

KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI RESTORAN AMBROGIO PATISSERIE BANDUNG TAHUN 2020

THE QUALITY OF THE WAITER SERVICE AT AMBROGIO PATISSERIE RESTAURANT BANDUNG 2020

M. Arfiansyah¹, Edwin Baharta², Nurlena³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

yansyah@students.telkomuniversity.ac.id¹
edwin@tass.telkomuniversity.ac.id², nurlena@tass.telkomuniversity.ac.id³

ABSTRAK

Pertumbuhan Industri yang pesat membuat banyaknya pesaing yang sangat ketat di dalam industri pangan. Restoran kini berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Ambrogio Patisserie merupakan restoran yang berada di Bandung. Restoran Ambrogio Patisserie Bandung sangat mengedepankan kualitas pelayanan untuk menunjang kepuasan tamunya. Peneliti melakukan penelitian awal dengan observasi sebanyak 6 kali ke restoran Ambrogio Patisserie untuk merasakan pelayanan pramusaji di restoran tersebut, penulis menemukan kekurangan dalam kualitas pelayanan pramusaji yang diberikan oleh pramusaji restoran tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di restoran Ambrogio Patisserie Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang pengukurannya menggunakan skala likert dan wawancara dengan restoran manager. Pengukuran dimensi kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Instrumen penelitian menggunakan cara menebarkan kuissoner kepada 100 pelanggan dengan metode random sampling kepada tamu yang berada di restoran dan yang pernah datang ke restoran Ambrogio Patisserie Bandung dengan teknik analisis statistik data menggunakan garis kontinum. Hasil akhir penelitian kualitas pelayanan pramusaji mendapat skor 3.963 dan berkisar antara 3.400 sampai 4.200 yang artinya berada pada kategori baik, dimensi pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah dimensi bukti fisik (tangible) dengan persentase 20.98% dan penilaian paling rendah berada di dimensi keandalan (reliability) dengan persentase 19.19%. Tingkat kepuasan tamu berada pada tingkat "puas" dengan skor 1.633 dan berkisar antara 1.360 sampai 1.680 artinya pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di restoran Ambrogio Patisserie memberikan kepuasan kepada tamu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Restoran, Kepuasan tamu, Pramusaji

ABSTRACT

The rapid industrial growth makes many competitors very tight in the food industry. Restaurants are now competing to improve the quality of their service. Ambrogio Patisserie is a restaurant located in Bandung. Ambrogio Patisserie Bandung Restaurant puts forward the quality of service to support the satisfaction of its guests. Researchers conducted initial research with 6 observations to the restaurant Ambrogio Patisserie to experience the service of the waiters at the restaurant, the authors found deficiencies in the quality of waiter service provided by the restaurant waiters. This study aims to analyze the quality of service and guest satisfaction at the restaurant Ambrogio Patisserie Bandung. The research method used is descriptive quantitative method with data collection using a questionnaire measuring using a Likert scale and interviews with restaurant managers. Measurement of the dimensions of service quality uses five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research instrument used

questionnaires to 100 customers with a random sampling method to guests who were at the restaurant and who had come to the Ambrogio Patisserie Bandung restaurant with statistical data analysis techniques using a continuum line. The final result of the research service quality for waiters got a score of 3,963 and ranged from 3,400 to 4,200 which means that it is in the good category, the service dimension that gets the highest assessment is the tangible dimension with a percentage of 20.98% and the lowest assessment is in the reliability dimension. with a percentage of 19.19%. The level of guest satisfaction is at the level of "satisfied" with a score of 1,633 and ranges from 1,360 to 1,680, which means that the services provided by the waiters at the Ambrogio Patisserie restaurant give satisfaction to guests.

Keywords: Service Quality, Restaurant, Guest Satisfaction, Waiters

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan kota metropolitan yang terletak di tengah provinsi Jawa Barat, sebagai ibu kota provinsi Jawa Barat, Bandung memiliki nilai strategis terhadap daerah-daerah di sekitarnya. Secara geografis, Bandung berada di dataran tinggi yang dikelilingi oleh pegunungan yang jika dilihat dari bentuk morfologinya menyerupai mangkok raksasa sehingga menjadikan Bandung berhawa dingin. Pada zaman dahulu kota ini disebut dengan julukan Paris Van Java (Bahasa Belanda) yang artinya "Paris dari Jawa", mulanya sebutan ini diberikan pada tahun 1920-1925. Menurut sejarah, dahulu kota Bandung terkenal dengan keindahan alam dan kesejukannya yang mana disukai oleh orang Belanda.

Industri Pariwisata kian lama semakin besar, industri pariwisata membutuhkan pekerja dalam jumlah yang besar. Industri pariwisata juga dapat meningkatkan pendapatan dan perekonomian serta kontribusi yang tinggi terhadap suatu negara, hal tersebut yang menjadikan Pariwisata sebagai salah satu sektor pembangunan di banyak negara terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Disamping itu industri pariwisata sendiri memiliki sarana penunjang yaitu Industri perhotelan. Seiring dengan menjadinya Bandung sebagai salah satu kota tujuan untuk para wisatawan, dituntut untuk menyediakan fasilitas bagi wisatawan sebagai salah satunya dengan banyak didirikannya hotel-hotel baru yang bermunculan serta meningkatnya kunjungan wisatawan ke kota Bandung.

Pertumbuhan Industri yang pesat membuat banyaknya pesaing yang sangat ketat di dalam Industri Pangan. Mereka bersaing dengan menawarkan berbagai fasilitas, kualitas pelayanan dan penyajian yang terbaik untuk memberi nilai tambah terhadap pelayanan yang diberikan. Upaya tersebut dilakukan untuk bertahan di tengah persaingan

dan menjadikan restorannya pilihan utama oleh konsumen. Menurut Atmodjo (2005:7), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman. Dimana pelayanan adalah inti pokok penjualan hotel yang diberikan kepada pelanggan. Maka kualitas pelayanan sangatlah penting bagi restoran. Tujuan menerapkan pelayanan tersebut adalah untuk meningkatkan volume penjualan yang telah ditentukan oleh restoran.

Ambrogio Patisserie merupakan restoran yang sudah beroperasi sejak tanggal 5 maret 2017. Ambrogio Patisserie beralamat di Jl. Banda No.22/26, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat. Tepat depan GOR Saparua. Saat berada di halaman parkir Ambrogio Patisserie, kita diperlihatkan desain bangunan yang didominasi dengan warna hitam dan logo Ambrogio Patisserie dengan model tulisan tipografis berwarna putih. Restoran ini didominasi warna kayu dan pintu masuk yang lebar. Interior dan eksteriornya didesain dengan indah. Gaya rustic membuat restoran ini sejuk, dengan pepohonan di setiap sudutnya. Restoran ini begitu diminati oleh wisatawan karena tempatnya yang cozy dan juga harga makanan yang tidak terlalu mahal.

Pramusaji harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memiliki kekayaan pengetahuan menu. Pramusaji juga memiliki tanggung jawabnya sendiri. Tanggung jawabnya adalah menyediakan layanan untuk tamu yang makan di restoran, menyiapkan peralatan layanan, menyiapkan meja dan membersihkan, menerima pesanan pelanggan, memesan kepada tamu, tempat kerja yang bersih dan aman, tempat kerja yang bersih dan aman, dan daftar peralatan dan perlengkapan layanan.

Merujuk pada begitu banyaknya cara restoran meningkatkan kualitas pelayanan, mutu produk serta suasana restoran merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau tamu, maka dari itu pengelola harus memperhatikan faktor tersebut. Tjiptono dan Chandra (2016:204) mengenai tingkat kepuasan konsumen dimana suatu tingkat perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirinya rasakan dan selanjutnya dibandingkan dengan harapan. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu Ambrogio Patisserie maka peneliti mencoba untuk survey awal dengan datang ke Ambrogio Patisserie untuk merasakan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran tersebut, Peneliti sudah 6 kali datang ke restoran tersebut. Dari survey yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan beberapa masalah tentang pelayanan yaitu peneliti merasa kesulitan untuk memanggil pramusaji dan peneliti menemukan beberapa pramusaji mengobrol di depan bar. Lalu peneliti menemukan kesulitan saat memilih menu karena tidak didamping oleh pramusaji dan untuk meminta rekomendasi dari pramusaji. Peneliti juga merasakan terdapat perbedaan pada pelayanan di lantai satu dan dua. Saat peneliti berada di lantai satu, peneliti dilayani dengan cepat dan tepat. Saat peneliti berada di lantai dua, peneliti merasa pelayanannya sedikit lambat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merasa perlu untuk melakukan sebuah penelitian lebih lanjut mengenai “Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Restoran Ambrogio Patisserie Bandung Tahun 2020”.

