

Submitted 5 Maret 2022

Accepted 25 Maret 2022

ANALISIS SERVICE QUALITY DI KUWARASAN A PRAMANA EXPERIENCE SELAMA PANDEMI COVID-19

SERVICE QUALITY ANALYSIS IN KUWARASAN A PRAMANA EXPERIENCE DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Ni Putu Vera Viona Cantika Putri

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

veraviona09@gmail.com

ABSTRAK

Kuwarasan A Pramana Experience adalah salah satu dari sekian akomodasi perhotelan yang berada di daerah Tegallalang yang terdampak akibat adanya pandemi covid-19 namun occupancy di Kuwarasan A Pramana Experience masih cukup ramai dan stabil dibandingkan dengan hotel lainnya di sekitaran Tegallalang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kuwarasan A Pramana Experience dengan meneliti lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kelima indikator tersebut digunakan sebagai standar untuk mengukur service quality sebagai ukuran seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan tamu. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji kuesioner tersebut apakah sudah valid atau tidak dan apakah kuesioner tersebut sudah dikatakan reliable atau tidak. Teknik analisis data menggunakan metode analisis kuantitatif, servqual (service quality). Hasil penelitian menunjukkan dari 35 responden, diketahui analisis kualitas pelayanan di Kuwarasan A Pramana Experience dari lima aspek dimensi menunjukkan hasil yang positif atau baik, dengan nilai rata-rata Tangible 0,27, Reliability 0,28, Responsiveness 0,25, Assurance 0,24, dan Empathy 0,34 dimana tingkat kesesuaian yang akan menjadikan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Pelayanan, Dimensi, Servqual*

ABSTRACT

The Kuwarasan A Pramana Experience is one of the many hotel accommodations in the Tegallalang area affected by the COVID-19 pandemic, but the occupancy at the Kuwarasan A Pramana Experience is still quite crowded and stable compared to other hotels around Tegallalang. This study aims to determine the quality of service provided by Kuwarasan A Pramana Experience by examining five dimensions of service quality, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The five indicators are used as a standard to measure service quality as a measure of how much influence it has on guest satisfaction. Data collection techniques using observation methods and questionnaires using validity and reliability tests to test whether the questionnaire is valid or not and whether the questionnaire is said to be reliable or not. The data analysis technique uses quantitative analysis methods, seroqual (service quality). The results showed that from 35 respondents, it was known that the analysis of service quality at Kuwarasan A Pramana Experience from the five dimension aspects showed positive or good results, with an average Tangible value of 0.27, Reliability 0.28, Responsiveness 0.25, Assurance 0.24, and Empathy 0.34 where the level of conformity will make the order of priority to increase the factors that affect the level of service quality on customer satisfaction.

Keywords: Service, Dimension, Seroqual

PENDAHULUAN

Hotel menjadi salah satu penunjang majunya pariwisata di Bali, wisatawan yang mempergunakan akomodasi pariwisata merasa puas dan senang pada saat menerima pelayanan yang maksimal selama tinggal di hotel. Semenjak pandemi covid-19, seluruh akomodasi diwajibkan untuk lebih ekstra dalam memperhatikan *service quality* yang diberikan kepada tamu dengan menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan arahan pemerintah. Dimulai dengan menjaga jarak, mencuci tangan sebelum maupun setelah berinteraksi dengan tamu dan selalu menggunakan masker. Kuwarasan A Pramana Experience selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap tamu/pelanggan yang menginap di hotel, baik itu dari segi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Berdasarkan pengamatan mengenai *Service Quality* yang diberikan di Hotel Kuwarasan A Pramana Experience melalui guest comment atau komentar tamu, kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik dan tidak ada tamu yang komplain selama memberikan pelayanan maupun informasi. Meskipun dengan protokol yang cukup ketat harus dilakukan namun harapan tamu terhadap *service quality* tidak menjadikan tamu merasa tidak puas atau kurang maksimal. Dalam menjalani protokol kesehatan juga dilakukan dengan baik dimana setiap hari para karyawan, trening, maupun tamu yang sehabis dari luar selalau dilakukan pengecekan suhu tubuh, penyemprotan hand sanitizer, dan selalu

menggunakan masker. Seluruh karyawan serta trening sudah melaksanakan vaksin yang dianjurkan pemerintah.

Kuwarasan A Pramana Experience dituntut tanggap dan proaktif dalam membaca peluang serta keinginan konsumen sebagai tamu yang memanfaatkan jasa dari hotel. Berdasarkan hasil observasi sebelumnya, dengan persaingan hotel yang berada di Tegallalang *occupancy* Kuwarasan A Pramana Experience masih cukup ramai dan stabil. Hal itu disebabkan antara persepsi dan harapan sudah sesuai atau sesuai dengan harapan tamu. Dikutip dari Booking.com atas nama Francois dari Prancis pada tahun 2021,

“Super super, everything was perfect, and thank you for the cake for my birthday, and bravo to the chef the food is absolutely wonderful. The worker are so nice and kindly. The bed is so cool for sleep, the fitness area on rooftop is amazing. I’ll be back for sure”. Dari komentar diatas dapat disimpulkan bahwa, pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Hotel Kuwarasan, tamu merasa dilayani dengan sepenuh hati dan itu salah satu alasan mengapa rating hotel saat ini sangat bagus.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan dan *Service Quality* Menurut Para Ahli

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Tjiptono (2005) *service quality* adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Usmara (2008) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lubis dan Andayani (2017), dimensi kualitas pelayanan di bagi menjadi 5 yaitu :

Bukti Fisik (*Tangible*) Bukti fisik merupakan suatu *service* yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting

sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

Kehandalan (*Reliability*) *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan secara tepat.

a. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen.

b. Jaminan (*Assurance*)

Merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

c. Empati (*Empathy*)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen.

Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama adalah penelitian yang disusun oleh Gretel Griselda dan Tagor Muda Panjahitan (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua”. Adapun kesamaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian saat ini yaitu sama-sama menganalisis tentang kualitas pelayanan dan menggunakan kuesioner. Dan yang menjadi pembeda adalah penelitian tersebut menggunakan teknik analisa metode regresi.

Penelitian kedua adalah dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” di *The Light Cup Café* Surabaya oleh Lauw et al (2013). Dalam penelitian tersebut variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adapun persamaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu sama- sama menganalisis pengaruh kualitas layanan melalui variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Adapun yang menjadi pembeda dalam penelitian tersebut yaitu menggunakan metode analisa regresi linier berganda.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Kerangka berpikir adalah model (gambaran) berupa konsep tentang hubungan antara variabel satu dengan berbagai faktor lainnya. Menurut Sekaran dalam Sugiyono (2019) kerangka berpikir “merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”.

Berdasarkan pembahasana diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir adalah suatu penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek permasalahan berdasarkan teori. Dalam penelitian ini peneliti ingin lebih mendalami lagi *service quality* di Kuwarasan A Pramana Experience. Peneliti menggunakan lima indikator dalam *service quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang peneliti gunakan sebagai standar untuk mengukur *service quality*, yang nantinya peneliti ujikan untuk mengukur seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan tamu.

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kuwarasan A Pramana Experience yang terletak di Jl Tirta Tawar, Br. Penusuan, Ds. Tegallalang, Kec. Tegallalang, Gianyar, Bali dengan nomor telepon (0361) 908 3377. Kuwarasan A Pramana Experience terletak di Jantung Desa Tegallalang di tengah hijaunya persawahan dan barisan pohon kelapa, lokasi ini sangat dianjurkan bagi mereka yang ingin berada di tempat yang sejuk dan suasana tenang.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung selama 5 bulan mulai dari bulan April 2021 sampai Agustus 2021. Kegiatan yang dilakukan adalah permohonan judul dan penyusunan tugas akhir, pengajuan tugas akhir, melakukan penelitian, pengumpulan data, membuat kuesioner, analisis data, penyelesaian hasil penelitian, siding penelitian.

Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan untuk menyamakan asumsi-asumsi terhadap permasalahan yang akan dibahas. Variabel yang terlibat dalam penelitian ini adalah Service Quality sebagai variabel independen, kepuasan tamu sebagai variabel dependen. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Service Quality

Suatu konsep layanan kepada seseorang agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Service Quality memiliki lima elemen yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Kualitas pelayanan yang dimiliki Kuwarasan A Pramana Experience adalah :

a. Berwujud (tangible)

Penampilan fisik yang dimiliki perusahaan yaitu tempat-tempat yang bagus, unik dan menarik untuk dijadikan spot berfoto, serta peralatan yang bersih dan steril, karyawan yang tanggap dalam melayani tamu, dan materi komunikasi yang ada pada perusahaan dikuasi dengan baik oleh karyawan.

b. Keandalan (reliability)

Karyawan yang mampu untuk melaksanakan pelayanan pada konsumen yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Hal ini berarti pada saat melakukan pemesanan makanan, karyawan harus memeriksa kembali apakah sudah sesuai dengan pesanan tamu agar akurat dan benar.

c. Daya Tanggap (responsiveness)

Karyawan yang mampu membantu, melayani, dan memberikan pelayanan dengan cepat dari perusahaan kepada konsumen. Seperti saat menangani tamu early check out, karyawan dituntut untuk cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada tamu dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki oleh tamu tersebut.

d. Kepastian (assurance)

Karyawan harus memiliki pengetahuan dan sopan santun serta memiliki kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada konsumen. Dimana ketika tamu membutuhkan informasi mengenai hotel, karyawan mampu menjawab dengan sopan santun serta yakin dan percaya diri dalam menjelaskan informasi tentang hotel.

e. Empati (empathy)

Karyawan bersedia untuk peduli kepada konsumen dan memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen yang membutuhkan pelayanan. Pada saat menerima tamu usia lanjut atau lansia, karyawan mampu memberikan perhatian lebih karena keterbatasan fisik mereka yang rentan dan membutuhkan perhatian khusus.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:8) data kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif berupa angka-angka yang dapat dihitung dan mempunyai satuan tertentu, data kuantitatif juga dapat berupa data. Dalam penelitian ini, data kuantitatif yang diolah adalah data kuesioner terhadap tingkat kepuasan tamu terhadap *service quality* yang ada di Kuwarasan A Pramana Experience.

Sumber Data

Data primer yang di dapat adalah hasil dari kuesioner yang di sebarakan kepada tamu, yang kemudian di olah untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan tamu. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen Sugiyono (2019). Data sekunder dalam penelitian ini adalah gambaran umum mengenai Kuwarasan A Pramana Experience seperti sejarah hotel.

