

Submitted 10 April 2022
Accepted 25 April 2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA
MULBERRY PLACE RESTAURANT DI HOTEL
SERES SPRINGS RESORT & SPA UBUD**

***THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND PRICE
ON CUSTOMER SATISFACTION AT MULBERRY
PLACE RESTAURANT DI HOTEL SERES SPRINGS
RESORT & SPA UBUD***

I Gede Yudi Ardana

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

yudiardanaaa@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian membahas tentang kualitas pelayanan dan harga yang berada pada Mulberry Place Restaurant di Hotel Seres Springs Resort & Spa Ubud. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada Mulberry Place Restaurant di Hotel Seres Springs Resort & Spa Ubud. Pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan sampel para pengunjung 40 orang. Pendekatan yang dipergunakan adalah kuantitatif dengan metode serta teknik analisis data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian adalah Kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, serta harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu .

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, Harga, Kepuasan tamu hotel Seres Springs Resort & Spa Ubud.*

ABSTRACT

This study discusses the quality of service and prices at the Mulberry Place Restaurant at the Seres Springs Resort & Spa Ubud Hotel. The purpose of study was to determine whether service quality and price have a positive significant effect on guest satisfaction at Mulberry Place Restaurant Hotel Seres Springs Resort & Spa Ubud. The data collection used in this study was a questionnaire with a sample of 40 visitors. The approach used is quantitative with data analysis methods and techniques used, namely classical assumption test and multiple linear regression test. The results of the study are that service quality and price together have a significant and significant on guest satisfaction, service quality has a positive and significant effect on guest satisfaction, and price has a positive and significant on guest satisfaction.

Keywords : *Qaulitiy Of Service, Price, Customer Satifaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan terhadap industri jasa sangat penting diperhatikan perusahaan melalui pengelolaan kualitas pelayanan. Ayu Andita (2017) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan harga makanan memiliki dampak positif bagi kepuasan tamu, begitu juga sebaliknya semakin menurunnya kualitas pelayanan dan kurang kompetitifnya harga makanan terbukti menurunkan kepuasan tamu. Kesan tamu terhadap harga yang pantas itu mahal, harga standar maupun murah bersifat potensial bagi kemunculan kepuasan tamu dan keinginan mereka kembali ke restoran.

Beberapa ulasan yang terdapat pada Tripadvisor (Website yang berfokus dalam bidang pariwisata), banyak sekali orang memberikan ulasan positif mengenai kualitas pelayanan dan harga di Mulberry Place restaurant. Selain itu ternyata ditemukan beberapa komentar negatif terhadap kualitas pelayanan dan harga yang ada di Murberry Place Restaurant. Dikutip dari pernyataan tamu di tripadvisor sebagai berikut: 1) Pertama, ada permasalahan mengenai kekecewaan tamu terhadap harga yang di berikan. Dikutip dari pernyataan tamu di tripadvisor sebagai berikut:

"I stayed here with my nephew recently. We are from US. This hotel is very luxurious and pleasant. The staff is very nice and attentive. Great service, very nice pool area.. But know that everything here costs extra expensive for that kind of food portion which is 4-6 times the price for very good food elsewhere in Bali)" (Sarah T, USA, 2020). Dari Guest Comment tersebut menjelaskan bahwa harga yang di berikan terlalu mahal dan tidak sepadan dengan kualitas

yang diperoleh. 2) Kedua, ada kekecewaan tamu terhadap kualitas pelayanan dan kualitas makanan di Murberry Place restaurant. Dikutip dari pernyataan tamu di tripadvisor sebagai berikut: *"5 night we stayed at the end of February at this seres springs. Lovely hotel in the middle of rice fields, beautiful swimming pool bright only in the morning, decent but small rooms, big black dot toilet in bathroom open to bedroom (lack of privacy), privileged room on 5th floor. Well-equipped gym and great cocktails ordinary, On the other hand, the main restaurant has attended to local food but is bland compared to what you can find in the city, the cuisine is not worthy of 5 stars. Very bad service, very slow, clearly lacking in training!"* (Paulo, Germany, 2020).

Menyimak guest comment tersebut dapat diketahui bahwa tamu mendapatkan kekecewa dengan kualitas pelayanan dan kualitas makanan di Murberry Place restaurant. 3) Ketiga, ada kekecewaan tamu terhadap kualitas makanan di Murberry Place restaurant. Dikutip dari pernyataan tamu di tripadvisor sebagai berikut: *"Two of the biggest disappointments in the restaurant and spa. Skill-relevant disappointments are not set. Here it is nicely decorated with a nice terrace. However, the food menu is very limited. And the quality of the food doesn't exceed average at best."* (Tareg G,UEA,2020). Menyimak guest comment tersebut dapat diketahui bahwa tamu merasa kecewa terhadap kualitas makanan dan menu yang disediakan di Murberry Place restaurant.

