

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU KLIRI COFFEE AND SPACE SEMARANG**

**Maretza Naufal Fishendra**  
STIEPARI Semarang

## **ABSTRAK**

Penelitian tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu. 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. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, faktual, dan akurat dengan membuat angket pada responden ( pengguna jasa coffee shop ) yang akan menjawab pertanyaan tentang akomodasi dan lokasi terhadap kepuasan tamu Kliri Coffee and Space Semarang. Penelitian ini menggunakan desain penelitian regresi dan korelasi yang merupakan garis trend dari suatu kegiatan atau variabel yang terdiri dari 2 faktor atau lebih. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Tamu, sehingga hipotesis diterima.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan tamu

## **ABSTRACT**

Research on the quality of services and facilities on guest satisfaction. Service quality is a dynamic condition that is closely related to products, services, human resources, and processes and the environment which at least can meet or even exceed the expected service quality. The method used is quantitative, factual, and accurate methods by making a questionnaire on respondents (coffee shop service users) who will answer questions about accommodation and location on guest satisfaction at Kliri Coffee and Space Semarang. This study uses a regression and correlation research design which is a trend line of an activity or variable consisting of 2 or more factors. From the research results, it can be concluded that Service Quality has a positive influence on Guest Satisfaction, so that the hypothesis is accepted.

Key words: service quality, facilities and guest satisfaction

---

*Received November 30, 2021; Revised Desember 2, 2021; Januari 22, 2022*

\*Corresponding author, e-mail address

## PENDAHULUAN

Seiring perkembang zaman seseorang memiliki keinginan yang tinggi seperti berpariwisata. disisi lain pariwisata masih menjadi satu pada usaha penginapan, jadi setiap perusahaan *restaurant* dan *coffee shop* memutuskan agar lebih ketat dalam pemasaran dan pelayanan terhadap tamu dengan menyediakan kebutuhan dan keinginan dengan optimal, agar konsumen puas tetap memilih *restaurant* atau *coffee Shop* dengan kriteria yang diinginkan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing. Dengan demikian hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Kliri Coffee and Space Semarang yang berlokasi Jalan Argopuro no 6B Gajah Mungkur, Semarang, Indonesia 50231. Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi oleh Kliri Coffee Semarang adalah tingkat komentar negatif yang di rasakan oleh para konsumen terhadap kepuasan tamu

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kualitas mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini akan memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dari pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang sangat menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan yang pada gilirannya kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang

memuaskan.kualitas jasa yang unggul yang konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang akan memberi berbagai manfaaat (Tjiptono, 2006).

### **Fasilitas**

Banyak kalangan yang menyatakan bahwa fasilitas fisik berkaitan erat dengan kepuasaan konsumen,terutama untuk perusahaan jasa termasuk perhotelan atau Coffee Shop.menurut Kolter (2007:61) mengemukakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan oleh manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan konsumen,yaitu dengan memberikan fasilitas sebanyak banyaknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan.Dalam hal ini pihak perusahaan berusaha meningkatkan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan demi kepuasaan konsumen sehingga kelangsungan hidup perusahaan dapat terus berjalan.

Fasilitas fisik dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan,dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau konsumen merasakan nyaman dan puas.Fasilitas fisik merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu perusahaan,karena apalah arti suatu perusahaan tanpa fasilitas fisik,tanpa mesin mesin produksi,tanpa alat kantor,dan tanpa tenaga kerja mungkin hanya papan nama saja.Mengingat pentingnya fasilitas fisik ini perusahaan rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang harganya mahal asalkan perusahaan bisa berproduksi secara optimal.

Karakteristik dari fasilitas sebagai srama pendukung dalam proses aktivitas adalah:

- a. Mempunyai bentuk fisik
- b. Dipakai atau dipergunakan secara aktif dalam kegiatan normal perusahaan
- c. Memberi manfaat dimasa yang akan datang

### **Kepuasan Tamu**

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat,diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeliaan ulang kembali dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono,2008).

Menurut Kolter dan Keller (2012),kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang disarankan (atau hasil) dengan harapan mereka.

Menurut Sumarmam (2009), kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.Tingkat kepuasan tamu hotel tersebut akan terpenuhi bila kebutuhan dasar tamu hotel terpenuhi,yaitu (Swastha, 2005) :

- a. kebutuhan fisik yang meliputi makanan,minum,tidur dan rasa aman telah terpenuhi.
- b. Kebutuhan psikologis yang meliputi ketenangan, keindahaan, keramahtamahan dan kebutuhan psikologi lainnya telah terpenuhi.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, faktual, dan akurat dengan membuat angket pada responden ( pengguna jasa coffee shop ) yang akan menjawab pertanyaan tentang akomodasi dan lokasi terhadap kepuasan tamu Kliri Coffee and Space Semarang.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian regresi dan korelasi yang merupakan garis trend dari suatu kegiatan atau variabel yang terdiri dari 2 faktor atau lebih. Korelasi yaitu untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel Y (dependen) dengan variabel X (independen) dalam suatu kegiatan tertentu.

Regresi yaitu mempelajari mempelajari hubungan atau pengaruh antara variabel sehingga dari hubungan yang ada dapat ditaksir nilai variabel yang satu jika variabel lainya diketahui. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampel *Accidental Sampling* yaitu metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada atau dijumpai. Dalam penelitian ini penguji akan mengambil sampel tamu Kliri Coffee and Space Semarang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap variabel Kepuasaan Tamu diKliri Coffee and Space Semarang.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu**

Dari pengajuan hipotesis yang pertama menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, dengan demikian dapat dikatakan apabila seorang karyawan harus memiliki sikap yang baik agar tamu bisa merasa nyaman dan dapat kembali ke tempat kita bekerja.

Berdasarkan dari uji validitas kualitas pelayanan, berikut adalah penjelasan dari beberapa faktor diantara 8 indikator yang diteliti, yaitu indikator tenaga kerja berinisiatif dalam memberikan bantuan merupakan indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu yaitu sebesar 0,727. Hal tersebut terjadi karena tamu sering membutuhkan bantuan maka itu karyawan harus sigap dalam membantu tamu.

Sedangkan indikator kelengkapan fasilitas yang memadai dan kelengkapan untuk terjadinya kepuasan tamu mempunyai pengaruh sebesar 0,403 didalam indikator ini ditegaskan bahwa semua peralatan dan tenaga kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasaan tamu.indikator penampilan karyawan selalu tampil rapi berpengaruh sebesar 0,385 dikarenakan dalam tanggapan responden tamu penampilan karyawan harus rapi dan menarik.

Indikator mampu menanggapi keluhan atau komplain dengan cepat terhadap kepuasaan tamu mempunyai pengaruh sebesar 0,566, dengan adanya komplain tamu berharap agar pihak coffee shop tidak mengulangi kesalahannya kembali. Indikator Tenaga kerja mampu menjawab pertanyaan tamu dengan baik terhadap kepuasaan tamu mempunyai pengaruh sebesar 0,604, karena banyak tamu yang ingin tau rasa dan jenis makanan atau minuman di coffee shop tersebut.

Indikator staff dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa asing mempunyai pengaruh sebesar 0,727. Hal ini terjadi karena terkadang ada tamu asing yang datang.

Indikator staff memberikan pelayan dengan tulus kepada tamu terhadap lepuasaan tamu memiliki pengaruh sebesar 0,604. Dengan memberi pelayanan yang baik tamu

merasa senang dan akan kembali lagi. Indikator Staff dapat memberi 5S (senyum,Salam,Sapa,sopan, santun) terhadap kepuasaan tamu mempunyai pengaruh sebesar 0,604. Agar karyawan dan tamu terjalin hubungan yang baik.

### **Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu**

Uji Hipotesis yang kedua menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas. Berdasarkan Uji validitas variabel fasilitas, diantara 8 indikator. Indikator staff berpengalaman dalam bidangnya terhadap kepuasan tamu yaitu sebesar 0,809,indikator tersebut memberi pengaruh yang baik terhadap kepuasan tamu. Hal tersebut disebabkan karena mengingat pentingnya kualitas produk dalam penjualan barang.Sedangkan indikator terkecil yaitu indikator meja dan kursi kokoh aman untuk anak-anak terhadap kepuasan tamu sebesar 0,281.Indikator ini berpengaruh rendah karena banyaknya laporan property yang sudah mulai rapuh. Indikator fasilitas yang di sediakan terawat dengan baik terhadap kepuasaan tamu mempunyai pengaruh sebesar 0,3228, hal penting mengingat perawatan peralatan dan barang yang dapat menjadi daya tarik.

Indikator terbantu dengan adanya fasilitas tambahan (rooftop) terhadap kepuasaan tamu terhadap kepuasan mempunyai pengaruh sebesar 0,809. Tamu merasa nyaman dengan adanya fasilitas tambahan dan menjadi daya tarik. Indikator tersedianya fasilitas panggung hiburan terhadap kepuasaan tamu mempunyai pengaruh sebesar 0,380. Tamu merasa terhibur dengan adanya panggung hiburan yang di berikan. Indikator pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan tamu mempunyai pengaruh sebesar 0,809,dengan adanya pelayanan yang baik tamu merasa nyaman. Indikator tersedianya kontak coffee shop untuk mendapatkan informasi terhadap kepuasaan tamu mempunyai pengaruh sebesar 0,402. Dengan adanya kontak coffee shop mempermudah tamu memesan tempat atau mengetahui menu yang ada di coffee shop. Indikator Tersedianya fasilitas wifi dengan lancar terhadap kepuasaan tamu mempunyai pengaruh sebesar 0,411. Mengingat banyaknya tamu yang membutuhkan fasilitas wifi.

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu**

Uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama – sama terhadap Kepuasan tamu. Hal ini diperkuat dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  senilai  $(54,718) > 2,72$ , jadi simpulannya Ha diterima dan Ho ditolak berarti ada pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space Semarang.

Seorang tamu merasa nyaman dan terus akan setia membeli produk ketika pegawai memberi pelayanan yang baik dan fasilitas yang di berikan memadai dan aman di gunakan. Berdasarkan hasil uji validitas variabel, diantara 3 indikator yang diteliti, indikator kualitas Pelayanan merupakan indikator yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yaitu sebesar 0,704, dikarenakan dalam indikator ini terdapat pernyataan bahwa karyawan berinisiatif dalam memberikan bantuan terhadap tamu Kliri Coffee and Space, dapat di lihat dari sifat dan penampilan karyawan.. Sedangkan indikator Fasilitas memberikan pengaruh paling kecil senilai 0,638 dikarenakan responden masih memiliki kekurangan dalam penanganan fasilitas faktor indikator ini tidak memberikan nilai yang maksimal.

Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan, dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang merupakan hasil dasi pengamatan tamu.

## **Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu**

Dari kedua variabel independen yang diteliti, variable Kualitas Pelayanan merupakan yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Tamu.Hal tersebut didorong karena Kualitas Pelayanan yang baik merupakan kunci utama keberhasilan dari sebuah perusahaan. Apabila perusahaan memiliki organisasi yang konstruktif, mengutamakan kenyamanan dan keamanan, serta saling berbaur dengan tamu, maka perusahaan tersebut akan berkembang dengan baik dan secara tidak langsung akan meningkatkan kesejahteraan perusahaan, sehingga tamu akan puas dan selalu menggunakan produk kembali.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan analisis data, serta kesimpulan, maka saran penulis kepada pihak *coffee shop* adalah :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu, perlu lebih di tingkatkan dan di maksimalkan walau pun sekarang pelayanan di Kliri Coffee and Space sudah sangat baik dan pelayanan sangat ramah. Karena pelayanan adalah salah satu hal penting dalam usaha *food and beverage*, dan untuk mendorong tamu datang kembali ke Kliri Coffee and Space harus tambah memaksimalkan pelayanan.
2. Pengaruh Fasilitasi terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space, Perlu di perhatikan dan di jaga, fasilitas perlu di perhatikan karena itu salah satu pusat perhatian dari tamu, dapat membuat tamu ingin kembali lagi, dan tamu dapat merekomendasik

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono, 2008. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi; Teknik dan Prosedur Divisi Kamar, Penerbit Alfabeta CV,Bandung.
- Arikunto.2002. Prosedur penelitian Suatu pendekatanPraktek. Jakarta: AsdiMahasatya.
- Arikunto. 2006. Prosedur Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Djali. 2008. Skala Likert. Jakarta: Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2002. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Progam SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.