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Kuesioner ini juga dapat membantu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner berbasis digital. Kuesioner ditunjukkan kepada pengunjung Kuwarasan A Pramana Experience dan digunakan untuk mengetahui persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan selama pandemi. Penulis menggunakan jenis kuesioner tertutup yang mana pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda sehingga responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat (Syofian Siregar (2013;21)).

a. Uji Validitas

Untuk menguji suatu kuesioner tersebut dikatakan valid atau tidak, penulis menggunakan uji validitas dengan metode *korelasi product moment* yaitu bantuan program *Software Statistical Program For Social Science (SPSS)*. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan dan hasil suatu instrumen/ angket dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi r hitung $> r$ tabel (Sudarmanto(2005;79)).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu uji yang menggunakan statistik *cronbach alfa* (α). Dimana suatu variabel untuk dapat dikatakan reliabel setidaknya memiliki nilai *cronbach alfa* $> 0,60$. Begitupun sebaliknya jika tidak memenuhi syarat tersebut variabel tersebut dapat disebut tidak reliabel (Ghozali (2005;41)).

Pengukuran data dalam instrumen penelitian yang berupa kuesioner ini adalah mempergunakan skala likert. Skala likert adalah sebuah metode perhitungan, persentase, dan interval dalam sebuah penelitian deskriptif. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah fenomena sosial (Sugiyono 2011;95). Skala ini merupakan skala yang biasa diaplikasikan dalam kuesioner. Skala likert memiliki gradasi jawaban yang sangat positif sampai yang sangat negatif, yang berupa kata-kata antara lain :

Penelitian dengan skor 5 berarti sangat baik

Penelitian dengan skor 4 berarti baik

Penelitian dengan skor 3 berarti cukup baik

Penelitian dengan skor 2 berarti tidak baik

Penelitian dengan skor 1 berarti sangat tidak baik

Teknik Analisis Data

Metode Servqual

Metode Servqual (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Pengukuran kualitas jasa dalam metode servqual didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Gregorius, 2011).

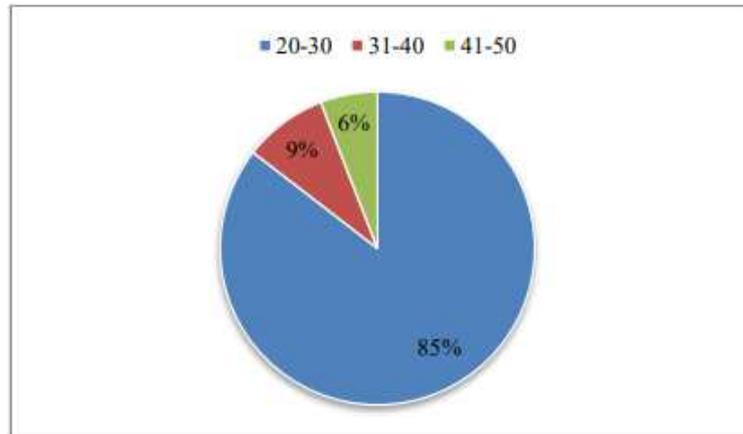
HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Responden pada penelitian ini berjumlah 35 orang pelanggan yang berkunjung ke Kuwarasan A Pramana Experience. Peneliti menggunakan 35 responden dikarenakan *occupancy* hotel hanya berjumlah 35 orang pada musim pandemi saat ini, dan masih terkatagorikan cukup ramai dibandingkan hotel-hotel lain disekitaran tegallalang. beberapa pengujian yang akan dilakukan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan metode servqual. Untuk selengkapnya akan dijabarkan sebagai berikut:

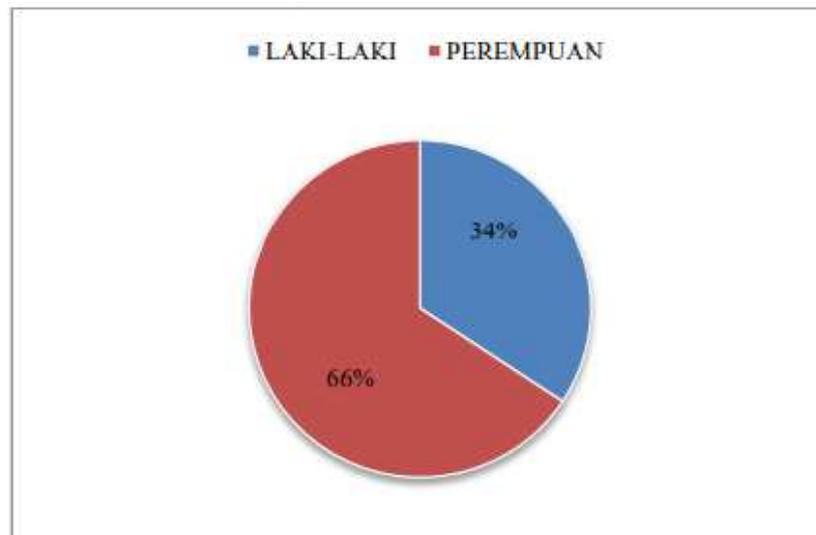
Gambaran Umum Responden

Seluruh jumlah kuesioner diperoleh 35 responden yang digunakan untuk analisis data. Gambaran dari responden ini mengenai tentang usia responden, jenis kelamin, asal tempat tinggal, jumlah tamu yang menginap, berapa kali melakukan pelayanan dan asal tempat tinggal responden. Semua informasi mengenai hasil penelitian dan informasi mengenai responden diperoleh dari hasil distribusi kuesioner. Distribusi hasil penelitian disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hal ini menunjukkan bahwa usia rata-rata tamu yang menginap di Kuwarasan A Pramana Experience adalah tamu yang berusia 20-30 tahun.



