

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN COMPASS ROSE DI THE ANMON RESORT BINTAN

Yosua Parhorasan Manullang
Politeknik Unggulan Cipta Mandiri
Email: yosuamanullang@ucmcampus.ac.id

Homipa Mania br Perangin-angin
Politeknik Unggulan Cipta Mandiri

Abstract

The aim of this research is to analyze reviews of guest satisfaction levels regarding service quality at the Compass Rose Rstaurant at The Anmon Resort Bintan. This research uses a descriptive research type with a quantitative approach. The population and the sample in this study was 100 respondents with sampling using a purposive sampling technique. This data collection method by distributing questionnaires to respondents. The research results show that service quality variable has a positive and insignificant effect on guest satisfaction. The results of the t test analysis can be concluded that the calculated t is greater than the significance compared to the t table data, namely $1.765 > 1.658$. Thus, the hypothesis in this research there is a positive relationship between the guest satisfaction variable and the service quality variable.

Keywords: Guest Satisfaction, Service Quality

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tinjauan tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan di restoran Compass Rose di The Anmon Resort Bintan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di restoran restoran Compass Rose di The Anmon Resort Bintan. Hasil analisis uji t dapat disimpulkan bahwa t hitung lebih besar dari signifikansi dibanding dengan data t tabel yaitu $1,765 > 1,658$. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini adalah terdapat hubungan positif tinjauan antara variabel kepuasan tamu dengan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan Tamu, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Perkembangan terhadap kuliner makanan dan minuman kerap terjadi di Indonesia, salah satunya adalah di Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki beragam kuliner khas diantaranya otak-otak, gong-gong, laksa Bintan, mie tarempa, luti gendang dan kuliner lainnya. Wisatawan mengkonsumsi makanan yang dibeli guna memenuhi kebutuhan pangan sehari-hari. Menurut Hariyanto (2017) wisatawan terlalu sibuk bekerja sehingga lebih memilih makan diluar seperti di cafe maupun restoran daripada memasak sendiri di rumah dikarenakan kesibukan yang dimiliki. Wisatawan yang berkunjung ke pulau Bintan, khususnya ke resort The ANMON Bintan menghabiskan waktu menginap dan menghabiskan waktu untuk menikmati makanan di restoran.

Jumlah wisatawan yang meningkat harus mampu diantisipasi dengan tersedianya akomodasi yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

Jumlah tamu yang menginap periode Agustus 2023 - Maret 2024

No.	Bulan	Occupancy (%)
1	Agustus 2023	88,40%
2	September 2023	75,21%
3	Oktober 2023	60,25%
4	November 2023	80,15%
5	Desember 2023	90,20%
6	Januari 2024	32,81%
7	Februari 2024	45,21%
8	Maret 2024	44,04%

Sumber : (Resort The ANMON Bintan, 2023-2024)

Berdasarkan hasil dari jumlah tamu yang menginap pada tabel 1.1 diatas, dapat dijelaskan bahwa terjadi kunjungan yang fluktuatif, dimana perubahan atau jumlah orang yang berkunjung tidak konsisten dari waktu ke waktu sehingga mengakibatkan perubahan dalam tingkat occupancy atau penggunaan fasilitas tertentu. Diketahui bahwa kawasan pariwisata Lagoi merupakan destinasi wisata dengan pantai indah dan beberapa deretan hotel ataupun resort mewah yang menjadi tujuan wisatawan baik lokal maupun global. Perkembangan di daerah Lagoi diawali sejak dibukanya kunjungan terhadap wisatwan domestik. Diketahui bahwa ada 17 total hotel dan resort di kawasan wisata Lagoi.

Terjadinya kenaikan dan penurunan jumlah tamu dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya adalah seasons. Dimana saat musim libur sekolah maka akan terjadi peningkatan jumlah tamu menginap, dikarenakan anak-anak yang akan berlibur ke hotel begitu juga sebaliknya setelah mereka berpulang maka akan terjadi penurunan jumlah tamu. Kemudian muncul dan berkembangnya hotel atau resort baru yang mana sangat mempengaruhi pertumbuhan pariwisata di kawasan ini sehingga terjadi

persaingan antara satu perusahaan dengan perusahaan lain. Beberapa hotel ternama yang baru dibangun di kawasan ini adalah Four Points Hotel by Sheraton Bintan, Hotel Indigo Bintan.

Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu alasan tamu untuk melakukan kunjungan ke resort The ANMON khususnya di restoran Compass Rose. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka tamu akan merasa nyaman untuk tinggal menginap ataupun menikmati makanan, namun jika pelayanan yang diberikan buruk, maka sebaliknya tamu tidak akan merasa nyaman untuk menginap. Adapun beberapa tamu yang komplain akibat ketidaknyamanan mereka ketika menyajikan makanan yang belum begitu matang saat mengikuti event BBQ Buffet di weekend. Hal ini akan berdampak pada kunjungan tamu, mereka mungkin akan merasa tidak puas dan memilih untuk tidak kembali atau merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Jadi, kenyamanan dan pengalaman yang positif sangat penting dalam menarik dan mempertahankan kunjungan wisatawan.

Masalah di restoran hotel the ANMON Resort, khususnya di restoran Compass Rose sangat bervariasi, namun ada beberapa masalah umum terkait dengan pelayanan dan kualitas meliputi:

1. Kualitas makanan, bahan baku tidak segar serta penyajian makanan yang disajikan masih dalam keadaan mentah.
2. Pelayanan, lambatnya pelayanan ketika waktu tunggu yang lama untuk menerima pesanan atau makanan. Dan staf yang kurang ramah atau tidak terlatih dengan baik dalam berinteraksi dengan tamu atau customer.
3. Feedback dan keluhan, kurang efektifnya sistem untuk menangani keluhan tamu.

Tabel ulasan dari tamu yang menginap

Sumber: Guest Feedback The ANMON-Bintan

Jika dilihat dari guest feedback atau masukan yang diberikan oleh tamu mengenai pengalaman mereka selama menggunakan layanan. Dalam konteks pelayanan dan kualitas makanan yang masih mentah, feedback ini sangat penting

karena dapat memberikan wawasan tentang pelayanan yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lagi.

Rumusan Masalah :

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tinjauan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu di restoran Compass Rose?

BAGIAN LAINNYA

Peter dan Olson (2003) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen. Hal ini disebabkan konsumen yang datang ke hotel mempunyai motivasi yang berbeda dalam memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan apakah menyewa kamar, memanfaatkan fasilitas yang ada, hiburan dan lainnya, keistimewaan yang ditawarkan oleh pihak hotel nantinya akan menjadi suatu indikator bagi kepuasan konsumen sehingga pihak perusahaan perlu meningkatkan kualitas jasanya.

Dalam riset yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithml, dan Berry dalam Tjiptono (2016) terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya yaitu Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*).

METODE PENELITIAN/PERMASALAHAN ATAU LAINNYA

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang tujuannya untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan di The ANMON Resort Bintan yang beralamat di Jalan Raya Haji KM 01 NO. 88 Kawasan Pariwisata, Teluk Sebong Lagoi, Bintan, Kepulauan Riau. Populasi yang digunakan dalam penelitian merupakan pada karyawan dari Montigo Resorts Nongsa Batam. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yakni dengan menggunakan dengan menggunakan rumus :

$$n = N : 1 + Ne^2$$

Keterangan :

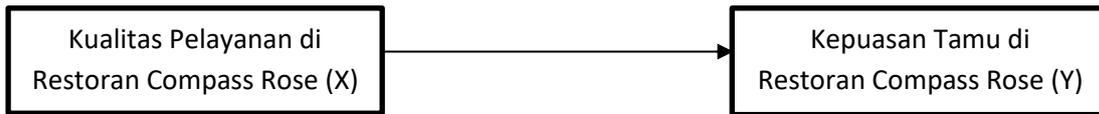
n : jumlah sampel yang dicari

N : jumlah populasi

e : margin error yang ditoleransi (e = 10%)

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka sample yang digunakan adalah 100 pengunjung dari The ANMON Resort Bintan. Metode pengambilan data yakni menggunakan kuesioner (angket) yang diukur dengan skala *likert*. Metode analisis yang digunakan dalam metode analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana.

Kerangka Penelitian



HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asym -Sign		Keterangan
Kepuasan Tamu (X)	0,692	0,050	Normal
Kualitas Pelayanan (Y)	0,684	0,050	Normal

Dari tabel diatas, bahwa setiap variabel memiliki nilai KSZ > 0,05, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan gambar P-P plot of regression standardized residual dan tabel uji normalitas Kolmogrof Smirnov, keseluruhan variabel berdistribusi secara normal.

Tabel Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Pertanyaan 1 Kepuasan Tamu	1.000	1.000

Dari hasil pengujian multikolineoritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai variance inflation factor (VIF) kedua variabel, yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Tabel Uji Antarkorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.525 ^a	.276	.268	.840	2.134

a. Predictors: (Constant), Pertanyaan 1 Kepuasan Tamu

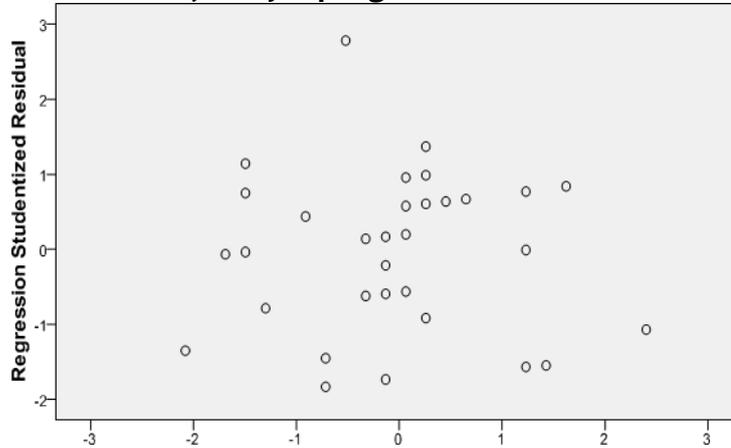
b. Dependent Variable: Pertanyaan 1 Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji Durbin–Watson atasresidual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 2,134. Sebagai pedoman umum Durbin–Watson berkisar 0 dan 4. Jika nilai uji statistik Durbin–Watson lebih kecil dari satu atau lebih besar dari tiga, maka residuals atau eror dari model

regresi berganda tidak bersifat independen atau terjadi *autocorrelation*.

Jadi berdasarkan nilai uji statistik Durbin–Watson dalam penelitian ini berada di atas satu (2,134) sehingga tidak terjadi *autocorrelation*.

Gambar Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas



Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel Uji Pengaruh Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,765	.268		1.658	.0,05
	Kepuasan Tamu	.924	.086	.875	1,764	0,009

Berdasarkan hasil analisis regresi di atas dapat dimaknai sebagai berikut:

“Hipotesis alternatif adalah diduga Kualitas Pelayanan di Compass Rose berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu di The Anmon Resort Bintan”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Restoran Compass Rose di The Anmon Resort Bintan. Dari analisis data yang diperoleh, tamu secara umum merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf restoran hal ini mencakup keramahan, kesigapan, dan profesionalisme staf dalam melayani tamu, secara keseluruhan sebagian besar tamu merasa sangat puas dengan pengalaman mereka di resort The ANMON Resort Bintan.

Adapun saran yang dapat diberikan yakni :

- A. Meninjau konteks sit turn over atau yang dikenal sebagai strategi perputaran pelanggan atau orang-orang yang datang untuk makan di restoran Compass Rose.
- B. Lebih memperhatikan fasilitas khusus, seperti kursi roda kepada penyandang disabilitas, yang mana hal ini dapat membantu proses pelayanan di restoran Compass Rose.
- C. Dilihat dari penjelasan indikator diatas, ada beberapa poin yang perlu diperhatikan lagi. Indikator Reliability (kehandalan) bagi karyawan harus lebih memperhatikan pelayanan yang mana sesuai dengan waktu yang diperkirakan, apabila ada kendala dalam keterlambatan harus segera menyampaikan kepada pelanggan di restoran Compass Rose.
- D. Dilihat dari indikator Responsiveness (daya tanggap) bagi karyawan agar lebih tanggap dan cepat dalam menanggapi keluhan dan permintaan tamu, demi meninjau kepuasan mereka saat berkunjung atau menginap di resort ANMON Bintan.
- E. Dilihat dari penjelasan indikator diatas, pada indikator Assurance (jaminan) bagi karyawan harus mampu bersikap ramah kepada setiap pelanggan yang berkunjung ke restoran maupun yang berada di sekitar resort The ANMON Bintan, demi kelancaran pelayanan.
- F. Dilihat dari indikator Emphaty (empati) pada data diatas, sudah mencapai poin yang baik. Dan hal ini perlu diperhatikan dan dipertahankan, baik bagi karyawan dan keseluruhan perusahaan demi keberlangsungan pelayanan di resort dan perkembangan di masa depan.
- G. Dilihat dari penjelasan indikator diatas, ada beberapa poin yang perlu diperhatikan lagi. Indikator Tangibles (bentuk fisik) bagi perusahaan perlu lebih diperhatikan lagi kebersihan karyawan yang bisa diantisipasi dengan penggunaan parfum di badan, sehingga tidak mengganggu proses pelayanan kepada pelanggan.
- H. Pelatihan lanjutan untuk staf, dimana untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan tamu, disarankan untuk mengadakan pelatihan lanjutan bagi staf, terutama dalam aspek keramahan, efisiensi pelayanan, dan keterampilan komunikasi.
- I. Pengembangan program loyalitas, dimana pihak perusahaan menerapkan program loyalitas untuk tamu tetap dapat meningkatkan kepuasan dan kesetiaan mereka. Program ini bisa berupa diskon khusus, penawaran eksklusif, atau hadiah untuk kunjungan berulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, H. (2003). *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia*. Jakarta: Perum Balai Pustaka.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Cooper, D., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods*. New York: MCGraw-Hill.
- Fairliantina, E., & Fachrurrozi, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(1), 204–222. <https://doi.org/10.32670/ht.v2i01.1694>
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia.
- Haryanto, O. I. . (2017). Membangun Karakter Sadar Wisata Masyarakat di Destinasi Melalui Kearifan Lokal Sunda. *Jurnal Pariwisata*, 4(1), 32–39. <https://doi.org/10.31294/par.v4i1.1830>
- Kotler, P. (2000). *Prinsip –Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Nugroho, C. H., Sunarso, & Utami, S. S. (2016). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan SFA Steak & Resto di Klodran Karanganyar. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 16(3).
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2014). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. New York: Mc Graw Hill.
- Preko, A., Amoako, G. K., Dzogbenuku, R. K., & Kosiba, J. (2023). Digital Tourism Experience For Tourist Site Revisit: An Empirical View From Ghana. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(2), 779–796. <https://doi.org/10.1108/JHTI-10-2021-0294>
- Priyatno, D. (2016). *SPSS Handbook Analisis Data, Olahan Data & Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik*. Yogyakarta: Buku Seru.
- Putra, W., Aditya, S., & Riorini, S. V. (2016). Pengaruh Online Reviews Terhadap Online Hotel Booking Intentions pada Online Travel Agent Lokal. In *Seminar Nasional Cendekiawan* (hal. 1–11).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudjana, N. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suit, Y., & Almasdi. (2006). *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunarto. (2007). *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(4), 930–942.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.

- Sutedja, W. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Syahdima, A. R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Grand Zuri Palembang*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (3 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usmara, A. (2021). *Implementasi Manajemen Strategik: Kebijakan dan Proses*. Yogyakarta: Amara Books.
- Widyaningsih, H. (2018). Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(1), 47–55. <https://doi.org/10.31294/khi.v9i1.3642>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.