

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN RAISHA BUTIK HOTEL BOGOR

Julia Ratnawulan Skawanti<sup>1</sup>, Rendi Suhendar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Diploma Empat Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

Jl. Curug Mekar no 17 Yasmin Kota Bogor.

Email Korespondensi: juliaratnawulan@stpbgor.ac.id

### ABSTRAK

Kepuasan konsumen didapat apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Begitu juga dengan pelayanan yang diberikan oleh Restoran Raisha Butik Hotel Bogor. Melalui kualitas pelayanan, konsumen akan merasa nyaman dan puas sehingga cenderung untuk kembali lagi. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan sampel yang diambil sebanyak 107 responden yaitu tamu hotel yang datang ke Restoran Raisha Butik Hotel Bogor. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert ordinal untuk melihat korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Adapun teknik pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Data diambil dari 2 variabel antara lain kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisis regresi linear sederhana dengan aplikasi SPSS 25.0 dan Microsoft Excel dengan 107 responden. Kesimpulan dari penelitian ini, variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen dilihat dari hasil Koefisien pengaruh variabel Fasilitas (X) terhadap variabel Kepuasan Tamu (Y) = 0,764 yang dapat diartikan bahwa hasilnya menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki hubungan yang sangat signifikan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen; Restoran Raisha Butik Hotel Bogor.

### ABSTRACT

*Customer satisfaction is obtained when the services provided are in accordance with their expectations. Likewise with the services provided by the Raisha Boutique Hotel Bogor Restaurant. Through service quality, consumers will feel comfortable and satisfied so they tend to come back again. By using quantitative methods and samples taken as many as 107 respondents, namely hotel guests who came to the Raisha Butik Hotel Bogor Restaurant. Data collected through questionnaires using an ordinal Likert scale to see the correlation of service quality to customer satisfaction. The sampling technique is Probability Sampling with Simple Random Sampling technique. Data were taken from 2 variables, namely service quality as an independent variable and customer satisfaction as the dependent variable. Analysis of the data used in this study consisted of simple linear regression analysis with SPSS 25.0 application and Microsoft Excel with 107 respondents. The conclusion of this study, the service quality variable has an influence on consumer satisfaction seen from the results. The coefficient of influence of the Facility variable (X) on the Guest Satisfaction variable (Y) = 0.764 which means that the results show the effect of service quality on customer satisfaction has a very significant relationship..*

**Keywords:** Customer Satisfaction; Restaurant Raisha Boutique Hotel Bogor; Quality of Service

## PENDAHULUAN

Makan dan minum merupakan kebutuhan primer manusia untuk mempertahankan hidup. Makanan dan minuman yang disajikan selain harus memenuhi unsur zat gizi, enak, bersih dan bervariasi juga harus disajikan dalam keadaan menarik sehingga membangkitkan selera makan. Bisnis makanan menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat, karena selain menghasilkan keuntungan yang tinggi, makanan juga menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Perkembangan dunia usaha saat ini semakin hari semakin berkembang. Setiap perusahaan dituntut untuk memenuhi dan mengimbangi perubahan yang terjadi. Persaingan dimana perusahaan mengedepankan keunggulan masing-masing dan berusaha untuk memuaskan pelanggan, salah satunya yaitu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner.

Restoran secara umum adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik, berupa makan maupun minum. Menurut Sujatno (2012) Wisatawan yang melakukan perjalanan tentunya memerlukan sebuah fasilitas penunjang untuk memenuhi kebutuhannya seperti makanan dan minuman disebuah restoran. Restoran sangat bervariasi dalam penampilan dan penawaran layanannya, termasuk berbagai macam masakan dan model layanan mulai dari jenis restoran cepat saji dan kafetaria, hingga restoran keluarga dengan harga menengah, dan perusahaan mewah dengan harga tinggi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat tahun 2020 bahwa di tahun 2018 di kota/kabupaten Bogor terdapat 240 rumah makan, 204 restoran dan 20 café. Restoran yang tersebar di beberapa tempat membuat restoran saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Untuk memenangkan persaingan, banyak strategi yang harus dikembangkan salah satunya mengenai pelayanan *customer*. Demikian halnya dengan Restoran Raisha Butik Hotel, jumlah pengunjung dari tahun 2018 sebanyak 95.779, tahun 2019 sebanyak 86.391 dan tahun 2020 sebanyak 74.758 pengunjung. Jika dilihat dari data tersebut terlihat adanya penurunan jumlah pengunjung sebesar 9,8% hingga 13,5% yang disebabkan oleh adanya pandemi Covid-19 dan aturan pemerintah mengenai Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

