

PENGARUH PELAYANAN PRIMA WAITER TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THE ZONA COFFEE BAR & FOOD TALUK KUANTAN

Oleh : Alfahrur Rahman

Pembimbing: Dra. Etika, M. Par.

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Kepuasan tamu merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu bisnis. Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan tamu dan salah satunya adalah pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh pelayanan prima waiter terhadap kepuasan tamu di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan. Penelitian ini dilakukan pada Maret sampai April 2024 di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan. Sampel dari penelitian ini berjumlah 100 orang yang dipilih dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner (angket), observasi, dan wawancara. Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Data yang didapat diolah dengan menggunakan program SPSS 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *service excellence* (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y)

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Tamu, Kafe

ABSTRACT

Customer satisfaction is a key to a successful business. There is some factor that impact the customer satisfaction. One of them is the service. To gain customer satisfaction we need to give an excellent service. The purpose of this research is to look how far service excellence impact the customer satisfaction in The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan. This research is taking place from March until April 2024 at The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan. There are 100 samples that have been chosen randomly (accidental sampling). The data in this research has been collected with questionnaire, observation, and interview. The design of this research is quantitative descriptive that has been processed using SPSS 21. The result of this research shows that there is a positive and significant impact between service excellence (X) on customer satisfaction (Y).

Keyword: Service Excellence, Customer Satisfaction, Cafe

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan bepergian dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan bersenang-senang. Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Pariwisata juga menjadi salah satu sektor yang cukup berperan penting dalam menyumbang pendapatan bagi setiap negara. Hampir setiap negara saat ini berlomba-lomba dalam meningkatkan sektor wisata mereka. Tak terkecuali Indonesia, sektor pariwisata saat ini termasuk salah satu sektor penyumbang devisa terbesar di Indonesia. Oleh karena itu pemerintah saat ini sedang berusaha untuk memajukan sektor pariwisata di Indonesia.

Indonesia sendiri merupakan negara kepulauan yang luas serta beraneka ragam penduduk dengan budaya, ras, suku, dan agama yang berbeda-beda. Kondisi geografisnya juga membuat Indonesia kaya akan keindahan alamnya. Mulai dari daerah pegunungan, pantai, sungai, dan keindahan alam lainnya. Hal ini membuat Indonesia kaya akan objek wisatanya mulai dari wisata alam, budaya, sejarah, dan lain sebagainya.

Salah satu objek wisata yang cukup terkenal yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi, Riau yaitu pacu jalur atau perlombaan perahu panjang tradisional yang sudah menjadi tradisi di wilayah tersebut. Tradisi ini sudah ada sejak 100 tahun yang lalu ini sempat masuk ke dalam top 100

calendar of event wonderful Indonesia pada 2020 yang lalu. Tradisi yang digelar di Taluk Kuantan setiap bulan Agustus ini mampu menarik ribuan pengunjung. Bahkan pemerintah daerah bersama masyarakat ikut berperan aktif dalam mengembangkan tradisi ini agar lebih dikenal luas dan menjadi wisata unggulan di Kabupaten Kuantan Singingi.

Namun dalam mengembangkan suatu objek wisata, ada beberapa unsur yang harus ada untuk menunjang objek wisata tersebut. Unsur ini dikenal dengan 3A (Atraksi, Aksesibilitas, dan Amenitas) sebagaimana yang dikemukakan oleh Suyitno (2001) dalam bukunya yang berjudul Perencanaan Pariwisata. Atraksi yaitu daya tarik utama dalam suatu objek wisata. Aksesibilitas yaitu akses atau cara wisatawan untuk mencapai objek wisata tersebut. Terakhir amenities yaitu fasilitas pendukung yang ada di sekitar objek wisata tersebut.

Dari sini dapat dilihat bahwa selain atraksi wisata, fasilitas pendukung juga sangat penting dalam membangun sebuah objek wisata. Fasilitas pendukung ini yang kemudian akan menunjang kenyamanan wisatawan yang berkunjung ke sebuah objek wisata. Beberapa contoh fasilitas pendukung tersebut seperti toilet, tempat ibadah, tempat beristirahat, tempat makan, dan lain-lain. Dengan adanya fasilitas pendukung tersebut dapat meningkatkan pengalaman pengunjung yang datang ke suatu objek wisata.

