

PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THE SQUARE RESTAURANT

I Putu Moka Widana

Program Studi Diploma IV Manajemen Perhotelan Institut Pariwisata dan Bisnis
Internasional

Email: mokawidana15@gmail.com

ABSTRAK

Harga dan pelayanan merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu dalam mengunjungi sebuah restoran. Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana harga dan pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu di The Square Restaurant. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta menggunakan kuisisioner. Metode penentuan sample menggunakan aksidental. Sample yang dipergunakan adalah tamu yang mengunjungi The Square Restaurant sebanyak 56. Teknik Analisi data menggunakan analisis regresi linier berganda. Terdapat pengaruh signifikan antara Harga (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Tamu (Y) di The Square Restaurant. Hasil uji F diperoleh bahwa F-hitung adalah 111,496. Nilai F-tabel pada tabel distribusi F untuk data $n = 56$ dan jumlah variabel bebas $k = 2$ sebesar 3,17. $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara parsial, Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai t-hitung 3,666 dan nilai t-tabel 2,00575. Nilai t-hitung $>$ t-tabel dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Yang diikuti dengan variabel pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu sebesar t-hitung = 5,195 serta t-tabel = 2,00575. Nilai t-hitung $>$ t-tabel signifikansi $0,000 < 0,05$. Diketahui harga dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu di The Square Restaurant.

Kata Kunci : Harga, Pelayanan, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

Price and service are things that can affect guest satisfaction in visiting a restaurant. This study aims to determine how price and service can have an effect on guest satisfaction at The Square Restaurant. This study uses quantitative methods and uses a questionnaire. The method of determining the sample using accidental. The sample used was 56 guests who visited The Square Restaurant. Data analysis technique used multiple linear regression analysis. There is a significant effect between Price (X1) and Service (X2) on Guest Satisfaction (Y) at The Square Restaurant. The results of the F test showed that the F-count was 111.496. The F-table value in the F distribution table for data $n = 56$ and the number of independent variables $k = 2$ is 3.17. $F\text{-count} > F\text{-table}$ and significance $0.000 < 0.05$. Partially, price has a significant effect on guest satisfaction with a t-count value of 3.666 and a t-table value of 2.00575. The value of t-count $>$ t-table with a significance of $0.001 < 0.05$. This is followed by the service variable which has a significant effect on guest satisfaction of t-count = 5.195 and t-table = 2.00575. The value of t-count $>$ t-table of significance $0.000 < 0.05$. It is

known that price and service have a positive effect on guest satisfaction at The Square Restaurant.

Keywords: Price, Service, Guest Satisfaction

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor penghasil devisa terbesar di Indonesia. Dilihat pada tabel

berikut.

Tabel 1 Devisa Sektor Pariwisata 2019 – 2020

Sumber : Kementerian Pariwisata dan
Ekonomi Kreatif, 2021

Berdasarkan data tabel di atas yang menunjukkan pada tahun 2019 terlihat pada sektor pariwisata memiliki jumlah devisa sebesar 16.9 Miliar USD, sedangkan devisa sektor pariwisata pada tahun 2020 mengalami penurunan akibat adanya pandemi yang menyebabkan penurunan pendapatan devisa sebesar 3.2 Miliar USD. Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata nasional maupun internasional. Perkembangan pariwisata yang sangat pesat di Bali, dikarenakan pulau Bali memiliki beranekaragam kebudayaan dan daya tarik wisata tersendiri.

Daya tarik wisata itu terdiri dari tempat wisata, kesenian tradisional, adat istiadat, arsitektur khas Bali dan keindahan pantai yang menarik wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Hal ini memberikan dampak positif kepada masyarakat Bali karena masyarakat Bali bergantung pada sektor pariwisata. Penyediaan sarana prasarana pun menjadi keharusan untuk menunjang sektor pariwisata, salah satunya adalah Restaurant. Restaurant adalah bangunan yang terdapat fasilitas dan dikelola serta memberikan suatu pelayanan yang baik untuk tamu.

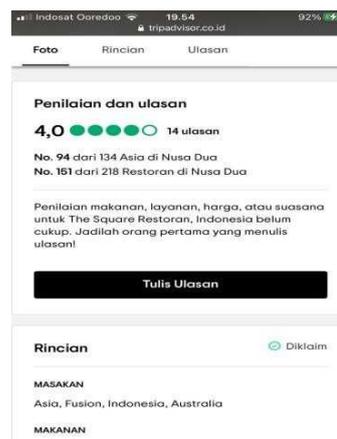
Menurut Septaliana dalam Atmojo (2018) bahwa restaurant adalah tempat yang diorganisasi secara komersial juga merupakan tempat melakukan sebuah pelayanan kepada semua tamunya baik ketika

memberikan makanan maupun minuman. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Korowa, dkk (2018), harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa karena menggunakan produk atau jasa tersebut.

Dalam sebuah restoran, pelayanan sangat penting untuk dilakukan. Dikarenakan pelayanan mencerminkan baik atau tidaknya restoran tersebut. Pelayanan yang diberikan juga harus baik dan dapat melebihi ekspektasi tamu agar restoran dapat meningkatkan penjualan, serta dapat mencapai target penjualan restoran. Menurut Venesia dalam Putra (2019) bahwa "Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan".

Menurut Tjiptono dalam Gofur (2019) Kepuasan tamu merupakan rasa nyaman tamu ketika mendapatkan produk berkualitas baik. Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini, peneliti berminat untuk melakukan penelitian di The Square Restaurant. The Square Restaurant menawarkan makanan nasional maupun internasional dengan kapasitas restoran 150 pax dan memiliki desain bangunan yang unik yaitu restoran yang menghadap kearah kolam renang. Dikarenakan adanya pandemi Covid-19, maka The Square Restaurant buka dari jam 06.30 am – 20.00 pm. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari Trip Advisor, The Square Restaurant memiliki rating yang cukup baik yakni 4.0. Dari data Trip Advisor, The Square Restaurant menduduki peringkat 94 dari 134 restoran Asia, terbaik di daerah Nusa Dua.

Gambar Rating The Square Restaurant di Tripadvisor



Sumber : Tripadvisor, 15 Oktober 2021

Dari hasil observasi yang telah dilakukan, dimana terdapat beberapa komplain dari tamu yang berkunjung ke The Square Restaurant. Komplain yang dilakukan oleh tamu pada tanggal 18 Juli 2021. "Terdapat serangga di dalam makanan yang sudah dipesan oleh tamu. Sehingga tamu tersebut menjadi komplain dan menolak untuk membayar makanan yang sudah dipesan sebelumnya". Selain itu, pada tanggal 14 Maret 2021 terdapat komplain dari tamu ketika sedang makan siang di restoran. Tamu tersebut mengatakan bahwa makanan yang dipesan terdapat ulat sayur yang membuat tamu tersebut menjadi komplain. Lalu pada tanggal 16 Agustus 2021, terdapat komplain dari seorang tamu tentang harga dari *menu pizza* yang tidak sesuai dengan harapan tamu tersebut baik dari segi rasa, tekstur, dan penampilannya. Selain itu, pada tanggal 13 Mei 2021 terdapat komplain dari seorang tamu tentang pelayanan di restoran saat sedang sarapan. Tamu merasa staf di restoran tidak ramah dengan sikap yang ditunjukkan kepada tamu, terutama ketika tamu meminta tambahan roti untuk anaknya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan tamu di The Square Restaurant; 2) untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tamu di The Square Restaurant; dan 3) untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan tamu di The Square Restaurant.

METODE PENELITIAN

Peneliti melakukan penelitian di The Square Restaurant. Waktu yang peneliti butuhkan untuk melakukan penelitian ini adalah selama 11 bulan yang dimulai pada bulan Februari 2021- Januari 2022. Variabel penelitian ini yaitu Harga dan Pelayanan sebagai *variable independen*, kemudian kepuasan tamu untuk *variable terikatnya*. Data primer menggunakan data kuantitatif meliputi hasil kuisisioner mengenai harga dan pelayanan terhadap kepuasan tamu. Data sekunder penelitian ini adalah hasil observasi dan dokumentasi di The Square Restaurant antara lain *guest comment* dan Situs website. Populasi penelitian ini adalah tamu di The Square Restaurant yang jumlahnya tidak diketahui. Peneliti menggunakan teknik *sampling aksidental (accidental sampling)* dan peneliti menggunakan 56 sampel atau orang dikarenakan jumlah tamu yang berkunjung tidak dapat dipastikan dalam sehari. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner, observasi, serta dokumentasi. Pengujian instrument penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yaitu analisis regresi dengan beberapa asumsi klasik yaitu normalitas, multikolinieritas, heteroskedasitas, linieritas, dan autokorelasi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang didapatkan dari pengisian kuisioner oleh responden mendapatkan hasil berupa karakteristik sampel penelitian, hasil pengujian asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis penelitian secara simultan dan parsial.

A. Hasil penelitian

Jumlah responden laki-laki 31 dengan persentase (55.4%) dan responden perempuan berjumlah 25 dengan persentase (44.6%). Berdasarkan umur responden terdapat responden berusia 20-30 tahun sebanyak 35 responden dengan presentase (62,5%), untuk responden yang memiliki umur 31-40 sebanyak 18 responden dengan presentase (32,1%), dan untuk responden yang memiliki umur 41-50 sebanyak 3 responden dengan presentase (5,4%). Tingkat pendidikan responden, sebanyak 38 responden dengan tingkat pendidikan S1 memiliki presentase (67,9%), 5 responden dengan tingkat pendidikan S2 memiliki presentase (8,9%), 5 responden dengan tingkat pendidikan Diploma 4 memiliki presentase (8,9%), 5 responden dengan tingkat pendidikan Diploma 3 memiliki presentase (8,9%), 2 responden dengan tingkat pendidikan SMA memiliki presentase (3,6%) dan 1 responden dengan tingkat pendidikan Diploma 2 memiliki presentase (1,8%). Berdasarkan alasan berkunjung, alasan responden mengunjungi restoran, dapat dilihat alasan responden mengunjungi restoran untuk melakukan Breakfast sebanyak 15 responden dengan presentase sebanyak (26,8%), alasan responden mengunjungi restoran untuk melakukan Lunch sebanyak 26 responden dengan presentase sebanyak (26,8%) dan alasan responden mengunjungi restoran untuk melakukan Dinner sebanyak 26 dengan presentase sebanyak (46,4%). Hal ini dikarenakan menu yang dihidangkan saat dinner sangat menarik dan membuat responden menjadi tertarik untuk mencoba menu tersebut. Selain itu banyak responden yang memilih dinner agar dapat membeli minuman yang tersedia di bar. Berdasarkan kebangsaan, responden yang berkebangsaan Australia sebanyak 10 responden dengan presentase sebanyak (17,9%), responden yang berkebangsaan China sebanyak 1 responden dengan presentase (1,8%), responden yang berkebangsaan Jerman sebanyak 1 dengan presentase sebanyak (1,8%), responden yang berkebangsaan Inggris sebanyak 2 responden dengan presentase sebanyak (3,6%), responden yang berkebangsaan Malaysia sebanyak 1 orang dengan presentase sebanyak (1,8%) dan responden yang berkebangsaan Indonesia sebanyak 41 responden dengan presentase (73,1%). Hal ini dikarenakan banyak responden yang berasal dari Indonesia yang mengunjungi Novotel Bali Nusa Dua sehingga responden yang berasal dari Indonesia lebih mendominasi. Selain itu juga banyak menu makanan yang lebih disukai oleh responden yang berasal dari Indonesia.

Untuk menguji apakah kuisisioner penelitian mampu mengukur variable yang digunakan sehingga nantinya dapat digunakan sebagai alat uji hipotesis, maka dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner harga yang terdiri dari 8 butir pertanyaan didapatkan hasil bahwa semua butir pertanyaan valid dan memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,913 yang berarti kuisisioner harga layak untuk digunakan dan memiliki tingkat reliabilitas yang sanga tinggi. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner pelayanan terdiri dari 10 butir pertanyaan didapatkan hasil bahwa semua butir pertanyaan valid dan memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,849 yang berarti kuisisioner pelayanan layak untuk digunakan dan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner kepuasan tamu terdiri dari 10 butir pertanyaan didapatkan hasil bahwa semua butir pertanyaan valid dan memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,896 yang berarti kuisisioner kepuasan tamu layak untuk digunakan dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Hasil pengujian uji asumsi klasik didapatkan hasil untuk uji normalitas memiliki nilai $asym.sig$ (2- tailed) untuk residual variabel yaitu $0,200 > 0,05$ yang artinya hasil penelitian memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian multikolinieritas didapatkan hasil Nilai tolerance variabel X1 terhadap Y sebesar $0,322 > 0,1$ dan VIF pada variabel X1 terhadap variabel Y sebesar $3,106 < 10$. Maka tidak ditemukan gejala multikolinearitas. Nilai tolerance variabel X2 terhadap Y sebesar $0,322 > 0,1$ dan nilai VIF pada variabel X2 terhadap variabel Y sebesar $3,106 < 10$. Maka hal ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan gejala multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas, X1 memperoleh nilai signifikansi $0,111 > 0,05$. Sedangkan X2 memperoleh nilai signifikansi $0,170 > 0,05$ dan tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Hasil uji autokorelasi, nilai DW 1,760. DW hitung selanjutnya dibandingkan DW tabel (k : N) atau (2 : 56), maka, nilai DW tabel adalah sebesar 1,6430. Nilai DW sebesar 1,907 lebih besar dari batas "du" 1,6430 serta kurang dari (4-du) $4-1,6430 = 2,357$. Maka model regresi tidak terjadi autokorelasi.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dan secara simultan terdapat table 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis (hasil pengolahan data dengan SPSS)

	Unstandardized		Standardized		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.297	0.237		1.249	0.217

X1 (harga)	0.337	0.092	0.389	3.666	0.001
X2	0.572	0.11	0.551	5.195	0
Fhitung = 186,629					
Sig =0,000					

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 1 dapat dipaparkan hasil tersebut didapatkan persamaan regresi seperti berikut.