METODE PENELITIAN

METODE PENELITIAN yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Tempat penelitian ini yaitu di Seres Springs Resort & Spa Singakerta yang beralamatkan di Banjar Jukut Paku Ubud Kabupaten Gianyar. Penelitian ini memerlukan waktu selama 6 bulan dari September 2021 - Februari 2022. Data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu dari kuisioner, dan data sekunder berupa menu, food price, wawancara, buku, literatur dan penelitian terdahulu yang ada kaitannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh tamu pada Mulberry Place Restaurant di Seres Springs Resort & Spa Ubud. Sample yang menentukan dalam penelitian ini adalah Teknik sample kuota, dan dipilih 40 orang tamu atau pengunjung Mulberry Place Restaurant di Seres Springs Resort & Spa Ubud sebagai sampel 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 di Mulberry Place Restaurant Seres Springs Resort & Spa Ubud atau responden pada penelitian ini dilihat dari usia, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat Pendidikan, kedatangan. Dilihat dari kelompok yang berumur 31-40 tahun dengan hasil yaitu 52,5% dan yang frekuensi terendah adalah 20 - 30 tahun dengan banyaknya 10%. Berdasarkan jenis kelamin responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki yaitu sebesar 57,5%. Dari segi pekerjaan, responden dengan pekerjaan sebagai karyawan memiliki persentase tertinggi yaitu 21 orang (52,5%). Berdasarkan tingkat Pendidikan tamu yang dominan tamu berpendidikan sarjana yaitu sebesar 60% (24 orang). Berdasarkan jenis kedatangan kedatangan tamu individu lebih banyak daripada kelompok yaitu sebesar 80% (32 orang). Pengujian kelayakan kuisisioner penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas yang digunakan untuk kuisisioner kualitas pelayanan yang terdiri dari 15 butir pertanyaan, didapatkan hasil seluruh butir pertanyaan pada kuisisioner tersebut valid dan layak untuk digunakan, nilai reliabilitas kuisisioner kualitas pelayanan yaitu 0,969 yang berarti kuisisioner kualitas pelayanan memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner harga yang terdiri dari 12 butir pertanyaan, didapatkan hasil seluruh butir pertanyaan pada kuisisioner tersebut valid dan layak untuk digunakan, nilai reliabilitas kuisisioner harga yaitu 0,963 yang berarti kuisisioner harga memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner kepuasan tamu yang terdiri dari 12 butir pertanyaan, didapatkan hasil seluruh butir pertanyaan pada kuisisioner tersebut valid dan layak untuk digunakan, nilai reliabilitas kuisisioner kepuasan tamu yaitu 0,891 yang berarti kuisisioner kepuasan tamu memiliki reliabilitas yang sangat tinggi.

Hasil pengujian uji asumsi klasik didapatkan hasil untuk uji normalitas data didapatkan nilai $0,099 > 0,05$ yang mengatakan data hasil penelitian memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian autokorelasi didapatkan hasil 2,003. Karena nilai tersebut telah mendekati angka dua maka dapat dikatakan data telah terbebas dari gejala autokorelasi. Hasil pengujian multikolinieritas didapatkan hasil nilai tolerance untuk kualitas pelayanan (X1), dan Harga (X2), 0,92 yang mana tersebut lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF yaitu 1,807 yang mana nilai tersebut kurang dari 10, sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi hubungan yang multikolinieritas antara variabel bebas. Hasil pengujian uji heteroskedasdisitas didapatkan hasil nilai sig untuk variable kualitas

pelayanan yaitu $0,071 > 0,05$ yang berarti tidak terjadi gejala heteroskedasitas pada variable kualitas pelayanan, untuk variable harga memiliki nilai sig yaitu $0,626 > 0,05$ yang berarti pula terjadi gejala heteroskedasitas pada variable harga. Hasil pengujian linieritas antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan ($Y \times X1$) menunjukkan nilai sig yaitu $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat hubungan yang linier antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Hasil pengujian linieritas antara harga dan kepuasan pelanggan ($Y \times X2$) menunjukkan nilai sig $0,011 < 0,05$ yang berarti terdapat hubungan yang linier antara harga dengan kualitas pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis penelitian baik secara parsial ataupun secara simultan dapat dilihat pada table 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Pengujian hipotesis (sumber, hasil pengelolaan data dengan SPSS)

