



***SERVICE QUALITY TO CUSTOMERS IN FOOD AND BEVERAGES SERVICE  
DEPARTEMEN ARDAN HOTEL***

[Sonny Sanjaya](#)

<sup>1</sup>Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia

\*[Sonny@akparnhi.ac.id](mailto:Sonny@akparnhi.ac.id)

---

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

---

**Info Artikel**

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

**ABSTRAK**

Hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruhnya untuk jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya untuk masyarakat umum yang dikelola secara komersial. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Sektor industri makanan dan minuman merupakan salah satu sektor dalam dunia pariwisata salah satunya adalah perhotelan merupakan bisnis yang sedang mengalami pertumbuhan pesat terutama di era saat ini. Saat ini kecenderungan gaya hidup masyarakat yang lebih memilih untuk menikmati makanan siap saji menyebabkan banyak bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman. Food and Beverage merupakan salah satu departemen di bidang perhotelan yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan. Selain hotel, departemen ini juga banyak terdapat di restoran, maskapai penerbangan, rumah sakit, kapal pesiar, dan kereta api. Food and Beverage Service merupakan bagian yang mempunyai tugas utama menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Dalam sebuah bisnis khususnya pekerjaan yang bertugas memberikan kesenangan dan kepuasan kepada pelanggan pasti memiliki kualitas dalam melayani tamu atau pelanggan yang datang, oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam dunia pariwisata, Service Quality menjadi dasar utama untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik apabila mampu menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja pelayanan yang baik akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dinilai baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, sedangkan jika melebihi apa yang diharapkan konsumen maka dapat dikatakan pelayanan sangat baik. memuaskan. Namun terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

Pelayanan ini dikatakan buruk, apabila perusahaan dirasa tidak mampu memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan. Berdasarkan hasil pengolahan data hasil penelitian, penulis menarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan pelanggan pada bagian food and beverage service Ardan Hotel Bandung: 1.Aspek berwujud (bukti fisik) yang dilakukan dengan baik oleh karyawan Food and Beverages Service Hotel Ardan Bandung, sehingga hasilnya mempengaruhi harapan dan kepuasan tamu. Untuk hasil perhitungan akhir pada aspek Tangible (bukti fisik) sudah berada pada skor 1,334 pada garis kontinum dalam kategori sangat setuju. 2.Aspek empati yang dilakukan cukup baik oleh pegawai Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, sehingga hasilnya mempengaruhi harapan dan kepuasan tamu. Hasil perhitungan akhir pada aspek Empathy masih berada pada skor 1,331 pada garis kontinum pada kategori cukup setuju 3. Aspek Responsiveness yang dilakukan cukup baik oleh pegawai Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, sehingga hasilnya mempengaruhi harapan dan kepuasan tamu. Untuk hasil perhitungan akhir pada aspek Responsiveness masih berada pada skor 945 pada garis kontinum pada kategori cukup setuju. 4.Aspek Keandalan yang dilaksanakan dengan baik oleh karyawan Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, sehingga hasilnya mempengaruhi harapan dan kepuasan tamu. Untuk hasil perhitungan akhir pada aspek Reliability sudah berada pada skor 1,337 pada garis kontinum dalam kategori sangat setuju. 5.Aspek Assurance (keyakinan) yang dilakukan cukup baik oleh karyawan Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, sehingga hasilnya mempengaruhi harapan dan kepuasan tamu. Untuk hasil perhitungan akhir pada aspek Assurance (keyakinan) masih berada pada skor 959 pada garis kontinum dalam kategori cukup setuju.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, pelayanan makanan dan minuman, kepuasan pelanggan

#### **ABSTRACT**

*Hotel is a type of accommodation that uses part or all of it for lodging services, food and beverage providers and other services for the general public which are managed commercially. A hotel is a company that is managed*

by its owner by providing food, drink and room facilities for sleeping to people who travel and are able to pay a reasonable amount in accordance with the services received without any special agreement. The food and beverage industry sector is one of the sectors in the world of tourism, one of which is hospitality, a business that is experiencing rapid growth, especially in the current era. Currently, the tendency of people's lifestyles to prefer to enjoy ready-to-eat food has caused many companies engaged in the food and beverage sector to emerge. Food and Beverage is one of the departments in hospitality that focuses on food and beverage services to achieve customer satisfaction. Apart from hotels, this department is also usually found in restaurants, airlines, hospitals, cruise ships and railways. Food and Beverage Service is the part that has the main task of preparing and serving food and drinks to guests both at the hotel and outside the hotel. In a business, especially work that is in charge of providing pleasure and satisfaction to customers, must have quality in serving guests or customers who come, therefore service quality is important in the world of tourism, Service Quality is the main basis for determining the level of customer satisfaction. In this case the company can be said to be good if it is able to provide goods or services in accordance with the wishes of customers. Product quality and good service performance will greatly affect customer satisfaction. Service quality can be interpreted as the level of customer satisfaction.. Service quality is considered good if the service provided is in accordance with what is expected by consumers, while if it exceeds what consumers expect, then it can be said that the service is very satisfying. However, sometimes there are also services that are not in accordance with what consumers expect. This service is said to be bad, if the company is felt unable to fulfill consumer desires, both through products and through company services. Based on the results of data processing on the research results, the authors draw conclusions regarding service quality in achieving customer satisfaction in the food and beverage service department at Ardan Hotel Bandung: 1.Tangible aspect (physical evidence) which was carried out well by employees of the Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, so that the results affect guest expectations and satisfaction. For the results of the final calculation on the Tangible aspect (physical evidence) it is already at a score of 1,334 on the continuum line in the strongly agree category. 2.Empathy aspect which is quite well carried out by employees of the Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, so that the results affect guest expectations and satisfaction. The results of the final calculation on the Empathy aspect are still at a score of 1,331 on the continuum line in the quite agree category 3.Responsiveness aspect which is quite well carried out by Food and Beverages Service employees of Ardan Hotel Bandung, so that the results affect guest expectations and satisfaction. For the results of the final calculation on the Responsiveness aspect, it is still at a score of 945 on the continuum line in the quite agree category. 4.Reliability aspect which was carried out well by Ardan Hotel Bandung Food and Beverages Service employees, so that the results affect guest expectations and satisfaction. For the final calculation results on the Reliability aspect, it is already at a score of 1,337 on the continuum line in the strongly agree category. 5.Assurance aspect (belief) which is quite well carried out by employees of the Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, so that the results affect guest expectations and satisfaction. For the results of the final calculation on the Assurance aspect (belief) it is still at a score of 959 on the continuum line in the quite agree category.

**Keywords:** Service Quality, Food and Beverage Service, customer satisfaction

---

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

---

## PENDAHULUAN

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa

lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Definisi dan pengertian hotel secara umum adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu atau bisa dibilang semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum. Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial (Hermawan dkk., 2018).

Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Sektor industri *food and beverage* adalah salah satu sektor yang berada didalam dunia pariwisata salah satunya yaitu perhotelan, usaha yang mengalami pertumbuhan secara pesat terutama pada era sekarang ini. Saat ini kecenderungan gaya hidup masyarakat yang lebih suka menikmati makanan siap saji menyebabkan banyaknya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman bermunculan.

*Food and beverage* merupakan salah satu departemen dalam perhotelan yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman demi tercapainya kepuasan pelanggan. Selain di hotel, departemen ini juga biasanya terdapat di restoran, penerbangan, rumah sakit, kapal pesiar dan perkeretaapian.

Seseorang yang bekerja di bidang usaha *food and beverage service* biasanya diharuskan untuk tampil rapi, bersikap ramah dan sopan, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Hal itu karena pekerjaan di bidang ini berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan yang setiap harinya bertemu dan berinteraksi dengan banyak orang. Untuk kelancaran pelaksanaan *event-event* sehingga berjalan dengan baik dan lancar.

Didalam suatu bisnis terlebih lagi pekerjaan yang bertugas memberikan rasa senang dan puas pada pelanggan, harus mempunyai kualitas dalam melayani tamu ataupun pelanggan yang datang, maka dari itu kualitas pelayanan itu penting didalam dunia pariwisata, Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.

Kualitas pelayanan Arianto (2018:83) yaitu, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Penulis memilih hotel Ardan Hotel Bandung untuk dijadikan tempat penelitian karena menurut tingkatan hotel, Ardan Hotel Bandung termasuk kedalam golongan hotel bintang 3 dimana kemungkinan masih banyak hal yang harus diperbaiki salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan, karena semua hotel, tidak terbatas pada golongan hotel

harus tetap menjunjung tinggi pelayanan prima atau kualitas pelayanan yang bagus untuk kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas hotel

## **METODE PENELITIAN**

Sugiyono (2005: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Data yang penulis gunakan yaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder adalah data yang di dapatkan tidak secara langsung dari objek atau subjek penelitian dan biasanya bersumber dari teori-teori yang mendukung penelitian, sedangkan data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang akan digunakan penulis dalam penyusunan Penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif Menurut Sugiyono (2017:59) bahwa:

“**metode deskriptif** adalah penelitian yang melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan”.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data untuk menjawab semua penelitian. Teknik pengumpulan data ialah metode pengumpulan data atau teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan Penelitian ini adalah :

#### **a. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di lapangan terhadap fenomena-fenomena yang sedang di teliti untuk mendapatkan data-data yang akurat.

Untari (2018) menyatakan bahwa observasi yakni :

“Kegiatan memperhatikan objek penelitian dengan seksama. Selain itu, kegiatan observasi bertujuan mencatat setiap keadaan yang relevan dengan tujuan penelitian”.

#### **b. Wawancara**

Wawancara (*Interview*) merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) 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.

#### **c. Kuisisioner**

Sugiyono (2017:142), angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup.

### **Skala Pengukuran**

Skala pengukuran merupakan suatu acuan yang digunakan untuk menentukan pendeknya interval yang ada dalam satuan alat ukur. Sedangkan teknik analisa data merupakan suatu metode atau cara mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan.

Skala *Likert* adalah skala yang digunakan dalam penelitian ini dimana skala tersebut mempunyai lima tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden, untuk melihat kecenderungan pendapat responden ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Djaali Dan Muljono (2017) menyatakan bahwa : “Skala *likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena sosial. Indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.”.

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan garis Kontinum, yaitu menggunakan data yang bervariasi menurut tingkatan dan ini diperoleh dari hasil pengukuran.

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa : “Garis Kontinum adalah garis yang digunakan untuk menganalisa, mengukur, dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti, sesuai instrumen yang digunakan”.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sugiyono, (2017:81), sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam pengambilan sampel atau *sampling* mempunyai 2 teknik yang berbeda, pertama yaitu *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sugiyono (2017) ”*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Dan teknik yang kedua yaitu *Non probability sampling* yang merupakan kebalikan dari *Probability sampling*. Probabilitas elemen populasi yang dipilih tidak diketahui, teknik ini tidak memberikan peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur/ anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Sugiyono (2018:136) , *Non probability* sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel.

Dengan Teknik *sampling* yang penulis lakukan, penulis menemukan jumlah populasi dengan menggunakan rumus *slovin* yaitu :

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

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir (dalam %).

Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 5.080 orang pengunjung, maka presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan untuk mencapai kesesuaian.

$$n = \frac{5.080}{1 + 5.080 (0,1)^2}$$



$n = \frac{5.080}{1 + 5.080 (0,1)^2} = 98,06$  ; disesuaikan menjadi 100 responden

$$1 + 5.080 (0,1)^2$$

Dari perhitungan diatas, didapatkan jumlah sampel untuk Ardan Hotel Bandung sebanyak 100 responden.

### Tinjauan *Tangible Dimention* di departemen *Food and Beverages Service* Ardan Hotel Bandung

Kotler (2001) bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan pemberi jasa, dan berikut ini adalah bukti fisik atau *Tangible* menurut olahan penulis di Ardan Hotel Bandung :

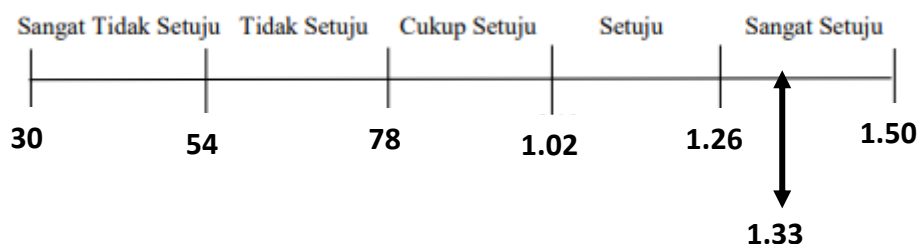
**TABEL 2. PELAKSANAAN TANGIBLE DIMENTION DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGES SERVICE ARDAN HOTEL BANDUNG**  
N=100

No	Pertanyaan	Sangat setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kelengkapan <i>equipment</i> menunjang terhadap layanan	53	53	46	46	1	1	0	0	0	0	100	100
2	Petugas pelayanan menerapkan standar <i>grooming</i> yang baik	52	52	47	47	1	1	0	0	0	0	100	100
3	Peralatan yang digunakan ter- <i>update</i>	35	35	61	61	4	4	0	0	0	0	100	100
<b>TOTAL</b>		140	47	154	51	6	2	0	0	0	0	300	100

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa tanggapan tentang pelaksanaan *Tangible Dimention* di departemen *Food and Beverages Service* Ardan Bandung kinerja kerja pegawai *Food and Beverages Service* menurut teori *Tangible* di dalam hotel Ardan Hotel Bandung yang menjawab Sangat Setuju 140 poin, perolehan responden Setuju 154 poin, perolehan responden cukup Setuju 6 poin, perolehan responden tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 poin.

Berdasarkan apa yang penulis amati dari keseluruhan pertanyaan kuisioner dari *Tangible Dimentions* yang mempunyai total nilainya 1.334 atau (Sangat Setuju).



**Gambar 2. Skala Likert Total kuisioner *Tangible Dimentions***

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022

### Tinjauan *Empathy Dimention* di departemen *Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung*

Zoll dan Enz (2012), empati dapat diartikan sebagai kemampuan dan kecenderungan seseorang “*observer*” untuk memahami apa yang orang lain pikirkan dan rasakan pada situasi tertentu. Dan berikut ini adalah empati atau *Empathy* yang menurut olahan data penulis di Ardan Hotel Bandung.

**TABEL 3. PELAKSANAAN EMPATHY DIMENTION DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGES SERVICE ARDAN HOTEL BANDUNG**

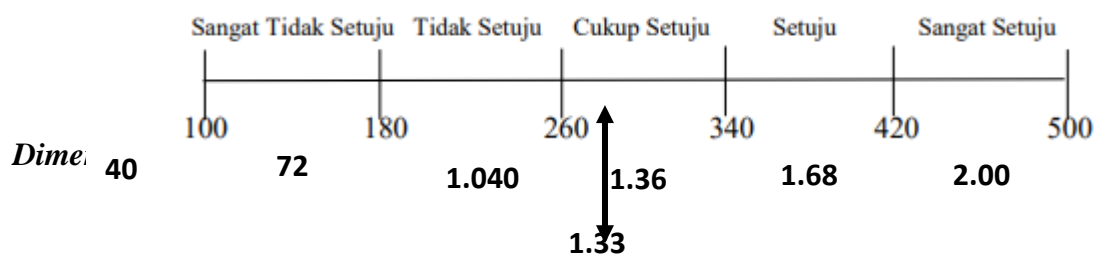
**N=100**

No	Pertanyaan	Sangat setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Kelengkapan <i>equipment</i> menunjang terhadap layanan	53	53	46	46	1	1	0	0	0	0	100	100
2	Petugas pelayanan menerapkan standar <i>grooming</i> yang baik	52	52	47	47	1	1	0	0	0	0	100	100
3	Peralatan yang digunakan ter- <i>update</i>	35	35	61	61	4	4	0	0	0	0	100	100
<b>TOTAL</b>		140	47	154	51	6	2	0	0	0	0	300	100

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa tanggapan tentang pelaksanaan *Empathy Dimention* di departemen *Food and Beverages Service Ardan Bandung* menurut teori *Empathy* di dalam hotel Ardan Hotel Bandung yang menjawab Sangat Setuju 8 poin, perolehan responden Setuju 155 poin, perolehan responden cukup Setuju 237 poin, perolehan responden tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 poin.

Berdasarkan apa yang penulis amati dari keseluruhan pertanyaan kuisisioner dari *Empathy Dimentions* yang mempunyai total nilainya 1.331 atau (Cukup Setuju)



**Gambar 3. Skala Likert Total kuisisioner Empathy**

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022

### Tinjauan *Responsiveness Dimention* di departemen *Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung*



*Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Dan berikut ini adalah daya tanggap atau *Responsiveness* menurut olahan data penulis di Ardan Hotel Bandung :

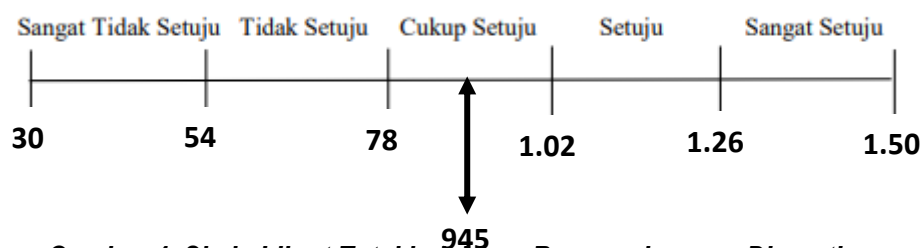
**TABEL 4. PELAKSANAAN RESPONSIVENESS DIMENTION DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGES SERVICE ARDAN HOTEL BANDUNG**  
N=100

No	Pertanyaan	Sangat setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Petugas pelayanan sigap dalam melayani	2	2	21	21	72	72	5	5	0	0	100	100
2	Pramusaji akurat/tepat dalam memberi pelayanan	2	2	25	25	53	53	20	20	0	0	100	100
3	Pramusaji memberikan informasi kepada tamu dengan tepat	1	1	24	24	65	65	10	10	0	0	100	100
<b>TOTAL</b>		5	2	70	23	190	63	35	12	0	0	300	100

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022

Dari tabel 4. dapat dilihat bahwa tanggapan tentang pelaksanaan *Responsiveness Dimention* di departemen *Food and Beverages Service* Ardan Bandung kinerja kerja pegawai *Food and Beverages Service* menurut teori *Responsiveness* di dalam hotel Ardan Hotel Bandung yang menjawab Sangat Setuju 5 poin, perolehan responden Setuju 70 poin, perolehan responden cukup Setuju 190 poin, perolehan responden tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 poin

Berdasarkan apa yang penulis amati dari keseluruhan pertanyaan kuisioner dari *Responsiveness Dimentions* yang mempunyai total nilainya 945 atau (Cukup Setuju)



**Gambar 4. Skala Likert Total kuisioner Responsiveness Dimentions**

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022

### Tinjauan *Reliability Dimention* di departemen *Food and Beverages Service* Ardan Hotel Bandung

Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dan berikut ini adalah hasil olahan data kehandalan atau *Reliability dimention* di departemen *Food and Beverages Service* Ardan Hotel Bandung :

**TABEL 5. PELAKSANAAN RELIABILITY DIMENTION DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGES SERVICE ARDAN HOTEL BANDUNG**

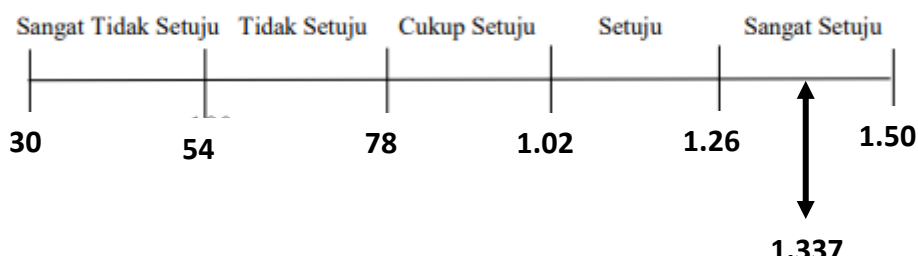
N=100

No	Pertanyaan	Sangat setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		TOTAL	
		f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pramusaji datang tepat waktu	48	48	48	48	4	4	0	0	0	0	100	100
2	Pramusaji melayani tamu dengan cepat	51	51	46	46	3	3	0	0	0	0	100	100
3	Dalam pelayanan, petugas meminimalisir kesalahan	47	47	51	51	2	2	0	0	0	0	100	100
<b>TOTAL</b>		146	49	145	48	9	3	0	0	0	0	300	100

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa tanggapan tentang pelaksanaan *Reliability Dimention* di departemen *Food and Beverages Service* Ardan Bandung kinerja kerja pegawai *Food and Beverages Service* menurut teori *Reliability* di dalam hotel Ardan Hotel Bandung yang menjawab Sangat Setuju 146 poin, perolehan responden Setuju 145 poin, perolehan responden cukup Setuju 9 poin, perolehan responden tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 poin

Berdasarkan apa yang penulis amati dari keseluruhan pertanyaan kuisioner dari *Reliability Dimentions* yang mempunyai total nilainya 1.337 atau (Sangat Setuju)



**Gambar 5. Skala Likert Total kuisioner Reliability Dimentions**

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022

### Tinjauan Assurance Dimention di departemen *Food and Beverages Service* Ardan Hotel Bandung

Kotler (2001) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan-santunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Berikut ini adalah hasil olahan data penulis tentang keyakinan atau *Assurance dimention* di departemen *Food and Beverages Service* Ardan Hotel Bandung :

**TABEL 6. PELAKSANAAN ASSURANCE DIMENTION DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGES SERVICE ARDAN HOTEL BANDUNG**

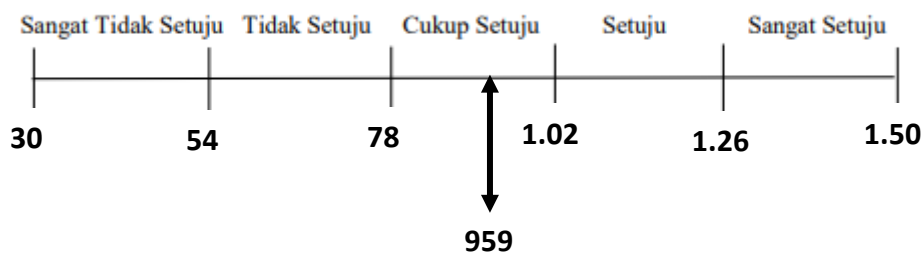
N= 100

No	Pertanyaan	Sangat setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pramusaji tepat dalam melayani kebutuhan tamu	3	3	44	44	43	43	10	10	0	0	100	100
2	Petugas memberikan kemudahan terhadap keluhan tamu	2	2	36	36	47	47	15	15	0	0	100	100
3	Pramusaji memberikan trust/kepercayaan terhadap tamu dalam melayani	2	2	20	20	48	48	30	30	0	0	100	100
<b>TOTAL</b>		7	2	100	33	138	46	55	19	0	0	300	100

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa tanggapan tentang pelaksanaan Assurance Dimention di departemen Food and Beverages Service Ardan Bandung kinerja kerja pegawai Food and Beverages Service menurut teori Assurance di dalam hotel Ardan Hotel Bandung yang menjawab Sangat Setuju 7 poin, perolehan responden Setuju 100 poin, perolehan responden cukup Setuju 138 poin, perolehan responden tidak setuju 55 poin dan sangat tidak setuju 0 poin

Berdasarkan apa yang penulis amati dari keseluruhan pertanyaan kuisisioner dari Reliability Dimentions yang mempunyai total nilainya 959 atau (Cukup Setuju)



Gambar 6. Skala Likert Total kuisisioner Assurance Dimentions

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil olah data pada hasil penelitian, penulis membuat kesimpulan mengenai Kualitas Pelayanan dalam mencapai kepuasan pelanggan di departemen food and beverages service di Ardan Hotel Bandung :

1. Dalam kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan pelanggan di departemen food and beverages service Ardan Hotel Bandung terkait tentang aspek Tangible (bukti fisik) yang dilakukan dengan baik oleh pegawai Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, sehingga hasilnya berpengaruh pada harapan dan kepuasan tamu. Untuk tetap mempertahankan kinerja pegawai Food and Beverages Service baiknya dalam sisi dimensi Tangible dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang datang ke Ardan Hotel dengan melengkapi equipment yang kurang, selalu meninjau standar grooming pegawai Food and Beverages Service agar tetap baik, dan peralatan yang up to date.

2. Dalam kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan pelanggan di departemen food and beverages service Ardan Hotel Bandung terkait tentang aspek Empathy (empati) yang cukup dilakukan dengan baik oleh pegawai Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, sehingga hasilnya berpengaruh terhadap harapan dan kepuasan tamu. Setiap pegawai *Food and Beverages Service* meningkatkan kesopanan dalam gaya berbicara, keramahan pegawai dalam menangani keluhan tamu, memberikan *training* yang lebih untuk masalah menanggapi keluhan tamu, dan lebih ditingkatkan lagi dalam menunjukkan sikap peduli kepada tamu terhadap keluhan yang diberikan.
3. Dalam kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan pelanggan di departemen food and beverages service Ardan Hotel Bandung terkait tentang aspek Responsiveness (daya tanggap) yang cukup dilakukan dengan baik oleh pegawai Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, sehingga hasilnya berpengaruh terhadap harapan dan kepuasan tamu. Pegawai *food and Beverages Service* Lebih sigap dalam melayani tamu, memberikan informasi yang tepat dan akurat setiap pertanyaan yang tamu tanyakan, karena beberapa tamu ada yang datang dari luar Bandung ataupun luar Negeri yang dimana tamu tersebut tidak terlalu paham apa saja yang ada di Ardan Hotel Bandung ataupun didaerah Bandungnya sendiri.
4. Dalam kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan pelanggan di departemen food and beverages service Ardan Hotel Bandung terkait tentang aspek Reliability (kehandalan) yang dilakukan dengan baik oleh pegawai Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, sehingga hasilnya berpengaruh pada harapan dan kepuasan tamu Pegawai telah melakukan tugasnya dengan baik, menurut tanggapan tamu yang datang ke Ardan Hotel Bandung, baiknya untuk selalu dipertahankan dan selalu ditingkatkan lebih baik lagi supaya tamu yang datang merasa senang, dan ingin kembali lagi untuk menginap atau mengadakan acara di Ardan Hotel Bandung. Dalam aspek ketepatan waktu bekerja pegawai, kecepatan tamu dalam melayani tamu, dan kinerja pegawai dalam meminimalisir kesalahan yang ada di Ardan Hotel Bandung.
5. Dalam kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan pelanggan di departemen food and beverages service Ardan Hotel Bandung terkait tentang aspek Assurance (keyakinan) yang cukup dilakukan dengan baik oleh pegawai Food and Beverages Service Ardan Hotel Bandung, sehingga hasilnya berpengaruh terhadap harapan dan kepuasan tamu. Pegawai harus meningkatkan ketepatan dalam memberikan pelayanan, pegawai lebih baik lagi dalam memberikan kemudahan terhadap permasalahan yang tamu rasakan, dan juga tingkatkan dalam hal memberikan kepercayaan kepada tamu bahwa dirinya dan semua hal yang menyangkut dengan tamu merasa aman dan nyaman, untuk memberikan kepuasan dari pelanggan terhadap Ardan Hotel Bandung, supaya kedepannya tamu yang datang pada saat itu tidak akan sungkan untuk datang kembali, demi mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pegawai *Food and Beverages Service* di Ardan Hotel Bandung.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh kualitas produk dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian produk salt & pepper pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2
- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. Food and Beverage Service Operational. Yogyakarta: Andi.
- Agus, Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Djaali. (2017). Psikologi Pendidikan. Jakarta: PT Bumi Aksara Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987

- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. (2018), *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Parasuraman, A. P., & Malhotra, A. (2002). "Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30, 362–375.
- Robbins, Stephen P., 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*, Alih
- Rust, R.T., Lemon, K.N., & Zeithaml, V.A.,(2002). "Return on Marketing Using Customer Equity to Focus Marketing Strategy". *American Marketing Association*. 68 (1). 209-127
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Zeithaml, V.,
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Untari, Dewi 2018. "Strategi Pemasaran Melalui Media Sosial Instagram (Studi Deskriptif pada Akun @Subur\_Batik)". *Jurnal Sekretari dan Manajemen* Vol. 2 No. 2, September.
- Zakiah Daradjat. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. CV Alfabeta. Bandung.
- Zoll, C., dan S. Enz, 2012, *A Questionnaire to Assess Affective and Cognitive Empathy in Children*, OPUS publications server Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12* penerbit Erlangga.