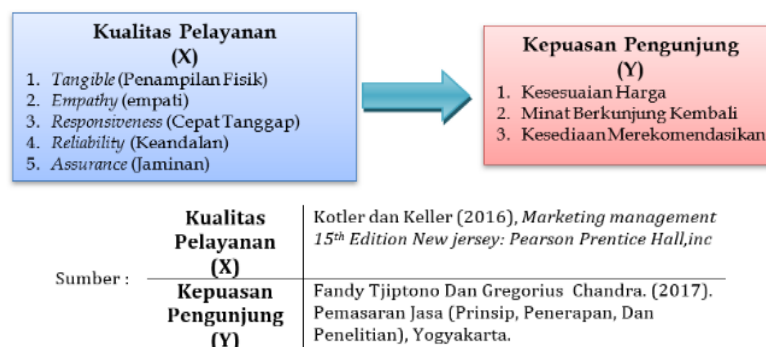
Penelitian ini memfokuskan pada Restoran Raisha Butik Hotel Bogor, Pengunjung yang datang tiap harinya kurang lebih 100 orang termasuk yang menginap di hotel. Hal yang menarik dari restoran Raisha Butik Hotel yaitu menawarkan berbagai macam menu makanan dengan harga terjangkau. Restoran Raisha Butik Hotel Bogor berada di Jl. Paledang No.53, RT.03/RW.02, Paledang, Blok gajah, Kota Bogor, Jawa Barat 16122. Beroperasi selama 24 jam di hotel baik *alacarte buffet* sampai *room service*. Berkembangnya restoran ini tidak terlepas dari bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengunjungnya. Dengan demikian peneliti melakukan identifikasi masalah yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Restoran Raisha Butik hotel Bogor. Adapun masalah dibatasi hanya pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor.

## METODE PENELITIAN

Menurut Juran dalam (Munawaroh, 2015), kualitas adalah *fitness for use* atau kesesuaian penggunaan. Juran memperkenalkan *quality trilogy* yang terdiri dari *Quality Planning* (Perencanaan Kualitas), *Quality Control* (Kontrol Kualitas) dan *Quality Improvement* (Perbaikan Kualitas). Menurut Fandy Tjiptono (2014), kualitas pelayanan

berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengunjung serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pengunjung. Untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yaitu dimensi tampilan fisik (*Tangible*), dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*) dan dimensi Empati (*Emphaty*). Kepuasan pengunjung menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2014) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Terciptanya kepuasan pengunjung dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pengunjung, menciptakan loyalitas, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) serta peningkatan laba yang diperoleh. Menurut Fandy Tjiptono ada empat dimensi kepuasan pengunjung yaitu Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectations*), Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*), Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness To Recommend*) dan Ketidakpuasan Pengunjung (*Customer Dissatisfaction*). Aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pengunjung meliputi *complain*, *return*, biaya garansi, *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar) dan *Defections* (pengunjung yang beralih ke pesaing).

Kerangka berfikir penelitian ini digambarkan pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka berfikir

Hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah :

$H_0$  : Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor

$H_1$  : Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor.

Metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisa regresi linear sederhana serta data diolah menggunakan aplikasi SPSS 25.0 dan MS Excel 2007. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan *interview*/wawancara, kuesioner/angket dan observasi. Sumber data yang diambil adalah data primer dan data sekunder. Variabel bebas/variabel X dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi berwujud (*tangibels*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan variabel terikat/variabel Y adalah Kepuasan Pengunjung yaitu makanan dan pelayanan yang diterima dan diharapkan pengunjung Restoran Raisha Butik Hotel Bogor. Instrumen penelitian dengan menggunakan skala Likert dengan menggunakan lima skala.

Pada tabel 1 kualitas produk makanan diukur dari kombinasi variabel pengukuran yang mengacu pada 9 (sembilan) dimensi kualitas makanan (*food quality*).

Tabel 1. Definisi Operasional

No.	Varriabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran	Sumber
1.	Kualitas Pelayanan X	Kualitas layanan adalah harapan sebagai keinginan para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan	1. Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> ) 2. Keandalan ( <i>realibility</i> ) 3. Daya tangkap ( <i>responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>assurance</i> ) 5. Empati ( <i>emphaty</i> )	Skala Likert	Tjiptono (2005:7) dan dikembangkan dalam Penelitian ini (2021)
2.	Kepuasan Pengunjung Y	Kepuasan pengunjung merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil sama mealampai hasil pelanggan.	1. Kualitas produk 2. Harga 3. <i>Service quality</i> 4. <i>Emotional factor</i> 5. Biaya dan kemudahan mendapatkan produk	Skala Likert	Lupiyoadi (2001:25) dan dikembangkan dalam penelitian ini (2021)

Uji Instrumen Penelitian terdiri dari uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Teknik Analisis Statistik Inferensial. Sedangkan uji Asumsi klasik terdiri dari uji Normalitas dengan menggunakan *P-P plot of Regression* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. (Priyastama, 2017), Uji Regresi Linear Sederhana (Priyatno, 2018), Uji R dan R<sup>2</sup> serta Uji T (Parsial).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh melalui kuesioner, memperlihatkan karakteristik pengunjung di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor. Berdasarkan jenis kelamin terdapat 65 (60,7%) responden laki-laki dan 42(39,2%) responden wanita. Berdasarkan usia responden yang berusia 20 – 29 tahun berjumlah 24 responden (22,4%), responden berusia 30 – 39 tahun berjumlah 41 responden (38,3%), dan responden yang berusia 40 – 49 tahun berjumlah 33 responden (30,8%) dan terakhir responden yang berusia >50 tahun berjumlah 9 responden (8,4%). Hasil terbesar ada pada responden yang berusia 30-39 tahun (38,3%). Untuk daerah tempat tinggal, dimana responden yang tinggal di daerah Jakarta sebanyak 54 responden (50,5%), daerah Bogor sebanyak 30 responden (28%), kota yang lain sebanyak 23 responden (21,5%). Pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 77 responden (71,9%), SMA/SMK sebanyak 21 reponden (19,6%), Diploma/Akademik sebanyak 4 reponden (3,74%), S2/S3 (Pascasarjana) sebanyak 5 responden (4,67%). Pekerjaan terdiri PNS 53 responden (49,5%), Karyawan 28 responden (26,1%), Wirausahaan 11 responden (10,2%), Pelajar/mahasiswa 5 responden (4,6%), TNI/POLRI 7 responden (6,54%) dan lain-lain 3 responden (2,8%). Pendapatan setiap bulan responden dengan penghasilan >5 juta sebanyak 62 responden (57,9%), 3-5 juta sebanyak 32 responden (29,9%), dan 1-3 juta sebanyak 11 responden (10,2%). Frekwensi kunjungan responden terbanyak 1 kali kunjungan 28 responden (26,1%), 2-3 kali dengan 55 responden (51,4%), 4-5 kali kunjungan 17 responden (15,8%), dan terakhir >6 kali kunjungan 7 responden (6,5%).

Pembahasan statistik untuk setiap variabel dapat dilihat pada penjabaran di tabel 2.

Tabel 2. Statistik Deskriptif

Variabel	Total Responden	Nilai Minimum	Nilai Maximum	Nilai Rata-Rata	Nilai Standar Deviasi
Kualitas Pelayanan	107	3.00	5.00	3,996	.7995
Kepuasan Pengunjung	107	3.00	5.00	4.286	.7486
Responden Valid	107				

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS 25.0, 2021

Berdasarkan tabel 2, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *mean* sebesar 4,0331 dan dapat diartikan variabel kualitas pelayanan ini adalah tinggi . Sedangkan nilai *mean* dari variabel kepuasan pengunjung adalah sebesar 3,8561 dapat diartikan bahwa jawaban responden dari variabel keputusan berkunjung adalah sedang. Nilai standar deviasi dari setiap variabel yaitu variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung memiliki masing-masing 0,497 dan 0,498 yang berarti jawaban dari responden bervariasi. Untuk mengetahui gambaran dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Raisha Butik Hotel terlihat pada tabel 3. Berdasarkan tabel 4, nilai *mean* dari jawaban responden dari variabel kualitas pelayanan dimana secara rata-rata tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada berkisar antara 3.31 sampai dengan 4,51. Berdasarkan kategori nilai *mean*, indikator – indikator tersebut memiliki nilai kategori yang tinggi dikarenakan bahwa setiap responden rata-rata merasakan kualitas yang diberikan oleh Raisha Butik Hotel sangatlah baik.

Tabel 3. Nilai Mean dari Pernyataan Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Mean	St.dev	Kategori
<i>Tangible</i>				
1	Ruangan restoran bersih dan nyaman	3,88	.74871	Tinggi
2	Karyawan berpenampilan menarik, bersih dan rapi	3,85	.71115	Tinggi
3	Penataan eksterior dan interior ruangan restoran bagus dan menarik	3,69	.82886	Tinggi
4	Keberagaman menu restoran	3,74	.80204	Tinggi
<i>Reliability</i>				
5	Kehandalan karyawan dalam memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman	3,76	.78403	Tinggi
6	Ketepatan penyajian makanan dan minuman yang dipesan oleh pengunjung	3,47	.70505	Tinggi
7	Kesekuratan perhitungan administrasi oleh kasir pada saat pengunjung membayar	3,42	.71523	Tinggi
<i>Responsiveness</i>				
8	Kecepatan penyajian makanan dan minuman oleh karyawan	3,31	.63837	Tinggi
9	Karyawan selalu siap melayani pengunjung apabila dibutuhkan	4,52	.50180	Tinggi
10	Kesigapan karyawan dalam menangani keluhan pengunjung (umpan balik terhadap keluhan pengunjung)	4,54	.50057	Tinggi
<i>Assurance</i>				
11	Karyawan selalu bersikap jujur agar dapat dipercaya pengunjung	4,41	.62876	Tinggi
12	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pengunjung	4,37	.69395	Tinggi
13	Kehalalan produk makanan dan minuman	4,08	.72842	Tinggi
14	Kualitas makanan dan minuman yang baik	4,04	.53875	Tinggi
<i>Empathy</i>				
15	Karyawan selalu ramah dalam melayani pengunjung	4,10	.85710	Tinggi
16	Karyawan selalu berupaya memenuhi kebutuhan pengunjung dengan tepat dan cepat	4,29	.83796	Tinggi
17	Karyawan memberikan pelayanan yang sama terhadap pengunjung tanpa memandang status sosial	4,38	.65365	Tinggi

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS 25.0, 2021

Variabel Kepuasan Pengunjung ditampilkan pada tabel 4.



Tabel 4. Nilai Mean dari Pernyataan Kepuasan Pengunjung

No.	Indikator	Mean	St.dev	Kategori
1	Pengunjung merasa puas atas pelayanan secara keseluruhan di Restoran Raisha Butik Hotel	4,10	.85710	Tinggi
2	Pengunjung puas dengan menu yang di sajikan	4,24	.73768	Tinggi
3	Pengunjung berminat untuk kembali ke Restoran Raisha Butik Hotel Bogor	4,38	.65365	Tinggi
4	Pengunjung puas dengan harga yang di berikan	4,45	.64837	Tinggi
5	Pengunjung merekomendasikan kepada pelanggan lain untuk berkunjung ke Restoran Raisha Butik Hotel Bogor	4,24	.78717	Tinggi

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS 25.0, 2021

Berdasarkan tabel 4, bahwa nilai *mean* dari jawaban responden cenderung tinggi karena nilai persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan tersebut berkisar antara 4,10 hingga 4,45 termasuk dalam kategori tinggi. Tingginya nilai mean tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa puas akan harga dan menu yang disajikan oleh Raisha Butik Hotel sehingga responden memutuskan untuk berkunjung kembali. Persyaratan untuk pengujian analisis regresi linear sederhana harus memenuhi data sampel yang diambil secara acak dan memenuhi sampel minimum serta pendistribusian yang normal. Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari data responden mengenai variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung melalui pengolahan data SPSS 25.0. Pengujian validitas adalah pengujian yang ditujukan untuk mengetahui apakah suatu data dapat dipercaya kebenarannya dan telah sesuai dengan kenyataan.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.

No	Pernyataan	Corrected Item Total Correlation	Valid
<b>Tangible</b>			
1	Ruangan restoran bersih dan nyaman	.749	Valid
2	Karyawan berpenampilan menarik, bersih dan rapi	.812	Valid
3	Penataan eksterior dan interior ruangan restoran bagus dan menarik	.821	Valid
4	Keberagaman menu restoran	.858	Valid
<b>Reability</b>			
5	Kehandalan karyawan dalam memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman	.830	Valid
6	Ketepatan penyajian makanan dan minuman yang dipesan oleh pengunjung	.778	Valid
7	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir pada saat pengunjung membayar	.813	Valid
<b>Responsiveness</b>			
8	Kecepatan penyajian makanan dan minuman oleh karyawan	.630	Valid
9	Karyawan selalu siap melayani pengunjung apabila dibutuhkan	.634	Valid
10	Kesigapan karyawan dalam menangani keluhan pengunjung (umpan balik terhadap keluhan pengunjung)	.578	Valid
<b>Assurance</b>			
11	Karyawan selalu bersikap jujur agar dapat dipercaya pengunjung	.484	Valid
12	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pengunjung	.578	Valid
13	Kehalalan produk makanan dan minuman	.664	Valid
14	Kualitas makanan dan minuman yang baik	.619	Valid
<b>Empathy</b>			
15	Karyawan selalu ramah dalam melayani pengunjung	.606	Valid
16	Karyawan selalu berupaya memenuhi kebutuhan pengunjung dengan tepat dan cepat	.488	Valid
17	Karyawan memberikan pelayanan yang sama terhadap pengunjung tanpa memandang status sosial	.688	Valid

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS 25.0, 2021

Berdasarkan tabel 5, untuk setiap pernyataan memperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,3 dengan demikian seluruh pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung.

No.	Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Valid
1	Pengunjung merasa puas atas pelayanan secara keseluruhan di Restoran Raisha Butik Hotel	.707	Valid
2	Pengunjung puas dengan menu yang di sajikan	.727	Valid
3	Pengunjung berminat untuk kembali ke Restoran Raisha Butik Hotel Bogor	.600	Valid
4	Pengunjung puas dengan harga yang di berikan	.642	Valid
5	Pengunjung merekomendasikan kepada pelanggan lain untuk berkunjung ke Restoran Raisha Butik Hotel Bogor	.524	Valid

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS 25.0, 2021

Berdasarkan tabel 6, untuk setiap pernyataan memperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,3 dengan demikian seluruh pernyataan pada variabel kepuasan pengunjung dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas merupakan sebuah cara atau alat untuk mengukur suatu kuesioner yang terdiri dari beberapa indikator dari variabel.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Nilai Croanbach's Alpha	Nilai Croanbach's Alpha Based on Standardized Items	Jumlah Pernyataan
.943	0.944	17

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS 25.0, 2021

Hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan menghasilkan koefisien *Croanbach's Alpha* sebesar 0,943 dimana persyaratan reliable dengan angka >0,60 terpenuhi sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 8. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengunjung

Nilai Croanbach's Alpha	Nilai Croanbach's Alpha Based on Standardized Items	Jumlah Pernyataan
.834	0.837	5

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS 25.0, 2021

Hasil uji reliabilitas pada variabel kepuasan pengunjung menghasilkan koefisien *Croanbach's Alpha* sebesar 0,843 dimana persyaratan reliable dengan angka >0,60 terpenuhi sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item penelitian ini adalah reliabel.

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki kontribusi normal atau tidak. Sebuah data dikatakan normal jika pada analisis grafik normal plot menunjukkan data menyebar disekitar garis

diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear berganda memenuhi asumsi normalitas.

Uji Kolmogoriv-smirnov yang diuji adalah *unstandardize residual* dari penelitian, apabila nilai signifikan 2 tailed > 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal. Apabila nilai signifikan 2 tailed < 0,05 maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 9. Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		107	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	,37053541	
Most Extreme Differences	Absolute	,103	
	Positive	,072	
	Negative	-,103	
Test Statistic		,103	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,007 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,192 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,182
		Upper Bound	,203

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 926214481.

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS 25.0, 2021

Berdasarkan tabel 8, Sig (2-tailed) bernilai ,007, maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut tidak normal. Namun berdasarkan buku guidance SPSS 25.0 untuk menguji normalitas tidak hanya menggunakan nilai *sig. Assytotic* namun ada *monte carlo* beserta *exact*. Kali ini penulis menggunakan *monte carlo* dan mendapatkan nilai Sig(2-tailed) 0,192, maka nilai Sig tersebut menyatakan bahwa data tersebut normal.

Regresi Linear Sederhana berfungsi untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel independen(X) dan variabel dependen (Y). Persamaan yang digunakan adalah:  $Y = a + bX$ . Maka perhitungan regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,842	,286		2,946	,004
	X	,862	,071	,764	12,136	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS 25.0, 2021

Dari tabel 10 dengan memperhatikan angka yang berada pada kolom *Unstandardized Coefficients Beta*, maka dapat dibentuk persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0,842 + 0,862 X$$

Dari persamaan regresi di atas, maka dapat diinterpretasikan beberapa hal antara lain sebagai berikut:

1. Nilai koefisien *intercept* (a) adalah = 0,842



Nilai konstanta (a) adalah 0,842 Artinya, jika tidak terjadi perubahan variabel kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan pengunjung nilainya tetap yaitu 0,842.