2. Kajian Pustaka

2.1 Restoran

Kata restaurant berasal dari kata “restaurer” yang artinya memulihkan atau memulihkan. Bahasa Indonesia berarti memulihkan atau memulihkan, yaitu memulihkan keadaan seseorang dari keadaan yang tidak dapat dikembalikan ke keadaan semula. Dengan demikian, restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan makan dan minuman untuk dikonsumsi oleh tamu, sebagai kebutuhan yang sangat mendasar akan makan dan minum dalam rangka memulihkan kembali kondisinya yang telah berkurang setelah melakukan suatu kegiatan, sehingga dapat mengembalikan stamina seperti semula. Menurut Arief (2005:31) dalam buku pengantar ilmu perhotelan dan restoran menyatakan bahwa restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dengan rumahnya.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2012:59). Menurut Sekaran dalam buku Sugiyono (2011:60) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.

Adapun lima dimensi pokok Service Quality (SERVQUAL) yang paling menentukan kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2009:52) adalah:

1. Tangibles (bukti fisik) meliputi bukti fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Contoh: fasilitas reparasi, seragam karyawan, kelengkapan peralatan, dan ruang tunggu yang nyaman.
2. Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen. Contoh: seorang dokter mengenal pasiennya dengan baik, mengingat penyakit dan keluhan sebelumnya, bersikap sabar serta menjadi pendengar yang baik.
3. Reliability (kepercayaan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Contoh: dokter mampu mendiagnosis penyakit pasien dengan akurat.
4. Responsiveness (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Contoh: sistem reservasi dan penanganan bagasi maskapai penerbangan yang cepat.
5. Assurance (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan. Contoh: mekanik di bengkel yang berpengetahuan dan berpengalaman luas.

2.3 Kepuasan Tamu

Kotler dan Keller (2012:150) mengemukakan pengertian dari kepuasan, yaitu merupakan suatu ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekpetasi mereka. Jika kinerja dari suatu perusahaan gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas.

3. Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini akan dilakukan kepada pengunjung Restoran Ambrogio Patisserie yang sudah mengunjungi dan makan di Restoran Ambrogio Patisserie Bandung. Dalam proses pengumpulan data, peneliti fokus pada responden yang menggunakan website, Instagram, dan Google review Restoran Ambrogio Patisserie Bandung. Pengumpulan data akan dilakukan khusus pada pengunjung yang pernah mengunjungi Restoran Ambrogio Patisserie Bandung. Alasan peneliti memilih Restoran Ambrogio Patisserie sebagai tempat penelitian karena Restoran tersebut merupakan restoran besar yang sudah beroperasi selama 3 tahun dan permasalahan yang terjadi di Restoran tersebut sangat sesuai dengan karakteristik variabel yang ingin diteliti lebih dalam lagi.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif (kausal). Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Tujuan analisis ini adalah memberikan kepada peneliti sebuah riwayat atau untuk menggambarkan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena perhatian dari perspektif seseorang, organisasi, orientasi industri, atau lainnya (Sekaran, 2011:158).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini menggunakan empat teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik dengan menggunakan kuesioner dengan sistem perhitungan menggunakan skala likert dengan pertama dilakukan adalah mencari nilai tertinggi, nilai terendah.

Mencari skor ideal:

Skor tertinggi: Skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden.

Mencari skor terendah:

Skor terendah: Skor terendah x jumlah item pertanyaan x jumlah responden.

Mencari rentang skala (R)

$R: \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5}$

Tabel 3. 1
Bobot Nilai Penelitian

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
STS	TS	CS	S	SS
1	2	3	4	5

Sumber: Sugiyono (2014:133)

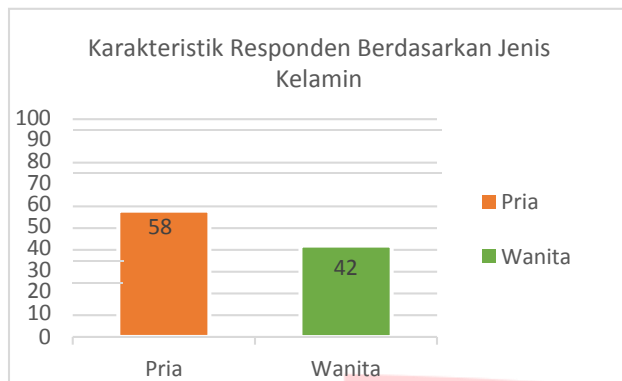
4. Hasil dan Pembahasan

4.2 Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Restoran Ambrogio Patisserie

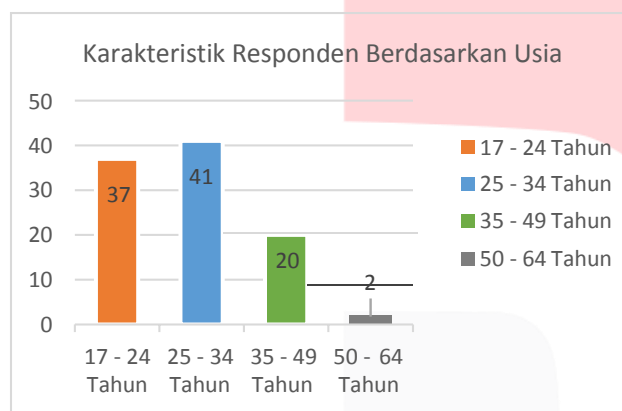
4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden penulis dapatkan dari seluruh orang yang pernah menjadi tamu di restoran Ambrogio Patisserie. Agar penulis mendapatkan informasi tentang karakteristik responden maka dilakukan penyebaran angket kuesioner dengan bantuan Google Form. Kuesioner tersebut disebarakan kepada 100 tamu berbeda yang sudah pernah datang dan sedang berada di restoran tersebut. Penulis menjabarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pengalaman responden berupa jumlah kunjungan yang dilakukan dalam kurung waktu satu tahun. Berikut hasil kuesioner yang telah penulis sebarakan dan akan di gambarkan dalam diagram batang.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



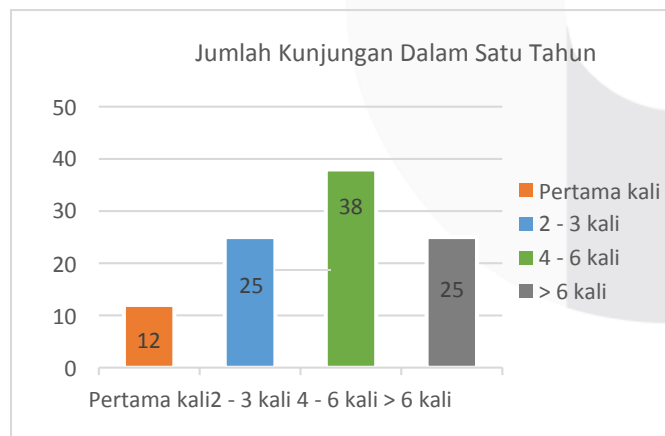
1	X1	0.576	0.195	Valid
2	X2	0.421	0.195	Valid
3	X3	0.598	0.195	Valid
4	X4	0.626	0.195	Valid
5	X5	0.516	0.195	Valid
6	X6	0.616	0.195	Valid
7	X7	0.662	0.195	Valid
8	X8	0.614	0.195	Valid
9	X9	0.661	0.195	Valid
10	X10	0.617	0.195	Valid
11	Y1	0.721	0.195	Valid
12	Y2	0.779	0.195	Valid
13	Y3	0.788	0.195	Valid
14	Y4	0.725	0.195	Valid

Sumber: Hasil Output Spss 20

Hasil penelitian yang di dapat menggunakan software SPSS 25 pada rTabel didapatkan nilai dari sampel (N) = 100 sebesar 0.195. semuanya Variable menghasilkan nilai rHitung > daripada rTabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument dalam penelitian ini dapat dikatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variable Kualitas pelayanan dan Kepuasan tamu.

4.2.2 Data Pengalaman Responden

1. Jumlah Kunjungan Dalam Satu Tahun



2. Uji Reliabilitas

Variable	C. Alpha	N	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.790	10	Reliabel
Kepuasan Tamu	0.738	4	Reliabel

Sumber: Hasil Output Spss 20

Dari hasil uji validitas didapatkan semua nilai dari hasil variable Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu menghasilkan nilai Cronbach Alpha > 0.6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam penelitian ini reliabel.

4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

No.	Nama Item	r Hitung	rTabel	Keterangan
-----	-----------	----------	--------	------------

4.2.4 Kualitas Pelayanan Pramusaji Menurut Dimensi Pelayanan

1. Bukti Fisik (Tangible)

Pertanyaan	Total Skor	%
Penampilan pramusaji rapih dan menarik	412	49.60
Pramusaji memperhatikan kesehatan diri	418	50.40

Total	830	100
Rata-rata	415	20.95

Pertanyaan pramusaji memperhatikan kesehatan diri yaitu sebesar 50.40%. Tingginya persentase tersebut didapat karena pramusaji selalu memperhatikan protocol kesehatan dengan selalu menggunakan masker dan rutin mencuci tangan. Dengan begitu, menumbuhkan rasa aman untuk tamu datang ke restoran tersebut.

2. Empati (Empathy)

Pertanyaan	Total Skor	%
Pramusaji paham dengan masalah yang dihadapi tamu	380	48.53
Pramusaji ramah dalam melayani tamu	403	51.47
Total	783	100
Rata-rata	392	19.77

Pertanyaan pramusaji ramah dalam melayani tamu yaitu sebesar 51.47%. Tingginya persentase tersebut di dapat karena pramusaji menyambut tamu dengan senyuman dan dengan sabar melayani tamu dari awal tamu datang sampai tamu keluar dari restoran. Lalu pramusaji selalu tersenyum ketika sedang melayani tamu dan juga tidak memandang karakter tamu saat melayani tamu.

3. Keandalan (Reliability)

Pertanyaan	Total Skor	%
Pramusaji melayani tamu dengan cepat dan tepat	378	49.67
Pramusaji menanggapi keluhan dengan baik	383	50.32
Total	761	100
Rata-rata	381	19.19

Pertanyaan pramusaji menanggapi keluhan dengan baik yaitu sebesar 50.32%. Tingginya persentase tersebut didapat karena pramusaji selalu mendengarkan dan memahami tamu saat tamu menjelaskan keluhannya, kemudian pramusaji memberikan solusinya dengan tepat.

4. Ketanggapan (Responsiveness)

Pertanyaan	Total Skor	%
Kesiapan pramusaji dalam melayani tamu	389	50.20
Pramusaji membantu tamu yang kesulitan dalam memilih menu	386	49.80
Total	775	100

Rata-rata	388	19.55
-----------	-----	-------

Pertanyaan kesiapan pramusaji dalam melayani tamu yaitu sebesar 50.20%. Tingginya persentase tersebut didapat karena pramusaji selalu sigap ketika dipanggil oleh tamu dan dapat melayani tamu dalam kondisi ramai sekalipun.

5. Jaminan (Assurance)

Pertanyaan	Total Skor	%
Pramusaji memiliki pengetahuan dalam menanggapi pertanyaan tamu	402	49.39
Pramusaji selalu sopan dan santun dalam melayani tamu	412	50.61
Total	814	100
Rata-rata	407	20.54

Pertanyaan pramusaji selalu sopan dan santun dalam melayani tamu yaitu sebesar 50.61%. Tingginya persentase tersebut didapat karena restoran tersebut menjunjung tinggi nilai kesopanan sehingga pramusaji di restoran tersebut sangat sopan kepada tamunya dan tidak memandang usia untuk menerapkannya.

Tabel 4.18
Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pramusaji Berdasarkan Dimensi Pelayanan

No	Dimensi	Total Skor	Skor Rata-rata	%
1	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	830	415	20.95
2	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	783	392	19.77
3	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	761	381	19.19
4	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	775	388	19.55
5	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	814	407	20.54
Total		3,963	1,983	100

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan bahwa dimensi yang mendapat skor tertinggi adalah dimensi bukti fisik (tangible) dengan persentase 20.95%. Dimensi bukti fisik menjadi dimensi tertinggi karena penampilan dan grooming waiter terlihat menarik dan pramusaji selalu menerapkan protocol kesehatan sehingga tamu merasa nyaman saat berada di restoran. Selain itu terbukti bahwa kesesuaian penampilan pramusaji dengan tema restoran dapat menarik minat tamu untuk datang ke restoran tersebut.

Lovelock and Wright (2012:93) menerangkan tampilan fisik (tangibles) yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan pegawai akan memengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Semakin konsumen merasakan nilai tangible yang diberikan perusahaan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan.

Mencari skor ideal:

Skor tertinggi: Skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 10 \times 100 = 5.000$$

Mencari skor terendah:

Skor terendah: Skor terendah x jumlah item pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 10 \times 100 = 1.000$$

Mencari rentang skala (R)

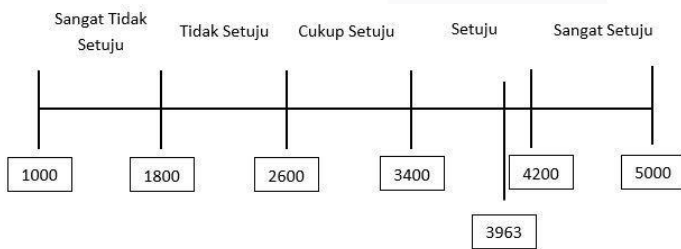
$$R: \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5}$$

$$R: \frac{5.000 - 1.000}{5}$$

R: 800

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data dari dimensi kualitas pelayanan di restoran Ambrogio Patisserie di dapatkan hasil 3.963 yang dapat dilihat di tabel 4.18 dengan begitu kualitas pelayanan pramusaji di restoran Ambrogio Patisserie menurut persepsi 100 responden adalah $(3.963 : 5000) \times 100\% = 79.26\%$ Hasil ini secara kontinum dapat di buat kategori sebagai berikut:

Garis Kontinum Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pramusaji Berdasarkan Dimensi Pelayanan



Menurut data yang di dapat oleh peneliti dari seluruh pertanyaan di kuesioner tentang kualitas pelayanan pramusaji di Ambrogio Patisserie berjumlah 3.963. Jumlah tersebut berada di antara 3400 dan 4200 yang termasuk ke dalam skala "Setuju". Artinya, umumnya responden mengakui bahwa kualitas pelayanan pramusaji yang ada di Ambrogio Patisserie berdasarkan dimensi pelayanan seperti bukti fisik (Tangibles), Empati (Empathy), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responiveness), dan Jaminan (Assurance) dinyatakan sudah baik.

4.3 Kepuasan Tamu Di Restoran Ambrogio Patisserie

Agar dapat mengetahui bagaimana kepuasan tamu di restoran tersebut. Penulis memberikan beberapa pertanyaan tentang kepuasan dan diharapkan dapat ditarik kesimpulan mengenai bagaimana tingkat kepuasan tamu di restoran Ambrogio Patisserie.

Tabel 4.23
Rekapitulasi Kepuasan Tamu Di Ambrogio Patisserie

No	Pertanyaan	Total Skor	%
1	Saya akan datang lagi ke Ambrogio Patisserie	426	26.09
2	Saya akan merekomendasikan Ambrogio Patisserie kepada orang terdekat	398	24.37
3	Pelayanan yang diberikan pramusaji telah memenuhi ekspektasi saya	397	24.31
4	Saya puas terhadap pelayanan pramusaji	412	25.23
Total		1633	100

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2020

Berdasarkan tabel 4.23 menunjukkan bahwa pertanyaan yang mendapat skor tertinggi terdapat pada pertanyaan "Saya akan datang lagi ke Ambrogio Patisserie" dengan persentase 26.09% dikarenakan kebanyakan tamu mendapatkan pengalaman yang memuaskan sehingga ingin datang lagi ke restoran tersebut. Skor terendah terdapat pada pertanyaan "Pelayanan yang diberikan pramusaji telah memenuhi ekspektasi saya" dengan persentase 24.31% dikarenakan masih ada beberapa tamu yang belum tercapai ekspektasinya karena mendapat pelayanan kurang puas seperti pramusaji yang sulit dipanggil dan beberapa pramusaji kurang cepat dalam mengambil keputusan.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa variabel kepuasan tamu di Ambrogio Patisserie yang kedudukannya di dasarkan pada skor yang di dapat pada tabel 4.23, yang mana penulis menggunakan teknik analisis data statistik dengan menggunakan perhitungan menggunakan skala likert dan hal yang pertama kali dilakukan adalah mencari skor tertinggi, skor terendah, serta rentang skala untuk melihat dimana wilayah ideal dari variable kepuasan tamu yang selanjutnya dapat digambarkan dalam sebuah garis kontinum. Penulis menggunakan rumus menurut Sugiyono (2009:94) untuk mencari nilai tertinggi, nilai terendah dan rentang skala, sebagai berikut:

Mencari skor ideal:

Skor tertinggi: Skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 4 \times 100 = 2000$$

Mencari skor terendah:

Skor terendah: Skor terendah x jumlah item pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Skor terendah: } 1 \times 4 \times 100 = 400$$

Mencari rentang skala (R)

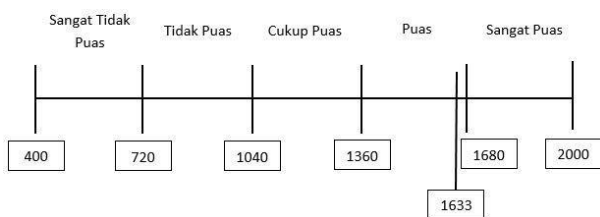
$$R: \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5}$$

$$R: \frac{2.000 - 400}{5}$$

$$R: 320$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data dari dimensi kualitas pelayanan di restoran Ambrogio Patisserie di dapatkan hasil 3.963 yang dapat dilihat di tabel 4.23 dengan begitu kualitas pelayanan pramusaji di restoran Ambrogio Patisserie menurut persepsi 100 responden adalah $(1633 : 2000) \times 100\% = 81.65\%$ Hasil ini secara kontinum dapat di buat kategori sebagai berikut:

Garis Kontinum Rekapitulasi Kepuasan Tamu Di Ambrogio Patisserie



Menurut data yang di dapat oleh peneliti dari seluruh pertanyaan di kuesioner tentang kepuasa tamu di Ambrogio Patisserie berjumlah 1.633. Jumlah tersebut berada di antara 1360 dan 1680 yang termasuk ke dalam skala “Puas”. Artinya, umumnya responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di Ambrogio Patisserie karena sesuai dengan harapan dan berhasil memberikan pengalaman yang baik kepada tamu.

5. KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Kualitas pelayanan dan kepuasan tamu dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif pada Restoran Ambrogio Patisserie Bandung, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang mampu menjawab rumusan masalah yang ada di dalam penelitian ini, kesimpulan tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, mayoritas tamu memberikan penilaian persepsi yang tinggi pada kelima dimensi kualitas pelayanan. Hasil akhir penelitian menyatakan

bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran Ambrogio Patisserie mendapatkan skor 3.963 dan berkisar antara 3.400 sampai 4.200 sehingga berada di kategori baik, dimensi kualitas pelayanan yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi bukti fisik (tangibles) dengan persentase 20.95% dan skor terendah adalah dimensi keandalan (reliability) dengan persentase 19.19%.

2. Dari hasil penelitian mengenai tingkat Kepuasan tamu di restoran Ambrogio Patisserie berada di kategori baik. Sedangkan hasil penilaian kepuasan tamudengan skor terendah berada pada indikator ekspetasi tamu dengan persentase 24.31% dan skor tertinggi berada pada indikator tamu datang kembali dengan persentase 26.09%. Kepuasan tamu di restoran Ambrogio Patisserie mendapatkan skor 1.633 dan berkisar antara 1.360 sampai 1.680 artinya pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di restoran Ambrogio Patisserie memberikan kepuasan kepada tamu pada tingkat “puas”.

5.2 Saran

Setelah penulis mendapatkan hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan pramusaji dan kepuasan tamu di restoran Ambrogio Patisserie Bandung, selain menuliskan kesimpulan terhadap penelitian penulis juga bermaksud memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya pramusaji menggunakan sarung tangan saat melayani tamu sehingga meningkatkan kesan higienis dan meningkatkan rasa aman kepada tamu.
2. Sabaiknya pramusaji tidak berkumpul dan mengobrol di depan bar karena akan terlihat tidak professional jika dilihat oleh tamu.
3. Sebaiknya ketika tamu meminta menu pramusaji menunggu tamu memilih menu dan jika tamu merasa bingung saat memilih menu pramusaji merekomendasikan signature menu sehingga pelayanan berjalan cepat.
4. Sebaiknya pramusaji lebih responsif ketika di panggil oleh tamu agar tamu tidak menunggu lama untuk taking order dan tamu merasa dihargai.

REFERENSI

Arief, A. R. (2005). Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Jakarta: Graha Ilmu.
 Atmodjo, M. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi.
 Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13 jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

