

**SERVICE QUALITY OF THE RESTAURANT BARATA HOTEL ASTON  
SENTUL LAKE RESORT & CONFERENCE CENTER THE REGENCY OF  
BOGOR**

**Oleh : Nesia Herliza Saleha**

**Pembimbing: Siti Sofro Sidiq**

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

**ABSTRACT**

*This study was conducted to analyze the service quality of the restaurant at Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center, focusing on five main dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The method used was descriptive quantitative, with data collected through observation, questionnaires, and documentation. A total of 100 respondents, who were restaurant guests, participated in this research. The results showed that the overall level of customer satisfaction was in the satisfied category, with a total score of 4462 from the five variables analyzed. The Empathy dimension scored the highest, indicating that guests greatly appreciated the friendliness and attentiveness of the staff. However, the Tangible variable, particularly regarding employee neatness, received the lowest score and requires improvement. Quick responses in addressing complaints and guests' needs were deemed adequate, but some improvements are still needed to handle complaints more effectively. In conclusion, while the overall service quality was satisfactory, there are some areas that need enhancement, especially in terms of employee neatness and handling guest complaints. The implementation of these suggestions is expected to improve the service quality at the restaurant of Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center.*

**Keywords:** Service Quality, Hotel Aston Sentul, Restaurant

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Jawa barat merupakan provinsi di indonesia yang kaya akan keindahan alam dan budaya, memiliki banyak destinasi wisata pariwisata menarik, seperti alam yang mempesona, budaya, sejarah, pantai, wisata kuliner dan wisata edukasi. Dengan segala keindahan dan keberagamannya, jawa barat menjadi salah satu tujuan wisata wajib dikunjungi di indonesia

Kabupaten Bogor memiliki berbagai destinasi wisata yang menarik dan beragam.dengan segala keindahan dan beragamnya menawarkan berbagai macam destiansi wisata yang dapat memenuhi berbagai minat wisatawan. Bogor memiliki industri perhotelan yang berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Dengan beragam pilihan dan fasilitas yang ditawarkan, dukungan dari sektor perhotelan yang kuat juga turut membantu perkembang pariwisata di daerah ini.

Tabel 1.2

Occupancy Aston Sentul Lake Resort & Conference Center periode 2020-2023

No.	Tahun	Tingkat Pengunjung
1.	2020	24,58%
2.	2021	50,53%
3.	2022	69,10%
4.	2023	71,57%

Sumber : Aston Sentul Lake Resort & Conference Center, 2024

Pada tahun 2020 tingkat occupancy di hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center ialah sebesar 24,58%.

kunjungan/hunian mengalami penurunan Hal itu dikarenakan adanya virus Covid-19 yang menyerang seluruh negara di dunia termasuk Indonesia. Hal itu sangat berdampak pada industri pariwisata khususnya perhotelan. Dimana pada saat itu pemerintah mengeluarkan peraturan untuk tidak melakukan kunjungan wisata. Pada tahun 2021 tingkat kunjungan/hunian mengalami kenaikan menjadi 50,53%.. Dan pada tahun 2022 hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center kembali mengalami peningkatan yaitu sebesar 69,10% kunjungan. Begitu juga pada tahun 2023 mengalami peningkatan menjadi 71,57% kunjungan.

Akan tetapi di awal tahun 2021 hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center sudah mulai aktif kembali dengan memanfaatkan segmentasi pasar ke domestic dan faktor lain yang mempengaruhi tingkat hunian tinggi adalah strategi yang telah di susun oleh manajemen hotel dalam mempromosikan hotelnya masing-masing serta fasilitas yang menunjang kebutuhan tamu selama mengunjungi hotel tersebut berikut data kunjungan Restoran Aston Sentul Lake Resort & Conference Center.

Tabel 1.3

Kunjungan Restoran

No	Tahun	Persen%
1	2021	28.77%
2	2022	48.33%
3	2023	51.33%

Sumber: Hrd Aston Sentul Lake Resort & Conference Center 2024

Pada tabel 1.3 bisa di lihat persentase Kunjungan Restoran Aston Sentul Lake Resort & Conference

Center dari tahun ketahun mengalami kenaikan, tetapi pada tahun 2021 tingkat peminat hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center mengalami kenaikan drastis, dikarenakan di tahun 2022 menjadi naik ke 48,33 % serta ditahun 2023 mengalami kenaikan kembali menjadi 51,33%.

