
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN THE KLIFF BISTRO KATAMARAN HOTEL & RESORT

Khanzalah Mufti Djaba¹, I Putu Gede² & I Wayan Suteja³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Pariwisata

E-mail: ¹khanzalahmu@gmail.com, ²putualamanda@gmail.com & ³tejabulan@gmail.com

Article History:

Received: 05-08-2025

Revised: 06-09-2025

Accepted: 09-09-2025

Keywords:

*Kualitas Pelayanan,
Kepuasan, Pramusaji,
Loyalitas.*

Abstract: Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan The Kliff Bistro Katamaran Hotel & Resort. Kualitas pelayanan pramusaji diidentifikasi melalui aspek-aspek seperti responsif, keramahan, pengetahuan produk, efisiensi, dan kemampuan berkomunikasi. Keberhasilan usaha di sektor pariwisata seringkali tergantung pada kepuasan pelanggan dan tingkat loyalitas yang dapat dipertahankan. penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket dan observasi, data dianalisis menggunakan uji t sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan untuk variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh t_{hitung} sebesar 6.985 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.984 maka diperoleh bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ bahwa H_0 ditolak, H_1 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan untuk variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh t_{hitung} sebesar 6.436 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.984. oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan pramusaji dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, meliputi peningkatan pelatihan, pengawasan, penggunaan teknologi, dan peningkatan fasilitas serta layanan

PENDAHULUAN

Hotel adalah usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas kamar untuk menginap dengan pembayaran harian serta berbagai layanan, seperti makanan dan minuman, konvensi dan pameran, rekreasi dan hiburan, olahraga dan kebugaran, layanan bisnis, keuangan, perbelanjaan, dan fasilitas penunjang lainnya. Katamaran Hotel & Resort, hotel bintang lima di Jalan Raya Senggigi, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat, menawarkan fasilitas tersebut. Hotel ini dikenal

karena menggabungkan keindahan alam dan tradisi lokal, menarik wisatawan domestik dan mancanegara.

The Kliff Bistro, restoran bintang lima di Katamaran Hotel & Resort, tidak hanya menyajikan makanan berkualitas tetapi juga pemandangan yang memanjakan mata. Data kunjungan dari September hingga Desember 2023 menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah pelanggan, menandakan popularitas restoran ini.

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam industri perhotelan dan restoran. Menurut Lewis dan Booms, kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik layanan sesuai dengan harapan pelanggan, mencakup elemen berwujud, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Observasi pada 1 November 2023 mengungkapkan beberapa kekurangan dalam daya tanggap dan kepastian di The Kliff Bistro akibat keterbatasan karyawan. Namun, jumlah kunjungan pelanggan tetap meningkat, menunjukkan daya tarik kuat restoran ini.

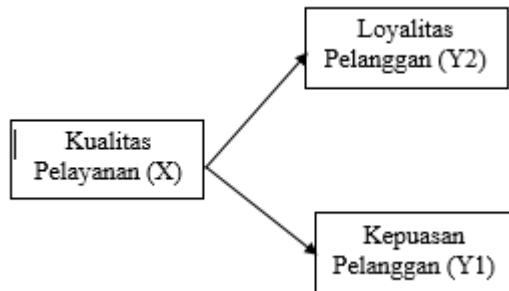
Penelitian ini penting untuk memberikan wawasan tentang kualitas pelayanan pramusaji di The Kliff Bistro Katamaran Hotel & Resort. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat membantu manajemen mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga menciptakan pelanggan yang puas dan loyal.

LANDASAN TEORI

1. Menurut Hery (2018), manajemen adalah suatu proses mengatur pekerjaan dengan efektif dan efisien, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, selain menjamin efisiensi kerja, manajemen juga bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi.
2. Menurut Prasetyawati dalam Putra, 2019 pelayanan prima adalah upaya maksimal terbaik yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan sesuai keinginan pengguna jasa. Karena sesungguhnya inti dari pelayanan prima adalah kepuasan pelanggan.
3. kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang pelanggan rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kotler et al. (dalam Tjiptono, 2008: 169).
4. Loyalitas pelanggan berarti komitmen pelanggan terhadap merek, toko, dan pemasok, dan didasarkan pada sikap yang sangat positif dari pelanggan dan tercermin dalam perilaku pembelian positif mereka (Tjiptono, 2007).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bentuk asosiatif, penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengtahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Sugiyono (2019:65) penelitian asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variable atau lebih. Dalam penelitian ini strategi penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variable bebas (X) yakni kualitas pelayanan terhadap variable terikat yaitu Y_1kepuasan pelanggan dan Y_2 Loyalitas Pelanggan.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validasi

