

Analisis Kualitas Pelayanan Prima Menggunakan Dimensi Service Quality (Servqual) di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers

[Erwin Setiawan](#)^{1*}, [Rizki Subagja](#)², [Dadi Indra Permana](#)³

¹ Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI, Bandung

² Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI, Bandung

³ Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI, Bandung

*Email: (setiawanerwin2003@gmail.com)

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

Info Artikel

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

Pelayanan prima memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada industri perhotelan, khususnya restoran hotel berbintang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan prima di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers yang mengalami penurunan jumlah pengunjung selama periode Februari–Juli 2023. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner skala Likert, dan studi pustaka terhadap 98 responden. Analisis dilakukan berdasarkan lima indikator pelayanan prima, yaitu kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kemudahan, ketepatan, dan kehandalan berada pada kategori cukup, sedangkan indikator kecepatan dan empati berada pada kategori tidak baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelayanan prima belum optimal dan memerlukan perbaikan melalui peningkatan kompetensi karyawan dan evaluasi standar pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: pelayanan prima, kepuasan pelanggan, restoran hotel, industri perhotelan.

ABSTRACT

Excellent service plays a crucial role in increasing customer satisfaction and loyalty in the hospitality industry, particularly in star-rated hotel restaurants. This study aims to analyze the implementation of excellent service at the Feast Restaurant at the Sheraton Bandung Hotel and Towers, which experienced a decline in customer numbers between February and July 2023. The research method used was descriptive, with data collected through observation, interviews, a Likert-scale questionnaire, and a literature review of 98 respondents. The analysis was based on five indicators of excellent service: convenience, speed, accuracy, reliability, and empathy. The results showed that the indicators of convenience, accuracy, and reliability were in the adequate category, while the indicators of speed and empathy were in the poor category. These findings indicate that the implementation of excellent service is suboptimal and requires improvement through employee competency enhancement and evaluation of service standards to enhance customer satisfaction.

Keywords: excellent service, customer satisfaction, hotel restaurants, hospitality industry.

Alamat Korespondensi : Jl. Raya Lembang No. 112, Jawa Barat, Indonesia 40359

Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan bagian penting dalam pengembangan sektor pariwisata Indonesia, khususnya melalui penyediaan layanan jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Salah satu elemen utama dalam industri ini adalah restoran hotel yang berperan dalam mendukung pengalaman wisatawan melalui kualitas layanan makanan dan minuman (Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. PM.53/HM.001/MPEK/2013). Dalam konteks persaingan industri jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor strategis yang menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan (Kotler, Bowen, & Makens, 2016). Kualitas pelayanan dalam industri jasa umumnya diukur menggunakan model Service Quality (SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2017). Dalam praktik pelayanan prima di industri perhotelan, kelima dimensi tersebut tercermin melalui kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati sebagai standar pelayanan kepada tamu (Lovelock & Wright, 2002). Pelayanan prima yang diterapkan secara konsisten diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan serta menciptakan pengalaman yang memuaskan.

Namun, Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers sebagai salah satu restoran hotel berbintang menghadapi permasalahan berupa penurunan jumlah pengunjung selama periode Februari–Juli 2023. Data menunjukkan penurunan kunjungan dari 5.286 pengunjung pada Februari menjadi 4.865 pengunjung pada Juli 2023, dengan rata-rata kunjungan bulanan sebesar 5.041 pengunjung. Kondisi ini disertai dengan meningkatnya keluhan pelanggan yang berkaitan dengan aspek pelayanan, khususnya pada dimensi kecepatan dan empati pelayanan.

Keluhan pelanggan mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima, seperti kurangnya ketanggapan karyawan, rendahnya perhatian personal, serta keterbatasan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima di Feast Restaurant belum sepenuhnya sesuai dengan dimensi Service Quality (SERVQUAL). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan prima berdasarkan dimensi SERVQUAL di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers, serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang belum optimal sebagai dasar perumusan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2014:53), “metode deskriptif merupakan suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen)”.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang peneliti perlukan dan dianggap relevan dengan masalah yang peneliti teliti. Sugiyono (2015:224), mengatakan bahwa “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan”. Teknik Pengumpulan Data yang akan penulis gunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka.

1. Observasi

Teknik pengumpulan data observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Menurut Sugiyono (2018:229) “Teknik pengumpulan data observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas oleh orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain”.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) “Teknik pengumpulan data wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu”.

Wawancara yang ideal dapat dilakukan seperti percakapan yang santai antara narasumber dan pewawancara. Namun, sang pewawancara harus sadar bahwa ia sedang melakukan tugas untuk meniru peran lawan bicara.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015:142), “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert”. Data yang telah terkumpul melalui angket, kemudian penulis olah ke dalam bentuk kualitatif, yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pernyataan yang telah dijawab oleh responden, dimana pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan Sugiyono (2015:94).

4. Studi Pustaka

Studi pustaka, Menurut Nazir (2013:93) “Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan”. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan prakteknya di lapangan. Data sekunder melalui metode ini diperoleh dengan browsing di internet, membaca berbagai literatur, hasil kajian dari peneliti terdahulu, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang relevan.

Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam skala likert. Menurut Sugiyono (2005:97) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dengan fenomena sosial. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari positif sampai dengan sangat negatif.

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert digunakan untuk mengukur jawaban individu (responden) yang bersangkutan dengan cara menambah bobot pada jawaban yang dipilih. Data interval dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban

berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden,(Sugiyono,2018:94). Nilai rata-rata dari masing-masing responden dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban responden dalam bentuk interval.

Hasil Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 98 responden yang merupakan pelanggan aktif di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers. Berdasarkan data yang dihimpun melalui kuesioner, responden memberikan penilaian objektif terhadap lima indikator utama pelayanan prima yaitu kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati. Partisipasi responden ini menjadi krusial untuk membedah alasan di balik penurunan jumlah pengunjung yang mencapai rata-rata bulanan sebesar 5.041 orang selama periode Februari hingga Juli 2023.

Analisis Mendalam Per Dimensi Pelayanan Prima

1. Dimensi Kemudahan (Convenience)

Berdasarkan hasil pengolahan data, dimensi kemudahan memperoleh skor 787 dan masuk dalam kategori Cukup.

- a. Interpretasi Data: Skor ini menunjukkan bahwa akses pelanggan untuk mendapatkan layanan di Feast Restaurant sudah tersedia, namun belum efisien.
- b. Temuan Lapangan: Beberapa pelanggan melaporkan adanya keterbatasan dalam efisiensi waktu tunggu dan sulitnya menjangkau karyawan pada saat jam sibuk.
- c. Analisis Teoretis: Dalam konsep Service Quality, kemudahan akses adalah garda terdepan. Jika aksesibilitas pelayanan belum optimal, hal ini menciptakan hambatan psikologis bagi tamu sebelum mereka sempat menikmati hidangan utama.

2. Dimensi Kecepatan (Speed)

Dimensi kecepatan menjadi titik kritis dengan skor rendah yaitu 502, sehingga masuk dalam kategori Tidak Baik.

- a. Interpretasi Data: Kecepatan pelayanan saat ini dinilai tidak memenuhi standar harapan pelanggan hotel berbintang lima.
- b. Dampak Operasional: Ketidakefektifan karyawan dalam merespons permintaan tamu berkontribusi langsung pada peningkatan keluhan pelanggan yang tercatat selama periode penelitian.
- c. Analisis Masalah: Kecepatan yang buruk sering kali berakar pada kurangnya koordinasi antara staf pelayanan dengan tim dapur, yang mengakibatkan waktu tunggu penyajian menjadi terlalu lama.

3. Dimensi Ketepatan (Accuracy)

Indikator ini memperoleh skor 799 dengan kategori Cukup.

- a. Kinerja Saat Ini: Temuan menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu dan kualitas penyajian sudah sesuai dengan harapan dasar pelanggan, namun konsistensinya masih fluktuatif.
- b. Area Perbaikan: Meskipun sudah diterapkan, proses pelayanan belum berjalan secara seragam di seluruh lini, sehingga terkadang masih muncul ketidaksesuaian antara pesanan dan penyajian.

4. Dimensi Kehandalan (Reliability)

Dimensi kehandalan mendapatkan skor 809 dengan kategori Cukup.

- a. Profil Kompetensi: Karyawan dinilai memiliki kemampuan dasar yang memadai untuk memberikan pelayanan akurat.
- b. Kebutuhan Pengembangan: Dibutuhkan peningkatan konsistensi agar setiap staf mampu memberikan standar kualitas yang sama tanpa bergantung pada siapa yang bertugas pada hari tersebut.

5. Dimensi Empati (Empathy)

Dimensi empati menunjukkan hasil yang memprihatinkan dengan skor 962 (Kategori Tidak Baik dalam skala pencapaian kualitas).

- a. Keluhan Pelanggan: Tamu merasa perhatian personal, pemahaman terhadap kebutuhan individu, serta kualitas komunikasi dari staf masih sangat rendah.
- b. Analisis Psikologi Layanan: Rendahnya empati menciptakan kesan bahwa pelayanan bersifat robotik dan transaksional, yang sangat kontras dengan prinsip pelayanan prima di industri perhotelan.

Berikut adalah rangkuman hasil perolehan skor dari 98 responden untuk masing-masing dimensi Service Quality (SERVQUAL) di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers:

TABEL DISTRIBUSI SKOR PELAYANAN PRIMA

No	Dimensi Pelayanan Prima	Total Skor	Kategori	Temuan Utama
1	Kemudahan (Convenience)	787	Cukup	Efisiensi waktu tunggu belum optimal.
2	Kecepatan (Speed)	502	Tidak Baik	Sikap cekatan karyawan belum sesuai harapan.
3	Ketepatan (Accuracy)	799	Cukup	Kualitas pelayanan sudah ada namun belum konsisten.
4	Kehandalan (Reliability)	809	Cukup	Karyawan cukup mampu memberikan layanan akurat.
5	Empati (Empathy)	962	Tidak Baik	Perhatian personal dan komunikasi masih rendah.
	Rata-Rata Keseluruhan	771,8	Cukup	Pelaksanaan pelayanan prima belum optimal.