Dalam industri perhotelan, suatu kenyamanan adalah hal yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan dalam menginap atau menikmati fasilitas dan jasa di hotel tersebut. Jika hotel tidak mementingkan kualitas pelayanan maka pengunjung yang mengunjungi hotel akan merasa tidak nyaman juga tidak mau mengulang kembali untuk berlibur serta beristirahat maupun mengadakan suatu event dihotel tersebut. Maka dari itu hotel yang memiliki klasifikasi berbintang sudah seharusnya sangat menjunjung tinggi kualitas dari pelayanan agar tidak menurunkan tamu yang berkunjung melakukan sebuah event kecil maupun besar dihotel. Berikut data karyawan *food and beverage Service* di hotel bogor.

**Tabel 1.4**  
**Data Karyawan Food And Beverage Service Aston Sentul Lake Resort & Conference Center**

No.	Karyawan	Jumlah
1	Food & Beverage Manager	1
2	Food & Beverage Supervisor	1
3	Food & Beverage Captain	2
4	Waiter	7
5	Waitress	4
<b>Jumlah</b>		<b>15 orang</b>

*Sumber : HRD Aston Sentul Lake Resort & Conference Center, 2024*

Kegiatan utama yang harus dilakukan saat Pelayanan yaitu: mengambil dan memproses pelayanan di Restoran, menata *tray* dan *trolley*, menyajikan pelayanan restoran untuk hidangan makanan dan minuman, dan menyampaikan tagihan pelayanan restoran serta membersihkan area restoran . berikut data schedule karyawan Restoran Barata Aston Sentul Lake Resort & Conference Center sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Data Schedule Karyawan Restoran Barata Aston Sentul Lake Resort & Conference Center**

No	Keterangan	Jumlah
1	Shift Pagi	5 Orang
2	Shift Sore	3 Orang
3	Shift Malam	1 Orang

*Sumber: HRD Aston Sentul Lake Resort & Conference Center, 2024*

Dalam pembagian jadwal kerja, tenaga kerja dikelompokkan ke dalam tiga shift operasional untuk memastikan kelancaran aktivitas di setiap waktu. Shift pagi melibatkan 5 orang yang bertugas menangani operasional utama sejak pagi hingga siang. Selanjutnya, shift sore dilaksanakan oleh 3 orang yang bertanggung jawab untuk melanjutkan kegiatan operasional dari siang hingga malam. Sementara itu, shift malam hanya membutuhkan 1 orang untuk menjaga operasional tetap berjalan dengan baik selama malam hari. Pembagian ini dilakukan sesuai kebutuhan agar setiap waktu kerja berjalan efisien dan efektif.

Dalam pelayanan operasional di Restoran Barata Aston Sentul Lake Resort & Conference Center. sering

terjadi keluhan pada tamu seperti tamu tidak mendapatkan seperti apa yang diinginkan sehingga mereka merasa kecewa, hal ini karena mereka telah membayar mahal dan menunggu terlalu lama. Fenomena yang sering terjadi yaitu seperti sebagian dari karyawan Restoran Barata Aston Sentul *Lake Resort & Conference Center* yang kurang inisiatif dalam melayani tamu. Mereka lebih mementingkan rasa letih yang dirasakan karena banyaknya pekerjaan sehingga untuk mengantarkan pesanan tamu sering terjadi ketelambatan dalam mengantarkan pesanan. Berikut adalah tabel keluhan tamu terhadap pelayanan di Aston Sentul *Lake Resort & Conference Center*

**Tabel 1.6**  
**Keluhan Tamu (*Guest Complain*) Terhadap Pelayanan Restoran Barata Aston Sentul *Lake Resort & Conference Center* Tahun 2023**

No.	Keluhan Tamu
1.	Kurangnya sarana dan prasarana dalam operasional
2.	Lambat mengantar pesanan
3.	Kurang ramah dan kurang senyum

*Sumber : Restoran Barata Aston Sentul Lake Resort & Conference Center 2024*

Hotel berbintang tentunya tidak akan bisa terlepas dengan yang namanya komplain tamu. Komplain itu sendiri adalah keluhan atas ketidakpuasan atas service barang dan jasa yang dirasakan individu dan komplain tersebut biasanya ditunjukkan oleh perseorangan atau hotel yang menjual pelayanan bidang jasa. Komplain ini bisa terjadi dimana saja

terutama didepartemen yang ada dihotel, jika karyawan atau fasilitasnya tidak dipergunakan dengan baik dan dengan kegunaannya.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul: “**Kualitas Pelayanan Restaurant Barata Hotel Aston Sentul *Lake Resort & Conference Center* Kabupaten Bogor.**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Untuk lebih memusatkan pembahasan dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Pelayanan Restaurant Barata Hotel Aston Sentul *Lake Resort & Conference Center* Kabupaten Bogor?

## 1.3 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tidak meluas dari yang telah tertuang di latar belakang maka peneliti membatasi masalah yaitu Pelayanan Restaurant Barata Hotel Aston Sentul *Lake Resort & Conference Center* Kabupaten Bogor. Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas ataupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan penulis dalam menyelesaikan kegiatan penelitian ini.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Restaurant Barata Hotel Aston Sentul *Lake Resort & Conference Center* Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan

konsumen di Hotel Aston Sentul *Lake Resort & Coference Center* Kabupaten Bogor.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian di atas maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, penelitian ini berguna sebagai bahan *referensi* dan pengembangan ilmu dalam bidang kepariwisataan
2. Bagi Akademis, penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai bahan untuk menemukan gagasan baru dan masukan kepada pihak di hotel Hotel Aston Sentul *Lake Resort & Coference Center* Kabupaten Bogor.
3. Bagi perusahaan atau hotel, sebagai masukan bahan pertimbangan bagi Pimpinan hotel untuk menerapkan kegiatan selanjutnya dalam meningkatkan mutu pelayanan di hotel Aston Sentul *Lake Resort & Coference Center* Kabupaten Bogor.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengerian Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/ seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. (Bataafi, 2005). Hotel merupakan unit usaha yang dikelola secara komersil dan disediakan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan

fasilitas penginapan dan pelayanan serta fasilitas lainnya seperti makanan dan minuman (Aprillia et al., 2017).

Menurut Sulastiyono (2001), hotel merupakan sebuah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan umum lainnya.

Menurut Rumekso (2002), hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan. Dikelola dengan manajemen yang professional untuk mendapatkan keuntungan.

Hotel adalah suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum, dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran. (Ikhsan, 2008)

### 2.2 Restoran

Subakti (2014) menyatakan, Restoran adalah salah satu sarana untuk melaksanakan food service industry atau melalui bagian dari akomodasi pariwisata yang berperan memenuhi kebutuhan wisatawan atau customer. Restoran adalah sebuah tempat yang memberikan layanan dalam produk makanan, artinya sebuah tempat dikategorikan sebagai restoran ketika tempat tersebut terdapat proses penyediaan menu makanan, juga layanan yang merupakan bagian bagi pengunjung atau konsumen yang datang.

### 2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Empati (Emphaty), bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
3. Keandalan (Reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
4. Daya tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
5. Jaminan (Assurance), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Berdasarkan 5 dimensi tersebut dapat dikatakan bahwa kelima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur bagi perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

#### 2.4 *Food and Beverage* Departemen

*Food and beverage* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini menangani pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penjualan makanan dan minuman termasuk peralatannya serta acara-acara yang terkait dengannya, seperti pertemuan, seminar, pesta perkawinan.

Menurut Marsum WA (2005) *food and beverage* departemen adalah suatu tempat atau bangunan yang telah terorganisir secara komersial, dan menyelenggarakan pelayanan kepada semua tamu berupa makanan dan minuman.

Sedangkan menurut Agus Sulistyono (1999) *food and beverage* departemen adalah suatu departemen yang melaksanakan penjualan makanan dan minuman sekaligus penanganan acara.

*Food and beverage* departemen secara garis besar dibagi menjadi dua bagian yaitu:

- a. *F&B Product*, Adalah bagian yang mengelola bahan makanan mentah menjadi makanan yang dapat dikonsumsi. Wilayah kerja *F&B product* meliputi *main kitchen*, yang terdiri dari *hot & cold kitchen*, *butcher*, *pastry*, *steward*.
- b. *F&B Service*, Adalah bagian yang menjual dan memberikan pelayanan makanan yang telah dikelola oleh *F&B service*.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *food and beverage* departemen adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas kegiatan perencanaan, pengelolaan serta pengendalian yang meliputi penyajian makanan dan minuman.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Metode merupakan suatu bentuk usaha penyelidikan yang sistematis dan terorganisasi dengan baik, disebabkan oleh proses ini maka dilakukan melalui berbagai tahapan tertentu guna mencapai tujuan penelitian yang dimulai pada saat timbulnya suatu permasalahan, mengumpulkan berbagai fakta, menganalisis data yang ada dengan teknik tertentu, sehingga terbentuknya sebuah kesimpulan (Etta Mamang Sanadji & Sopiiah, 2010).

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Jl. Pakuan No. 3 sumur batu. Kec. Babakan Madang, kabupaten bogor, Jawa Barat. Kualitas pelayanan merupakan hal utama yang harus diberikan oleh restoran kepada konsumen yang mana akan berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen, sebuah restoran disuatu hotel tidak akan lepas dengan yang namanya komplain. Komplain tamu atau konsumen dapat berupa masalah dalam hal rasa, tampilan, makanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen, pesanan makanan yang terlambat disajikan, keterbatasan bahasa, dan juga kebersihan yang kurang terjaga di restoran. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan yaitu di bulan juli, agustus,

September, Oktober, November dan Desember .

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi.**

#### **3.3.2 Sampel**

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

#### **3.4.2 Data Sekunder**

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi
2. Kuesioner
3. Dokumentasi

### **3.6 Skala Pengukuran Data**

Menurut Sugiyono (2012) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bisa digunakan dalam pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Peneliti menggunakan Skala Lakert dimana skala ini dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang diukur. Dengan adanya skala lakert maka variabel yang akan diukur dijabarkan terlebih dahulu menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun berbagai instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono 2007).

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data ialah teknik terkait proses pengumpulan hingga pengolahan data dan informasi yang sudah didapatkan oleh peneliti selama melakukan penelitian yang

bertujuan untuk mendapatkan hasil penelitian. Teknik mengumpulkan data merupakan langkah yang terpenting dalam suatu penelitian. Kuesioner/angket merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyusun dan memberikan beberapa pertanyaan maupun pernyataan terkait penelitian kepada responden dengan harapan akan diberikan jawaban (Sugiyono 2010). Kuisisioner dalam penelitian ini berisi tentang pertanyaan mengenai besar tingkat kepuasan pelayanan Restoran Aston Sentul Lake Resort & Conference Center. Nantinya masing masing jawaban tersebut dikaitkan dengan nilai berupa angka pada skala likert.

#### **a. Uji Kualitas Data**

##### **1. Uji Validitas**

##### **2. Uji Reliabilitas**

#### **1.7.1 Teknik Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen pada Produk**

Teknik pengukuran tingkat kepuasan konsumen pada Restoran Aston Sentul Lake Resort & Conference Center dilakukan dengan mengukur capaian kepuasan konsumen pada Restoran Aston Sentul Lake Resort & Conference Center dengan membandingkan total skor indikator pada setiap sub variable dengan skor tertinggi sub variable lalu dikalikan 100% untuk mendapatkan besar kepuasan konsumen berbentuk persen. Selanjutnya pengukuran kepuasan konsumen sesuai dengan masing masing indikator

variabel sehingga dapat diketahui pada indikator mana konsumen merasa paling puas.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.6.1 Analisis Data Kualitas Pelayanan Restaurant di Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center**

#### **4.6.1.1 Tangibel**

##### **1) Kerampian Pegawai**

hasil survey yang telah peneliti lakukan, diketahui kerapian pegawai yang bekerja disana sangat profesional dan menarik. Mereka mengenakan seragam rapi dengan warna dan desain yang elegan, mencerminkan standar tinggi hotel tersebut. Setiap pegawai tampak terawat dengan baik, rambut yang tertata rapi, serta sikap yang ramah dan sopan. Selain itu mereka juga dilengkapi dengan name tag yang memudahkan tamu untuk mengenai nama mereka. Secara keseluruhan, penampilan pegawai tersebut memberikan kesan pertama yang positif dan menyenangkan bagi tamu yang berkunjung.

##### **2) Fasilitas Restoran .**

Dari hasil survey yang telah peneliti lakukan, diketahui Fasilitas Restoran memiliki Restoran di Hotel Aston Sentul menawarkan berbagai fasilitas yang memastikan pengalaman makan yang mewah dan nyaman bagi para tamu. Restoran ini memiliki desain interior modern dan elegan, dilengkapi dengan pencahayaan yang hangat dan dekorasi yang menawan. Tempat duduk yang nyaman dan tertata rapi memungkinkan tamu menikmati hidangan dengan santai. Restoran ini

juga menawarkan area makan indoor dan outdoor, dengan pemandangan yang indah ke arah taman hotel atau kolam renang. Untuk kemudahan tamu, restoran menyediakan layanan Wi-Fi gratis, meja reservasi yang responsif, dan pelayanan staf yang ramah serta profesional. Selain itu, restoran ini juga memiliki ruang privat untuk acara khusus atau pertemuan bisnis, dilengkapi dengan peralatan audio-visual terkini. Dengan kombinasi fasilitas yang lengkap dan layanan prima, restoran di Hotel Aston Sentul menjadi tempat yang ideal untuk menikmati hidangan lezat dalam suasana yang nyaman dan mewah..