Di Taluk Kuantan terdapat berbagai *cafe* dan restoran yang menjadi penunjang objek wisata. Salah satu yang cukup terkenal dan sangat ikonik adalah The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan. Cafe ini cukup terkenal karena dipercaya merupakan *coffee shop* pertama yang ada di Taluk Kuantan.

Selain itu lokasinya juga sangat strategis, terletak tepat di depan lokasi pacu jalur taluk kuantan. Hal ini membuat cafe ini cukup dikenal oleh masyarakat sekitar. Berikut data *cafe* yang ada di Taluk Kuantan:

Tabel 1
Cafe yang ada di Taluk Kuantan
Tahun 2024

No.	Nama Cafe	Alamat
1	The Zona Coffee Bar & Food	Jl. Achmad Yani
2	Kafe Tepi Sawah	Jl. Jendral Sudirman
3	Onion Kitchen	Jl. Sultan Syarif Qasim
4	Kopi Dari Hati	Jl. Raya Taluk Kuantan
5	Kopi Covi	Jl. Achmad Yani
6	Rumah Negri	Jl. Achmad Yani
7	Kalgarys Gelato Cafe	Jl, Belibis

Sumber: The Zona Coffee Bar & Food

The Zona Coffee Bar & Food berdiri sejak tahun 2015. Pada saat itu di Taluk Kuantan belum ada *coffee shop* modern seperti sekarang ini. Hanya ada warung kopi tradisional yang menjual jenis kopi tubruk. The Zona Coffee Bar & Food merupakan cafe pertama di taluk kuantan yang menyediakan menu kopi berbasis espresso dan manual brew.

Cafe ini beralamat di Jl. Achmad Yani, Kelurahan Pasar Taluk, Kabupaten Kuantan Singingi. Lokasi cafe yang strategis tepat di depan lokasi pacu jalur membuat kafe ini selalu diserbu pengunjung terutama sekali ketika festival pacu jalur di taluk kuantan. Selain itu cafe ini juga sering jadi pilihan tempat berkumpul ketika acara acara tertentu seperti tahun baru, buka bersama di bulan ramadhan, dan juga ketika malam minggu.

The Zona Coffee Bar & Food menyuguhkan suasana yang santai dan

klasik. Kafe ini buka mulai dari pukul 11:00 – 23:00 WIB. Cafe ini terdiri dari 2 lantai. Lantai 1 memiliki konsep ruangan terbuka atau *outdoor*, sehingga pengunjung dapat menikmati pemandangan kota jalur sambil menikmati secangkir kopi. Kemudian di lantai 2 disediakan *meeting room*. *Meeting room* ini disediakan bagi tamu yang ingin mengadakan rapat ataupun berkumpul tanpa ada gangguan suara suara dari luar.

The Zona Coffee Bar & Food menyediakan berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan tamu seperti akses *wi-fi*, kamar mandi, serta pertunjukan *live music* yang diadakan setiap malam minggu. Selain itu areanya juga cukup nyaman. Sesuai namanya The Zona Coffee Bar & Food tidak hanya menyediakan minuman saja tetapi juga berbagai jenis makanan. Menu favorit di cafe ini adalah ayam kremesnya. Sedangkan untuk makanan penutupnya (*dessert*), yang paling recommended di cafe ini yaitu es buahnya.

Di samping itu The Zona Coffee Bar & Food selalu memberikan pelayanan yang cukup ramah kepada para tamunya. Mereka berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal demi untuk mencapai kepuasan tamu. Tamu yang merasa puas kemudian akan merasa tertarik untuk datang kembali.