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,658	0,306	Valid
X1.2	0,404	0,306	Valid
X2.1	0,844	0,306	Valid
X2.2	0,334	0,306	Valid
X3.1	0,876	0,306	Valid
X3.2	0,518	0,306	Valid
X4.1	0,694	0,306	Valid
X4.2	0,760	0,306	Valid
X5.1	0,835	0,306	Valid
X5.2	0,648	0,306	Valid
X6.1	0,767	0,306	Valid
X6.2	0,709	0,306	Valid
Y1.1	0,412	0,306	Valid
Y1.2	0,629	0,306	Valid
Y1.3	0,751	0,306	Valid
Y1.4	0,446	0,306	Valid
Y1.5	0,777	0,306	Valid
Y1.6	0,614	0,306	Valid
Y2.1	0,730	0,306	Valid
Y2.2	0,732	0,306	Valid
Y2.3	0,800	0,306	Valid
Y2.4	0,763	0,306	Valid
Y2.5	0,714	0,306	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas diatas dapat dilihat bahwa seluruh tiap pernyataan memiliki nilai lebih besar dari sehingga diperoleh hasil bahwa semua pernyataan dalam kuesioner adalah valid dan layak digunakan. Dengan demikian maka kuesioner dapat digunakan untuk melakukan pengecekan terhadap keandalan kuesioner tersebut atau dilakukan pengujian reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N Of Items
0,932	12

Sumber: Data Primer, diolah 2024

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel kualitas Pelayanan (X) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada tabel 6, variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,932 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X) dinyatakan sangat reliabel.

Uji Asumsi klasik

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Y1).

Kolmogorov – Smirnov	Df (degree of freedom)	Sig
	100	.156

Berdasarkan tabel 16 hasil uji normalitas diketahui nilai Sig. 0,156 lebih besar dari α (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal atau nilai sebaran data yang ideal.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Loyalitas pelanggan (Y2)

Kolmogorov – Smirnov	Df (degree of freedom)	Sig
	100	.200

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 17 hasil uji normalitas diketahui nilai Sig. 0,200 lebih besar dari α (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal atau nilai sebaran data yang ideal.

Uji Linieritas

Tabel 5. Hasil Uji Linieritas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).

Linieritas	Sig.
ANOVA	.354

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan dari hasil uji linieritas pada tabel 18 diketahui nilai sig. Deviation from linearity adalah 0,354 signifikan, berarti hasil tersebut dapat dinyatakan lebih tinggi dari pada 0,05 dan menyatakan bahwa kedua variabel ini mempunyai hubungan linier atau terdapat hubungan linier antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 6. Hasil Uji Linieritas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan(Y2).