### 3) Desain Interior

Dari hasil survey yang telah peneliti lakukan, diketahui nasi goreng pangeran memiliki Desain interior restoran di Hotel Aston Sentul memadukan keanggunan modern dengan sentuhan alami, menciptakan suasana yang hangat dan mengundang bagi para tamu. Saat memasuki restoran, tamu disambut oleh pencahayaan lembut yang memberikan nuansa hangat dan menenangkan. Meja-meja kayu berdesain minimalis dan kursi-kursi empuk dengan warna netral menambah kesan elegan dan nyaman. Dinding restoran dihiasi dengan seni kontemporer dan elemen dekoratif yang terinspirasi dari alam, seperti tanaman hias dan ornamen kayu. Jendela-jendela besar memungkinkan cahaya alami masuk ke dalam ruangan, serta memberikan pemandangan taman yang indah di luar. Lampu gantung artistik di atas bar menambahkan sentuhan mewah dan menjadi pusat perhatian di area tersebut. Secara keseluruhan, desain interior restoran di Hotel Aston Sentul menciptakan suasana yang sempurna untuk menikmati hidangan lezat dalam kenyamanan dan keindahan.

Perpaduan elemen modern dan alami, serta perhatian terhadap detail, menjadikan restoran ini tempat yang ideal untuk bersantap dan bersantai.

### 4) Peralatan Makan

Dari hasil survey yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa Peralatan makan di restoran Hotel Aston Sentul mencerminkan kualitas dan perhatian terhadap detail yang tinggi, memberikan pengalaman bersantap yang luar biasa bagi para tamu. Setiap elemen peralatan makan dipilih dengan cermat untuk melengkapi estetika dan fungsi restoran. Piring dan mangkuk di restoran ini terbuat dari porselen berkualitas tinggi, dengan desain elegan yang menambah nilai estetika pada setiap hidangan yang disajikan. Bentuk dan ukuran peralatan makan disesuaikan dengan jenis hidangan, memastikan presentasi makanan yang optimal. Gelas yang digunakan untuk minuman, baik itu air, anggur, atau koktail, dibuat dari kaca kristal bening yang menambah kesan mewah dan elegan. Gelas-gelas ini dirancang ergonomis untuk kenyamanan genggam, sekaligus menjaga suhu minuman tetap ideal. Sendok, garpu, dan pisau yang disediakan terbuat dari stainless steel berkualitas tinggi, dengan pegangan yang nyaman dan desain yang modern. Peralatan makan ini dipoles hingga berkilau, menambahkan sentuhan mewah pada setiap meja. Setiap alat memiliki berat dan keseimbangan yang tepat, sehingga nyaman digunakan selama makan. Untuk hidangan penutup, restoran menyediakan sendok dan garpu kecil yang elegan, serta pisau pemotong khusus untuk kue dan hidangan pencuci mulut lainnya. Selain itu, ada peralatan tambahan seperti sumpit untuk hidangan Asia dan sendok sup dengan mangkuk yang dalam,

memastikan semua jenis makanan dapat dinikmati dengan mudah dan nyaman. Taplak meja dan serbet yang digunakan di restoran ini juga tidak kalah berkualitas, terbuat dari bahan kain yang lembut dan mudah menyerap, memberikan kesan bersih dan rapi pada setiap meja. Warna dan desain tekstil ini dipilih untuk melengkapi keseluruhan tema dekorasi restoran. Secara keseluruhan, peralatan makan di restoran Hotel Aston Sentul tidak hanya fungsional, tetapi juga menambah nilai estetika dan kenyamanan bagi setiap tamu yang bersantap, menjadikan pengalaman makan lebih istimewa dan berkesan

#### 4.6.1.2 Realibility

1) Kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman

Dari hasil *survey* yang telah peneliti lakukan dapat diketahui Kemampuan mengelola menu di restoran Hotel Aston Sentul merupakan salah satu aspek unggulan yang menjadikannya destinasi kuliner yang diminati. terdiri dari koki berpengalaman yang selalu mencari inspirasi baru untuk menyegarkan menu. Mereka memadukan teknik memasak tradisional dan modern untuk menciptakan hidangan yang inovatif dan menarik secara visual. Restoran ini sangat selektif dalam pemilihan bahan baku. Mereka bekerja sama dengan pemasok lokal dan internasional untuk memastikan semua bahan yang digunakan segar dan berkualitas tinggi. Pemilihan bahan baku yang cermat ini menjamin cita rasa dan kelezatan setiap hidangan. Menu di restoran Hotel Aston Sentul menawarkan beragam pilihan, mulai dari masakan lokal hingga internasional. Mereka menghadirkan hidangan khas Indonesia, Asia, hingga Barat, yang semuanya disajikan

dengan cita rasa autentik. Keragaman ini memastikan semua tamu dapat menemukan hidangan yang sesuai dengan selera mereka.