Dalam mempertahankan serta meningkatkan penjualan dan jumlah kunjungan tamu, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan. Salah satunya adalah kepuasan tamu. Kepuasan tamu cukup berpengaruh terhadap penjualan. Pelanggan yang puas dengan pelayanan di suatu tempat kemungkinan besar akan kembali lagi ke tempat tersebut. Hal ini dikenal dengan *repeat order*, yaitu pelanggan yang datang kembali ke suatu tempat untuk berbelanja (Kotler & Keller, 2006). Karena itu kepuasan

pelanggan menjadi hal yang sangat penting terutama dalam bisnis F&B.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu. Salah satunya adalah pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan (Kasinem, 2020). Pelayanan prima adalah pelayanan yang maksimal yang diberikan pelayan kepada tamunya. Disini pelayan (*waiter*) berperan penting dalam memastikan kepuasan tamu. Cafe ini sendiri dulunya memiliki beberapa orang karyawan, namun akibat dampak dari covid-19 terjadilah pengurangan karyawan dan sekarang tersisa 4 orang. Berikut data karyawan di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan:

Tabel 3
Data Karyawan

No.	Posisi	Jumlah Karyawan
1	Waiter	2
2	Koki	1
3	Barista	1

Sumber: The Zona Coffee Bar & Food

Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mencari tahu tentang seberapa besar pengaruh pelayanan prima yang diberikan pelayan terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang ada di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima Waiter Terhadap Kepuasan Tamu di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan”**.

Rumusan Masalah

- Bagaimana pelayanan prima di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan?
- Bagaimana kepuasan tamu di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan?
- Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan tamu di

The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan?

Batasan Masalah

Agar penelitian ini tetap fokus dan tidak melenceng dari topik pembahasan, maka penelitian ini akan dibatasi tentang permasalahan yang akan diteliti. Yaitu mengenai hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan konsumen di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan.

Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui pelayanan prima di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan
- Untuk mengetahui kepuasan tamu di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan
- Untuk melihat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan tamu di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan

Manfaat Penelitian

- Bagi penulis
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah bagi penulis dalam mengimplementasikan dan mempraktekkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan. Serta menambah wawasan dan ilmu baru dari hasil yang didapatkan dari penelitian ini.
- Bagi perusahaan
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan tentang apa itu pelayanan prima serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi terhadap strategi penjualan, guna untuk meningkatkan penjualan mereka.
- Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmiah dan memberikan informasi serta wawasan bagi para pembacanya. Serta dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti lain yang hendak melakukan penelitian selanjutnya dengan topik pembahasan yang relevan.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Restoran

Restoran merupakan suatu tempat di mana seseorang dapat membeli makanan maupun minuman. Restoran juga dapat dikatakan sebagai suatu tempat atau ruangan yang mana menyediakan makanan maupun minuman bagi para pelanggannya (Mertayasa, 2012). Sedangkan menurut pendapat Soekresno (2001), Restoran merupakan suatu jenis usaha konvensional yang mana menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman, dan dikelola secara profesional.

Menurut Marsum (2005), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang dikelola secara komersial, yang menyediakan pelayanan dengan baik kepada tamunya baik itu berupa makanan ataupun minuman.

b. Kafe

Cafe termasuk salah satu dari berbagai jenis-jenis restoran. Sebagaimana dikemukakan oleh Marsum (2005), restoran dibagi ke dalam berbagai kelompok tergantung dari jenisnya. *Cafeteria* atau *cafe* merupakan sejenis usaha restoran kecil yang mana produk yang dijualnya lebih berfokus kepada *snack* seperti *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), maupun minuman layaknya teh dan kopi. Jenis makanan yang ditawarkan biasanya terbatas dan tidak menjual minuman beralkohol.

Istilah '*cafe*' berasal dari bahasa Prancis yang secara harfiah berarti kopi. Namun juga sering digunakan untuk penyebutan nama tempat di mana orang-orang berkumpul untuk bersantai maupun beraktivitas. Seiring perkembangan zaman, *cafe* tak hanya menyediakan kopi, tetapi kini berkembang dengan menyediakan minuman-minuman lainnya maupun makanan ringan (*snack*). Menurut Mertayasa (2012), *cafeteria* atau *cafe* adalah sejenis restoran kecil yang menghadirkan makanan ringan seperti *cake*, teh, kopi dan makanan yang terbatas.

c. Pramusaji (Waiter)