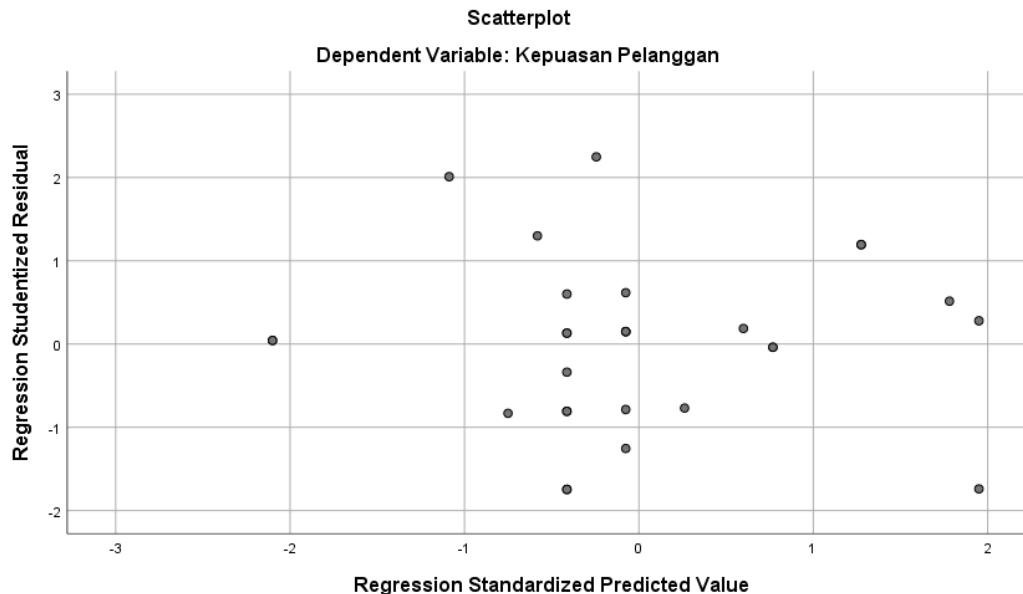
Linieritas	Sig.
ANOVA	.495

Sumber: Data primer, diolah 2024

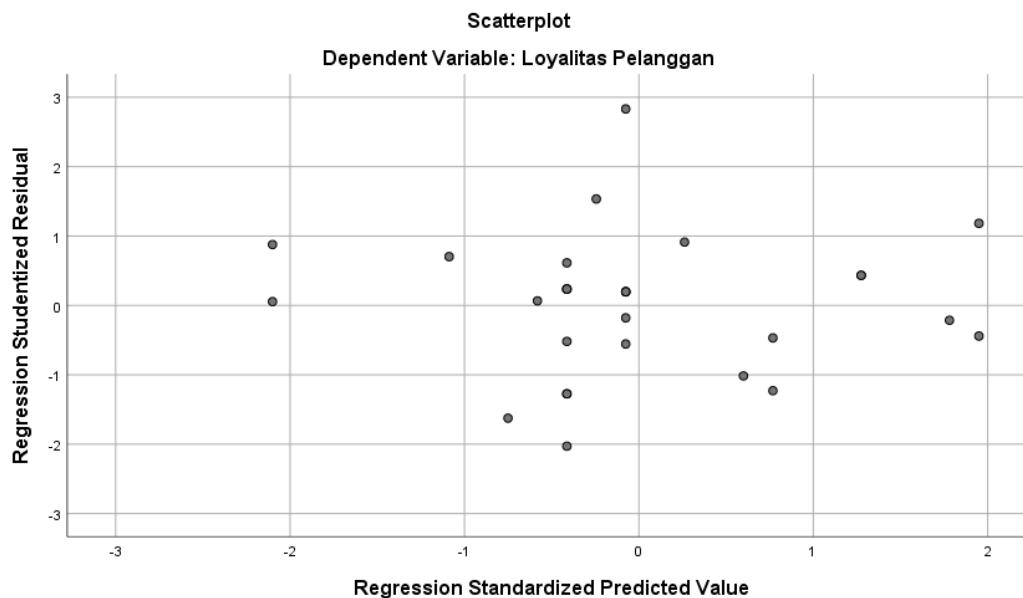
Berdasarkan dari hasil uji linieritas pada tabel 18 diketahui nilai sig. Deviation from linearity adalah 0,495 signifikan, berarti hasil tersebut dapat dinyatakan lebih tinggi dari pada 0,05 dan

menyatakan bahwa kedua variabel ini mempunyai hubungan linier atau terdapat hubungan linier variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel loyalitas pelanggan (Y2).

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Grafik Scatterplot Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1) (Sumber: data primer, diolah 2024)



Gambar 3. Grafik Scatterplot Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y1) (Sumber: data primer, diolah 2024)

Berdasarkan gambar 2 dan gambar 3, dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola yang jelas secara titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y pada Grafik *scatterplot*. oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier sederhana Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.635	.622	2.149

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan uji linieritas sederhana pada tabel 19, diperoleh nilai koefisien determinasi adjusted R Square sebesar 0,622. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat variasi Kepuasan pelanggan (Y1) dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan (X). sedangkan sisanya (100% - 63,5% = 36,5%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 ^a	.597	.582	2.673

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

Berdasarkan uji linieritas sederhana pada tabel 19, diperoleh nilai koefisien determinasi adjusted R Square sebesar 0,582. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat variasi loyalitas pelanggan (Y2) dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan (X). sedangkan sisanya (100% - 59,7% = 40,3%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Uji Parsial

Tabel 9. Hasil Uji Parsial T Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	.811	3.329			.244	.809
	Kualitas Pelayanan	.477	.068	.797	6.985		.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer, diolah 2024

Tabel 10. Uji Parsial T Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	-6.722	4.139			-1.624	.116
	Kualitas Pelayanan	.547	.085	.772	6.436		.000

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggans

Sumber: Data primer, diolah 2024

- 1) Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y1). Berdasarkan tabel 21, dapat dilihat bahwa untuk variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh t_{hitung} sebesar 6.985 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.984, maka diperoleh bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ bahwa H_0 ditolak, H_1 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan
- 2) Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan loyalitas pelanggan (Y2). Berdasarkan tabel 21, dapat dilihat bahwa untuk variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh t_{hitung} sebesar 6.436 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1.984, maka diperoleh bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ bahwa H_0 ditolak, H_1 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pengujian hipotesis menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 6.436, yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.984, menandakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan pramusaji di The Kliff Bistro dinilai tinggi oleh mayoritas pelanggan. 98% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa pramusaji memberikan pelayanan yang baik. Elemen-elemen pelayanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy semuanya dinilai tinggi oleh pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2008), di mana pelanggan akan puas jika kinerja sesuai dengan ekspektasi mereka .

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di The Kliff Bistro dinilai tinggi oleh pelanggan, dengan mayoritas dari mereka memberikan penilaian positif. Selain itu, tingkat kepuasan pelanggan juga cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa pramusaji di The Kliff Bistro telah memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa The Kliff Bistro telah memenuhi harapan pelanggan mereka dalam hal kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Dengan megucapkan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan semesata alam dan berkat Rahmat, Hidayah, serta Karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan". skripsi ini disusun sebagai salah satu guna memperoleh gelar Strata-1 Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan artikel ini, penulis juga berterimakasih kepada rekan-rekan ats dukungan dan kerjasamanya. Ucapan terimakasih juga ditujukan kepada kedua orang tua, dan keluarga yang telah membantu dalam hal moril..

Penulis menyadari bahwa artikel ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Untuk itu,

penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya proposal skriartikelpsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hery, 2018. Pengantar Manajemen. Cetakan Pertama. PT Grasindo Jakarta.
- [2] Putra, A. M. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tangah Pariaman.
- [3] Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima.
- [4] Zahara, Rita. "Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening." Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis 3.1 (2020): 31-38.
- [5] Sugiyono. (2019). Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA