



Jurnal wisataMuh

https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GRAND SOLL MARINA HOTEL
TANGERANG**

Andre Pratama Putra¹, Rella Dwi Respati², Sri Utami³

Prodi Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Industri Kreatif, Universitas Muhammadiyah
Tangerang

pratamaandre368@gmail.com , relladr@gmail.com, tami.alruby@gmail.com

Abstract. *The hospitality industry prioritises service quality to meet and satisfy customer needs. The intense competition in this industry demands hotels to innovate and stay relevant. The Food and Beverage Service department plays a crucial role in ensuring customer satisfaction through the provision of meals as ordered. This study aims to analyse the impact of Food and Beverage Service quality on customer satisfaction at Grand Soll Marina Hotel Tangerang. The research employs a quantitative method with a population of 13,940 visitors during the period from September 2023 to March 2024 and a sample of 100 individuals selected through simple random sampling. The results indicate that service quality (variable X) significantly affects customer satisfaction (variable Y) with a significance level of < 0.05 . The adjusted R Square value of 0,828 shows that service quality accounts for 82.8% of the variance in customer satisfaction, while the remaining 17.2% is influenced by other factors outside the analytical model. The quality of Food and Beverage Service has a positive and significant impact on customer satisfaction at Grand Soll Marina Hotel Tangerang.*

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Food and Beverage Service.*

Abstrak. Industri perhotelan mengutamakan kualitas layanan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Persaingan yang ketat dalam industri ini menuntut hotel untuk berinovasi dan tetap relevan. Departemen Food and Beverage Service memegang peranan penting dalam memastikan kepuasan pelanggan melalui penyediaan makanan sesuai pesanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas Food and Beverage Service terhadap kepuasan pelanggan di Grand Soll Marina Hotel Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah populasi pengunjung sebanyak 13.940 orang selama periode September 2023 sampai dengan Maret 2024 dan sampel sebanyak 100 orang yang dipilih melalui simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (variabel X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y) dengan tingkat signifikansi $< 0,05$. Nilai adjusted R Square sebesar 0,828 menunjukkan bahwa kualitas layanan menyumbang 82,8% varians kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 17,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model analisis. Kualitas Food and Beverage Service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Grand Soll Marina Hotel Tangerang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Layanan Makanan dan Minuman

1. PENDAHULUAN

Industri jasa perhotelan menempatkan kualitas layanan kepada pelanggan atau konsumen sebagai prioritas utama. Hotel merupakan salah satu perusahaan jasa yang memiliki peran krusial dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan ialah kunci utama dalam bisnis perhotelan. Ini tidak hanya membuat pelanggan merasa nyaman, tetapi juga mendorong mereka untuk kembali di masa mendatang dengan membandingkan antara pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Beberapa pelanggan di Grand Soll Marina Hotel Tangerang mendapatkan pelayanan yang sangat memuaskan, namun ada juga yang mengeluhkan pelayanan yang kurang baik. Keluhan tersebut meliputi keterlambatan pengiriman pesanan dan kesalahan dalam menyajikan pesanan. Hal ini sering menjadi sorotan dalam sesi *briefing* kepada para pelayan. Penulis menemukan bahwasanya masih ada banyak keluhan terkait pelayanan kepada pelanggan dan minimnya wawasan karyawan tentang kepuasan pelanggan. Perolehan kajian ini diinginkan bisa berguna untuk kajian atau acuan akademis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan bagi perkembangan dan kemajuan khususnya di dunia perhotelan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Food And Beverage Service

Food and Beverage service ialah bagian dalam industri perhotelan tugasnya memberikan persediaan konsumsi kepada tamu hotel. Departemen ini mencakup berbagai kegiatan, mulai dari menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga memberikan layanan kepada tamu. Tujuan utama dari *Food and Beverage Service* ialah memberikan pengalaman kuliner yang berkualitas dan memuaskan bagi para tamu hotel. (Amartha, 2023)

Herlina & Muliani (2020) menjabarkan bahwasanya *Food and Beverage Department* memegang peran sentral dalam operasional bisnis hotel dan bertugas untuk memenuhi segala keperluan tamu terkait layanan makanan dan minuman.” Sebelum restoran dibuka hingga tutup, prosedur pelayanan di restoran ialah rangkaian tindakan operasional yang melibatkan upaya petugas restorannya dalam melayani tamunya. Tahapan ini meliputi menyiapkan kedatangan tamu hingga saat tamu pergi dari restorannya. Petugas itu diharuskan paham atas tata cara kerjanya yang berlaku saat menyajikan hidangannya agar dapat menjalankan tugas mereka dengan sukses. Ini dikenal sebagai Standar Prosedur Operasional (SOP) Restoran. SOP merupakan panduan yang terstandarisasi untuk menjaga kualitas kerja. Penggunaan SOP dalam *Food & Beverage Departement* sangat membantu karyawan dalam menjalankan tugas mereka dengan lebih mudah. Selain itu, SOP juga menciptakan lingkungan yang membuat tamu merasa nyaman dan dapat memperoleh apa pun yang mereka inginkan. (Diane T. 2020). Berdasar atas beberapa definisi yang disampaikan di atas, *Food and Beverage Service* ialah elemen integral dari operasional perhotelan yang tugasnya melayani konsumsi kepada tamu. Departemen ini memiliki peran penting dalam mencukupi keperluan tamu terkait pelayanan makanan dan minuman. Dalam pelaksanaannya, *Food and Beverage Service* mengikuti standar operasional yang telah ditetapkan, untuk memastikan kualitas pelayanan yang konsisten dan menyediakan pengalaman yang menyenangkan bagi para tamu.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan, menurut Sasongko (2021), ialah level kesenangan dan kepuasan yang dirasa oleh pelanggan sesuai memakai produk atau layanan tertentu. Hal ini seperti pemahaman pelanggan tentang sejauh mana produk atau layanan tersebut mencukupi harapannya. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan ialah hasil akhir dari interaksi antara

pelanggan dan penyedia layanan atau produk, di mana pelanggan merasakan kepuasan dengan pengalamannya atas barang yang dia beli.

Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu

Terdapat perbedaan dan persamaan antara kajian sebelumnya tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tingkat dan Kepuasan Pelanggan Terhadap” penelitian yang dilaksanakan oleh penulis. Ini terjadi karena lokasi dan objek penelitian berbeda, dan penulis hanya berfokus pada satu variabel X, yaitu daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan. Persamaannya ingin mengetahui bahan referensi pengertian kualitas pelanggan di hotel. Perbedaan dan persamaan penelitian sebelumnya “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan pelanggan Di Restoran De Boer pada Hotel Grand Inna Medan.” Dengan Perbedaan preferensi pelanggan terkait dengan aspek budaya yang memengaruhi persepsi terhadap layanan F&B Service.

Perbedaan dan persamaan penelitian sebelumnya “Analisis Kelayakan Inventory Asset Food And Beverage Service Terhadap Pengembangan Terhadap Pengembangan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Hotel Bukittinggi” dengan penelitian yang penulis lakukan ialah memiliki perbedaan objek penelitian, mempunyai 4 variabel X. Persamaannya ialah sama sama ingin mengetahui kepuasan pelanggan. Perbedaan dan persamaan penelitian sebelumnya “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Doelo Kalisat Jember Studi Kasus Pada Kedai Doelo Kalisat Jember.” dengan penelitian yang penulis lakukan ialah memiliki perbedaan lokasi, memakai dua metode penelitian. Persamaannya ialah sama sama membahas kualitas.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif melalui metode dalam mendeskripsikan hasil suatu penelitian, jenis penelitian deskriptif mengacu pada deskripsi, penjelasan, atau pembuktian terhadap masalah yang diteliti. Memakai penelitian deskriptif lebih menekankan pada analisis, proses, pemahaman, makna dan jenis kajian ini memakai kuesioner guna pengumpulan data berupa beberapa pertanyaan terstruktur kepada responden. Menurut Siregar, M.R.A. (2019), teknik pengumpulan data melibatkan pengamatan, wawancara, angket, dokumentasi, dan gabungan keempatnya. Observasi ialah teknik khas yang tidak hanya memperhatikan manusia tetapi juga aspek alami lainnya. Pada

kajian ini, penulis mengamati secara langsung terhadap subjek penelitian di Grand Soll Marina Hotel Tangerang.

Metode Analisa Data

Metode analisa datanya memakai perangkat lunak SPSS. Akses data disediakan oleh SPSS, yang merupakan bagian penting dari proses analisis. SPSS punya kecakapan guna membaca banyak jenis data atau mengimpor data langsung ke dalamnya. Validitas pengujian bisa dilaksanakan memakai aplikasi SPSS. Pengujiannya dipakai guna mengevaluasi seberapa efektif sebuah instrumen atau alat ukur dalam mengumpulkan data. Ini melibatkan penyajian deskriptif dan kotak dialog yang sederhana, dirancang untuk mempermudah pemahaman cara penggunaannya (Janna, N. M., & Herianto, H. 2021).

Menurut Martias, L. D. (2021). analisis ini menjadi metode statistika yang dipakai guna mencerminkan karakter dasar dari satu set data. Terdiri dari penyajian data dalam wujud tabel, grafik, dan ukuran ringkasan statistik seperti mean, median, dan modus. Tujuannya ialah untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang distribusi dan pola data yang diamati tanpa melakukan inferensi statistik lebih lanjut.

3. HASIL PENELITIAN

Berdasar atas perolehan pengujian Hipotesis dengan SPSS (Statistical Package for the Sosial Scienties) dapat dilihat hasil bahwasanya adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Food & Beverage Service atas kepuasan pelanggan didapat hasil skor Uji Hipotesis (T) 22.818 dan skor signifikasinya 0,000 tak bisa melebihi 0,05 bisa diambil simpulan bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan (X) secara parsial punya pengaruh dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini signifikasi $<0,05$ maka hipotesis $H_1 : \gamma_i \neq 0$; variabel Kualitas Pelayanan Food & Beverage Service Grand Soll Marina Hotel Tangerang punya pengaruh positif.

Dari perhitungan Koefisien Determinasi, skor koefisien korelasi ialah 0.911 sehingga mencerminkan bahwasanya hubungan variabel x dan y punya korelasi linier yang kuat. Skor dari Adjusted R Square ialah 0.828 atau 82,8%. Itu mencerminkan bahwasanya Kualitas

Pelayanan Food & Beverage Service Grand Soll Marina Hotel Tangerang mempengaruhi kepuasan pelanggan mencapai 82,8%.

Tabel 1.1 Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .911 ^a | .830 | .828 | 2.901 |

a. Predictors: (Constant), religiusitas

Hasil dari regresi model 1 memiliki koefisien korelasi (R) mencapai 0.911 dan koefisien determinasi (R square) ialah 0.830 atau 83%, yang mengandung pengertian bahwasanya pengaruh variabel X terhadap Y ialah $100 - 83 = 17\%$.

Tabel 1.2 Uji Hipotesis (T)

| Coefficients^a | | | | | | |
|---------------------------------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .734 | 2.368 | | .310 | .757 |
| | Religiusitas | .346 | .015 | .911 | 22.818 | <,001 |

a. Dependent Variable: agresivitas

Berdasar atas perhitungan dari uji T diketahui Kepuasan Pelanggan (Y) mendapat skor t mencapai 22,818 dan skor signifikansi <0,001 kurang 0,05 bisa diambil simpulan bahwasanya Kualitas Pelayanan (X) secara parsial punya pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Maka hal ini signifikansi <0,05 maka artinya H1: $\gamma_i \neq 0$; variabel kualitas *Food & Beverage service* dan kepuasan pelanggan berpengaruh.

KESIMPULAN

Berdasar atas hasil dari perhitungan Kualitas Pelayanan (X) secara parsial punya pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti signifikansi $< 0,05$. Pengaruh kualitas pelanggan *Food & Beverage service* Grand Soll Marina Hotel Tangerang, Skor *adjusted R Square* mencapai 0,828 atau 82,8%. Itu mencerminkan bahwasanya pengaruh kepuasan pelanggan mencapai 82,8% lalu lainnya 17,2% dijabarkan oleh faktor-faktor lain diluar model analisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Haq, S., & Surya Patria, A. (2022). Perancangan Template Feed Instagram Sebagai Media Promosi Café Ulala (Unesa Learning Laboratory) Surabaya. *Jurnal Barik*, 3(2), 30–45. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JDKV/>
- Andzani, D., Virgin, D., & Setijadi, N. (2024). Peran Media Sosial Dalam Membangun Citra Destinasi Pariwisata Yang Menarik. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 188–195. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.53212>
- Aryani, I. D., & Murtiariyati, D. (2022). Instagram Sebagai Media Promosi Dalam Meningkatkan Jumlah Penjualan Pada a.D.a Souvenir Project. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(2), 466–477. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i2.479>
- Dr. H Zuchri Abdussamad, S.I.K., M. S. (2017). *METODE PENEELITIAN KUALITATIF*. syakir Media Press.
- Lano, K. (2017). Class Diagrams. *Agile Model-Based Development Using UML-RSDS*, 20(03), 43–68. <https://doi.org/10.1201/9781315368153-8>
- Mudjia Rahardjo. (2023). *Mengapa Memilih Penelitian Kualitatif?* Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. <https://humaniora.uin-malang.ac.id/component/content/article/106-artikel/5571-mengapa-memilih-penelitian-kualitatif?Itemid=437>
- Prof. Dr. H. Warul Walidin AK., M. (2015). *Full Buku MP Kualitatif & Grounded Theory*. (Issue september 2016). FTK Ar-Raniry Press.
- Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAAJ&hl=en>