

*Submitted 10 April 2022*

*Accepted 25 April 2022*

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI TAMARIND MEDITERRANEAN  
RESTAURANT AT NUSA DUA BEACH HOTEL & SPA**

***THE EFFECT OF PRICE, FACILITIES, AND QUALITY  
OF SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT  
TAMARIND MEDITERRANEAN RESTAURANT AT  
NUSA DUA BEACH HOTEL & SPA***

**A.A Kompyang Agus Wahyu Mahaputra**

Program Studi Diploma IV Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata Dan Bisnis  
Internasional

*Mahaputraaa19@gmail.com*

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang mengetahui pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Tamarind Mediterranean Restaurant, Hotel dan Spa Nusa Dua. Ketiga variabel bebas yaitu harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan pengaruh utama dalam membuat kepuasan pelanggan restoran yang merupakan variabel terikat. Dengan harga yang sesuai, fasilitas memadai dan kualitas pelayanan yang dapat diterima dengan baik terhadap pelanggan maka akan mampu membuat dan meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 64 responden pengunjung Tamarind Mediterranean Restaurant. Kemudian pengumpulan data melalui sebaran kuisioner terhadap responden dan observasi terhadap operasional standar yang berlangsung pada saat pelayanan pelanggan. Hasil analisis data harga dan kepuasan pelanggan menunjukkan nilai  $\text{sig}=0,000 < \alpha = 0,05$  yaitu berarti ada signifikan positif dengan harga terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Analisis data antara fasilitas dengan kepuasan yaitu  $\text{sig}=0,005 < \alpha = 0,05$  terdapat signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Selain itu hasil data antara pelayanan dengan kepuasan pelanggan menunjukkan nilai  $\text{sig}=0,006 < \alpha = 0,05$  yaitu terdapat signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dan hasil analisis simultan diperoleh

$=0,0000 < \alpha = 0,05$  yang artinya bahwa signifikan positif antara harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan.

**Kata kunci :** harga, fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of price, facilities, and quality of service on customer satisfaction at Tamarind Mediteranian Resttaurant, Hotel and Spa Nusa Dua The three independent variables, namely price, facilities, and service quality are the main influence in making restaurant customer satisfaction which is the dependent variable. With appropriate prices, adequate facilities and quality of service that can be well received by customers, it will be able to create and improve customer satisfaction. This study used a sample of 64 respondents from Tamarind Mediterranean Restaurant visitors. Then data collection through the distribution of questionnaires to respondents and observations of standard operations that take place during customer service. The results of the analysis of price and customer satisfaction data show the value of  $sig = 0.000 < = 0.05$ , which means that there is a significant positive with price on partial customer satisfaction. Analysis of the data between facilities and satisfaction, namely  $sig = 0.005 < = 0.05$ , there is a significant variable of facilities on customer satisfaction partially. In addition, the results of the data between service and customer satisfaction show a value of  $sig = 0.006 < = 0.05$ , which means that there is a significant relationship between service quality and customer satisfaction. And the results of s imultaneous analysis obtained  $= 0.0000 < = 0.05$  which means that there is a positive significant relationship between price, facilities, and service quality on customer satisfaction simultaneously.*

**Keywords :** price, Facilities, Quality Of Service, Customer Satisfaction

### PENDAHULUAN

Faktor yang diduga dapat mempengaruhi terhadap pelanggan yaitu harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Pelayanan *restaurant* yang yang baik di berikan kepada pelanggan harus mampu mwmwnuhi serta memiliki tiga unsur penting antara lain adalah *attitude* atau tingkah laku atau perilaku yaitu, akhlak seorang yang harus di lakukan hatinya dengan menunjukkan bagaimana sifat dan sikap *emotional* seorang pramu saji yang bisa sewaktu waktu berubah dikarenakan oleh keadaan perasaan, keadaan situasi , atau hal yang tidak menyenangkan (Hastuti, 2019).

Tamarind Mediterranean Restoran merupakan restoran yang menjulang terletak di tepi pantai. dengan desain bangunan menggunakan bambu dan memiliki dua lantai. Menyediakan suasana santai namun berkelas, tempat ini indah di siang hari dan ideal untuk bersantai di sore

hari di tepi pantai Nusa Dua. Menyediakan *lunch* dan *dinner*, dan memiliki menu unggulan seperti *Western favorites* dan *contemporary Asian dishes*. Tamarind Mediterranean memiliki area makan indoor, dan outdoor. yang memiliki target pasar yaitu tamu mancanegara maupun *domestic*. Beberapa ulasan yang terdapat pada Tripadvisor (Website yang berfokus dalam bidang pariwisata), banyak sekali orang memberikan ulasan positif mengenai harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan di restoran Tamarind Mediterranean. Salah satu ulasan yang menyebutkan harga fasilitas, dan pelayanan yang ramah dan juga cepat. Selain itu peneliti juga menemukan beberapa komentar negatif terhadap harga, fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada di Tamarind Mediterranean Restaurant Dikutip dari pernyataan tamu di tripadvisor sebagai berikut:

Pertama ada permasalahan mengenai kekecewaan tamu terhadap harga yang di berikan. Dikutip dari pernyataan tamu di tripadvisor sebagai berikut:

*“Not Worth it. This Restaurant has a beautiful view o the ocean and is cozy however that’s about it. The food is expensive and it’s not wort it. The food is bland and has no teaste to it. The meat is badly cooked and it’s hard to chew. Sure it’s competitive against other restaurant in the vicinity, but there is another word for restaurant with some price it’s called cartel formation”*. (swefoodies, Swedia, 2019). Dari Guest Comment tersebut menjelaskan bahwa harga yang di berikan terlalu mahal dan tidak sepadan dengan kualitas yang di dapat, dan juga makananya memiliki rasa yang hambar. Lalu yang kedua ada kekecewaan tamu terhadap fasilitas di Tamarin d Mediterranean Restoran. Dikutip dari pernyataan tamu di tripadvisor sebagai berikut:

*“Overrated After reading about all the great reviews of this restaurant, we decided to give it a try. The structure does look fantastic but it could do with better ventilation. We first sat on the second floor and the spot we were at was rather stuffy and the air was still”*. (Walkingwithhali, Singapore,2020)

Dari Guest Comment tersebut di jelaskan bahwa fasilitas yang di dapat oleh tamu tersebut kurang baik, mereka mendapatkan tempat duduk yang agak pengap dan menyarankan untuk menambahkan ventilasi udara. Terakhir ada kekecewaan tamu terhadap kualitas peyalanan terhadap kepuasan pelanggan di Tamarind Mediterranean Restoran. Dikutip dari pernyataan tamu di tripadvisor sebagai berikut:

“Pelayanan yang lama, Karena sebagian besar team kami pergi ke Bali untuk menghadiri suatu konferensi, akhirnya kami memutuskan untuk pergi makan malam bersama. Setelah bertanya ke sana sini, teman saya merekomendasikan untuk makan di sini. Saya sih senang dikarenakan letaknya yang tidak jauh dari hotel kami. Bentuk restorannya juga unik.

Serasa makan di rumah pohon bambu. Makanannya juga lumayan enak. Sayang pelayanannya lama sekali. Kami makan malam setelah menunggu begitu lama sehingga kelaparan. Karena itu saya memberikan nilai yang tidak bagus". (mierlyana\_anggiasari, Jakarta 2020)

Berdasarkan guest comment tersebut dimana tamu merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh *staff* di Tamarind Mediterranean Restoran. Dalam kegiatan operasional di Tamarind Mediterranean Restoran masih terdapat beberapa masalah saat melayani tamu yang menyebabkan tamu menjadi mengeluh terhadap pelayanannya. Selain itu dari segi harga cenderung terlalu mahal namun fasilitas, dan kualitas pelayanan yang didapatkan tidak terlaau baik atau sesuai dengan harganya, sehingga menyebabkan adanya keluhan tamu terhadap makanan yang diterima.

Dari permasalahan tujuan penelitian yang dilakukan adalah Agar Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pengetahuan dan informasi serta wawasan mahasiswa tentang dunia pariwisata secara nyata dan wawasan dalam memecahkan masalah yang dihadapi khususnya dalam bidang prosedur pelayanan. Selain itu untuk menjadi salah satu referensi, informasi maupun acuan penelitian yang dilakukan berikutnya yang berhubungan dengan pengaruh harga, fasilitas, dan pelayanan.

## METODE PENELITIAN

METODE PENELITIAN yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif kolerasional. Tempat penelitian ini yaitu di Tamarind Mediterranean *Restaurant* . Memerlukan waktu selama 6 bulan dari September 2021 - Februari 2022. Teknik pengumpulan data ini berupa data primer yaitu dari pengisian kuisioner, dan data sekunder berupa menu, *food price*, buku-buku, literatur dan penelitian terdahulu. Populasi yang di dapat adalah tamu yang ber kunjung ke Tamarind Mediterranean *Restaurant* . , dipilih 64 orang tamu atau pengunjung Tamarind Mediterranean *Restaurant* untuk objek penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengisian kuisioner pada penelitian ini mendapatkan hasil berupa karakteristik responden, statistik deskriptif penelitian, dan hasil pengujian hipotesis data penelitian. Adapun HASIL DAN PEMBAHASAN yang didapatkan yaitu sebagai berikut.

### A. Hasil penelitian

Karakteristik yang tamu Tamarind Mediterranean *Restaurant* atau responden pada penelitian ini dilihat dari kebangsaan, jenis kelamin dan umur. Adapun hasil yang didapatkan yaitu berdasarkan Kebangsaan, responden domestic lebih mendominasi daripada responden asing, yang artinya pelanggan Tamarind Mediterranean *Restaurant* lebih ke domestic daripada asing dengan banyak responden domestik yaitu 56 (87,5%) dan asing 8 (12,5) jenis kelamin responden pria lebih banyak dari pada wanita yang berarti pelanggan Tamarind Mediterranean *Restaurant* lebih banyak laki-laki daripada perempuan, dengan banyak responden laki-laki yaitu 48 (75%) dan perempuan 16 (25%). Jika dilihat dari usia pengunjung Tamarind Mediterranean *Restaurant* terdiri dari, pengunjung dengan umur kurang dari 20 tahun sebanyak 5 orang (7,81%), pelanggan dengan umur 20 - 30 tahun sebanyak 57 orang (89,06%), pelanggan dengan 31 - 40 tahun dan lebih dari 40 tahun 1 orang (1,56%).

Hasil pengujian statistik deskriptif dari variable penelitian parsial untuk variable bebas, kepuasan pelanggan untuk variable terikat didapatkan hasil seperti pada table 1. Berikut.

**Tabel 1.** Hasil Pengujian Statistik Deskriptif (sumber: Pengisian Kuisioner penelitian)

Statistik	Kualitas			
	Harga	Fasilitas	Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Rata-rata	32,8	25,4	56,3	60,4
Std. Deviation	4,9	3,9	8,4	7,6
Minimum	18	15	30	42
Maximum	40	30	65	70

Berdasarkan table 1 untuk variable harga, fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan t diketahui nilai variable yaitu 40, 30, 65, dan 70. Untuk nilai minimum yaitu berturut-turut 18, 15, 30, dan 42. Sedangkan untuk rata-rata yaitu berturut-turut 32,8; 25,4; 56,3; dan 60,40.

Pada pengujian instrument penelitian didapatkan hasil untuk variable harga yang terdiri dari 8 butir pertanyaan didapatkan hasil pengujian validitas semua butir valid dan layak digunakan, serta memiliki nilai reliabilitas yang sangat tinggi yaitu 0,917. Untuk variable fasilitas yang

terdiri dari 6 butir pertanyaan didapatkan hasil kesemua butir valid dan layak digunakan, serta memiliki nilai reliabilitas yang sangat tinggi yaitu 0,912. Untuk variable kualitas pelayanan yang terdiri dari 13 butir pertanyaan didapatkan hasil kesemua butir valid dan layak digunakan, serta memiliki nilai reliabilitas yang sangat tinggi yaitu 0,974. Untuk variable kepuasan pelanggan yang terdiri dari 13 butir pertanyaan didapatkan hasil kesemua butir valid dan layak digunakan, serta memiliki nilai reliabilitas yang sangat tinggi yaitu 0,974. Pengujian uji asumsi klasik didapatkan hasil untuk uji normalitas data didapatkan nilai  $asymt.sig$  (2-tailed)  $0,200 > 0,05$  yang berarti data hasil penelitian memenuhi asumsi. Hasil pengujian autokorelasi didapatkan hasil  $1,694 < 1,714 < 2,306$  yang berarti tidak ada gejala autokorelasi. Hasil pengujian multikolinieritas didapatkan hasil nilai tolerance untuk harga (X1), fasilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3), berturut-turut 0,232; 0,163; dan 0,176 yang mana nilai-nilai tersebut lebih besar dari 0,1. Hasil pengujian uji heteroskedastisitas didapatkan hasil signifikan untuk variable parsial lebih besar dari 0,05, jadi dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas antara variable bebas.

## **B. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1) Pengaruh Harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Hasil yang di dapatkan dari variable harga diperoleh nilai  $t_{hitung} = 4,040 > t_{tabel} = 1,999$ , yang artinya yang diberikan oleh Tamarid Mediteranean Restaurant sudah sesuai dengan harapan konsumenn, maka kepuasan tamu akan semakin meningkat.

### **2) Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Hasil yang didapat nilai  $t_{hitung} = 2,907 > t_{tabel} = 1,999$ , hal ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai probabilitas sebesar 0,005 artinya lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya fasilitas yang di berikan terhadap pelanggan Tamarid Mediteranean Restaurant sudah baik yaitu kenyamanan fasilitas terhadap pelanggan, respon intelektual terhadap pelanggan penyusunan arsitektur serta interior yang rapi dan desain yang di tampilkan oleh restoran tidak monoton.

### **3) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Berdasarkan penelitian di temukan hasil nilai  $t_{hitung} = 2,832 > t_{tabel} = 1,999$ , hasil menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang di berikan Tamarid Mediteranean Restaurant hal ini dapat dilihat pada pengisian pertanyaan kuisioner yang terdiri dari Tangible, Reliability,

Responsiveness, Assurance, dan Empaty sebagian besar responden merespon dengan baik.

## SIMPULAN

Dapat di simpulkan bahwa Pengaruh signifikan positif antara variable bebas dan terikat Tamarid Mediteranean Restaurant. Hal ini dibuktikan dengan analisis data antara harga terhadap kepuasan pelanggan Tamarid Mediteranean *Restaurant* diperoleh nilai  $\text{sig}=0,000 < \alpha = 0,05$ . Sehingga signifikan positif fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Tamarid Mediteranean *Restaurant* secara parsial. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Tamarid Mediteranean *Restaurant* diperoleh nilai  $\text{sig}=0,005 < \alpha = 0,05$ . Sehingga signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tamarid Mediteranean *Restaurant* secara parsial. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Tamarid Mediteranean *Restaurant* diperoleh nilai  $\text{sig}=0,006 < \alpha = 0,05$ . Terdapat Pengaruh signifikan positif antara harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Tamarid Mediteranean *Restaurant* secara simultan. Dari hasil analisis data antara harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Tamarid Mediteranean *Restaurant* diperoleh nilai  $\text{sig}=0,000 < \alpha = 0,05$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Shinta. 2011. Manajemen Pemasaran. Universitas Brawijaya Press. Malang
- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-15.
- Anwar. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Price, Product Quality, and Purchasing Decision*, 4(12), 15 Of 15.
- Brigitte Tombeng. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen*, 7(1), 891-900. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22918>
- Endang Darwin Durachim. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Restaurant, Business, and Competency Standard*, 4(1), 10-21. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp>

- Euis Rahmawati. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Mamas German Restaurant*. 2(1), 1-12.
- Fadilla, F. N. (2020). Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Telkom Speedy Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 355 - 360.
- Ferdy Roring. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.*, 6(4), 3723-3732.  
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21898>
- Freekley Steyfli Maramis. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.*, 6(3), 1658-1667.  
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Hastuti. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah*. 2(3), 49-62.
- Jarliyah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien*, XIV(1), 44-56.  
Retrieved from file:///E:/SEMESTER 6/SINTA KEPERCAYAAN, FASILITAS/FASILITAS (9).pdf
- Khairusy, M. A. (2021). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderating. *Journal Of Indonesian Public Administration And Governance Studies*, 866-877
- Komala, R. D., & Nellyaningsih. (2017). Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada Pt. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017. *Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom*, 3(2), 330-337.
- Miftah El Fikri. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelaynan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan. *Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.*, 9(1), 1-11.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Maryati, F. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 1-15.

- Mutaqin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Timbul Jaya. *Skripsi Universitas Negeri Semarang*.
- Mulyadi. (2013). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar
- Menggabungkannya. *Penelitian Kuantitatif; Penelitian Kualitatif, Positivistik; Fenomenologik; Kuantitatif; Kualitatif*, 15(1), 128.  
<https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>
- Mulyana. (2019). Inisiasi vi. *MANAJEMEN PEMASARAN*, 43-51. Pantiyasa, I Wayan. 2013. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Pantiyasa, I Wayan. 2019. *Teknik Penulisan Skripsi*. Denpasar: Jayapangus Press.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen*, 265-289.
- Sugiono. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Service Quality, Food Quality, Price, Kepuasan Pelanggan I.*, Vol.1(2), 1-10.
- Tjiptono, (2016). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Wahyu Eko. (2018). Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Harga, Desain, Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen*, 8(2), 211-227.  
<https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1790>
- Wahyu Hidayat. (2015). Perancangan Interior Cafe dan Restoran Khas Surabaya di Jalan
- Embong Malang Surabaya. *Café, Restoran, Gallery, Surabaya*, 3(2), 92-101.
- Wardani. (2020). Pengaruh Harga, Free Wifi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Coffee JMP Pahlawan Lamongan. *Price, Free Wifi, Facilities, Customer Satisfaction.*, 35(2), 1-12. Retrieved from  
<http://ejournal.ahmaddahlan.ac.id/index.php/melati2020/article/view/11>
- Yusuf Wicaksono. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi. *Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Transaksi*, 1(1), 57-67.  
<https://doi.org/10.15294/maj.v1i1.497>