2. Nilai koefisien Regresi (b) adalah: 0,862

Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,862 dan bertanda positif, berarti bahwa setiap perubahan satu satuan pada Kualitas Pelayanan maka nilai Kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,862 dengan arah yang sama. Hasil persamaan regresi sederhana tersebut menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat pada Raisha Butik Hotel. Koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap Kepuasan Pengunjung.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung, maka dilakukan pengujian hipotesis untuk menjawab hipotesis yang dikemukakan sebelumnya melalui analisis berikut ini. Analisis Koefisien Korelasi (R) dilakukan untuk mengetahui sejauh mana korelasi atau hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung. Dari data yang telah diolah melalui SPSS 25.0, maka diperoleh hasil:

Tabel 12. Uji Korelasi (R)

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. The error in the Estimate	Durbin-Watson
1	,764 <sup>a</sup>	,584	,580	,37230	1,598

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Olahan Data Penelitian SPSS 25.0, 2021

Berdasarkan tabel 12, diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,764 (berada di antara 0.600 – 0.799) pada tabel interpretasi nilai R menunjukkan adanya hubungan antara variabel independen dan dependen yang kuat sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pengunjung Restoran Raisha Butik Hotel.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari tabel 11 dapat dilihat bahwa skor R Square adalah 0,584. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 58,4% sedangkan sisanya 41,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Uji T dimaksudkan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Dan untuk penarikan kesimpulan, dilakukan dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan kriteria penerimaan dan penolakan  $H_0$  sebagai berikut:

1.  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$
2.  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak jika  $t_{hitung} <$  dari  $t_{tabel}$

Tabel 13. Hasil Output Uji T

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,842	,286		2,946	,004
	X	,862	,071	,764	12,136	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olahan Data Penelitian SPSS 25.0, 2021

Dalam penelitian ini, nilai  $t_{tabel}$  untuk  $df = n - 2$  ( $107 - 2 = 105$ ) dan probabilitas 5% adalah sebesar 1,984. Dari hasil pengujian yang dilakukan (uji t) di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $12,136 > 1,982$ ) dan berdasarkan signifikansi, nilainya kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengunjung

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan tahap pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor. Di dapat hasil analisis korelasi hubungan antara kualitas terhadap kepuasan pengunjung di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor dengan angka R sebesar 0,764. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Apriliani, I, & Sunarti. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, *Atmosphere Store* dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 60 No. 3 Juli 2018, [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)
- Igir, F. G., Tampi, J. R., & Taroreh, H. (2018). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian mobil Daihatsu Grand Max pick up (Studi pada PT. Astra International Tbk Daihatsu Cabang Malalayang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(002).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15thn Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ancarani, F., & Costabile, M. (2014). *Marketing management* 14/e. Pearson.
- Munawaroh, M. (2015). *Manajemen Operasi* (1st ed.). LP3M Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Oktavenia, R, & Ardani. S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian *Handphone Nokia* dengan Citra Merek sebagai Pemediasi, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 8, No. 3, 2019: 1374 – 1400, ISSN: 2302-8912, Universitas Udayana Bali.
- Priyastama, R. (2017). *Buku Sakti Kuasai Spss Pengelola Data Dan Analisis Data*. Yogyakarta:star up.
- Priyatno, D. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Rahmaniyah, S. D. (2018). Pengaruh Promosi, Lokasi dan Produk terhadap Keputusan Pembelian pada pusat oleh- oleh GTT UD Kediri,*Jurnal Simki-Economic* volume 2 no. 3 tahun 2018, ISSN: 2599-0748, Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Sujatno, A. B. (2011). *Hospitality,secreet skill,etittude and performance for Resturant*, Edisi Pertama, Andi , Yogyakarta.

- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sutanta. (2019). *Penelitian Kuantitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Senggetang, M, & Moniharapon. (2019) Pengaruh Lokasi, Promosi dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Perumahan manua *emerald city* Manado, Jurnal EMBA: Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi vol 7 no. 1 tahun 2019 hal: 881-890, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Tjiptono. F, & Chandra. G (2017). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian)*, Yogyakarta.
- Tjiptono. F. (2014). *Pemasaran jasa prinsip, penerapan dan penelitian*, Andi Offset Yogyakarta.