2) Cekatan dalam menangani kebutuhan akan kepuasan tamu

Dari hasil *survey* yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa Restoran di Hotel Aston Sentul terkenal karena kecekatan mereka dalam menangani kebutuhan dan kepuasan tamu. Staf restoran dilatih untuk selalu proaktif dalam melayani tamu. Mereka tidak hanya menunggu permintaan, tetapi juga secara aktif menawarkan bantuan, memberikan rekomendasi menu, dan memastikan semua kebutuhan tamu terpenuhi. Hal ini menciptakan suasana yang ramah dan menyenangkan. Salah satu kekuatan utama restoran ini adalah respons cepat terhadap permintaan dan keluhan tamu. Baik itu permintaan tambahan, penyesuaian menu khusus, atau penanganan keluhan, staf restoran merespons dengan cepat dan efisien, memastikan tamu merasa diperhatikan dan dihargai. Staf restoran memiliki keterampilan komunikasi yang baik, mampu berinteraksi dengan tamu dari berbagai latar belakang dengan sopan dan profesional. Mereka mendengarkan dengan baik, memahami kebutuhan tamu, dan memberikan solusi yang tepat dengan cara yang menyenangkan. Dengan kecekatan dan dedikasi tinggi dalam menangani kebutuhan tamu, restoran di Hotel Aston Sentul berhasil menciptakan pengalaman bersantap yang luar biasa, memastikan setiap tamu merasa puas dan ingin kembali lagi

3) Keakuratan perhitungan

Dari hasil survey yang telah peneliti lakukan, diketahui Keakuratan perhitungan dalam menghidangkan makanan di restoran Hotel Aston Sentul adalah salah satu faktor utama yang menjamin pengalaman bersantap yang luar biasa bagi para tamu. Setiap bahan makanan ditimbang dan diukur dengan akurasi tinggi untuk memastikan konsistensi rasa dan kualitas. Ini melibatkan penggunaan peralatan dapur modern yang memastikan setiap porsi sesuai dengan standar yang ditetapkan. Koordinasi yang efektif antara tim dapur dan pelayan memastikan bahwa makanan disajikan tepat waktu dan dalam kondisi terbaik. Komunikasi yang baik dan prosedur kerja yang terstruktur membantu menghindari kesalahan dalam penyajian makanan. Dengan pendekatan yang sistematis dan detail dalam perhitungan dan penyajian makanan, restoran di Hotel Aston Sentul mampu memberikan pengalaman bersantap yang konsisten, memuaskan, dan berkualitas tinggi bagi setiap tamu.

#### 4.6.2.3 Responsiveness

- 1) Cepat tanggap dalam menangani keluhan konsumen

Pada indikator ini terdapat pertanyaan. Cepat tanggap dalam menangani keluhan konsumen dinilai berdasarkan skala penilaian 1 (Tidak Puas), 2 (Kurang Puas), 3 (Puas), dan 4 (Sangat Puas). Berdasarkan tabel 4.8 diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi pada pilihan alternatif terdapat pada jawaban Puas (3) sebanyak 46 jawaban, Sangat Puas (4) sebanyak 38 jawaban, Kurang Puas (2) sebanyak 12 jawaban, dan Tidak Puas (1) sebanyak 4 jawaban.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan, Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap kecepatan dan tanggapan dalam menangani keluhan konsumen, meskipun masih ada sejumlah kecil responden yang merasa kurang puas atau tidak puas.

- 2) Cepat tanggap dalam menangani kebutuhan tamu

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan, Hasil ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap kecepatan dan tanggapan dalam menangani kebutuhan tamu, dengan sebagian besar responden merasa puas atau sangat puas.

- 3) Ketika tamu membutuhkan sesuatu waiter Hotel Aston Sentul Lake Resort & Coference Center memiliki waktu luang untuk membantu tamu

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan, Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas tamu menilai positif ketersediaan waiter dalam membantu mereka, dengan sebagian besar responden merasa puas atau sangat puas terhadap layanan yang diterima.

#### 4.6.2.4 Assurance

- 1) Memiliki pengetahuan tentang menu

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan, Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas konsumen merasa puas dengan pengetahuan tentang menu yang disediakan, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang merasa kurang atau tidak puas.

- 2) Menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minum

Menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minum konsumen mempunyai harapan yang lebih besar terhadap produk tersebut. produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan. Menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minum dinilai berdasarkan skala penilaian 1 (Tidak Puas), 2 (Kurang Puas), 3 (Puas), dan 4 (Sangat Puas). Berdasarkan tabel 4.9 diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi pada pilihan alternatif terdapat pada jawaban Puas (3) sebanyak 57 jawaban, Sangat Puas (4) sebanyak 34 jawaban, Kurang Puas (2) sebanyak 8 jawaban, dan Tidak Puas (1) sebanyak 1 jawaban.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan, mayoritas responden memberikan penilaian "Puas" (3) dengan jumlah 57 jawaban, menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dengan kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman yang disajikan. Sebanyak 34 responden merasa "Sangat Puas" (4) terhadap indikator ini. Namun, ada 8 responden yang merasa "Kurang Puas" (2), dan 1 responden merasa "Tidak Puas" (1).