Pramusaji atau biasa disebut (*Waiter*) adalah seseorang yang bertugas melayani tamu yang datang di sebuah restoran. Menurut Marsum dan Siti (2016), *waiter/waitress* adalah seseorang yang bertugas dan bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan makanan dan minuman secara profesional bagi para pelanggan restoran. Seorang *waiter* juga bertanggung jawab dalam memastikan kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Sujatno (2006), *waiter* atau *waitress* adalah seorang pramusaji yang bekerja atau bertugas dalam bidang pelayanan dan penyajian makanan dalam sebuah restoran juga menjaga kebersihan serta mempersiapkan meja makan (*table set*) untuk tamu yang datang. Seorang pelayan restoran atau *waiter* memiliki tugas menunggu tamu dan membuat para tamu merasa mendapatkan sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga bertanggung jawab dalam membersihkan restoran dan lingkungannya serta menyiapkan meja

makan untuk tamu berikutnya (Soenarno, 1995).

d. Pelayanan Prima Waiter

Pelayanan prima atau yang biasa dikenal dengan istilah “*service excellence*” merupakan suatu komponen yang sangat penting di dalam bisnis penyedia jasa terutama sekali di dalam industri perhotelan. Baik atau buruknya suatu hotel dapat dilihat dari pelayanannya. Menurut Kotler di dalam Laksana (2018), pelayanan adalah suatu tindakan atau jasa yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya pelayanan ini tidak berwujud dan tidak terikat pada kepemilikan apapun.

Menurut Barata (2003), pelayanan prima merupakan suatu bentuk kepedulian kepada konsumen dengan memenuhi kebutuhannya sehingga mewujudkan kepuasan. Agar mereka selalu loyal dengan perusahaan. Daryanto & Ismanto (2014) juga sepakat bahwa pelayanan yang prima berfokus pada usaha usaha yang dilakukan dalam memuaskan konsumen. Yaitu dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam memenuhi keinginan konsumen baik itu yang berupa produk barang maupun jasa.

Menurut Rangkuti (2017), pelayanan prima bertujuan dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kepuasan serta kebutuhan pelanggan dalam rangka membangun dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pelayanan prima juga bertujuan agar pelanggan merasa nyaman dan diperhatikan kebutuhannya.

Adapun berikut ini beberapa indikator pelayanan prima yang dikemukakan menurut Barata (2003):

1. Kemampuan (Ability), adalah keterampilan tertentu yang dimiliki seseorang yang digunakan untuk menunjang pelayanan prima. Kemampuan ini dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melakukan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi serta menggunakan hubungan masyarakat sebagai instrumen dalam menjalin hubungan ke dalam maupun ke luar perusahaan.
2. Sikap (Attitude), adalah perilaku yang ditunjukkan ketika berhubungan dengan konsumen. Perilaku ini meliputi penampilan yang sopan dan serasi, pemikiran yang positif, sehat, dan logis, serta bersikap ramah, sopan, dan menghargai ketika melayani konsumen.
3. Penampilan (Appearance), adalah penampilan seseorang baik itu yang bersifat fisik maupun non-fisik, yang mana dapat merefleksikan kepercayaan diri serta kredibilitas kepada pihak lain.
4. Perhatian (Attention), yaitu bentuk kepedulian kepada pelanggan. Baik itu peduli terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun terhadap saran dan kritiknya.
5. Tindakan (Action), yaitu tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
6. Tanggung jawab (Accountability), adalah suatu sikap berperipikahan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalisir terjadinya kerugian dari adanya ketidakpuasan pelanggan.

e. Kepuasan Tamu

Harmen (2023), berpendapat bahwa kepuasan merupakan suatu perasaan suka maupun kecewa ketika

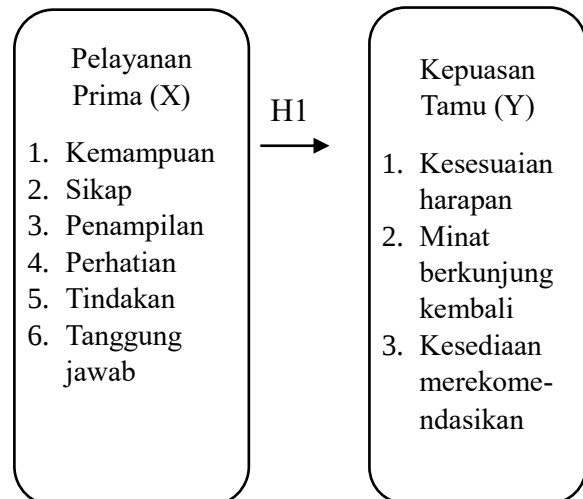
melihat hasil yang diharapkan dibanding realitanya. Ketika suatu realita yang didapatkan sebanding atau lebih besar dari harapan, maka akan muncul rasa kepuasan. Sebaliknya di saat realita yang di dapatkan ternyata lebih rendah dari yang diharapkan, kemudian akan muncul rasa kekecewaan. Menurut Kotler & Keller di dalam Zulkarnaen (2018), kepuasan (*satisfaction*) adalah sebuah perasaan bahagia ataupun kecewa yang muncul dalam diri seseorang ketika membandingkan hasil yang diberikan sebuah produk dengan ekspektasi mereka.

Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Salah satunya seperti yang dikemukakan oleh Hawkins & Looney di dalam Tjiptono (2014):

1. Kesesuaian harapan. Yaitu di saat produk, pelayanan, maupun fasilitas yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali. Konsumen dapat dikatakan puas ketika konsumen tersebut datang berkunjung kembali untuk mendapatkan produk atau jasa.
3. Kesiediaan merekomendasikan. Konsumen yang puas cenderung akan merekomendasikan suatu produk kepada teman maupun kerabat dekatnya.

Kerangka Berpikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah Pelayanan Prima sebagai variabel bebas (X) terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat (Y)



Gambar 1 Kerangka Pikir
Sumber: Barata (2003) dan Tjiptono (2014)

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah serta tinjauan pustaka yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini adalah “adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap kepuasan tamu di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan”

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu desain penelitian yang digunakan untuk meneliti pada suatu populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, teknik analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik, dan dengan tujuan untuk menguji dugaan sementara yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013).

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilakukan di The Zona Coffee Bar & Food yang beralamat di Jl. Achmad Yani,

Kelurahan Pasar Taluk, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 2 bulan terhitung sejak Maret sampai dengan April 2024.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah berkunjung ke The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan. Kemudian untuk sampel penelitian dipilih dengan teknik *accidental sampling* di mana peneliti memilih secara acak pengunjung yang kebetulan ditemui saat sedang berada di lokasi penelitian. Untuk menentukan ukuran minimum sampel, peneliti menggunakan rumus lemeshow. Adapun jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk kemudian dijawab (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner atau angket kepada 100 orang sampel.

b. Observasi

Di dalam penelitian ini digunakan metode observasi partisipatif atau *participant observation* di mana peneliti ikut terlibat langsung di lingkungan tempat penelitian serta ikut melakukan kegiatan dari subjek penelitian sehingga peneliti dapat merasakan secara langsung apa yang dirasakan oleh sumber data.

c. Wawancara

Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur. Yaitu

sejenis wawancara bebas di mana peneliti atau pewawancara tidak memiliki pedoman wawancara yang disusun secara sistematis sebelumnya (Sugiyono, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Perusahaan

The Zona Coffee Bar & Food merupakan sebuah cafe yang cukup dikenali di Taluk Kuantan. Cafe ini terletak tepatnya di Jalan Achmad Yani, Kelurahan Pasar Taluk, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Persis di depan lokasi arena pacu jalur. Pemilik dari cafe yang bernuansa klasik ini bernama Domestika Rizona. Beliau mendirikan The Zona Coffee Bar & Food pada tahun 2015 silam. Sebelum maraknya berkembang cafe lain di taluk kuantan seperti sekarang ini, The Zona Coffee Bar & Food sudah lebih dulu membawa dan memperkenalkan kopi berbasis espresso ke tengah masyarakat taluk kuantan.

The Zona Coffee Bar & Food termasuk salah satu cafe pertama yang ada di taluk kuantan. Cafe ini sudah cukup dikenal luas oleh masyarakat sekitar. Cafe ini kerap didatangi oleh berbagai golongan. Mulai dari para pelajar, mahasiswa, para pejabat dan pebisnis, hingga ibu-ibu. Cafe ini biasanya akan penuh pengunjung pada saat perayaan perayaan tertentu seperti pada saat bulan ramadhan, malam menjelang tahun baru, dan terutama sekali pada saat festival pacu jalur.

The Zona Coffee Bar & Food sempat mengalami kesulitan pada pertengahan tahun 2020. Dikarenakan adanya pembatasan kegiatan di saat covid-19, cafe ini mengalami penurunan pendapatan sehingga terpaksa melakukan pengurangan karyawan.

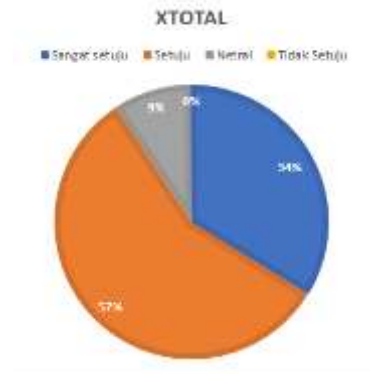
Namun cafe ini tetap bertahan hingga sekarang dan saat ini sudah mulai bangkit kembali untuk menarik pengunjung di kota Taluk Kuantan.

Cafe ini dibuka pada jam 11:00 siang sampai jam 23:00 waktu indonesia barat. Cafe ini terdiri dari 2 lantai. Lantai satu memiliki konsep ruangan terbuka atau outdoor. Tamu disuguhkan pengalaman bersantai sambil menikmati pemandangan di kota jalur. Sedangkan untuk lantai 2 terdapat sebuah ruang pertemuan atau meeting room. Ruangan ini dikhususkan untuk tamu yang ingin mengadakan acara rapat, pertemuan, atau perkumpulan secara pribadi.

The Zona Coffee Bar & Food menyediakan berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan tamu. Mulai dari akses wifi, kamar mandi, serta pertunjukkan live music yang diadakan setiap malam minggu. Atmosfer yang nyaman membuat tamu yang datang merasa betah untuk menghabiskan waktu di cafe ini. Desain cafe yang klasik juga membuat cafe ini menjadi tempat yang menarik tamu untuk berburu foto bersama ataupun selfie.

Variabel Pelayanan Prima (X)

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang pelayanan prima di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan, maka berikut akan diuraikan tentang bagaimana tanggapan responden mengenai pernyataan yang merupakan indikator yang digunakan dalam menggambarkan variabel pelayanan prima. Hasil angket disebarkan kepada responden diolah dan diakumulasikan sehingga mendapatkan hasil sebagai berikut:

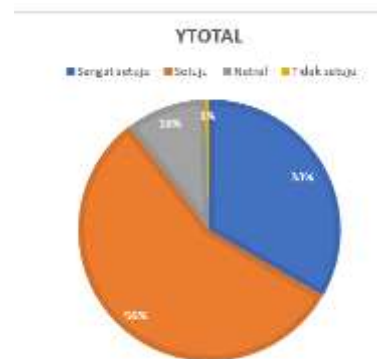


Gambar 2 Diagram Pelayanan Prima
Sumber: Hasil Kuesioner

Hasil total keseluruhan jawaban responden untuk seluruh indikator pelayanan prima memperlihatkan mayoritas responden memberi respon 'setuju' yaitu sebesar 57%.

Variabel Kepuasan Tamu (Y)

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang kepuasan tamu di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan, maka berikut akan diuraikan tentang bagaimana tanggapan responden mengenai pernyataan yang merupakan indikator yang digunakan dalam menggambarkan variabel kepuasan tamu. Hasil angket yang telah dijawab oleh responden kemudian diproses dan diakumulasikan sehingga memperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 3 Diagram Kepuasan Tamu
Sumber: Hasil Kuesioner

Untuk variabel kepuasan konsumen, hasil akumulasi jawaban

responden untuk setiap indikator kepuasan konsumen memperlihatkan mayoritas responden memberi respon 'setuju' yaitu sebesar 56%.

Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi pengukurannya. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dinyatakan sah atau valid ketika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner itu sendiri.