Mo del	Unstandar dized		Standard ized	t	sig
	Coeffi cient		Coeffi cient		
	b	Std error	B et a.		
Constan	12.910	1,0 95		11,79 4	0,0 0
X1 (Kua litas Pelayanan)	0,374	0,0 17	0, 98 4	21,63 9	0,00 0
X2 (harga)	0,230	0,0 22	0, 47 6	10,45 9	0,00 0

Fhitung = 244,345

Sig =0,000

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

$$Y = 12,910 + 0,374X_1 + 0,230X_2 \dots (1)$$

B. PEMBAHASAN

1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu

Dapat ditemukan hasil penelitian didapat nilai thitung = 21,639 dan sig 0,00 yang artinya hasil penelitian memberikan makna semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mulberry Place Restaurant di Hotel Seres Springs Resort & Spa Ubud maka kepuasan tamu menjadi meningkat.

2) Pengaruh harga terhadap kepuasan tamu

Dapat ditemukan hasil penelitian didapat nilai thitung = 10,459 dengan sig $0,00 < 0,05$ yang berarti hasil penelitian memberikan makna tingginya karyawan memberikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mulberry Place Restaurant di Hotel Seres Springs Resort & Spa Ubud dan semakin kompetitif harga yang ditawarkan maka kepuasan tamu dapat meningkat.

3) Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan tamu

Dapat ditemukan hasil penelitian didapat Fhitung = 244,345 dan sig $0,00 < 0,05$ artinya hasil penelitian memberikan makna semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mulberry Place Restaurant di Hotel Seres Springs Resort & Spa Ubud dan semakin kompetitif harga yang ditawarkan maka kepuasan tamu akan lebih banyak yang datang.

SIMPULAN

Dilihat dari hasil penelitian serta statistik analisis data, oleh itu berikut keSIMPULAN yang didapat. Kualitas pelayanan serta harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu sebesar 92,6%. Yang berarti peningkatan pada variable X1 dan X2 berdampak pada peningkatan kepuasan tamu Mulberry Place Restaurant di Hotel Seres Springs Resort & Spa Ubud. Variable X1 kualitas pelayanan berdampak berpengaruh dan signifikan terhadap variable Y kepuasan tamu. yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan Mulberry Place Restaurant di Hotel Seres Springs Resort & Spa Ubud maka semakin tinggi kepuasan tamu. Harga yaitu variabel X2 berdampak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. yang berarti berarti jika semakin kompetitif harga yang ditawarkan Mulberry Place Restaurant di Hotel Seres Springs Resort & Spa Ubud maka semakin tinggi kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Andita, A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Dan Harga Makanan Terhadap Kepuasan Tamu di Barelo Restaurant Hotel Swiss Belinn Legian. Skripsi Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan. Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar.
- Anindita Kuriasari. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Ralana Solo. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Buchory, Achmad, H., & Saladin, D. 2010. Manajemen Pemasaran (Teori Aplikasi dan Tanya Jawab). Bandung: Linda Karya.
- Dharmmesta, B. ., & Irawan. 2005. Manajemen Pemasaran Manajemen. Yogyakarta: Liberty.
- Efnita, T. 2017. Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada. *Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 172-180.
- Enjela, S. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Oriflame

Cabang Pekanbaru. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.

Falakh, A. F. N. 2016. Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hote Bintang Tawangmangu. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Surakarta.

Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (Edisi Keli). Semarang: Universitas Diponegoro.

Gunawan, R. 2015. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Ambassador Bali. Skripsi Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan. Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar.

Hermawan, M. 2020. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Standing Stone Restoran di The Royal Purnama Art Suites & Villa Sukawati Gianyar. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Mahasaraswati, Denpasar.

Jayanti, N. D. 2016. Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee. Skripsi Jurusan Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri, Yogyakarta.

Kompas. 2017. Bali Dinobatkan sebagai Destinasi Wisata Terbaik di Dunia. Retrieved from Kompas.com website: <https://travel.kompas.com/read/2017/04/14/200540027/bali.dinobatkan.sebagai.destinasi.wisata.terbaik.di.dunia?page=all>

Kotler, & Amstrong. 2016. Prinsip-prinsip pemasaran (Edisi Ke 1). Jakarta: Erlangga.

Ma'aruf, A. 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Presindo.