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar konsumen merasa puas atau sangat puas, masih ada beberapa yang merasa kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman perlu ditingkatkan

#### 4.6.2.5 *Emphaty*

1. Memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian

Memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian dinilai berdasarkan skala penilaian 1 (Tidak Puas), 2 (Kurang Puas), 3 (Puas), dan 4 (Sangat

Puas). Berdasarkan tabel 4.10 diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi pada pilihan alternatif terdapat pada jawaban Puas (3) sebanyak 48 jawaban, Sangat Puas (4) sebanyak 43 jawaban, Kurang Puas (2) sebanyak 7 jawaban, dan Tidak Puas (1) sebanyak 2 jawaban

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan, Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, konsumen merasa cukup diperhatikan, namun tetap ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih merata di kalangan konsumen.

2. Memiliki kesungguhan dalam merespon

Memiliki kesungguhan dalam merespon dinilai berdasarkan skala penilaian 1 (Tidak Puas), 2 (Kurang Puas), 3 (Puas), dan 4 (Sangat Puas). Berdasarkan tabel 4.10 diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi pada pilihan alternatif terdapat pada jawaban Puas (3) sebanyak 51 jawaban, Sangat Puas (4) sebanyak 35 jawaban, Kurang Puas (2) sebanyak 10 jawaban, dan Tidak Puas (1) sebanyak 4 jawaban

Berdasarkan hasil survey yang di lakukan penelitian, Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar tamu merasa pelayanan sudah cukup baik, ada sejumlah tamu yang merasa respon yang diberikan bisa lebih baik lagi untuk memenuhi harapan mereka. menunjukkan bahwa sebagian besar tamu merasa bahwa staf cukup sigap dan serius dalam merespons kebutuhan mereka.

3. Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial  
Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dinilai

dinilai berdasarkan skala penilaian 1 (Tidak Puas), 2 (Kurang Puas), 3 (Puas), dan 4 (Sangat Puas). Berdasarkan tabel 4.10 diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi pada pilihan alternatif terdapat pada jawaban Puas (3) sebanyak 37 jawaban, Sangat Puas (4) sebanyak 47 jawaban, Kurang Puas (2) sebanyak 8 jawaban, dan Tidak Puas (1) sebanyak 8 jawaban

Berdasarkan hasil survey yang di lakukan penelitian, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan ini dinilai positif oleh sebagian besar responden, meskipun ada beberapa yang merasa pelayanan tersebut perlu ditingkatkan

#### 4. Menunjukkan rasa hormat terhadap pelanggan

Menunjukkan rasa hormat terhadap pelanggan dinilai berdasarkan skala penilaian 1 (Tidak Puas), 2 (Kurang Puas), 3 (Puas), dan 4 (Sangat Puas). Berdasarkan tabel 4.10 diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi pada pilihan alternatif terdapat pada jawaban Puas (3) sebanyak 47 jawaban, Sangat Puas (4) sebanyak 48 jawaban, Kurang Puas (2) sebanyak 4 jawaban, dan Tidak Puas (1) sebanyak 1 jawaban

Berdasarkan hasil survey yang di lakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang menunjukkan rasa hormat terhadap pelanggan umumnya dinilai sangat baik oleh mayoritas responden, dengan hanya sedikit yang merasa bahwa pelayanan tersebut perlu perbaikan.

#### 5. Bersikap ramah dan membantu

Bersikap ramah dan membantu dinilai berdasarkan skala penilaian 1 (Tidak Puas), 2 (Kurang Puas), 3 (Puas), dan 4 (Sangat Puas). Berdasarkan tabel 4.10 diatas, diketahui bahwa hasil

tertinggi pada pilihan alternatif terdapat pada jawaban Puas (3) sebanyak 49 jawaban, Sangat Puas (4) sebanyak 44 jawaban, Kurang Puas (2) sebanyak 7 jawaban, dan Tidak ada responden yang menjawab tidak puas

survei ini menggambarkan bahwa staf di Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center umumnya dinilai positif dalam hal sikap ramah dan membantu, dengan beberapa masukan untuk peningkatan layanan.

#### 4.7 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen pada Kualitas Pelayanan Restaurant di Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

, dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Restaurant Di Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center yang terdiri dari 5 (lima) sub variabel yaitu Tangibel, Realibilitiy, Responsivenes, Assurance, dan Emphaty. Tangibel (Total Skor: 1201) Kerapian Pegawai mendapat skor paling rendah (205), menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam penampilan dan tata cara berpakaian staf. Fasilitas (333), Desain Interior (336), dan Peralatan Makan Lengkap (327) memperoleh skor yang tinggi, menandakan bahwa aspek fisik dan fasilitas restoran dinilai sangat baik oleh konsumen. Hal ini menunjukkan keberhasilan restoran dalam menciptakan lingkungan yang nyaman dan menarik bagi pelanggan. Analisis Restoran perlu meningkatkan kerapian dan penampilan pegawai, meskipun aspek lainnya sudah memadai.

