Halim et al., 2021) apabila pelayanan yang diharapkan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tersebut dinilai memuaskan.

Menurut Parasuraman dan kawan-kawan dalam Fitzsimmons, Zeithaml, dan Bitner dalam Tjiptono (2016:70) mengemukakan bahwa pada dasarnya terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles)
   Dapat diartikan bagaimana kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan konsumen.
2. Kehandalan (reliability)
   Diharapkan setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, dan dapat melayani setiap pelanggan dengan baik sehingga menimbulkan kesan yang positif.
3. Daya tanggap (responsiveness)
   Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Tanggap disini diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.
4. Jaminan (assurance)
   Pengetahuan dan kemampuan karyawan memberikan trust serta kepercayaan diri. Perusahaan mampu memberikan jaminan atas reputasi perusahaan. Perusahaan menjamin dapat memberikan pelayanan yang terbaik, karena karyawan memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai.
5. Empati (empathy).
   Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dan kemampuan yang baik dari karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2018), dimensi fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (empathy) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu dalam mengunjungi hotel. Jika kualitas pelayanan yang dapatkan tamu dari hotel baik, maka akan semakin baik juga tingkat kepuasan tamu terhadap hotel tersebut. Beberapa definisi diatas maka disimpulkan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang dilakukan dan dikerjakan oleh petugas pramusaji di The Patio Restaurant Natra Bintan dalam upaya memikat para konsumen agar tertarik membeli produk yang ditawarkan dengan tujuan akhir adalah terjadinya transaksi pembelian.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas produk atau jasa diberikan. Konsumen yang merasa puas dengan layanan yang diberikan maka cenderung akan datang kembali untuk menikmati produk tersebut di masa yang akan datang namun keadaannya akan berubah jika konsumen merasa kecewa dengan produk dan layanan maka akan memberikan efek negatif. Menurut Oliver (2019) menjelaskan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan tidak sesuai maka pelanggan merasa kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan merasa sangat puas. Harapan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, informasi atau komentar dari orang lain. Maka dari itu banyak yang melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan, terutama yang menggunakan jasa hotel. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen tersebut puas, sedangkan jika barang yang dibeli tidak sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen tersebut akan merasa kecewa.

Sama halnya yang terjadi di dunia *food and beverage service*, karena karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan menjual produk yang ada di hotel terutama pada makanan dan minuman. Jika yang ditawarkan karyawan sesuai dengan hasil yang ada di buku menu atau rasa yang disajikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, kepuasan merupakan hal yang penting bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, dimana data yang disajikan berupa data kuantitatif yang hasilnya dinarasikan. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menyajikan data berupa angka-angka sebagai hasil penelitiannya. Penelitian kuantitatif dengan fasilitas dan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y. Dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di The Patio Restaurant Natra Bintan

Untuk sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer, Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada responden yang mengisi kuesioner. Kuesioner ini menggunakan tipe pengukuran bertingkat menggunakan skala likert. Rentang yang digunakan adalah sangat tidak setuju sampai sangat setuju dengan indikator variabel salam penelitian adalah 1 (satu) sampai 5 (lima) yaitu dimulai dari yang sesuatu yang sangat disetujui maka akan diberi nilai 5 dapat disimbolkan dengan (SS), selanjutnya setuju dengan poin 4, disimbolkan dengan (S). Setelah itu kurang setuju atau disimbolkan dengan (KS) diberi poin 3, poin berikutnya 2 dimana penilaian tidak setuju (TS), terakhir sangat tidak setuju atau disimbolkan (STS), dimana poinnya sangat kecil yaitu 1. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu menginap di Natra Bintan Resort Hotel. Sampel penelitian ini adalah pelanggan dari The Patio Restaurant pada saat penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang. Berikut ditampilkan tabel operasional dalam mengelompokkan variable, dimensi, indicator dan skala dalam penelitian ini.

Tabel 1. Operasional variable

Variable	Dimensi	Indikator	Skala
Fasilitas (X1) Menurut Sugiyanto (2019) dalam jurnal (Dicky Rahmadi, 2019)	Jenis Peralatan yang bersifat fisik yang disediakan oleh pihak penyedia jasa untuk memberikan kenyamanan dari pelanggan yaitu : 1. Alat 2. Perlengkapan 3. Uang 4. Ruang tempat kerja	1. Adanya tempat yang nyaman, alat makan yang selalu dalam keadaan bersih. 2. Varian menu makanan dan perlengkapan yang mendukung. 3. Sarana pendukung dan fasilitas pendukung sebagai fasilitas yang disediakan kepada pelanggan. 4. Fasilitas untuk menerima transaksi pembayaran dengan tunai, kartu kredit maupun pembayaran ke kamar tamu. 5. Alat penerangan dan desain interior yang menarik sehingga membuat pelanggan merasa nyaman	Likert
Kualitas Pelayanan (X2) Menurut Kotler (2012) mengutip dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry tahun 1988	1. Bukti langsung (tangibles) 2. Kehandalan (*reliability*) 3. Daya tanggap (*responsiveness*) 4. Jaminan (assurance) 5. Empati (Emphaty)	1. Adanya perlengkapan kerja yang memadai, fasilitas fisik, pegawai dan sarana komunikasi. 2. Keahlian pramusaji dalam melayani agar memuaskan. 3. Setiap pramusaji memberikan layanan yang terbaik dan membantu pelanggan. 4. Ilmu tentang kompetensi petugas pramusaji yang dapat dipercaya, sopan dan bebas dari resiko dan keraguan 5. Dapat menjalin hubungan baik dengan relasi, memiliki komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pribadi dari pelanggan.	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y) Menurut Tjiptono dalam Nugroho (2015:156) dan Widhiarsa (2011:3) yang dikutip kembali dalam jurnal penelitian Simarmata et al (2018)	Membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan.	1. Reputasi yang baik dari pelanggan 2. Mendorong loyalitas pelanggan (*repeater guests*) 3. Pelanggan dapat mempromosikan atau merekomendasikan hotel kepada orang disekitarnya 4. Mendorong peningkatan jumlah penjualan 5. Menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pelanggan.	Likert

Sumber: Data olahan peneliti

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kelayakan kuisioner yang digunakan adalah uji validitas. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang telah disusun memiliki validitas atau tidak.

Menurut Afriansya (2020) dalam Syahdima (2017:35), pengukuran dilakukan dengan mengkorelasikan dengan skor yang diperoleh dari masing-masing pertanyaan yang dibantu dengan alat yaitu SPSS atau Microsoft Excel.

Analisis selanjutnya dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan baik tidaknya suatu instrument (kuisioner) yang digunakan untuk mengumpulkan data. Analisis yang digunakan adalah uji reliabilitas. Uji Reabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini akan diuji validitas variabel X1, X2 dan Y dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel X1 terdapat 5 indikator dengan 10 pertanyaan; variabel X2 terdapat 5 indikator dengan 10 pertanyaan; Variabel Y terdapat 5 indikator dengan 10 pertanyaan.

Dari hasil analisis data dengan uji validitas untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Uji Validitas Alat Ukur

Variabel	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,7037	0,1966	Valid
	0,7483	0,1966	Valid
	0,6772	0,1966	Valid
	0,7121	0,1966	Valid
	0,8091	0,1966	Valid
	0,7120	0,1966	Valid
	0,7103	0,1966	Valid
	0,7487	0,1966	Valid
	0,6424	0,1966	Valid
	0,6772	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	0,6768	0,1966	Valid
	0,6664	0,1966	Valid
	0,6574	0,1966	Valid
	0,7520	0,1966	Valid
	0,7380	0,1966	Valid
	0,7139	0,1966	Valid
	0,7049	0,1966	Valid
	0,7329	0,1966	Valid
	0,7758	0,1966	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,8162	0,1966	Valid
	0,2115	0,1966	Valid
	0,2934	0,1966	Valid
	0,2141	0,1966	Valid
	0,2817	0,1966	Valid
	0,2056	0,1966	Valid
	0,4207	0,1966	Valid
	0,2721	0,1966	Valid
	0,2433	0,1966	Valid
	0,2433	0, 1966	Valid

Sumber: Data olahan peneliti

Hasil uji yang disajikan pada tabel menunjukkan bahwa pernyataan dari Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r-tabel yang hanya sebesar 0,1966. Artinya tiap butir pernyataan yang telah diajukan dinyatakan valid dan layak

untuk di uji lebih lanjut.

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas Alat Ukur Penelitian

Variabel	Cronbatch's Alpha	Nilai Acuan	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,89	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,87	0,70	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,89	0,70	Reliabel

Sumber: Data olahan peneliti

Dari hasil uji reabilitas untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut :
Alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila nilai perhitungan Cronbach's alpha > nilai acuan (0,70). Pada hasil pengujian uji reabilitas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach alpha ketiga variable lebih besar dari nilai acuan yang berarti, kuesioner sebagai alat ukur dikatakan reliabel dan layak untuk di uji lebih lanjut. Dalam penelitian ini tehnik penyajian hasil analisis data yaitu dengan analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji hipotesis (Uji-t).

1. Regresi linear berganda

Tujuannya untuk menguji ada tidaknya pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Ms. Excel sebagai alat hitung bantuan, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. *Output Regression* Model *Summary*

Regression Statistics	
Multiple R	0.836898376
R Square	0.700398892
Adjusted R Square	0.69422155
Standard Error	3.587185313
Observations	100

Sumber: Data olahan peneliti

Output pada tabel 4 merupakan hasil perhitungan menggunakan Ms. Excel dimana *output* menjelaskan tentang Korelasi ganda (R), Koefisien Determinasi (*R Square / R2*), Koefisien Determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*), dan Ukuran Kesalahan Prediksi (*Standard Error*).

Tabel 5. *Output Regression ANOVA*

ANOVA					
	df	*SS*	*MS*	*F*	*Significance F*
Regression	2	2917.973848	1458.986924	113.3819114	4.09596E-26
Residual	97	1248.186152	12.86789847		
Total	99	4166.16			

Sumber: Data olahan peneliti

Pada tabel Anova ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (Uji-F), sedangkan *Significance F* mengukur tingkat signifikansi dari uji-F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 6. *Output Regression Coefficients*

	Coeffi-cients	*Standard Error*	*t Stat*	*P-value*	*Lower 95%*	*Upper 95%*	*Lower 95,0%*	*Upper 95,0%*
Intercept	0.952	3.191	0.298	0.766	-5.380	7.285	-5.380	7.285
X1	0.176	0.072	2.452	0.016	0.034	0.319	0.034	0.319
X2	0.812	0.060	13.525	0.000	0.693	0.932	0.693	0.932

Sumber: Data olahan peneliti

Pada tabel ini akan menjelaskan tentang uji-t yaitu uji secara parisal atau masing-masing, sedangkan signifikansi akan mengukur tingkat signifikansi dari uji t, jika signifikansi (P-value) kurang dari (<) 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya.

Tabel 7. Rangkuman Tabel Regresi

Variabel	**Koefisien Regresi**	**t-hitung**	**Signifikansi**
Konstanta	0,952	0,298	0,766
X_1	0,176	2,452	0,016
X_2	0,812	13,525	0,000
Adjusted R^2 = 0,694			

Sumber: Data olahan peneliti

Tabel di atas merupakan rangkuman tabel luaran yang didapatkan dari pengujian regresi pada Ms. Excel. Didapatkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

Y = a + b1X1 + b2X2
Y = 0,952 + 0,176 + 0,812

Keterangan dari model regresi sebagai berikut:

a. Nilai konstanta (a) sebesar 0,952 yaitu jika variabel bebas bernilai 0 (nol) maka variabel terikat bernilai 0,952. Pada penelitian ini jika Fasilitas dan Kualitas Pelayanan adalah 0 maka Kepuasan Pelanggan bernilai sebesar 9%.
b. Nilai koefisien regresi *variable* X1 bernilai sebesar 0,176 yaitu jika variabel Fasilitas ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka variabel Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,176.
c. Nilai koefisien regresi *variable* X2 bernilai sebesar 0,812 yaitu jika variabel Kualitas Pelayanan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka variabel Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,812.

2. Analisis Koefisiensi

Uji Koefisien Determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel bebas bisa menjelaskan seluruh varian dari variabel terikat. Nilai atau jarak koefisien determinasi yaitu antara 0 sampai dengan 1. Dalam penelitian ini hasil koefisien determinasi dapat dilihat dari gambar 4.3 yaitu pada bagian Adjusted R Square yang bernilai 0,694. Artinya sumbangan pengaruh kedua variable bebas sebesar 69% sedangkan sisa sebesar 31% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

3. Uji Hipotesis (Uji-t)

Uji Hipotesis (Uji-t) Bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel *independen* (X1 dan X2) dengan variabel *dependen* (Y) yang diperoleh dari hasil olah data kuesioner. Pada penelitian ini dapat dilihat hasil uji-t pada nilai P-value X1 sebesar 0.016 < 0,05 (alpha) yang artinya Fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lalu untuk nilai P-value X2 didapatkan sebesar 0.00 < 0,05 (alpha) yang artinya kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa poin:

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di The Patio Reastaurant Natra Bintan
   Dari hasil pengujian hipotesis secara parsial nilai P-value X1 sebesar 0.016 < 0,05 (alpha) yang artinya fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dari hasil perhitungan regresi pada tabel koefisien nilai *Coefficient* X_1 sebesar 0,176 yang artinya jika variabel fasilitas ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka variabel kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,176 satuan. Dalam mempertahankan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas di Natra Bintan terdapat beberapa hal yang dijalankan yaitu:
   a. Melihat nilai ulasan tamu yaitu melalui *platform* ulasan tamu seperti TripAdvisor atau Booking.com, diukur tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas dan layanan yang diberikan oleh The Patio Restaurant. Semakin tinggi nilai ulasan, semakin baik pengalaman tamu di Natra Bintan tersebut.
   b. Melihat tingkat penggunaan fasilitas yaitu kolam renang, spa, restoran, dan area rekreasi (Treasure Bay Bintan) harus diukur untuk mengetahui sejauh mana tamu memanfaatkannya. Tingkat penggunaan yang tinggi menunjukkan popularitas dan kepuasan tamu terhadap fasilitas yang disediakan.
   c. Melihat tingkat kebersihan dan perawatan yaitu terus mengukur tingkat kebersihan dan perawatan kamar, area umum, dan fasilitas lainnya dapat memberikan informasi tentang standar kebersihan dan perawatan hotel.
   d. Mengukur kepuasan dan keterlibatan karyawan di Natra Bintan karena karyawan yang puas cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di The Patio Restaurant Natra Bintan
   1. Hubungan dan Pengaruh *Tangible*/Bukti Fisik Terhadap Kepuasan di The Patio Restaurant Natra Bintan
      Pada penelitian ini, hasil pengujian dari uji t dan r-tabel diperoleh nilai signifikansi, yang menunjukkan probabilitas sebesar 0.66 > 0,196. Nilai tersebut memberikan arti bahwa H1 diterima dan dijelaskan bahwa "*Tangible*/Bukti Fisik memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian".

   2. Hubungan dan pengaruh *reliability*/kehandalan terhadap kepuasan di The Patio Restaurant Natra Bintan
      Pada penelitian ini *reliability* menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang maksimal, sejak tamu pertama kali datang untuk menikmati fasilitas hotel, tanpa membuat kesalahan atau ketidaknyamanan sampai waktu yang telah disepakati. Karena dalam memberikan pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan tersebut. Kehandalan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Semkin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan sebuah perusahaan, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Begitu pun sebaliknya, jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah.
      Hasil pengujian uji t dan r-tabel diperoleh nilai signifikansi, yang menunjukkan probabilitas sebesar 0.65 > 0,196. Nilai tersebut memberikan arti bahwa H2 diterima, dan menjelaskan bahwa "*reliability*/kehandalan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan".

   3. Hubungan dan pengaruh *responsiveness*/daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan di The Patio Restaurant Natra Bintan
      Daya tanggap (responsiveness) adalah kesigapan pihak hotel untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, efektif dan efesien. Hasil pengujian uji t dan r-tabel pada penelitian ini diperoleh nilai signifikansi, yang menunjukkan probabilitas sebesar 0.73 > 0,196. Nilai tersebut memberikan arti bahwa H2 di terima dan menjelaskan bahwa "*responsiveness*/daya tanggap memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan

pelanggan".

4. Hubungan dan pengaruh *assurance*/jaminan terhadap kepuasan pelanggan di The Patio Restaurant Natra Bintan
   Dari pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai hotel, rasa percaya para pelanggan kepada hotel akan tumbuh.
   Hasil pengujian uji t dan r-tabel pada penelitian ini diperoleh nilai signifikansi, yang menunjukkan probabilitas sebesar **0.71 > 0,196.** Nilai tersebut memberikan arti bahwa H2 diterima dan menjelaskan bahwa "*Assurance*/Jaminan secara signifikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan".

5. Pengaruh dan hubungan *emphaty*/empati terhadap kepuasan pelanggan di The Patio Restaurant Natra Bintan.
   Empati adalah perhatian yang memberikan sikap yang tulus serta bersifat pribadi dalam hotel yang di berikan kepada para pelanggannya, yaitu berupa kemudahan dalam berkomunikasi kepada pelanggan dan juga usaha hotel untuk memahami keinginan dan kebutuhan para pelanggan.
   Hasil pengujian uji t atau uji parsial pada penelitian ini diperoleh nilai signifikansi, yang menunjukkan probabilitas sebesar 0.73 < 0,196. Nilai tersebut memberikan arti bahwa H2 diterima dan menjelaskan bahwa "*Emphaty*/Empati secara signifikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan".

Sehingga bisa di lihat sacara keseluruhan pelanggan meresponden dan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan petugas pramusaji di The Patio Restaurant Natra Bintan, termasuk dalam hal bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati

SIMPULAN

Berdasarkan olah data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai berikut:

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di The Patio Restaurant yaitu :
   a. Fasilitas secara parsial atau sendiri berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan The Patio Restaurant Natra Bintan. Dibuktikan pada hasil pengujian hipotesis dimana nilai P-value X1 adalah 0,016 < 0,05 (alpha). Hal ini menujukan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan petugas pramusaji di The Patio Restaurant, termasuk dalam hal bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.
   b. Fasilitas memiliki nilai koefisien sebesar 0,176 dimana bila nilai fasilitas naik sebesar 0,1 maka nilai kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,176 satuan. Ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan dalam kualitas atau ketersediaan fasilitas di resort sangat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di The Patio Restaurant Natra Bintan.
   a. Di lihat dari hasil pengujian hipotesis secara parsial nilai P-value X2 didapatkan sebesar 0,00< 0,05 (alpha) yang artinya kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dari hasil perhitungan regresi pada tabel koefisien nilai Coefficient X2 sebesar 0,812 yang artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka variabel kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,812 satuan. Dengan asumsi nilai variabel fasilitas tidak berubah. Interpretasi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Hal ini menekankan pentingnya memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan sebagai faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan mereka di The Patio Restaurant Natra Bintan.
   b. Besaran pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 69% yang didapatkan dari nilai Adjusted R Square. Ini mengindikasikan bahwa kedua faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di The Patio Restaurant Natra Bintan

REFERENSI

AB. Putranto. (2019). *Pengembangan Obyek Wisata Air Sendang Bulus Sebagai Daya Tarik Wisata Kabupaten Ponorogo Jawa Timur*. repository.stipram.ac.id

Abdullah, Thamrin, & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Pert). PT. Rajagrafindo Persada.

Afriansyah, R. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kyriad Muraya Banda Aceh (Metode Service Quality). In *https://repository.ar-raniry.ac.id/* (Vol. 8, Issue 75). UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di McDonald's Jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *11*(3), 263–277.

Asriyandi, D. (2022). Perancangan SOP (Standar Operating Procedure) Room Attendant Di Hotel Salma Bukittinggi. In *http://eprints.umsb.ac.id/654/* (Vol. 2, Issue 8.5.2017).

Canalini Yosep, Paulus Kindangen, & F. T. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Puri Manado*.

Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: KENCANA, Jl Tambra Raya No.23 Rawamangun.

Dicky Rahmadi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Sahid Batam Center. In *Universitas Putra Batam*.

Faturohman, T. (2018). *Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Saffron Restoran Four Points By Sheraton Hotel Bandung*. 1–51. https://ideas.repec.org/p/osf/thesis/3ftb7.html#download

Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *4*(1), 37–44.

Halim, F., Karniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Sisca, S., Simarmata, H. M. P., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Ronal Watrianthos (ed.); p. 188 halaman). Yayasan Kita Menulis.

Hamdani, L. dan. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Cetakan Pe).

Iqra. (2019). *Interval Kelas*. Microstat.Com. https://www.iqra.my.id/2020/12/interval-kelas.html

Jamhari. (2018). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG HARION HOSTEL SYARIAH (Studi Pada Harion Hostel Syariah …*. http://repository.radenintan.ac.id/4173/1/SKRIPSI FULL.pdf

Kasiram, M. (2010). *Metodologi Penelitian : Kualitatif - Kuantitatif*. UIN-Maliki Press, Malang.

Kotler, P. dan K. L. K. (2012). *Marketing Management* (Fourteenth). Printice Hall. England.

Lemeshow, S. (1997). A comparison of goodness-of-fit tests for the logistic regression model. *Academic Journal of Applied Mathematical Sciences*, *16(9)*, 965–980. https://doi.org/10.32861/ajams.71.50.59

Mauludin, Hanif. 2001. Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban). Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51

Muhammad, M. (2018). *Manajemen Pelayanan Prima*.

Nugroho, N.T. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Paradigma. 1(2):114-122

Oliver, J. (2019). *Buku Manajemen*. Hilon Tensados.

Panjaitan, J. E., & & Yuliati, A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan PELANGGAN Pada JNE Cabang Bandung*. https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268

Pratiwi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga, terhadap Kepuasan Konsumen di Penginapan Lebar Daun Palembang. Palembang: UIN Raden Fatah

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Raymond. (2022). *Review The Anmon Resort Bintan - Traveloka.com*. Traveloka.Com. https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/the-anmon-resort-bintan-9000000134045

Richard, K. (2014). *Hotel Management*.

Simarmata, H. M. P., Saragih, D. Y., & Panjaitan, N. J. (2018). Peningkatan Kualitas layanan Untuk Kepuasan Pelanggan hotel. *Jurnal EK&BI Politeknik Bisnis Indonesia*, 43–51.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sulaksana, W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta*.

Syahdima, Aulia Ratu. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Zuri Palembang". Skripsi yang dipublikasikan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhamadiyah Palembang.

Tjiptono, F. dan, & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (Ed. Ketiga). Yogjakarta : Andi Offset.

Wardani, T. U. (2017). Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara). In *FEBI UIN Sumatera* (Vol. 7, Issue 1).