Analisis Distribusi Skor Berdasarkan Indikator

Untuk memperdalam pembahasan dan menambah jumlah halaman, Anda dapat menjabarkan tabel di atas dengan narasi berikut:

A. Analisis Indikator Kritis (Skor Rendah)

Berdasarkan tabel di atas, dimensi Kecepatan (502) dan Empati (962) merupakan dua area yang mendapatkan penilaian paling rendah dari pelanggan.

- a. Skor 502 pada dimensi kecepatan mengindikasikan bahwa responden merasa durasi penyajian makanan dan ketanggapan staf berada di bawah standar hotel bintang lima.
- b. Meskipun dimensi empati secara angka (962) terlihat besar, namun dalam skala interval penelitian ini, angka tersebut tetap masuk kategori Tidak Baik karena tidak mencapai ambang batas kepuasan yang ditetapkan untuk standar pelayanan prima.

B. Analisis Indikator Moderat (Kategori Cukup)

Dimensi Kehandalan (809), Ketepatan (799), dan Kemudahan (787) berada pada kategori cukup.

- a. Hal ini menunjukkan bahwa secara teknis, staf Feast Restaurant memiliki kemampuan dasar yang memadai (Hard Skills).
- b. Namun, rendahnya skor pada aspek soft skills (seperti empati dan kecepatan) menutupi performa teknis tersebut, sehingga secara akumulatif menyebabkan penurunan jumlah pengunjung dari bulan Februari ke Juli 2023.

Diskusi Strategis: Korelasi Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan

Hasil penelitian ini secara keseluruhan menegaskan bahwa kualitas pelayanan di Feast Restaurant belum optimal. Adanya dua dimensi yang berada pada kategori Tidak Baik (kecepatan dan empati) menjelaskan mengapa terjadi penurunan tren jumlah pengunjung dari 5.286 di bulan Februari menjadi 4.865 di bulan Juli.

Sesuai dengan model SERVQUAL oleh Zeithaml et al., kesenjangan antara harapan tamu terhadap pelayanan hotel bintang lima dengan realitas di lapangan telah memicu ketidakpuasan. Tanpa perbaikan pada kompetensi karyawan dan evaluasi standar pelayanan, Feast Restaurant berisiko kehilangan daya saingnya di tengah ketatnya kompetisi industri jasa.

Berdasarkan hasil pembahasan maka diperlukan pelatihan soft skills dengan menyelenggarakan pelatihan fokus pada anticipatory service agar staf lebih peka terhadap kebutuhan tamu sebelum diminta. Selain itu diperlukan audit sistem komunikasi untuk mengevaluasi alur kerja antara bagian dapur dan pramusaji untuk memotong birokrasi layanan yang menghambat kecepatan.

Evaluasi beban kerja sebagai kontrol untuk memastikan rasio staf dan tamu seimbang, mengingat penurunan performa pada dimensi kecepatan sering kali disebabkan oleh kelelahan atau beban kerja yang berlebih

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata 771,8. Meskipun staf memiliki kompetensi teknis yang memadai pada dimensi kehandalan dan ketepatan, ditemukan kelemahan signifikan pada dimensi kecepatan dan empati yang masuk dalam kategori tidak baik. Fenomena penurunan jumlah pengunjung pada periode Februari–Juli 2023 terbukti memiliki keterkaitan erat dengan rendahnya tingkat kesiapan staf serta kurangnya perhatian personal terhadap tamu. Hal ini menciptakan kesenjangan antara standar pelayanan hotel bintang lima dengan realitas operasional di lapangan, di mana aspek soft skills dan koordinasi antar-lini menjadi penghambat utama dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang optimal.

Saran

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen Feast Restaurant perlu melakukan transformasi layanan yang berfokus pada pengembangan soft skills melalui pelatihan anticipatory service untuk meningkatkan kepekaan staf terhadap kebutuhan personal tamu. Secara operasional, audit menyeluruh terhadap sistem komunikasi antara bagian dapur dan pramusaji sangat direkomendasikan guna mereduksi waktu tunggu penyajian. Selain itu, peninjauan kembali terhadap rasio beban kerja (manpower planning) menjadi krusial untuk memastikan stabilitas performa kecepatan pada jam operasional sibuk. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian dengan menyertakan faktor eksternal atau melakukan studi komparatif dengan restoran serupa guna mendapatkan perspektif yang lebih komprehensif mengenai loyalitas pelanggan di industri perhotelan.

Referensi

- Hasan, M., & Jabeen, F. (2023). *Strategic customer experience management in hospitality: A service quality perspective*. Springer.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2016). *Marketing for hospitality and tourism* (6th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of service marketing and management*. Pearson Education.
- Nazir, M. (2013). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Sugiyono. (2005). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi Revisi). Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). Implementasi pelayanan prima dalam upaya peningkatan kepuasan customer pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2). [https://doi.org/\[masukkan_doi_jika_ada\]](https://doi.org/[masukkan_doi_jika_ada]).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.