Reliability (Total Skor: 963) Ketiga indikator, yaitu Kemampuan

Mengelola Menu Makanan (323), Cekatan dalam Menangani Keluhan (317), dan Keakuratan Perhitungan (323), memperoleh skor yang hampir merata. Analisis: Konsumen merasa cukup puas dengan keandalan dan konsistensi layanan restoran, terutama dalam hal ketepatan dan efisiensi dalam pengelolaan makanan serta perhitungan transaksi. Namun, penanganan keluhan bisa lebih ditingkatkan untuk mengurangi ketidakpuasan di masa mendatang.

Responsiveness (Total Skor: 964) Indikator Cepat Tanggap dalam Menangani Kebutuhan Tamu memiliki skor tertinggi (327), sementara Cepat Tanggap dalam Menangani Keluhan Konsumen (318) sedikit lebih rendah. Analisis Pelayanan cepat dalam memenuhi kebutuhan tamu sudah berjalan dengan baik, namun ada sedikit kekurangan dalam menangani keluhan secara cepat. Restoran dapat fokus pada peningkatan respons terhadap keluhan pelanggan untuk menjaga kesan positif secara keseluruhan.

Assurance (Total Skor: 644) Skor pada Pengetahuan Tentang Menu (320) dan Menjaga Kebersihan dan Kesegaran Makanan/Minuman (324) menunjukkan bahwa konsumen mempercayai kualitas makanan yang disajikan. Analisis: Aspek jaminan mutu, terutama dalam hal kebersihan dan kesegaran makanan, sudah memenuhi harapan konsumen. Peningkatan pengetahuan staf mengenai detail menu dapat membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan lebih lanjut.

Empathy (Total Skor: 1654) Indikator Menunjukkan Rasa Hormat terhadap Pelanggan (343) dan Bersikap Ramah serta Membantu (337) memiliki skor

tertinggi di antara semua variabel. Analisis Aspek empati merupakan keunggulan utama dari pelayanan restoran ini. Sikap ramah, perhatian, dan menghormati pelanggan menciptakan pengalaman positif yang sangat dihargai oleh konsumen. Total skor keseluruhan sebesar 4462 menunjukkan bahwa restoran secara umum telah memberikan pelayanan yang memuaskan, dengan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Empathy menjadi variabel yang paling kuat, dengan konsumen sangat menghargai sikap ramah dan perhatian dari staf. Aspek Tangibel, terutama kerapian pegawai, perlu mendapat perhatian lebih untuk menciptakan kesan yang lebih profesional. Sementara itu, restoran dapat terus meningkatkan kecepatan dan responsivitas dalam menangani keluhan untuk memastikan kepuasan pelanggan yang lebih konsisten. Secara keseluruhan, survei ini memberikan gambaran positif tentang kualitas pelayanan restoran, namun ada peluang perbaikan di beberapa area untuk mencapai kepuasan konsumen yang lebih tinggi.

#### Daftar Pustaka

- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Agus Sulastiyono., 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, C.V. Alfabeta, Bandung.
- Al Bataafi, Wisnu , 2005. *House Keeping Departement, Floer and Publick Area*, Bandung: Alfabeta
- Aprilia, R. (2017). *pengaruh financial stability, personal financial need, ineffective monitoring,*

- change auditor dan change in director terhadap financial statement fraud dalam perspektif fraud diamond. JOM Fekom*, 4. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/128538-IDpengaruh-financial-stability-personal-fi.pdf>
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro*. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p- ISSN:2599-1779. e- ISSN:2599-1787.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Yoghyakarta : Andi.
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food & Baverage Service Hotel*. Jakarta : Gramedia
- Subakti, A. G. (2014). *Analisis kualitas pelayanan di restoran saung mirah, bogor*. Binus Business Review, 5(1), 49–56.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2005. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulaiman, Samsudin, Kuserdyana. (2016). *Pengantar Statistika*

*Pariwisata (Aplikasinya dalam Bidang : Pariwisata, Usaha Perjalanan, dan Perhotelan) .  
Tengah. Kertas Karya Program  
Pariwisata Universitas  
Sumatera Utara.*

Wardiyanta, 2006, *Metode Penelitian  
Pariwisata*, Yogyakarta : ANDI

Wardiyanta. (2010). *Metode Penelitian  
Pariwisata (Edisi 2)*.  
Yogyakarta: ANDI.