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan program SPSS menggunakan rumus product moment pearson untuk mendapatkan nilai r hitung. Setelah mendapatkan hasil r hitung kemudian hasil tersebut akan dibandingkan dengan nilai pada tabel r pada taraf signifikansi 5%. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka item soal tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka item soal tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 4
Uji Validitas Variabel X

No item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,730	0,361	Valid
X2	0,849	0,361	Valid
X3	0,547	0,361	Valid
X4	0,559	0,361	Valid
X5	0,601	0,361	Valid
X6	0,389	0,361	Valid
X7	0,760	0,361	Valid
X8	0,424	0,361	Valid
X9	0,462	0,361	Valid
X10	0,742	0,361	Valid
X11	0,402	0,361	Valid
X12	0,402	0,361	Valid
X13	0,606	0,361	Valid
X14	0,362	0,361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner

Pada tabel 4 diperoleh bahwa setiap item soal untuk variabel pelayanan prima (X) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel = 0,361 (nilai r hitung untuk $n=30$) sehingga semua item soal tersebut dinyatakan valid

Tabel 5
Uji Validitas Variabel Y

No item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,587	0,361	Valid
Y2	0,678	0,361	Valid
Y3	0,621	0,361	Valid
Y4	0,666	0,361	Valid
Y5	0,805	0,361	Valid
Y6	0,441	0,361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner

Pada tabel 5 diperoleh bahwa setiap item soal untuk variabel kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel = 0,361 (nilai r hitung untuk $n=30$) sehingga semua item soal tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi dari suatu variabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel ketika jawaban dari responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam penelitian ini dilakukan uji reliabilitas menggunakan program SPSS 21 untuk mencari nilai cronbach's alpha dengan dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai cronbach's alpha > 0,60 maka angket dinyatakan reliabel. Sedangkan jika nilai cronbach's alpha < 0,60 maka angket dinyatakan tidak reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas pada variabel pelayanan prima dan kepuasan konsumen:

Tabel 6
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Nilai batas	keterangan
Pelayanan Prima (X)	0,826	0,60	Reliabel
Kepuasan konsumen (Y)	0,697	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data

Pada tabel 6 diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha masing masing variabel menunjukkan angka di atas 0,60 atau lebih dari nilai batas minimum. Berdasarkan dasar pengambilan keputusan angket penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ialah sebuah penjabaran statistik yang dipakai untuk mengamati korelasi secara linear antar suatu variabel bebas dan variabel terikat. Hasil perhitungan data yang telah dihimpun kemudian diproses dengan SPSS:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.978	1.208		.809	.420
1 Pelayan Prima	.411	.020	.899	20.290	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu

Gambar 4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Sumber: Pengolahan Data

Dari hasil output SPSS tersebut didapatkan hasil a dan b. Nilai a merupakan angka konstan. adapun nilai b merupakan koefisien regresi. Nilai a didapatkan sejumlah 0,978. Ini artinya nilai konsisten kepuasan tamu (Y) adalah 0,978 apabila tidak terdapat pelayanan prima (X). Sedangkan untuk nilai b yang didapatkan sebesar 0,411. Yang mana berarti nilai kepuasan tamu (Y) akan bertambah sebanyak 0,411 untuk setiap peningkatan 100% pelayanan prima (X).

Karena nilai b atau koefisien regresinya bernilai positif, maka disimpulkan bahwa pelayanan prima(X) berdampak positif terhadap kepuasan tamu(Y). Dengan model regresinya dapat dituliskan yaitu $Y = 0,987 + 0,411X$.

Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Uji t atau T-test adalah suatu uji statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran sebuah hipotesis yang diajukan oleh peneliti di dalam suatu penelitian. Uji t ini dilakukan dengan rumus menggunakan program SPSS 21. Hasil output dari SPSS kemudian dapat dilihat sebagai berikut:

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	749.917	1	749.917	411.665	.000 ^b
1 Residual	178.523	98	1.822		
Total	928.440	99			

a. Dependent Variable: **Kepuasan Tamu**

b. Predictors: (Constant), **Pelayanan Prima**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.978	1.208		.809	.420
1 Pelayanan Prima	.411	.020	.899	20.290	.000

a. Dependent Variable: **Kepuasan Tamu**

Gambar 5 Uji t
Sumber: Pengolahan Data

Dari tabel coefficient juga dapat dilihat bahwa nilai t hitung 20,290 > t tabel 1,987 dan dengan nilai signifikansi 0,00 < 0,05. Maka dapat diputuskan untuk menerima hipotesis H1 dan menolak H0. Yang berarti adanya pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan prima (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y) di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan.

b. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah suatu parameter yang digunakan untuk mengukur tingkat atau derajat hubungan antar variabel. Pada penelitian ini untuk menghitung koefisien korelasi digunakan program SPSS 21 dengan rumus korelasi spearman rank. Hasil perhitungan tersebut menghasilkan output sebagai berikut:

Correlations				
		Pelayanan Prima	Kepuasan Tamu	
Pelayanan Prima	Correlation	1.000	.876**	
	Coefficient			
	Sig. (2-tailed)		.000	
Spearman's rho	N	100	100	
	Correlation	.876**	1.000	
	Coefficient			
Kepuasan Tamu	Sig. (2-tailed)	.000		
	N	100	100	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 6 Koefisien Korelasi
Sumber: Pengolahan Data

Berdasarkan output SPSS 21 didapatkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,876. Hal ini berarti hubungan antara variabel pelayanan prima (X) dengan kepuasan tamu (Y) di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan positif dan kuat.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menjelaskan sejauh mana pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Rumus dari koefisien determinasi (r^2) adalah kuadrat dari koefisien korelasi dikali dengan 100%.

Berdasarkan dari koefisien korelasi yang telah didapatkan, dapat dihitung nilai koefisien determinasinya yaitu $(0,876)^2 \times 100\% = 76,7\%$. Yang berarti variabel pelayanan prima (X) mempengaruhi variabel kepuasan tamu (Y) sebesar 76,7%. Sedangkan 23,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

PENUTUP

Kesimpulan

- Untuk variabel pelayanan prima (X), hasil akumulasi jawaban responden untuk setiap indikator pelayanan prima menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberi tanggapan 'setuju' yaitu sebanyak 57%
- Untuk variabel kepuasan tamu (Y), hasil akumulasi jawaban responden untuk setiap indikator kepuasan tamu menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberi tanggapan 'setuju' yaitu sebanyak 56%
- Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung 20,290 > t tabel 1,987 dan dengan nilai signifikansi 0,00 < 0,05. Sehingga hipotesis H1 dapat diterima yaitu adanya pengaruh pelayanan prima waiter terhadap kepuasan tamu di The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa

koefisien korelasi (R) sebesar 0,876 yang berarti hubungan antara variabel pelayanan prima (X) terhadap variabel kepuasan tamu (Y) positif dan kuat.

Saran

a. Bagi perusahaan

Diharapkan kepada The Zona Coffee Bar & Food Taluk Kuantan agar lebih meningkatkan pelayanan prima agar dapat menjamin kepuasan konsumen sehingga meningkatkan pendapatan. Selain itu untuk meningkatkan kepuasan konsumen The Zona Coffee Bar & Food juga harus memperhatikan faktor lain seperti kualitas produk, harga, dan faktor-faktor lainnya.

b. Bagi peneliti

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan dalam melakukan penelitian lain yang sejenis. Selanjutnya juga diharapkan agar penelitian lain kedepannya dapat mengembangkan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen agar penelitian lebih variatif dan dan mendapatkan hasil yang lebih rinci.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W, Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: ANDI
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- H. Marsum Widjojo Atmodjo dan Hj. Siti Fauziah (2016). *Professional*

Waiter (Pramusaji Ahli). Yogyakarta: ANDI

- Harmen, Elsa Luvia. (2023). Pelayanan Prima Kesehatan Rumah Sakit dalam Memenuhi Kepuasan Pasien. *ISORA Journal: Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(1), 29-36

- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Indonesia: PT Indeks

- Laksana, Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Mertayasa, I Gede Agus. (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: ANDI

- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Soekresno. (2001). *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia

- Soenarno, A. (1995). *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sujatno, A. Bambang. (2006). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: CV Andi

- Suyitno. (2001). *Perencanaan Pariwisata*. Yogyakarta: Kasinius

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI

Zulkarnaen, Wandy dan Neneng Nurbaeti Amin. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 2(1), 106-126