



Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Lamping Restaurant Bandung

Idham Sakti Wibawa^{1*}, Muhammad Reza Aditya²

^{1,2}Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia

*Email: idham@akparnhi.ac.id

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

Info Artikel

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pramusaji di Lamping restaurant Bandung, metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penyebaran kuesioner kepada tamu digunakan sebagai teknik pengumpulan data selain observasi secara langsung. Dalam teknik analisis data menggunakan skala likert. Kualitas pelayanan pramusaji di lamping restaurant belum terlaksana secara baik dikarenakan salah satu dimensi tidak terlaksana secara maksimal oleh pramusaji.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, procedural dimension, conviviality dimension*

ABSTRACT

This study aims to determine the service quality of waiters at Lamping restaurant Bandung, the research method used is descriptive quantitative. The distribution of questionnaires to guest was used as a data collection technique in addition to direct observation. In the data analysis technique using a Likert scale. The quality of the waiter service at the Lamping restaurant has not been carried out optimally by the waiter

Keywords: *Service quality, procedural dimension, conviviality dimension*

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

Pendahuluan

Pengertian restoran menurut Marsum W .A (2005:7): “Adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan dan minum”.

Restoran memiliki sumber daya demi kelangsungan operasionalnya, salah satu sumber daya tersebut adalah sumber daya manusia. Menurut Sutrisno (2013:7), menyatakan bahwa “Sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan organisasi.”

Seluruh usaha restoran tidak lepas dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia pada restoran merupakan sumber daya yang harus selalu di perhatikan, karena merekalah penentu keberhasilan dan penentu masa depan restoran. Pada dasarnya, sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab, sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan.

Restoran yang baik adalah restoran yang memiliki kualitas makanan, minuman dan pelayanan yang baik, terutama dalam segi pelayanannya, agar para tamu yang mempergunakan restoran ini merasa senang, nyaman serta mendapat pelayanan yang baik selama di restoran, maka restoran tersebut harus dikelola secara *professional*. Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh sebuah restoran kepada tamu yang datang tidak hanya terbatas kepada makanan dan minuman yang disediakan tetapi juga menyangkut pelayanan yang diberikan oleh pramusaji, baik dalam keramah – tamahan, penampilan, kecakapan, kemampuan, serta keterampilan didalam menjalankan tugasnya.

Menurut Marsum (2005:90) mengatakan bahwa: “Pramusaji adalah karyawan/karyawati di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya”.

Untuk itu sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, tamu akan mendapatkan kesan dan pengalaman dimana kesan tersebut akan menjadi sebuah penilaian yang sangat berharga bagi pihak restoran untuk lebih mengembangkan kemampuan mereka dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh sebab itu sebagai salah satu unit yang bergerak didalam bidang pelayanan atau jasa para pramusaji sangat berperan penting untuk memberikan perhatian yang lebih dalam melakukan pelayanan untuk memenuhi seluruh kebutuhan para pelanggannya selama mereka berada dalam restoran.

Seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono (2012) “Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang di harapkan”.

Untuk membandingkan pelayanan tersebut kualitas pelayanan mempunyai dua dimensi yaitu *Procedural Dimension* dan *Conviviality Dimension*.

Menurut Martin dalam bukunya yang berjudul *Quality Customer Service* (2004:9), menyatakan bahwa :

Pelanggan cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan yang perusahaan sediakan dari dua dimensi :

1. *Procedural Dimension* (dimensi procedural) : mencakup sistem dan prosedur yang telah tertata guna menyampaikan produk dan atau pelayanan.
2. *Conviviality Dimension* (dimensi personal) : bagaimana penyedia pelayanan (menggunakan sikap, perilaku, dan kemampuan lisan) berinteraksi dengan pelanggan.

Berikut adalah aspek-aspek yang termasuk dalam *Procedural Dimension* adalah :

1. *Timelines* (ketepatan waktu).
2. *Flow of Service* (urutan langkah pelayanan).
3. *Communication* (komunikasi).
4. *Accommodation* (akomodasi).
5. *Anticipation* (antisipasi).
6. *Customer's feedback* (umpan balik pelanggan).

7. *Organization & Supervision* (organisasi & pengawasan).

Sedangkan yang termasuk ke dalam aspek *Conviviality Dimension* adalah sebagai berikut :

1. *Attitude* (sikap).
2. *Body Language* (bahasa tubuh).
3. *Tone of Voice* (nada suara).
4. *Tact* (kebijaksanaan).
5. *Attentiveness* (perhatian).
6. *Naming Name* (menyapa menggunakan nama).
7. *Guidance* (tuntunan).
8. *Suggestive Selling* (keterampilan dalam menawarkan produk).
9. *Problem Solving* (pemecahan masalah).

Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode deskriptif sebagai metode penelitian untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dengan tujuan untuk menganalisa data-data serta membuat kesimpulan dari masalah yang ada. Pengertian deskriptif menurut Kusmayadi dan Endar Sugiarto, “Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antar fenomena yang di teliti dengan sistematis, faktual, dan akurat”.

Sampel

Penulis mengambil sample dengan menggunakan rumus slovin, yang dikemukakan oleh Penulis menggunakan metode deskriptif sebagai metode penelitian untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dengan tujuan untuk menganalisa data-data serta membuat kesimpulan dari masalah yang ada. Pengertian deskriptif menurut Kusmayadi dan Endar Sugiarto, “Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antar fenomena yang di teliti dengan sistematis, faktual, dan akurat”.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan panca indra peneliti, dengan sudut pandang peneliti hasil yang didapatkan haruslah objektif atau tidak memihak kepada siapapun. Observasi adalah pengamatan langsung para pembuat keputusan berikut lingkungan fisiknya dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan.

Pengertian observasi menurut Nazir (2005:175) adalah “Cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut”. Penulis melakukan observasi langsung di Lamping Restoran Bandung mulai bulan Januari 2020 – Maret 2020.

2. Wawancara

Menurut Moloeng (2007:186) “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut”. Penulis melakukan wawancara dengan Pak Rifqi sebagai manajer Lamping Restoran dengan melakukan wawancara terstruktur atau beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh penulis untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2008:199) menerangkan bahwa “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab”. Penulis menyebarkan kuesioner mengenai kualitas pelayanan di Lamping Restoran Bandung untuk mengetahui dimensi *procedural* dan dimensi *conviviality* dengan menggunakan skala likert.

4. Studi Pustaka

Suatu kegiatan dimana penulis membandingkan teori dengan kenyataan yang terjadi serta mencari bahan referensi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti agar lebih jelas dan akurat. Menurut Nazir (2005:93) bahwa “Studi Pustaka adalah landasan teoritis dari permasalahan penelitian sehingga yang dilakukan bukan kegiatan yang bersifat trial atau error tetapi, menunjukkan jalan pemecahan”.

5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan penulis menggunakan skala likert.

Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan juga sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2013:244), “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain”.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang diambil adalah penelitian deskriptif. Sedangkan untuk teknik analisis data yang penulis lakukan, penulis mengambil teknik analisis data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:14), “Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan”. Maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh dari populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan.

Husein Umar (2013:78) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sumber : Husein Umar, metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Total keseluruhan pengunjung di Lamping Restoran Bandung ini selama 3 bulan dari bulan Januari 2020 – Maret 2020 mencapai 2.134 pengunjung dan batas toleransi kesalahan 5% sehingga dengan menerapkan rumus slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{2.134}{1 + 2.134 (0,05)^2}$$
$$n = \frac{2.134}{6,335}$$
$$n = 336,85 = 336 \text{ orang}$$

Sumber : Husein Umar, metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis

Untuk mengetahui hasil dari olahan kuesioner maka penulis menyebarkan 336 kuesioner kepada pelanggan berdasarkan hasil perhitungan diatas.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dari *procedural dimension* dan *conviviality dimension* penulis menggunakan metode pengukuran skala likert yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014: 132) pengertian skala likert adalah sebagai berikut: “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”

Tabel 1. Bobot Nilai Pada Kuesioner

| NO | KRITERIA JAWABAN | NILAI |
|----|---------------------|-------|
| 1. | Sangat Setuju | 5 |
| 2. | Setuju | 4 |
| 3. | Kurang Setuju | 3 |
| 4. | Tidak Setuju | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber :Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2014)

Selain dengan lima sampai tujuh pilihan skala, kadang skala tersebut digunakan hanya dengan empat tingkat skala pilihan dalam kuesioner. Skala likert ini memaksa orang untuk memilih salah satu jawaban. Skala likert merupakan skala bipolar yang mengukur suatu pertanyaan. Menurut Sugiyono (2017 : 93) skala likert merupakan : “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social. Dalam penelitian, fenomena social ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian.” Agar pemilihan tegas pada golongannya, maka pilihannya cukup ditiadakan.

Berdasarkan dengan penilaian seperti tabel di atas, nilai-nilai tersebut kemudian di ukur kedalam skala likert dengan perhitungan range (R) sebagai berikut :

Rumus :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah Kriteria pilihan jawaban}}$$

Keterangan :

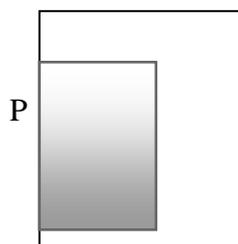
1. Nilai Tertinggi : Nilai Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden
2. Nilai Terendah : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden
3. Rentang Skala :
$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Pilihan Jawaban}}$$

Tinjauan Mengenai Bentuk Hubungan *Procedural Dimension* dan *Conviviality Dimension* di Lamping Restoran Bandung

Dalam suatu kualitas pelayanan kedua aspek dimensi yaitu *procedural dimension* dan *conviviality dimension* memiliki hubungan yang erat. Maka dari itu, apabila kedua dimensi tersebut telah diterapkan dalam pribadi seorang pramusaji maka akan menghasilkan suatu pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik akan membuat para pelanggan yang datang menjadi merasa nyaman karena keinginannya dapat langsung dimengerti oleh para pramusaji. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Lamping Restoran Bandung akan diperoleh satu bentuk hubungan yang menggambarkan hubungan antara *procedural dimension* dan *conviviality dimension*.

Seperti yang diungkapkan oleh Martin (2004) dijelaskan bahwa macam-macam bentuk hubungan yang ada, berikut :

a. Factory



The “factory” service characteristic

Procedural

Timely
Efficient
Uniform

Conviviality

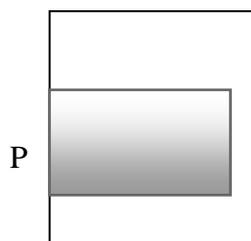
Incentive
Apathetic
Aloof
Uninterested
Cold or Impersonal

Message to the customer : “You are a number, we are here to process you”

Gambar 1. Pola Pelayanan

Pola pelayanan dari aspek *procedural* yang sudah cukup baik dimana segala sesuatunya tepat waktu, efisien dan memiliki keseragaman yang baik. Sedangkan dari aspek *conviviality* tampak buruk karena masih bersifat dingin dan tidak mempedulikan keinginan konsumen dan juga bersifat apatis serta tidak ada ketertarikan terhadap kebutuhan pelanggan.

b. *Friendly Zoo*



The “friendly zoo” service characteristic

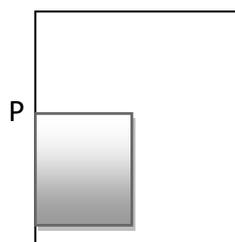
| <u>Procedural</u> | <u>Conviviality</u> |
|-------------------|---------------------|
| Slow | Friendly |
| Inconsistent | Personable |
| Disorganized | Interested |
| Chaotic | Tactful |
| | Inconvenient |

Message to the customer : “We are trying hard, but we don’t really know what we’re doing”

Gambar 2. Pola Pelayanan

Menunjukkan pola pelayanan yang kebalikannya dari pola pelayanan *The Factory*. Gambar ini lebih menekankan kepada aspek *conviviality* bahwa karyawan lebih ramah, menarik, adanya ketertarikan terhadap keinginan pelanggan dan bijaksana. Sedangkan dari aspek *procedural* tampak lamban, tidak terorganisir, semrawut dan tidak menyenangkan.

c. *Freezer*



The “freezer” service characteristic

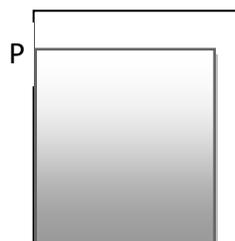
| <u>Procedural</u> | <u>Conviviality</u> |
|-------------------|---------------------|
| Slow | Incentive |
| Inconsistent | Cold or Impersonal |
| Disorganized | Apathetic |
| Chaotic | Aloof |

Message to the customer : “We don’t care”

Gambar 3. Pola Pelayanan

Pola pelayanan dari aspek tampak lambat, tidak tetap dalam memberikan pelayanan, tidak terorganisasi, semrawut dan tidak menyenangkan. Sedangkan dari aspek *conviviality* tidak mepedulikan konsumen, bersifat apatis dan dingin dari pihak karyawan, dan tidak menunjukkan ketertarikan kepada keinginan para pelanggan. William B Martin memberikan nama untuk grafik pelayanan ini *freezer* karena jenis ini menggambarkan layanan yang kurang peduli (*careless*) terhadap konsumen. Hal ini terlihat dari *procedural dimension* dan *conviviality dimension* yang keduanya rendah.

d. *The Full Balance*



The “quality customer service” service characteristic

| <u>Procedural</u> | <u>Conviviality</u> |
|-------------------|---------------------|
| Timely | Friendly |
| Efficient | Personable |
| Uniform | Interested |
| | Tactful |

Message to the customer : “We care and we deliver.”

Gambar 4. Pola Pelayanan

Menunjukkan pola pelayanan hampir sempurna dimana kedua aspek saling memiliki, sehingga tercermin karyawan yang tepat waktu, efisien dan adanya keseragaman ditambah pula dengan sifat ramah, menarik, tertarik daripada keinginan pelanggan dan bijaksana.

Keterangan :

C : *Conviviality*

P : *Procedural*

Hasil Dan Pembahasan

Analisis Mengenai *Procedural Dimension* di Lamping Restoran Bandung

Dalam pelaksanaan *procedural dimension* di Lamping Restoran Bandung, penulis menguraikan hasil analisis dari kuesioner yang telah disebarakan kepada pelanggan sebanyak 336 kuesioner untuk dapat menilai pelayanan para pramusaji di Lamping Restoran Bandung. Berdasarkan pada tabel 2 berikut adalah hasil analisis penulis tentang *procedural dimension* :

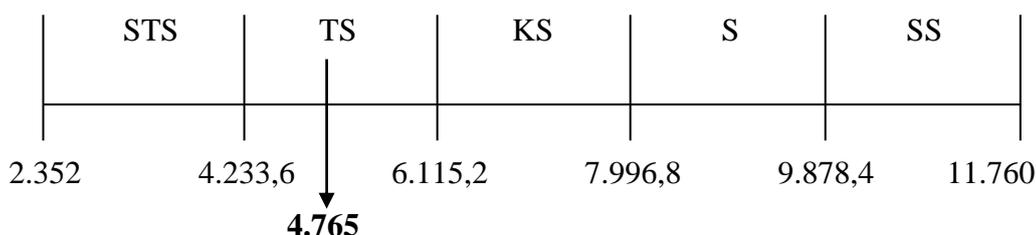
Tabel 2. Tanggapan Tamu Mengenai *Procedural Dimension* Pramusaji Di Lamping Restoran Bandung (N=336)

| NO | PROCEDURAL DIMENSION | SANGAT SETUJU | | SETUJU | | KURANG SETUJU | | TIDAK SETUJU | | SANGAT TIDAK SETUJU | | TOTAL | |
|----|--|---------------|----|--------|-----|---------------|-----|--------------|-----|---------------------|-----|-------|-----|
| | | f | fx | f | fx | f | fx | f | fx | f | fx | f | fx |
| 1. | TIMELINES (KETEPATAN WAKTU) Kecepatan dan ketepatan pramusaji | - | - | 15 | 60 | 117 | 351 | 85 | 170 | 119 | 119 | 336 | 700 |
| 2. | INCREMENTAL FLOW (ALUR LAYANAN) Alur pelayanan pramusaji | - | - | 10 | 40 | 42 | 126 | 88 | 176 | 196 | 196 | 336 | 538 |
| 3. | COMMUNICATION (KOMUNIKASI) Kemampuan dan ketepatan pramusaji dalam berkomunikasi | 2 | 10 | 32 | 128 | 50 | 150 | 92 | 184 | 160 | 160 | 336 | 632 |
| 4. | ACCOMODATION (AKOMODASI) Pramusaji memenuhi keinginan pelanggan | - | - | 22 | 88 | 63 | 189 | 105 | 210 | 146 | 146 | 336 | 633 |
| 5. | ANTICIPATION (ANTISIPASI) Kesigapan dan kepekaan pramusaji | - | - | 36 | 144 | 130 | 390 | 93 | 186 | 77 | 77 | 336 | 797 |
| 6. | CUSTOMER FEEDBACK (TIMBAL BALIK TAMU) Memberikan guest comment card kepada pelanggan | 15 | 75 | 41 | 164 | 68 | 204 | 25 | 50 | 187 | 187 | 336 | 680 |
| 7. | ORGANIZATION & SUPERVISION (ORGANISASI & PENGAWASAN) Pramusaji melakukan pemantauan atau pengawasan | 10 | 50 | 31 | 124 | 110 | 330 | 96 | 192 | 89 | 89 | 336 | 785 |

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2020

Berikut adalah hasil yang di dapat dari para pelanggan di Lamping Restoran Bandung dalam *procedural dimension* yang memiliki 7 aspek, yaitu *Timeliness, Incremental Flow, Communication, Accommodation, Anticipation, Customer Feedback, Organization & Supervision*. Di bawah ini adalah hasil dari analisis menggunakan skala likert :

Dibawah ini adalah rentang skala yang terjadi dari hasil pengolahan data kuesioner yang telah disebar oleh penulis tentang *procedural dimension* :



Gambar 5. Rentang Skala Procedural Dimension

Berdasarkan dari hasil keseluruhan perhitungan kuesioner pada tabel 2 sebanyak 336 kuesioner yang telah penulis sebarakan kepada pelanggan mengenai kualitas pelayanan pramusaji di Lamping Restoran Bandung pada *procedural dimension* yang mendapatkan hasil keseluruhan berdasarkan gambar diatas yaitu kualitas pelayanan pramusaji di Lamping Restoran Bandung adalah 4.765 maka dari hasil tersebut dapat kita kategorikan **TIDAK SETUJU**, yang berarti para pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pramusaji di Lamping Restoran Bandung ini.

Analisis Mengenai *Conviviality Dimension* di Lamping Restoran Bandung

Conviviality dimension atau biasa disebut dengan *personal dimension* merupakan aspek-aspek yang berisi tentang kepribadian seorang pramusaji saat melayani pelanggan, sehingga dimensi ini merupakan faktor penting untuk mengukur kualitas pelayanan seorang pramusaji. Penulis akan menguraikan keseluruhan hasil analisis dari kuesioner yang telah disebarakan kepada pelanggan sebanyak 336 kuesioner untuk dapat menilai pelayanan para pramusaji di Lamping Restoran Bandung. Berdasarkan pada tabel 2.7 berikut adalah hasil analisis penulis tentang *conviviality dimension* :

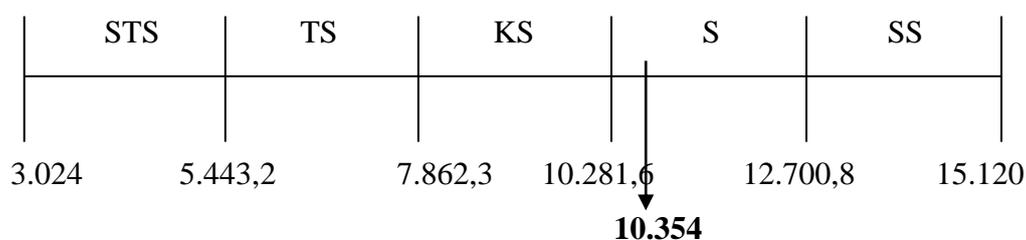
Tabel 3. Tanggapan Tamu Mengenai *Conviviality Dimension* Pramusaji Di Lamping Restoran Bandung (N=336)

| NO | CONVIVALITY DIMENSION | SANGAT SETUJU | | SETUJU | | KURANG SETUJU | | TIDAK SETUJU | | SANGAT TIDAK SETUJU | | TOTAL | |
|----|--|---------------|-----|--------|-----|---------------|-----|--------------|-----|---------------------|----|-------|-------|
| | | f | fx | f | fx | f | fx | f | fx | f | fx | f | fx |
| 1. | ATTITUDE (SIKAP) | | | | | | | | | | | | |
| | Sikap pramusaji dalam melayani pelanggan | 110 | 550 | 82 | 328 | 80 | 240 | 39 | 78 | 25 | 25 | 336 | 1.221 |
| 2. | BODY LANGUAGE (BAHASA TUBUH) | | | | | | | | | | | | |
| | Kontak mata dan sikap pramusaji | 20 | 100 | 28 | 112 | 120 | 360 | 102 | 204 | 66 | 66 | 336 | 842 |

| NO | CONVIVALITY DIMENSION | SANGAT SETUJU | | SETUJU | | KURANG SETUJU | | TIDAK SETUJU | | SANGAT TIDAK SETUJU | | TOTAL | |
|-------|---|---------------|-------|--------|-------|---------------|-------|--------------|-------|---------------------|-----|-------|--------|
| | | f | fx | f | fx | f | fx | f | fx | f | fx | f | fx |
| 3. | TONE OF VOICE (NADA SUARA) Sikap pramusaji dalam mengatur nada bicara | 108 | 540 | 77 | 308 | 69 | 207 | 46 | 92 | 36 | 36 | 336 | 1.183 |
| 4. | TACT (KEBIJAKSANAAN) Tampilan bijaksana pramusaji | 160 | 800 | 65 | 260 | 51 | 153 | 40 | 80 | 20 | 20 | 336 | 1.313 |
| 5. | ATTENTIVENESS (PERHATIAN) Pramusaji memberikan perhatian | 153 | 765 | 71 | 285 | 55 | 165 | 32 | 64 | 25 | 25 | 336 | 1.304 |
| 6. | NAMING NAME (MENYAPA MENGGUNAKAN NAMA) Upaya pramusaji menyapa dengan memanggil nama | 95 | 475 | 61 | 244 | 88 | 264 | 71 | 142 | 21 | 21 | 336 | 1.146 |
| 7. | GUIDANCE (TUNTUNAN) Pramusaji memberikan bantuan kepada pelanggan | 121 | 605 | 94 | 376 | 72 | 216 | 30 | 60 | 19 | 19 | 336 | 1.276 |
| 8. | SELLING SKILL (KETERAMPILAN DALAM MENAWARKAN PRODUK) Kemampuan pramusaji dalam menawarkan produk | 23 | 115 | 21 | 84 | 141 | 423 | 90 | 180 | 61 | 61 | 336 | 863 |
| 9. | PROBLEM SOLVING (PEMECAHAN MASALAH) Kemampuan pramusaji dalam menangani dan memecahkan masalah | 118 | 590 | 71 | 284 | 68 | 204 | 50 | 100 | 29 | 29 | 336 | 1.207 |
| TOTAL | | 908 | 4.540 | 570 | 2.280 | 744 | 2.232 | 500 | 1.000 | 302 | 302 | 3.294 | 10.355 |

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2020

Dibawah ini adalah rentan skala yang terjadi dari hasil pengolahan data kuesioner yang telah disebar oleh penulis tentang *Conviviality Dimension* :



Gambar 6. Rentan Skala Conviviality Dimension

Berdasarkan dari hasil keseluruhan perhitungan kuesioner pada tabel 3 sebanyak 336 kuesioner yang telah penulis sebarakan kepada pelanggan mengenai kualitas pelayanan

pramusaji di Lamping Restoran Bandung pada *conviviality dimension* yang mendapatkan hasil keseluruhan berdasarkan gambar diatas yaitu kualitas pelayanan pramusaji Lamping Restoran Bandung adalah 10.354 maka dari hasil tersebut dapat kita kategorikan **SETUJU**, yang berarti para pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pramusaji di Lamping Restoran Bandung ini.

Simpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis dan di dukung oleh data-data yang di dapat dari hasil observasi dan kuesioner yang selanjutnya di analisis oleh penulis tentang kualitas pelayanan di Lamping Restoran Bandung. Dengan ini penulis mengambil kesimpulan berdasarkan masing-masing dimensi, yaitu sebagai berikut :

Procedural Dimension

Aspek mengenai *procedural dimension* pramusaji di Lamping Restoran.Bandung masuk ke dalam kategori **TIDAK SETUJU**. Dapat di lihat dari hasil pengolahan penulis bahwa dari tujuh aspek dalam *procedural dimension* ini rata-rata mendapatkan nilai rendah. Berikut adalah urutan nilai aspek *procedural dimension* dari yang tertinggi ke terendah :

Tabel 4. Nilai Aspek – Aspek Procedural Dimension

| NO. | ASPEK – ASPEK | NILAI | KATEGORI |
|-----|--|-------|---------------------|
| 1. | Anticipation (antisipasi) | 797 | TIDAK SETUJU |
| 2. | Organization & Supervision (Organisasi & Pengawasan) | 785 | TIDAK SETUJU |
| 3. | Timeliness (ketepatan waktu) | 700 | TIDAK SETUJU |
| 4. | Feedback (timbal balik tamu) | 680 | TIDAK SETUJU |
| 5. | Accommodation (akomodasi) | 633 | TIDAK SETUJU |
| 6. | Communication (komunikasi) | 632 | TIDAK SETUJU |
| 7. | Incremental Flow (alur layanan) | 538 | SANGAT TIDAK SETUJU |

Sumber : Data Hasil Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas mengenai *procedural dimension*, dapat di simpulkan bahwa secara keseluruhan responden menilai bahwa pelayanan pramusaji mengenai *procedural dimension* masih kurang baik. Dikarenakan pramusaji di Lamping Restoran Bandung tidak dapat memenuhi harapan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan.

Conviviality Dimension

Aspek mengenai *conviviality dimension* pramusaji di Lamping Restoran Bandung masuk ke dalam kategori **TIDAK SETUJU**. Dapat di lihat dari hasil pengolahan penulis bahwa dari sembilan aspek dalam *conviviality dimension* ini semua aspek memiliki nilai rendah.

Berikut adalah urutan nilai aspek *conviviality dimension* dari yang tertinggi ke terendah :

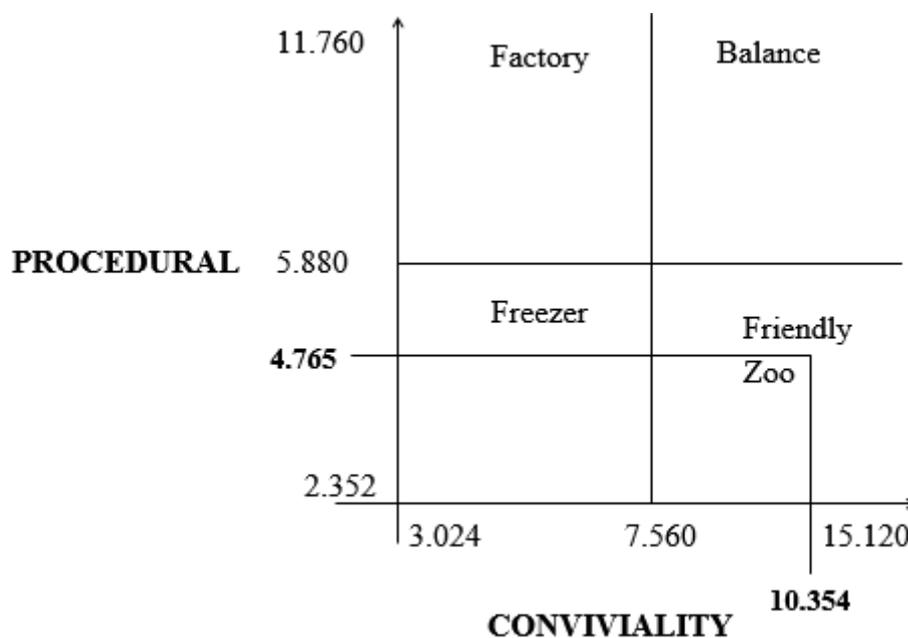
Tabel 5. Nilai Aspek – Aspek Conviviality Dimension

| NO. | ASPEK – ASPEK | NILAI | KATEGORI |
|-----|--|-------|--------------|
| 1. | Attentiveness (perhatian) | 1.323 | SETUJU |
| 2. | Tact (kebijaksanaan) | 1.313 | SETUJU |
| 3. | Guidance (tuntutan) | 1.276 | SETUJU |
| 4. | Attitude (sikap) | 1.221 | SETUJU |
| 5. | Problem Solving (pemecahan masalah) | 1.207 | SETUJU |
| 6. | Tone of Voice (nada suara) | 1.183 | SETUJU |
| 7. | Naming Name (menyapa menggunakan nama) | 1.146 | SETUJU |
| 8. | Selling Skill (kemampuan dalam menjual produk) | 863 | TIDAK SETUJU |
| 9. | Body Language (bahasa tubuh) | 842 | TIDAK SETUJU |

Sumber : Data Hasil Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas mengenai *conviviality dimension*, dapat di simpulkan bahwa secara keseluruhan responden menilai bahwa pelayanan pramusaji di Lamping Restoran mengenai *conviviality dimension* sudah cukup baik sesuai yang di harapkan pelanggan.

Berikut adalah gambar matriks hubungan antara *Procedural Dimension* dan *Conviviality Dimension* berdasarkan penjelasan di atas:



Gambar 6. Hubungan Antara Procedural Dimension Dan Conviviality Dimension

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mencoba memberikan saran kepada pihak *management* Lamping Restoran Bandung. Berikut adalah saran yang diajukan oleh penulis :

Procedural Dimension

1. *Timeliness* (ketepatan waktu)
Pramusaji harus meningkatkan *time management* yang baik agar operasional berjalan sesuai dengan *time management* yang sudah ditentukan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. *Incremental Flow* (alur layanan)
Pramusaji harus melakukan alur layanan yang sesuai dengan aturan yang ada sehingga operasional berjalan dengan lancar.
3. *Communication* (komunikasi)
Pramusaji harus bisa lebih baik dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan dalam *taking order* misalnya.
4. *Accommodation* (akomodasi)
Pramusaji harus lebih mematuhi aturan yang berlaku agar dalam melakukan pelayanannya berjalan dengan lancar dan pelanggan merasa puas.
5. *Anticipation* (antisipasi)
Pramusaji dalam melayani pelanggan harus selalu memperhatikan pelanggan sehingga pramusaji tahu kalau pelanggan membutuhkan atau menginginkan sesuatu.
6. *Customers Feedback* (timbang balik tamu)
Pramusaji harus memberikan *guest comment* kepada para pelanggan agar bisa menjadi bahan evaluasi.
7. *Organization & Supervision* (organisasi & pengawasan)
Pihak *management* sebaiknya melakukan pelatihan terhadap para karyawannya (pramusaji) untuk meningkatkan kualitas kerja para pramusaji, sehingga mereka bisa melakukan pekerjaan sesuai dengan aturan yang ada di Lamping Restoran Bandung dan membuat puas pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

Conviviality Dimension

1. *Attitude* (sikap)
Pramusaji harus mempertahankan sikap yang baik terhadap melayani pelanggan.
2. *Body Language* (bahasa tubuh)
Pramusaji harus mempertahankan sikap bahasa tubuhnya agar pelanggan merasa nyaman dengan sikap pramusaji.
3. *Tone of Voice* (nada suara)
Pramusaji harus mempertahankan nada bicara saat berhadapan dengan pelanggan.
4. *Tack* (kebijaksanaan)
Pramusaji harus mempertahankan kebijaksanaan/kepedulian dalam melayani tamu.
5. *Attentiveness* (perhatian)
Pramusaji harus mempertahankan serta meningkatkan kepekaan terhadap keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan dengan baik oleh pramusaji dan membuat pelanggan merasa nyaman dan ingin kembali ke restoran.
6. *Naming Name* (menyapa menggunakan nama)
Pramusaji harus mempertahankan dalam mengetahui nama pelanggan agar pelanggan merasa senang, sehingga apabila pelanggan tersebut kembali ke restoran kita bisa menyapanya menggunakan nama.
7. *Guidance* (tuntunan)
Pramusaji harus mempertahankan dan mengembangkan pengetahuan yang baik dalam *product knowledge* sehingga jika pelanggan menanyakan sesuatu pramusaji bisa menjawabnya. Pihak *management* bisa memberikan pelatihan kepada para pramusaji agar mereka *knowledge* nya meningkat.
8. *Selling Skill* (keterampilan dalam menawarkan produk)

Pihak *management* bisa melatih para karyawannya dalam melakukan penawaran produk, agar pelanggan bisa tertarik dengan produk yang kita tawarkan dan pendapatan restoran meningkat.

9. *Problem Solving* (pemecahan masalah)

Dalam pemecahan masalah pramusaji harus bisa menangani dengan baik. *Management* bisa mengadakan *role play* agar bisa melatih para pramusaji dalam memecahkan masalah didalam pelayanan.

Pihak manajemen harus memberikan pelatihan dalam dimensi *procedural* yang berkaitan dengan operasional seperti kecepatan, alur layanan, komunikasi, antisipasi, akomodasi, timbal balik, organisasi dan pengawasan. Untuk dimensi *conviviality* manajemen harus mempertahankannya, karena pelanggan beranggapan bahwa untuk dimensi *conviviality* di Lamping Restoran sudah baik namun perlu ditingkatkan kembali. Selain itu pihak manajemen juga harus memberikan para pramusaji motivasi agar mereka bisa lebih semangat lagi dalam melakukan pekerjaannya.

Ucapan Terima Kasih

Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat islam dan iman, atas berkah rahmat Allah juga lah penulis bisa menyelesaikan jurnal ini dibantu dengan penulis ke dua yang selalu siap dalam menyajikan data-data kebutuhan dalam jurnal ini.

Referensi

- A.W Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV, Yogyakarta:Andi.
- Hasibuan, Malayu S.P.(2005). *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*.Jakarta:Bumi Aksara.
- Kusmayadi & Sugiarto, Endar. 2000. *Metode Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Martin B, William. (2004). *Quality Customer Service*.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Nazir, Mohammad.(2005).*Metode Penelitian*.Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Sutrisno, Edy. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama*. Jakarta : Kencana.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif. Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Quality Management & Guest Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.