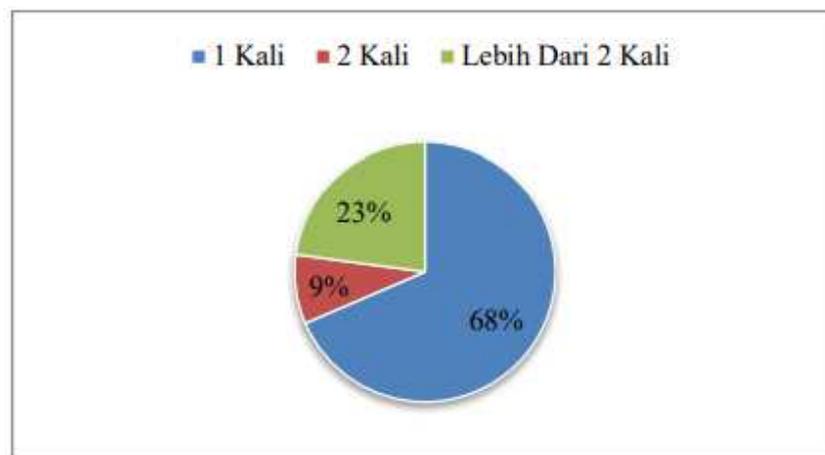
Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata tamu yang menginap di Kuwarasan A Pramana Experience adalah tamu dengan jenis kelamin perempuan.



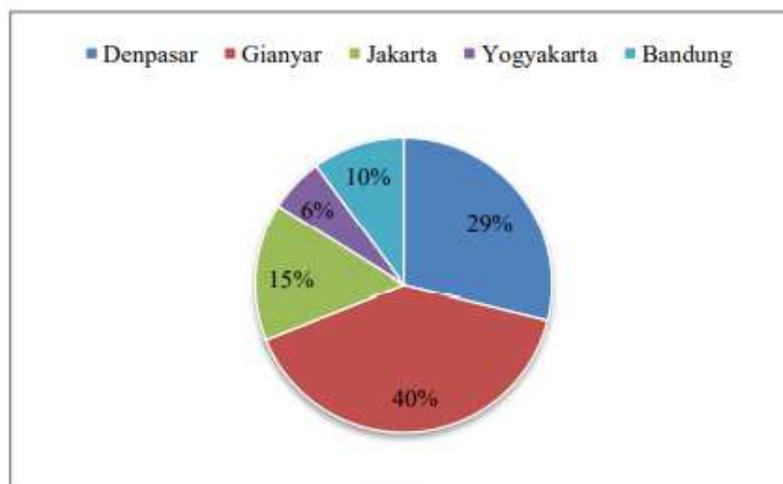
Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tamu Yang Menginap

Hal ini menunjukkan bahwa tamu yang menginap di Kuwarasan A Pramana Experience adalah tamu yang rata-rata bepergian bersama grup.



Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Tamu

Hal ini menunjukkan bahwa tamu yang menginap di Kuwarasan A Pramana Experience adalah tamu yang rata-rata baru pertama kali mengunjungi atau baru pertama kali menginap.



Gambar 4.5
 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Atau Tempat Tinggal Responden

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengunjung di Kuwarasan A Pramana Experience adalah berasal dari Gianyar dan Denpasar.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas Harapan

Tabel 4.1 Rangkuman Uji Validitas *Reliability* (sumber : Penulis, 2021)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
X1	0,761	0,5	Valid
X2	0,714	0,5	Valid
X3	0,853	0,5	Valid

Tabel 4.2 Rangkuman Uji Validitas *Reliability* (sumber : Penulis, 2021)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
X4	0,686	0,5	Valid

X5	0,774	0,5	Valid
X6	0,827	0,5	Valid

Tabel 4.3 Rangkuman Uji Validitas *Responsiveness* (sumber : Penulis, 2021)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
X7	0,751	0,5	Valid
X8	0,736	0,5	Valid
X9	0,877	0,5	Valid

Tabel 4.4 Rangkuman Uji Validitas Assurance (sumber : Penulis, 2021)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
X10	0,803	0,5	Valid
X11	0,787	0,5	Valid
X12	0,680	0,5	Valid

Tabel 4.5 Rangkuman Uji Validitas Assurance (sumber :
 Penulis,2021)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
X13	0,826	0,5	Valid
X14	0,673	0,5	Valid
X15	0,674	0,5	Valid

Dari data hasil uji validitas pada kuesioner harapan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan bahwa semua pernyataan pada dimensi tersebut telah valid, karena setiap item pada r-hitung lebih besar dari pada r-tabel. Uji Validitas Persepsi

Tabel 4.6 Rangkuman Uji Validitas Tangible (sumber : Penulis, 2021)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Y1	0,785	0,5	Valid
Y2	0,785	0,5	Valid
Y3	0,815	0,5	Valid

Tabel 4.7 Rangkuman Uji Validitas Reliability (sumber : Penulis, 2021)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Y4	0,847	0,5	Valid
Y5	0,785	0,5	Valid
Y6	0,807	0,5	Valid

Tabel 4.8 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness (sumber : Penulis, 2021)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Y7	0,824	0,5	Valid
Y8	0,735	0,5	Valid
Y9	0,769	0,5	Valid

Tabel 4.9 Rangkuman Uji Validitas Assurance (sumber : Penulis, 2021)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Y10	0,741	0,5	Valid
Y11	0,844	0,5	Valid
Y12	0,828	0,5	Valid

Tabel 4.10 Rangkuman Uji Validitas Empathy (sumber : Penulis, 2021)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
------------	----------	---------	------------

Y13	0,743	0,5	Valid
Y14	0,851	0,5	Valid
Y15	0,810	0,5	Valid

Dari data hasil uji validitas pada kuesioner persepsi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan bahwa semua pernyataan pada dimensi tersebut telah valid, karena setiap item pada r-hitung lebih besar dari pada r-tabel.

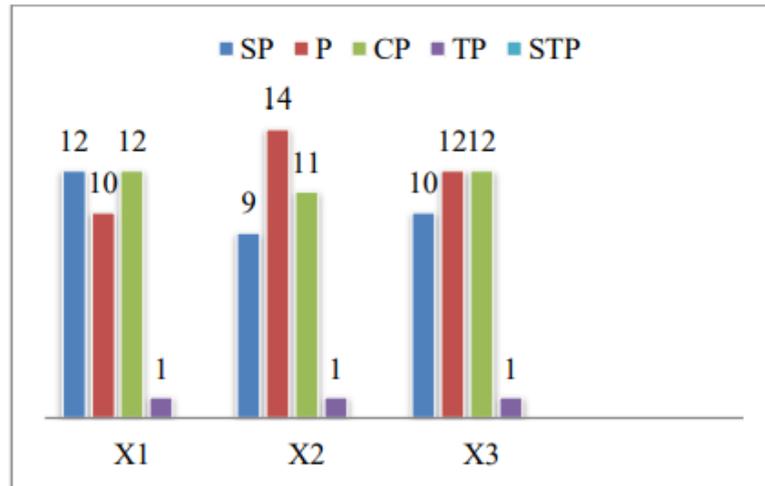
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas (sumber : Penulis, 2021)

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Harapan	0,908	Reliabel
Persepsi	0,922	Reliabel

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi syarat reliabilitas data.

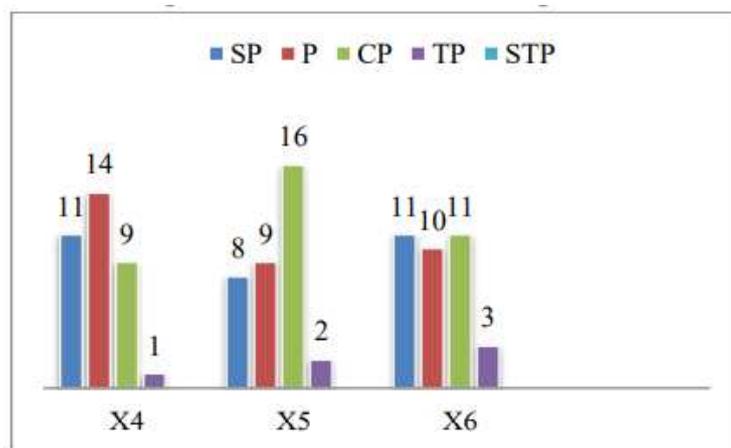
Pengolahan Data Servqual

Harapan



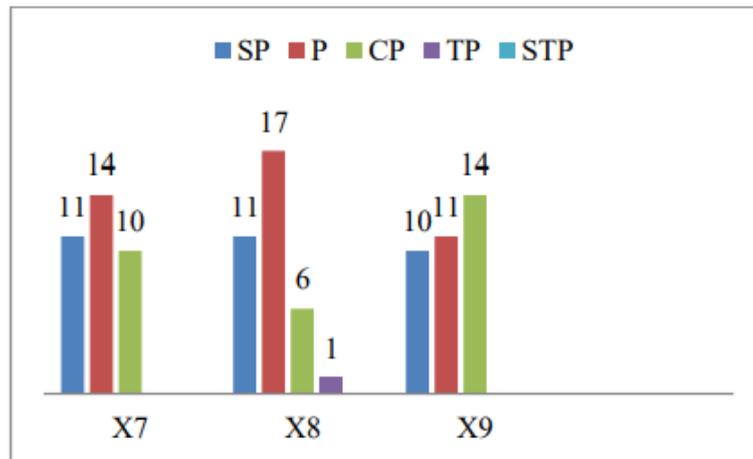
Gambar 4.6
Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden *Tangible*

Jawaban responden yang terbesar terletak pada pernyataan X2 dengan jumlah jawaban adalah 14 untuk katagori P (penting) dalam hal dekorasi dan interior hotel yang estetik untuk dijadikan spot berfoto, dan jumlah jawaban terendah terletak pada pernyataan X1, X2, dan X3 dengan jumlah jawaban adalah 1 untuk katagori TP (Tidak penting) dari segi kebersihan peralatan makan serta kerapian restoran.



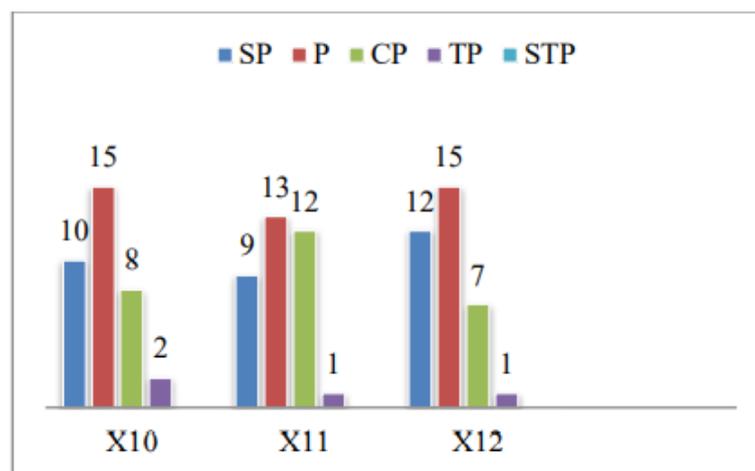
Gambar 4.7
Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden *Reliability*

Jawaban responden yang terbesar terletak pada pernyataan X5 dengan jumlah jawaban adalah 16 untuk katagori CP (cukup penting) dalam menyampaikan protokol kesehatan oleh karyawan dan jumlah jawaban terendah terletak pada pernyataan X4 dengan jumlah jawaban adalah 1 untuk katagori TP (Tidak penting) saat memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.



Gambar 4.8
Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden *Responsiveness*

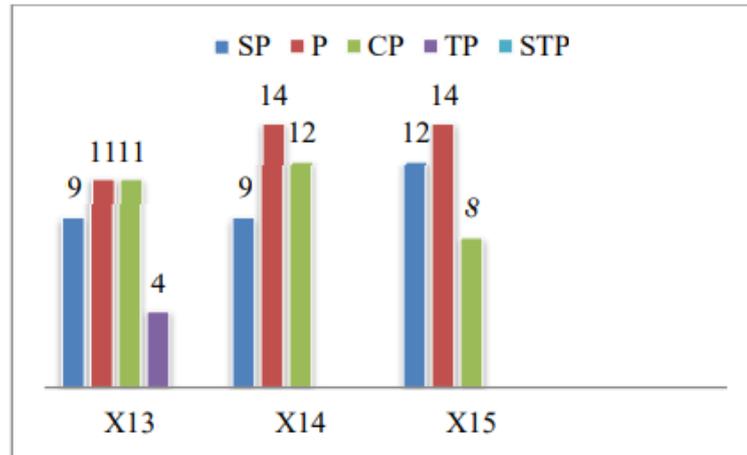
Jawaban responden yang terbesar terletak pada pernyataan X8 dengan jumlah jawaban adalah 17 untuk katagori P (penting) dalam merespon dengan cepat dan tepat saat menangani keluhan tamu dan jumlah jawaban terendah terletak pada pernyataan X8 dengan jumlah jawaban adalah 1 untuk katagori TP (Tidak penting) saat menangani keluhan tamu dengan respon yang cepat dan tepat.



Gambar 4.9
Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden *Assurance*

Jawaban responden yang terbesar terletak pada pernyataan X10 dan X12 dengan jumlah jawaban adalah 15 untuk katagori P (penting) untuk memberikan jaminan terhadap fasilitas yang mengalami kerusakan dan menggantinya dengan yang baru serta menjaga kebersihan di area restoran agar merasa nyaman saat menikmati makanan dan jumlah jawaban terendah terletak pada pernyataan X11 dan X12 dengan jumlah jawaban

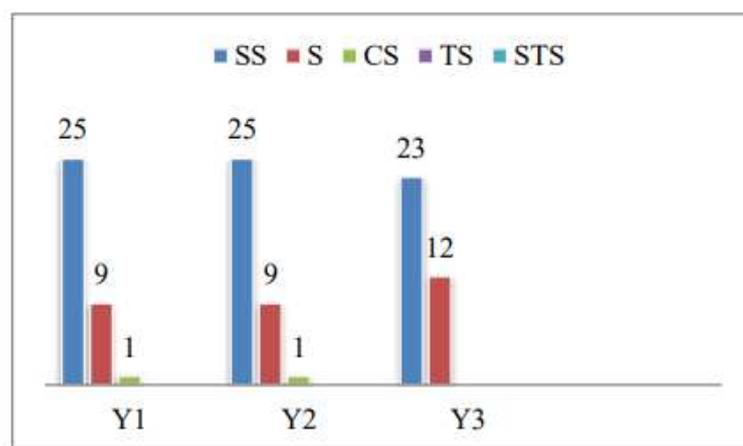
adalah 1 untuk katagori TP (Tidak penting) saat melakukan transaksi pembayaran di hotel dengan aman dan nyaman serta menjaga kebersihan di area restoran agar merasa nyaman saat menikmati makanan.



Gambar 4.10
 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden *Empathy*

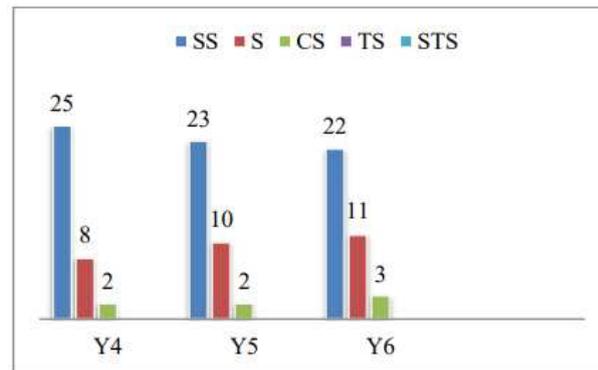
Jawaban responden yang terbesar terletak pada pernyataan X14 dan X15 dengan jumlah jawaban adalah 14 untuk katagori P (penting) saat karyawan hotel menyambut pelanggan dengan ramah serta memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial dan jumlah jawaban terendah terletak pada pernyataan X13 dengan jumlah Jawaban adalah 4 untuk katagori TP (Tidak penting) saat karyawan hotel memberikan saran dan informasi tentang makanan yang best seller dan harga promo.

Persepsi



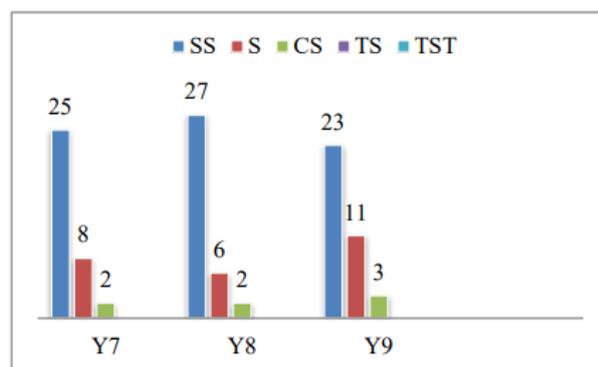
Gambar 4.11
 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden *Tangible*

Jawaban responden yang terbesar terletak pada pernyataan Y1 dan Y2 dengan jumlah jawaban adalah 25 untuk katagori SS (sangat setuju) dengan peralatan makan di Kuwarasan selalu terjaga kebersihannya dan higienis serta dekorasi dan interior hotel terlihat estetik dan jumlah jawaban terendah terletak pada pernyataan Y1 dan Y2 dengan jumlah jawaban adalah 1 untuk katagori CS (cukup setuju) apabila kebersihan dan kehygienisan peralatan makan di Kuwarasan terjaga dengan baik.



Gambar 4.12
Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden *Reliability*

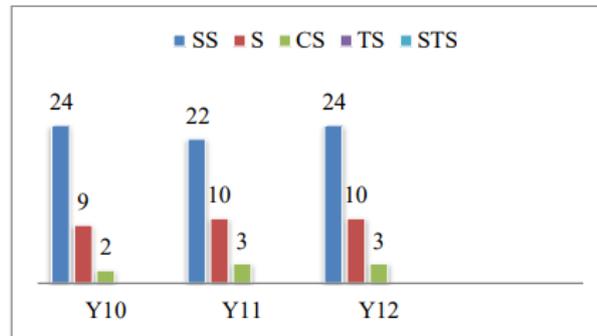
Jawaban responden yang terbesar terletak pada pernyataan Y4 dengan jumlah jawaban adalah 25 untuk katagori SS (sangat setuju) karyawan memiliki pelayanan yang akurat dan memuaskan pelanggan dan jumlah jawaban terendah terletak pada pernyataan Y4 dan Y5 dengan jumlah jawaban adalah 2 untuk katagori CS (cukup setuju) dengan karyawan mampu menjelaskan fasilitas hotel dan objek wisata yang terdekat di sekitar hotel.



Gambar 4.13
Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden *Responsiveness*

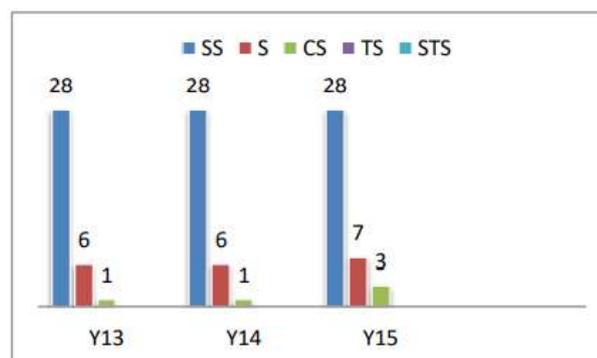
Jawaban responden yang terbesar terletak pada pernyataan Y8 dengan jumlah jawaban adalah 27 untuk katagori SS (sangat setuju)

karyawan memiliki respon yang cepat dan tepat pada saat menangani keluhan tamu dan jumlah jawaban terendah terletak pada pernyataan Y7 dsan Y8 dengan jumlah jawaban adalah 2 untuk katagori CS (cukup setuju) saat karywan selalu sigap dalam menangani permintaan tamu dan memiliki respon yang cepat pada saat menangani keluhan tamu.



Gambar 4.14
Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Assurance

Jawaban responden yang terbesar terletak pada pernyataan Y10 dan Y12 dengan jumlah jawaban adalah 24 untuk katagori SS (sangat setuju) Hotel Kuwarasan memberikan jaminan kepada tamu yang memiliki masalah dengan kerusakan fasilitas serta hotel selalu menjaga kebersihan area restoran agar nyaman pada saat menikmati makanan dan jumlah jawaban terendah terletak pada pernyataan Y10 dengan jumlah jawaban adalah 2 untuk katagori CS (cukup setuju) dengan memberikan jaminan kepada tamu yang memiliki masalah kerusakan fasilitas di hotel.



Gambar 4.15
Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Empathy

Jawaban responden yang terbesar terletak pada pernyataan Y13, Y14, Y15 dengan jumlah jawaban adalah 28 untuk katagori SS (sangat setuju)

karyawan di Kuwarasan memberikan saran tentang makanan yang best seller serta karyawan menyambut pelanggan dengan ramah juga selalu memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial dan jumlah jawaban terendah terletak pada pernyataan Y13 dan Y14 dengan jumlah jawaban adalah 1 untuk katagori S (setuju) dalam menyambut pelanggan dengan sangat ramah serta selalu memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial.

Menentukan Service Quality Score Untuk Setiap Variabel Selanjutnya menghitung nilai gap tiap dimensi dihitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Keterangan : SQ = Nilai Gap

\bar{y} = Nilai Rata-Rata Persepsi

\bar{x} = Nilai Rata-Rata Harapan

Berikut adalah hasil dari servqual score berdasarkan lima dimensi sevrqual dapat dilihat pada tabel berikut:

Berikut adalah hasil dari servqual score berdasarkan lima dimensi sevrqual dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Hasil Serqual Score Berdasarkan Lima Dimensi (sumber : Penulis, 2021)

Dimensi Servqual	Nilai Rata-Rata Harapan	Nilai Rata-Rata Persepsi	Nilai Gap
<i>Tangible</i>	137	164	0,27
<i>Reliability</i>	134	162	0,28
<i>Responsiveness</i>	140	165	0,25
<i>Assurance</i>	139	163	0,24
<i>Empathy</i>	136	170	0,34
Rata-rata	137	165	0,28

Berdasarkan tabel diatas tingkat kesesuaian yang akan menjadikan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi *servqual reliability* pada nilai rata-rata harapan menunjukkan hasil yang paling rendah sedangkan *responsiveness* menunjukkan hasil yang paling tinggi. Pada nilai rata-rata persepsi, dimensi *servqual reliability* menunjukkan hasil yang paling rendah dan *empathy* menunjukkan hasil yang paling tinggi.

SIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data yang dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan dalam hal ini lima dimensi *servqual* berpengaruh signifikan dalam kualitas pelayanan. Kelima dimensi *servqual* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, namun tetap harus bisa lebih lagi dalam mempertahankan kualitas yang baik agar lebih menarik minat pelanggan.

Dimensi *tangible* memiliki hasil (0,27), dimensi *reliability* memiliki hasil sebesar (0,28), dimensi *responsiveness* memiliki hasil sebesar (0,25), dimensi *assurance* memiliki hasil sebesar (0,24) dan dimensi *empathy* memiliki hasil sebesar (0,34). Yang berarti kelima dimensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Saran

- a. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan diantaranya:
- b. Diharapkan manajemen Kuwarasan A Pramana Experience lebih meningkatkan kepekaan terhadap kondisi tempat atau ruangan agar tetap terlihat bersih dan nyaman untuk ditempati.
- c. Disarankan agar manajemen Kuwarasan A Pramana Experience memberikan pelatihan tambahan kepada karyawan agar bisa membantu departemen lain dalam menjalankan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

Sugiyono.2011. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan (R&D) Bandung : Alfabet

- Sugiyono.2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan (R&D). Alfabeta
- Sugiyono.2019. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan (R&D). Penerbit CV. Alfabet: Bandung
- Jurnal/Prosiding/Disertasi/Tesis/Skripsi
- Alfi, Dkk.2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Jurnal Of Bussines Administration*. Vol 1. Prodi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Batam
- Gozali, Imam.2005. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spps. Edisi Ketiga. Semarang: Beda Penerbit Universitas Diponegoro
- Griselda, Gretel & Panjaitan, Tagor.M.2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. *Jurnal Manajemen UPH, Vol.2*
- Kerlinger.2006. Asas-Asas Penelitian Behavior. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta:Gadjah Madauniversity Pers
- Kotler, P., & Keller, K.2008. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (Tigabelas)*. Erlangga.
- Lubis,A.S & Andayani,N.R.2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Kualitas Layanan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam.*Jurnal Bussines Administration Vol.1*.Politeknik Negeri Batam
- Moenir, H.AS.2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta
- Siregar, Syofian.2013. Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, Edisi Pertama. Jakarta: Prenadamedia Group Sinambela,
- Dkk.2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sudarmanto, R. Gunawan.2005. "Analisis Regresi Linear Ganda Dengan SPSS;Dilengkapi Contoh Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Dan Penerapannya". Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiarsih, Ririn. D.S.2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Pancasila. Semarang
- Lain-lain
- Sulistyawati, Arie.N.M & Seminari,N.K.2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasana Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol. 4