

PENGARUH WITER PROFESIONAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN HARRIS CAFÉ HARRIS RESORT WATERFRONT HOTEL BATAM

Oleh: Zulkifli

Pembimbing : Dra. Syofia Achnes, M.Si

*Faculty of Social Science and Politics, Riau University,
Pekanbaru, Indonesia*

Email : zulkiflypar@gmail.com

Influence Of Waiter Professional to improving the quality of service at Harris Cafe Restaurant Harris Resort Waterfront Hotel Batam

Abstract

This study aims to determinesthe effect of the waiter Professional in improving the quality of service at Harris Cafe Restaurant Harris Resort Waterfront Hotel Batam. This research was conducted at the Harris Resort Waterfront Hotel Batam street Marina Waterfront, JalanKyai Haji Ahmad Dahlan, Batam, Riau Islands. The population was taken to the consumers who eat and drink in restaurants Harris Café Harris Resort Waterfront Hotel Batam in May to June 2016. The respondents numbered was 100 people who eat and drink in the restaurant Harris Café Harris Resort Waterfront Hotel Batam. Variable knowledge, respond, skill and attitude is partially affected the quality of service at Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam. Variable knowledge, response, skill and attitude simultantly influences the quality of service at Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam. The analysis showed that 71.8% change in the value of the dependent variable quality of service (Y) is affected by the variable knowledge, respond, skill and attitude. The rest 28.2% change in the value of the dependent influenced by other variables that are not in this study.

Keywords : Waiter Professional, quality of service, knowledge, response, skill and attitude

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan jumlah yang wajar sesuai

dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian yang khusus.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Zuliaan Yamit,2005:10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pramusaji/waiter dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas

pelayanan tersebut adalah:Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan, daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para waiter untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para waiter, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguraguan, *empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan

tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Harris Resort Waterfront Hotel Batam merupakan hotel berbintang 4, memiliki satu restoran yang bernama Harris Café. Dengan kapasitas muatan 350 *pax*. Visi dan misi yang dimiliki Harris Resort Waterfront Hotel Batam adalah *simple, friendly and unique*, dengan target keluhan 0 (nol). Dibawah ini dapat dilihat 2 rofeJumlah kunjungankonsumen pada bulan Desember 2015 sampai Februari 2016 di Harris Café.

Tabel 1. 1Jumlah Kunjungan Konsumen di Harris Cafe Desember 2015 – Februari 2016

Minggu	Jumlah Kunjungan		
	Desember	Januari	Februari
1	450	485	330
2	473	415	338
3	421	387	311
4	480	340	309
TOTAL	1.824	1.627	1.288

Sumber : *Jumlah Kunjungan Konsumen di Harris Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam.*

Pelayanan pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana yaitu dapat memenuhi apayang diharapkan oleh pelanggan selaku pengguna layanan. Meskipun sasaran dari pelayanan cukup sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah semudah yang diucapkan karena untuk mencapai itu semua diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas, kemampuan dan etika seorang *waiter* yang baik.

Sebagai seorang pelayan harus di tuntutan sesempurna ataupun profesional mungkin baik itu dalam pengetahuan yang luas terhadap menu dan lain lain, kemampuan/keterampilan dalam bekerja dan juga harus memiliki

etika yang baik. Sehingga dalam proses pemberian pelayanan terhadap tamu, tamu merasa puas 2rofess yang diharapkan sesuai dengan kenyataan (yang di dapat).

Harris Resort Waterfront Hotel Batam merupakan salah satu perusahaan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan wisatawan mancanegara maupun wisatawan local. Pada Harris Resort Waterfron Hotel Batam terdapat beberapa departemen yang berpengaruh besar dalam kegiatan operasional hotel tersebut, dan salah satu departemen yang berperan penting dalam pengembangan hotel dan memberikan keuntungan pada hotel yaitu departemen *Food*

& Beverage Service yang mempunyai fungsi meningkatkan tamu pada hotel serta pendapatan hotel dari tahun ketahun, meningkatkan jumlah tamu pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu, dan membentuk citra hotel yang positif. Fungsi tersebut dilakukan oleh waiter sehari-hari.

Food & Beverage Service adalah salah satu cermin dari kualitas hotel yang akan di nilai oleh tamu di saat tamu memasuki area restoran / café hotel tersebut, untuk itu kesiapan, kesiagaan, ketepatan serta kemampuan semua waiter di area restoran dalam memberikan kualitas pelayanan sangatlah menentukan dalam memberikan kesan yang baik.

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana produk atau jasa memberikan tingkat kesenangan akan konsumsi terkait pemenuhan kebutuhan. Dengan kata lain, sejauh mana kinerja produk melebihi harapan konsumen untuk itu.

Dari hasil wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti kepada supervisor tentang kinerja waiter di restoran Harris Café Harris Resort Waterfront Batam diantaranya: Masih kurangnya pengetahuan tentang semua menu, alat-alat di restoran, dan *table setting* yang ada di Restoran Harris Café, masih kurangnya rasa respon waiter (kesiagaan, ketepatan, kecepatan) dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, masih rendahnya motivasi kerja baik dari *Speaking, Active Listening, Coordination, Time Management* dan juga *Writing* sehingga konsumen terkadang konplain terhadap waiter, masih kurangnya sedikit sikap kesopanan, ataupun etika waiter terhadap konsumen.

Berdasarkan data-data diatas bahwa perlunya seorang waiter yang profesional untuk memenuhi kualitas pelayanan guna meningkatkan tamu pada hotel tersebut. Maka penulis tertarik mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh waiter Professional dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Harris Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam”**

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tentang peranan waiter profesional di Harris Resort Waterfront Hotel Batam
2. Mengetahui tentang pelayanan yang diberikan oleh waiter di Harris Resort Waterfront Hotel Batam
3. Mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Restoran Harris Resort Waterfront Hotel Batam

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pengertian Hotel

Menurut Agusnawar di dalam (Operasional Tata Graham Hotel, 2002:13) Kata hotel berasal dari bahasa latin, yaitu *hospitium*, artinya ruangan tamu yang berada dalam *monastery*. Kata *hospitium* di padukan dengan kata *hospes* dari bahasa prancis, menjadi *hospice*. dalam perkembangannya, kata *hospice* berubah menjadi *hostel*. Lambat. Laun huruf “s” pada kata *hostel* tersebut dihilangkan oleh orang, sehingga di rubah menjadi hotel.

Menurut Drs. Agus Sulastiyono (2006: 5) pengertian hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan

menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian yang khusus.

Pengertian Kualitas

Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbedamakna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing.

Beberapa diantaranya yang paling populer adalah yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat W.Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M.Juran, (dalam ZulianYamit, 2005 : 7). Deming (dalam Zulian Yamit, 2005: 7) mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Crosby (dalam Zulian Yamit, 2005: 7) mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. (dalamZulianYamit,2005:7)

mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen. Sedangkan secara obyektif kualitas menurut Juran, (dalam Zulian Yamit, 1996 : 337) adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), keandalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung Antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan/ tamu. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayanai adalah membantu menyiapkan(mengurus) apayang di perlukan seseorang.

Menurut Lora Arduser & Douglas R. Brown (2005) untuk menjadi seorang waiter yang professional maka di perlukan ketentuan sebagai berikut :

1. *Knowledge*

Seorang waiter harus memiliki pengetahuan yang luas terhadap menu, sehingga apabila tamu kesulitan dalam mencari menu waiter dengan muda membantu memberikan solusi terhadap menu yang ada di restoran tersebut.

2. *Respond*

Dalam artian seorang waiter dalam bekerja memiliki rasa respon yang cepat, misalnya ketika tamu membutuhkan sesuatu dari kejauhan di situlah waiter harus cepat menuju ke arah tamu tersebut.

3. *Skill*

Seorang waiter harus memiliki keahlian dalam bidang pekerjaannya di karenakan jika waiter tersebut memiki keahlian yang bukan bidangnya maka hasil pekerjaan yang di kerjakan akan tidak maksimal.

4. *Attitude*

Dalam menjalankan pelayanan, waiter di tuntutan memiliki etika yang baik. Etika yang baik

mencerminkan kepribadian seorang waiter yang baik.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah usaha penyelidikan yang sistematis dan terorganisasi, karena proses yang dilakukan melalui tahapan-tahapan tentu untuk mencapai tujuan penelitian dimulai dari adanya permasalahan, mengumpulkan fakta-fakta, menganalisis data dengan teknik tertentu, sehingga membuat kesimpulan (Elta Mamang Sanadji dan Sopiah, 2010).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Harris Resort Waterfront Hotel Batam dijalan Marina Waterfront, Jalan Kyai Haji Ahmad Dahlan, Batam, Kepulauan Riau, Telp (0778) 381888, Fax: (778381142), Website: www.Harris batam.com.

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Mei sampai sampe dengan bulan juli 2016. Di Harris resort waterfront hotel Batam. Penelitian ini di mulai dengan studi literature.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: subyek dan obyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di arik kesimpulan (Etta Mamang Sanadji & Sopiah: 2010). Populasi di ambil kepada konsumen yang makan dan minum di restoran Harris Café Harris Resort Waterfront Hotel Batam pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2016.

Sampel adalah bagain dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi (Etta Mamang Sanadji & Sopiah: 2010). Dalam penelitian ini metode pengambilan

sampel menggunakan metode *non probability sampling* yaitu membuat atau memungkinkan peluang seseorang menjadi responden tidak di ketahui (Kusmayadi: 2004). Sampel di ambil secara kebetulan atau *accidental sampling* yang di jumpai pada waktu penelitian di jadikan responden sebagai sumber data. Dengan adanya keterbatasan waktu dan biaya maka penulis mengambil 100 orang responden sebagai sampel dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 4 (empat) variabel yang diteliti. Terdiri dari 3(tiga) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Variabel-variabel tersebut adalah pengaruh *knowledge*, *skill* dan *attitude* sebagai variabel bebas serta kualitas pelayanan sebagai variabel terikat. Melalui kuesioner yang telah disebarakan, diperoleh data mengenai variabel-variabel tersebut seperti dijelaskan di bawah ini.

Knowledge

Pada variabel *knowledge* ini, dalam kuesioner diwakili oleh empat pertanyaan yang bernilai positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dari pernyataan mengenai *knowledge* yang dilakukan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 1Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel *Knowledge*

NO	Indikator	Persentase %					Jumlah
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Pengetahuan terhadap Menu	11	20	47	20	2	100
		11%	20%	47%	20%	2%	100%
2	Mengetahui Makanan Favorit	13	17	51	19	0	100
		13%	17%	51%	19%	0%	100%
3	Mengetahui Semua Alat Yang ada di Restoran	14	28	41	17	0	100
		14%	28%	41%	17%	0%	100%
4	Mengetahu Table Setting	22	17	43	18	0	100
		22%	17%	43%	18%	0%	100%
Jumlah		60	82	182	74	2	400
Persentase (%)		15%	21%	46%	19%	1%	100%

Sumber: Data olahan 2016

Berdasarkan tanggapan responden, peneliti dapat menyimpulkan atau menjelaskan bahwa *knowledge* karyawan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan 46% responden menyatakan cukup setuju dan hanya 19% yang tidak setuju.

Respond

Pada variabel *respond* ini, dalam kuesioner diwakili oleh empat pertanyaan yang bernilai positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dari pernyataan mengenai *respond* yang dilakukan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4. 2Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel *Respond*

NO	Indikator	Persentase %					Jumlah
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Waiter harus memiliki rasa respon yang cepat	15	41	37	7	0	100
		15%	41%	37%	7%	0%	100%
2	Kesiapan	17	46	30	7	0	100
		17%	46%	30%	7%	0%	100%
3	Kesiagapan	12	34	42	12	0	100
		12%	34%	42%	12%	0%	100%
4	Ketepatan	10	40	36	12	2	100
		10%	40%	36%	12%	2%	100%
Jumlah		54	161	145	38	2	400
Persentase (%)		14%	40%	36%	10%	1%	100%

Sumber: Data olahan 2016

Berdasarkan tanggapan responden, peneliti dapat menyimpulkan atau menjelaskan bahwa *respond* karyawan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam sudah baik. Hal ini dibuktikan

dengan 40% responden menyatakan setuju dan hanya 10% yang tidak setuju.

Skill

Variabel ini diwakili oleh tujuh buah pernyataan. Untuk mengetahui

jawaban-jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Skill

NO	Indikator	Persentase %					Jumlah
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Keahlian waiter di bidang pekerjaan	18	45	36	1	0	100
		18%	45%	36%	1%	0%	100%
2	Speaking	16	40	44	0	0	100
		16%	40%	44%	0%	0%	100%
3	Active Listening	11	38	51	0	0	100
		11%	38%	51%	0%	0%	100%
4	Service Orientation	10	43	47	0	0	100
		10%	43%	47%	0%	0%	100%
5	Coordination	17	46	36	1	0	100
		17%	46%	36%	1%	0%	100%
6	Time Management	16	40	44	0	0	100
		16%	40%	44%	0%	0%	100%
7	Writing	24	58	16	2	0	100
		24%	58%	16%	2%	0%	100%
Jumlah		112	310	274	4	0	700
Persentase (%)		16%	44%	39%	1%	0%	100%

Sumber: data olahan 2016

Berdasarkan tanggapan responden, peneliti dapat menyimpulkan atau menjelaskan bahwa *skill* karyawan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan 44% responden menyatakan

setuju dan hanya 1% yang tidak setuju.

Attitude

Variabel ini diwakili oleh dua pernyataan. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Assurance (Jaminan)

NO	Indikator	Persentase %					Jumlah
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Kepribadian seorang waiter	4	46	42	8	0	100
		4%	46%	42%	8%	0%	100%
2	Kesopanan/etika waiter terhadap tamu	6	47	23	24	0	100
		6%	47%	23%	24%	0%	100%
Jumlah		10	93	65	32	0	200
Persentase (%)		5%	47%	33%	16%	0%	100%

Sumber: Data olahan 2015

Berdasarkan tanggapan responden, peneliti dapat

menyimpulkan atau menjelaskan bahwa *attitude* karyawan di Cafe

Harris Resort Waterfront Hotel Batam sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan 47% responden menyatakan setuju dan hanya 16% yang tidak setuju.

Kualitas Pelayanan

Variabel ini diwakili oleh lima pernyataan. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan

NO	Indikator	Persentase %					Jumlah
		SP	P	CP	TP	STP	
1	Standar Kinerja	8	35	41	10	6	100
		8%	35%	41%	10%	6%	100%
2	Pandangan Konsumen kepada waiter	13	66	21	0	0	100
		13%	66%	21%	0%	0%	100%
3	Kebersihan dan kerapian area restoran	21	52	23	4	0	100
		21%	52%	23%	4%	0%	100%
4	Selalu menjaga penampilan yang baik di hadapan tamu	14	65	21	0	0	100
		14%	65%	21%	0%	0%	100%
5	Kecepatan waiter dalam memberikan pelayanan	25	56	17	2	0	100
		25%	56%	17%	2%	0%	100%
6	Keterampilan waiter di restoran Harris Café	8	36	40	10	6	100
		8%	36%	40%	10%	6%	100%
7	Ketepatan waktu waiter dalam memberikan pelayanan	13	67	20	0	0	100
		13%	67%	20%	0%	0%	100%
8	Kesediaan waiter memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh	20	53	23	4	0	100
		20%	53%	23%	4%	0%	100%
9	Kepedulian waiter terhadap keluhan tamu	14	64	22	0	0	100
		14%	64%	22%	0%	0%	100%
10	Kecepatan penanganan keluhan tamu	24	57	17	2	0	100
		24%	57%	17%	2%	0%	100%
Jumlah		160	551	245	32	12	1000
Persentase (%)		16%	55%	25%	3%	1%	100%

Sumber: Data olahan 2016

Berdasarkan tanggapan responden, peneliti dapat menyimpulkan atau menjelaskan bahwa kualitas pelayanankaryawandi Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan 55% responden menyatakan setuju dan hanya 3% yang tidak setuju.

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk melihat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis regresi linier berganda. Hubungan tersebut dapat dilihat dari besarnya koefisien regresi untuk masing-masing variabel. Koefisien regresi untuk persamaan pada penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 6Koefisien Regresi

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.556	1.574		3.529	.001		
KNOWLEDGE	.811	.216	.375	3.764	.000	.299	3.340
RESPOND	.596	.287	.206	2.073	.041	.299	3.342
SKILL	.260	.122	.187	2.131	.036	.385	2.595
ATTITUDE	.818	.312	.194	2.621	.010	.541	1.847

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Olan, 2016

Pengolahan data dengan model analisis regresi linier berganda (Multiple Linier Regression) pada penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh *knowledge*, *respond*, *skill* dan *attitude* terhadap kualitas pelayanan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam.

Berdasarkan hasil analisis yang terlihat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel terikat kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan oleh nilai t hitung yang lebih besar dibanding t tabel pada tingkat signifikansi 0.05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *knowledge*, *respond*, *skill* dan *attitude* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam. Secara matematis dapat ditulis dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

$$Y = 5,556 + 0,811 X_1 + 0,596 X_2 + 0,260 X_3 + 0,818 X_4 + e$$

- a. Besaran nilai konstanta sebesar 5,556 satuan berarti bahwa jika kualitas pelayanan dianggap konstan dan nilai *knowledge*, *respond*, *skill* dan *attitude* dianggap nol, maka

besarnya nilai kepuasan pasien adalah sebesar 5,556.

- b. Besaran koefisien regresi untuk variabel *Knowledge*(X1) adalah sebesar 0,811. Nilai ini menunjukkan besar pengaruh variabel *Knowledge* terhadap nilai kualitas pelayanan (Y). Dalam setiap kenaikan 1 satuan nilai variabel *knowledge* maka akan meningkatkan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,811 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.
- c. Besaran koefisien regresi untuk variabel *respond*(X2) adalah sebesar 0,596. Nilai ini menunjukkan besar pengaruh variabel *Knowledge* terhadap nilai kualitas pelayanan (Y). Dalam setiap kenaikan 1 satuan nilai variabel *respond* maka akan meningkatkan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,596 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap
- d. Besaran koefisien regresi untuk variabel *Skill*(X3) adalah sebesar 0,260. Nilai ini menunjukkan besar pengaruh variabel

skill terhadap nilai kualitas pelayanan (Y). Dalam setiap kenaikan 1 satuan nilai variabel skill maka akan meningkatkan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,260 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

- e. Besaran koefisien regresi untuk variabel attitude (X4) adalah sebesar 0,818. Nilai ini menunjukkan besar pengaruh variabel attitude terhadap nilai kualitas pelayanan (Y). Dalam setiap kenaikan 1 satuan nilai variabel attitude maka akan meningkatkan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,818 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan serangkaian analisis statistik untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel tidak bebas, baik secara bersama-sama maupun secara parsial.

3)

Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Variabel	t hitung	sig.	tanda	alpha	Jet	Hipotesis
Knowledge	3,764	0.000	<	0.05	sig.	H0 diterima
						H1 ditolak
Respond	2,073	0,041	<	0.05	sig.	H0 diterima
						H1 ditolak
Skill	2.131	0.036	<	0.05	sig.	H0 diterima
						H1 ditolak
Attitude	2.621	0.010	<	0.05	sig.	H0 diterima
						H1 ditolak

Sumber : Data Olahan, 2016

Berdasarkan hasil analisis seperti yang terlihat pada tabel di atas, kebenaran hipotesis secara parsial akan diuji dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Untuk variabel Knowledge (X1). Dari hasil analisis yang diperoleh dari hasil

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk membuktikan hipotesis secara parsial digunakan uji t. Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri atau parsial. Hal ini akan berguna untuk melihat variabel bebas mana yang paling besar pengaruhnya terhadap perubahan nilai variabel terikat. Uji t dilakukan dengan syarat :

- 1) Jika nilai $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan kata lain variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan kata lain variabel independen tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.

olahan data seperti pada tabel di atas didapatkan nilai $t \text{ hitung}$ sebesar 3,764. Nilai $t \text{ tabel}$ pada tingkat signifikan 5% atau 0.05 : 2 = 0.025 (uji dua sisi) dengan derajat bebas df (*degree of freedom*) = $n - k$

- 1 = 100 – 3 – 1 = 96 adalah sebesar 1,985. Karena t hitung 3,764 lebih besar dari t tabel = 1,985, maka disimpulkan secara parsial variabel knowledge mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- b. Untuk variabel Respond (X2). Dari hasil analisis yang diperoleh dari hasil olahan data seperti pada tabel diatas didapatkan nilai t hitung sebesar 2,073. Nilai t tabel pada tingkat signifikan 5% atau $0.05 : 2 = 0.025$ (uji dua sisi) dengan derajat bebas df (*degree of freedom*) = $n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$ adalah sebesar 1,985. Karena t hitung 2,073 lebih besar dari t tabel = 1,985, maka disimpulkan secara parsial variabel respond mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- c. Untuk variabel Skill (X3). Dari hasil analisis yang diperoleh dari hasil olahan data seperti pada tabel diatas didapatkan nilai t hitung sebesar 2,131. Nilai t tabel pada tingkat signifikan 5% atau $0.05 : 2 = 0.025$ (uji dua sisi) dengan derajat bebas df (*degree of freedom*) = $n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$ adalah sebesar 1,985. Karena t hitung 2,131 lebih besar dari t tabel = 1,985, maka disimpulkan secara parsial variabel skill mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- d. Untuk variabel Attitude (X4). Dari hasil analisis yang diperoleh dari hasil olahan data seperti pada tabel diatas didapatkan nilai t hitung sebesar 2,621. Nilai t tabel pada tingkat signifikan 5% atau $0.05 : 2 = 0.025$ (uji dua sisi) dengan derajat bebas df (*degree of freedom*) = $n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$ adalah sebesar 1,985. Karena t hitung 2,621 lebih besar dari t tabel = 1,985, maka disimpulkan secara parsial variabel attitude mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengujian Hipotesis dengan Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah koefisien regresi berganda yang didapat dalam model bisa digunakan untuk memprediksi nilai variabel tak bebas yaitu Y. hal ini dilakukan apakah variabel bebas yaitu /pengaruh *knowledge*, *skill* dan *attitude* secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam.

Dari hasil olah data didapat nilai F hitung seperti pada tabel anova berikut :

Tabel 4. 8Tabel Anova

ANOVA^p

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3270.545	4	817.636	60.501	.000 ^a
	Residual	1283.872	95	13.514		
	Total	4554.417	99			

a. Predictors: (Constant), ATTITUDE, RESPOND, SKILL, KNOWLEDGE

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : *Olahan, 2016*

Dari tabel terlihat bahwa nilai F hitung sebesar 60,051 pada tingkat signifikansi 0.000. F tabel dapat diperoleh dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= n - k - 1 : k \\
 &= 100 - 3 - 1 : 3 \\
 &= 96 : 3 \\
 &= 2,70
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel bebas

1 : Konstanta

Dengan demikian diketahui F hitung (60,051) > F tabel (2,70) dengan sig (0,000) < 0,05, yang berarti H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *knowledge*, *respond*, *skill* dan

attitude secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam.

Koefisien Determinasi R^2 dan $adj R^2$

Koefisien Determinasi merupakan ukuran kehandalan model dalam menerangkan perubahan dan variasi nilai variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada diantara 0 sampai 1. Jika koefisien determinasi adalah 1 maka dapat disimpulkan bahwa perubahan nilai variabel dependen secara sempurna diterangkan oleh variabel-variabel bebas atau variabel independen dalam model.

Tabel 4. 9Tabel Koefisien Determinasi

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.847 ^a	.718	.706	3.67620	1.859

a. Predictors: (Constant), ATTITUDE, RESPOND, SKILL, KNOWLEDGE

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : *Olahan, 2016*

Dari tabel 5.23 di atas dapat dilihat bahwa nilai Koefisien korelasi (R) adalah 0,847. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang berarti antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Sedangkan nilai adjusted R square sebesar 0,718 berarti bahwa 71,8% perubahan nilai variabel

dependen kualitas pelayanan (Y) dipengaruhi oleh variabel *knowledge*, *respond*, *skill* dan *attitude*. Selebihnya sebesar 28,2% perubahan nilai dependen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dianalisis, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. *Knowledge* karyawan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan 46% responden menyatakan cukup setuju dan hanya 19% yang tidak setuju. *Respond* karyawan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan 40% responden menyatakan setuju dan hanya 10% yang tidak setuju. *Skill* karyawan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan 44% responden menyatakan setuju dan hanya 1% yang tidak setuju. *attitude* karyawan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan 47% responden menyatakan setuju dan hanya 16% yang tidak setuju.
2. Variabel *knowledge*, *respond*, *skill* dan *attitude* berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam.
3. Variabel *knowledge*, *respond*, *skill* dan *attitude* secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam.

4. Hasil analisis menunjukkan bahwa 71,8% perubahan nilai variabel dependen kualitas pelayanan (Y) dipengaruhi oleh variabel *knowledge*, *respond*, *skill* dan *attitude*. Selebihnya sebesar 28,2% perubahan nilai dependen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Saran

Berlandaskan kesimpulan yang telah dikemukakan peneliti, maka peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa profesional waiter sudah baik, namun masih bisa ditingkatkan kembali untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada para waiter.
2. Dalam penelitian ini, variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan hanya profesional waiter yang meliputi variabel *knowledge*, *respond*, *skill* dan *attitude*. Oleh sebab itu diharapkan peneliti yang akan datang memasukkan variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
3. Dikarenakan kualitas pelayanan dirasakan konsumen, diharapkan kepada pihak manajemen secara rutin melakukan pendekatan dengan konsumen. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan kuisioner yang berisi pendapat tentang kualitas pelayanan di Cafe Harris Resort Waterfront Hotel Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Gamal Suwanto, 2004. *Dasar – Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Azwar, S. 2001 *Realibilitas dan validitas SPSS*. Yogyakarta, pustaka pelajar.
- Agus Sulastiyono, 2006: 5. *Manajemen Perhotelan*, Jakarta Gramedia
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006 *Manajemen kualitas*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta, Penerbit Ekonosia Kampus Universitas Indonesia.
- Hartono. 2005. *SPSS Analisis Data Penelitian dengan komputer*. Edisi pertama. Yogyakarta, Penerbit Aditya Media.
- I Gede Pitana dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Utama, I Gusti Bagus Rai dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*.
- Marsum WA. 2001. *Restoran dan Segala Permasalahannya*.
- Kotler, Philip. 1980. *Marketing Management. Analisis, Planning, and Control*. Edisi Ke empat. London, prentice-Hall, inc.
- Riduwan dan Akdon. 2007. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung Alfabeta.
- Arief, Abd. Rahman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Graha ilmu, Yogyakarta.
- Sangadji, etta mamang & sopiah, 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.
- Yamit, Zulian, 1996, *Manajemen Produk dan Operasi* penerbit Ekonisia.
- , *Service Management*. Yogyakarta. Penerbit anadi
- , 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Peratama cetakan keempat, Ekonisia.
- Lora Arduser & Douglas R. Brown, 2005. *Waiter dan Waitress Training*.
- Paul J. Peter dan Jerry C. Olson: 2000. *Quality Service*. New York, The Free Press.
- Kusmayadi, 2014. *Statistika Pariwisata deskriptif*, Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama.
- H. Marsum Widjojo Atmodjo & Hj. Siti Fauziah, 2016 *Professional Waiter* (Pramusaji Ahli), Penerbit Andi.
- Agusnawar *Operasional Tata Graham Hotel*, 2002. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Gazpersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam industri Jasa* Jakarta, Gramedia.