B. Pembahasan

$$Y = 0,297 + 0,377 X_1 + 0,572 X_2 + e \dots (1)$$

1) Pengaruh Harga (X1) terhadap Tamu (Y)

Diketahui hasil penelitian = nilai t-hitung = 3,666 dan sig 0,001 yang artinya semakin kompetitif harga yang ditawarkan oleh The Square Restaurant maka kepuasan dari seorang tamu dapat meningkat.

2) Pengaruh Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Tamu(Y)

Diketahui bahwa hasil penelitian di dapat nilai t-hitung = 5,195 dan sig sebesar 0 yang artinya hasil penelitian berarti semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan kepada tamu di The Square Restaurant makan semakin tinggi juga tingkat kepuasan tamu di The Square Restaurant.

3) Pengaruh Harga (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Tamu(Y)

Hasil penelitian diperoleh Fhitung = 186,692 dan sig 0,000 < 0,05. Berdasarkan dari uji F, Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu menunjukkan hasil positif dikarenakan variable X1 dan variabel X2 serentak mempengaruhi variabel Y.

SIMPULAN

Dilihat dari hasil penelitian serta statistik analisis data, simpulan penelitian ini, Variabel Harga (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu di The Square Restaurant. Maka dari itu, apabila harga produk sesuai harapan tamu maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu untuk datang ke The Square Restaurant. Variabel Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu di The Square Restaurant. Maka dari itu, semakin bagus pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu yang datang ke The Square Restaurant. Adanya pengaruh yang signifikan antara Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di The Square Restaurant. Maka dari itu, apabila harga dan pelayanan yang diberikan bagus maka semakin tinggi kepuasan tamu untuk datang ke The Square Restaurant.

DAFTAR RUJUKAN

- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). "Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online OM-JEK". Jember: Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 7, No.2.

Angrraeni, Davina Asri (2021). "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan". Jurnal Ilmu dan Riset Menejemen. Volume 10, No 5.

Ayuwardani, Rizky Primadita, (2018). "Pengaruh Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015). Jurnal Nominal, Volume 7, No 1.

Edi, Suwandi., Imansyah, H. Fitri., dan Dasril, H, (2019). "Analisis Kepuasan Menggunakan Skala Likert Pada Layanan Speedy Yang Bermigrasi Ke Indihome". Skripsi Sarjana Fakultas Teknik Elektro Universitas Tanjungpura, Pontianak.

Gofur, Abdul, (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan".

Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi UNIAT, Volume 4, No 1.

Korowa, Enos., Sumayku, Sontje., dan Asaloei Sandra (2018). "Pengaruh kelengkapan Produk dan

Harga Terhadap Pembelian Ulang Konsumen". Jurnal Administrasi dan Bisnis. Volume 6, No

3.

Kusuma, Rizal Wahyu, (2015). "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional Terhadap

Kepuasan Pelanggan". Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Volume 4, No 12.

Lestari, Putri, (2017). "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan

Konsumen The Botol Sosro". Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Pasundan Bandung.

Meliala, Yos Horta, (2014). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Tamu".

Wacana, Volume 13, No 4.

Mutiara, Diana (2020). "Pengaruh Label Halal, Word Of Mouth Dan
Harga Terhadap Keputusan Pembelian Es Krim Aice Di Outlet
Aice Ds.Sukosari Kec.Babadan Kab.Ponorogo". Skripsi Sarjana
Fakultas Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pane, Dewi Nurmasari., Fikri, Miftah El., dan Ritonga, Husni Muharram,
2018. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan".
Jurnal Manajemen Tools, Volume 9, No 1.

Pantiyasa, I, W (2013). Metodologi Penelitian. Denpasar: Institut
Pariwisata Bali Internasional. Pantiyasa, I, W (2019). Teknik
Penulisan Sripsi. Denpasar: Jayapanguspress.

Prasastono, Ndaru Dan Predapa, Sri Yulianto Fajar (2012). "Kualitas
Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Kentucky Fried Chicken Semarang Candi". Jurnal Dinamika
Kepariwisata. Volume 11, No 2.

Putra, I Ketut Gede Ramasatrya., (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan
Pramusaji Dan Harga Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di
Sushi Tei Bali". Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen Perhotelan
pada Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar.

Putro, Shandy Widjoyo., Semuel, Prof., Dr., Hatane Semuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A. (2014). "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya". Jurnal Manajemen Pemasaran, Volume 2, No 1.

Septaliana, Sinta (2018). "Restoran Tepian Sungai Di Pontianak" Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur

Universitas Tanjungpura. Volume 6, No 2.

Suandi, (2019). "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur". Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan, Volume 1, No 2.

Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.

Bandung: Alfabeta.

Tanzil, Daniel Raynaldo (2019). "Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Billiys Restaurant And Bar Legian". Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen Perhotelan pada Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar.