

The Strategies Hotel Effort in Improving Food and Beverag Services and Customer Satisfaction

(Case Study : Angkasa Raya Hotel Kabupaten Dairi)

Edy Erianto¹

¹Politeknik Pariwisata Medan

Correspondence : Edy Erianto, Politeknik Pariwisata Medan

Email : edyerianto@poltekparmedan.ac.id

ABSTRACT

Various foods and drinks served at the restaurant at the hotel are a strategy for the services provided in order to achieve customer satisfaction who visits a hotel. Customer satisfaction is the level of a person's feelings after comparing the service received with his expectations. This study aims to determine the extent of the relationship between the services provided which is the main objective of the service company. This type of research approach used in this research is a quantitative approach, where the data sources are presented in the form of numbers. This research is focused on how the relationship between service and customer satisfaction. The results showed that there was a significant relationship between service and customer satisfaction with a probability value of 0.000. Judging from the value of the correlation coefficient (r) is 0.985. This means that an increase in service will be followed by an increase in customer satisfaction.

Keyword : service, guest satisfaction

Strategi Usaha Hotel dalam Meningkatkan Pelayanan Makanan dan Minuman Serta Kepuasan Pelanggan

(Studi Kasus : Hotel Angkasa Raya Kabupaten Dairi)

ABSTRAK

Aneka makanan dan minuman yang disajikan di restoran pada hotel merupakan strategi dari pelayanan yang diberikan demi tercapainya kepuasan pelanggan yang berkunjung pada suatu hotel. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hubungan pelayanan yang diberikan yang merupakan tujuan utama perusahaan jasa. Jenis pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dimana sumber data yang dipaparkan dalam bentuk angka. Penelitian ini difokuskan tentang bagaimana hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian dapat dilihat adanya kaitan antara pelayanan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan dengan nilai probabilitas 0,000. Dilihat dari nilai koefisien korelasi (r) adalah 0,985. Artinya peningkatan pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : pelayanan, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam menarik tingkat kepuasan dari pengunjung hotel, dimana banyak usaha industri bidang perhotelan berpacu dalam kinerja yang diberikan karyawan hotel demi memberikan rasa puas terhadap tamu hotel yang berkunjung. Keinginan pengunjung yang datang kebanyakan didasari rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak hotel selama melayani tamu yang datang. Semakin maraknya bisnis hotel yang cukup bersaing sebaiknya pengelolaan fasilitas akomodasi dan pelayanan mengarah pada konsep yang mengutamakan pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan produk dan fasilitas yang lengkap, nyaman dan berkualitas. Dalam operasional hotel terdapat beberapa departemen yang seluruhnya berperan penting dalam kelancaran operasional hotel.

Begitu juga dengan pariwisata di Kabupaten Dairi, seperti yang kita ketahui dimana daerah ini adalah termasuk daerah seputaran dari delapan kabupaten DSP Danau Toba yang sangat terkenal hingga mancanegara, kabupaten Dairi sendiri memiliki beberapa objek wisata yang sangat terkenal diantaranya Taman Wisata Iman.

Demi kesiapan beberapa pihak hotel dalam menyambut tamu yang datang di Kota Sidikalang Kabupaten Dairi, beberapa hotel sudah melakukan beberapa persiapan diantaranya yang menjadi prioritas adalah memberikan rasa kepuasan terhadap pengunjung dengan meningkatkan pelayanan dan pelayanan dengan memberikan apa yang menjadi andalan dari hotel tersebut, salah satunya dengan

menyajikan kuliner yang menjadi ciri khas daerah tersebut.

Hotel Angkasa Raya yang menjadi salah satu objek dari tujuan penulis, akan meninjau langsung bagaimana dengan pelayanan dari makanan dan minuman yang disajikan, apakah sudah memberikan kepuasan terhadap pengunjung yang datang ke hotel.

Salah satunya pengembangan produk yang dilakukan oleh pihak hotel Angkasa Raya dengan menyajikan makanan dan minuman khas Dairi yang ada pada restoran di hotel ini, semua ini dilakukan demi menarik pengunjung yang melakukan kunjungan dengan menikmati pariwisata yang ada di Kabupaten Dairi, pihak hotel melakukan strategi demi kepuasan pelanggan dengan aneka makanan dan minuman yang disajikan agar tamu betah menginap dan akan melakukan kunjungan kembali.

KERANGKA KONSEP

Pengertian Pelayanan

Menurut Munir (2010:56) Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2011) pelayanan merupakan suatu proses yang terdiri dari beberapa rangkaian dari aktivitas intangible yang sering dan biasanya adanya terjadi suatu kontak interaksi pada pengunjung yang dianggap sebagai pelanggan dimana karyawan menawarkan jasa berupa pelayanan secara sumber daya fisik atau barang dan sebuah sistem

sebagai alat jasa yang diberikan sebagai suatu luaran yang dianggap sebagai solusi dari permasalahan antara karyawan dan tamu/pengunjung.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang tidak memiliki wujud tapi dapat dirasakan oleh pelanggan.

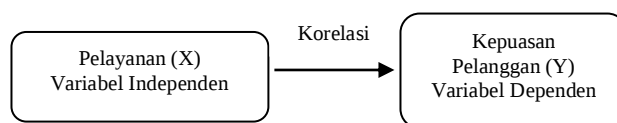
Kepuasan Pelanggan

Rasa puas dari pelanggan tergantung dari apa yang disajikan oleh pihak hotel, baik pelayanan ataupun makanan dan minuman yang disajikan, apakah makanan dan minuman yang diberikan memiliki khas tersendiri yaitu dair cri khas daerah tersebut. Seperti yang kita ketahui Kabupaten Dairi memiliki hasil kopi yang cukup terkenal dengan beberapa makanan daerah nya, sekarang apakah makanan dan minuman yang disajikan akan bernuansa dari khas hasil alam yang langsung dari kabupaten tersebut. Apabila ini diterapkan pasti akan membuat rasa penasaran dari tamu yang datang akan makanan dan minuman yang diberikan pihak hotel.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2010:166) yang dikutip buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”.

Menurut Tjiptono (2012:38) kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya”. jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*).

Gambar Kerangka Pikir Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan



Gambar Kerangka Pikir

METODOLOGI

Metode Penelitian

Merode penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggambarkan suatu kondisi yang dimana hasilnya akan dipaparkan dalam suatu laporan penelitian.

Metode kuantitatif menurut Sugiyono, (2013:14) yaitu “Metode penelitian berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam hasil penelitian ini penulis memperoleh dengan teknik kuesioner secara mendalam dengan responden sebagai bentuk data langsung di lapangan yang kemudian penulis uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, analisis korelasi.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pernyataan kuesioner. Instrumen dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel (Sugiyono : 2012). Jumlah responden yang ditetapkan

penulis sebanyak 73 responden yang didapat dari rumus slovin. Untuk $(df) = \text{dimana } n - 2$, dimana n jawaban dari responden responden, dimana $df = 73 - 2 = 71$. Berdasarkan r tabel dengan tingkat signifikansi 10% atau 0.1, apabila $df = 71$ diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0.194$.

Pada penulisan proyek akhir ini penulis menggunakan SPSS 16 dalam mengolah data yang telah penulis kumpulkan, hasil pengujian dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel Ringkasan Perhitungan Validitas Pelayanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0.612	0.194	Valid
Pernyataan 2	0.642	0.194	Valid
Pernyataan 3	0.699	0.194	Valid
Pernyataan 4	0.621	0.194	Valid
Pernyataan 5	0.607	0.194	Valid
Pernyataan 6	0.605	0.194	Valid
Pernyataan 7	0.593	0.194	Valid
Pernyataan 8	0.716	0.194	Valid

Sumber : Data diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui semua pernyataan yaitu sebanyak delapan (8) valid. Dimana pernyataan valid adalah pernyataan yang memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0.194. Untuk nilai r paling

tinggi yaitu 0.716 dan yang paling rendah yaitu 0.593. Hal ini menunjukkan bahwa delapan (8) pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian lanjutan.

Tabel Ringkasan perhitungan validitas kepuasan pelanggan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0.693	0.194	Valid
Pernyataan 2	0.663	0.194	Valid
Pernyataan 3	0.726	0.194	Valid
Pernyataan 4	0.689	0.194	Valid
Pernyataan 5	0.727	0.194	Valid
Pernyataan 6	0.656	0.194	Valid

Sumber : Data diolah, 2021

Tabel menunjukkan semua pernyataan yaitu sebanyak enam (6) valid. Dimana pernyataan valid adalah pernyataan yang memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0.194. Untuk nilai r paling tinggi yaitu 0.727 dan yang paling rendah yaitu 0.656. Hal ini menunjukkan bahwa enam (6) pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian lanjutan.

b. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan reliable jika variabel tersebut memberikan nilai Cronbach's Alpha > 0.60 . Hasil pengukuran reliabilitas disajikan pada tabel berikut :

Tabel Statistik reliabilitas variabel pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	8

Sumber : Data diolah, 2021

Tabel Statistik reliabilitas variabel kepuasan pelanggan

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	6

Sumber : Data diolah, 2021

Hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel Reliabilitas variabel

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	r tabel	Keterangan
Pelayanan	0.789	0.60	Reliable
Kepuasan Pelanggan	0.780	0.60	Reliable

Sumber : Data diolah, 2021

Dari tabel di atas diketahui bahwa hasil uji reliabilitas variabel pelayanan diperoleh koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* sebesar 0.789. Dengan demikian hasil perhitungan bahwa *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60 atau $0.789 > 0.60$. Maka item-item kuesioner untuk variabel pelayanan adalah reliable. Kemudian diketahui bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Pelanggan

diperoleh koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* sebesar 0.780. Dengan demikian hasil perhitungan bahwa *Cronbach's Alpha* lebih dominan besar 0.60 atau $0.780 > 0.60$. Maka item-item kuesioner untuk variabel Kepuasan Pelanggan adalah reliable.

4 Tinjauan Mengenai Pelayanan Hotel

Pelayanan pertama yang dirasakan oleh tamu saat sampai di hotel, sehingga dapat dikatakan sangat penting. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan di hotel akan di paparkan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden pada tabel sebagai berikut.

Tabel Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	48	65.8	65.8	65.8
Perempuan	25	34.2	34.2	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Sumber : Olahan data, 2021

Dapat dilihat dari tabel diatas diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang dengan frekuensi 65,8 %, dan

responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang dengan frekuensi 34,2%.

Tabel Identitas responden berdasarkan usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30	9	12.3	12.3	12.3
31-40	38	52.1	52.1	64.4
>40	26	35.6	35.6	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Sumber : Olahan data, 2021

Tabel menunjukkan dimana diketahui bahwa responden dengan usia antara 21 tahun hingga 30 tahun sebanyak 9 orang dengan frekuensi 12,3%, responden dengan usia antara

31 tahun hingga 40 tahun sebanyak 38 orang dengan frekuensi 52,1%, responden dengan usia diatas 40 tahun sebanyak 26 orang dengan frekuensi 35,6%.

Tabel Identitas responden berdasarkan pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	51	69.9	69.9	69.9
wiraswasta	14	19.2	19.2	89.0
pegawai BUMN	8	11.0	11.0	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Dapat dilihat dari tabel diatas diketahui bahwa responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 51 orang dengan frekuensi 69,9%, responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak

14 orang dengan frekuensi 19,2%, responden dengan pekerjaan pegawai BUMN sebanyak 8 orang dengan frekuensi 11%.

Tabel Analisis pelayanan yang cepat dan tepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	6	8.2	8.2	8.2
ragu-ragu	21	28.8	28.8	37.0
Setuju	43	58.9	58.9	95.9
sangat setuju	3	4.1	4.1	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa total responden sebanyak 73 orang, yang memilih TS sebanyak 6 orang dengan persentasi 8,2%, responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 21 orang dengan persentasi 28,8%, responden yang memilih setuju sebanyak 43 orang dengan persentasi

58,9%, dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 3 orang dengan persentasi 4,1% untuk pernyataan cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan ketika tamu datang. Dapat dikatakan sebagian besar dari responden setuju atas pernyataan tersebut.

Tabel Analisis murah senyum, ramah, dan sopan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
tidak setuju	19	26.0	26.0	27.4
ragu-ragu	37	50.7	50.7	78.1
Setuju	12	16.4	16.4	94.5
sangat setuju	4	5.5	5.5	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa total responden sebanyak 73 orang, tidak setuju sebanyak 1 otang dengan frekuensisi 1,4%, yang memilih tidak setuju sebanyak 19 orang dengan

frekuensi 26%, ragu-ragu sebanyak 37 orang dengan frekuensi 50,7%, memilih setuju sebanyak 12 orang dengan frekuensi 16,4%, dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 4

orang dengan frekuensi 5,5% untuk pernyataan penampilan yang murah

senyum, ramah dan sopan.

Tabel Analisis mampu memberikan kenyamanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
tidak setuju	4	5.5	5.5	6.8
ragu-ragu	27	37.0	37.0	43.8
Setuju	36	49.3	49.3	93.2
sangat setuju	5	6.8	6.8	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa total responden sebanyak 73 orang, yang memilih STS sebanyak 1 orang dengan frekuensi 1,4%, responden yang memilih TS sebanyak 4 orang dengan frekuensi 5,5%, responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 27 orang dengan frekuensi 37%, responden yang memilih S sebanyak 36 orang dengan frekuensi 49,3%, dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 5 orang dengan frekuensi 6,8% untuk pernyataan dapat memberikan kenyamanan bagi tamu

yang menjadi sebuah bentuk kualitas dari pelayanan.

Tinjauan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan itu sendiri. Jika kinerja melebihi harapan maka dapat dikatakan suatu kepuasan dari pelanggan tercapai. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan di hotel dapat dilihat dari tanggapan responden yang penulis sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel Analisis pelayanan sesuai harapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	14	19.2	19.2	19.2
Ragu-Ragu	18	24.7	24.7	43.8
Setuju	37	50.7	50.7	94.5
Sangat Setuju	4	5.5	5.5	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa total responden sebanyak 73 orang, dimana TS sebanyak 14 orang dengan frekuensi 19,2%, responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 18 orang dengan frekuensi

24,7%, responden yang memilih setuju sebanyak 37 orang dengan frekuensi 50,7%, dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 4 orang dengan frekuensi 5,5% untuk pernyataan pelayanan sesuai dengan harapan tamu.

Tabel Analisis berkunjung kembali karena pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	11.0	11.0	11.0
	Ragu-Ragu	20	27.4	27.4	38.4
	Setuju	43	58.9	58.9	97.3
	Sangat Setuju	2	2.7	2.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa total responden sebanyak 73 orang, yang memilih tidak setuju sebanyak 8 orang dengan persentasi 11%, responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 20 orang

dengan persentasi 27,4%, responden yang memilih setuju sebanyak 43 orang dengan persentasi 58,9%, dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 2 orang dengan persentasi 2,7% untuk pernyataan kepuasan tercapai saat tamu kembali berkunjung ke hotel.

Tabel Analisis menceritakan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	15.1	15.1	15.1
	Ragu-Ragu	20	27.4	27.4	42.5
	Setuju	41	56.2	56.2	98.6
	Sangat Setuju	1	1.4	1.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa total responden sebanyak 73 orang, yang memilih tidak setuju sebanyak 11 orang dengan frekuensi 15,1%, responden yang memilih ragu-ragu sebanyak 20 orang dengan frekuensi 27,4%, responden yang

memilih setuju sebanyak 41 orang dengan frekuensi 56,2%, dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 1 orang dengan frekuensi 1,4% untuk pernyataan menceritakan pengalaman kepada orang lain.

Tabel Analisis memberikan komentar pada guest comment

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	12.3	12.3	12.3
	Ragu-Ragu	17	23.3	23.3	35.6
	Setuju	45	61.6	61.6	97.3
	Sangat Setuju	2	2.7	2.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa total responden sebanyak 73 orang, yang memilih tidak setuju

sebanyak 9 orang dengan frekuensi 12,3%, responden ragu-ragu sebanyak 17 responden dengan frekuensi 23,3%,

responden yang memilih setuju sebanyak 45 orang dengan frekuensi 61,6%, dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 2 orang dengan frekuensi 2,7% untuk pernyataan memberikan komentar pada *guest comment*.

Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan

Berikut ini adalah rata-rata untuk penentuan tentang kualitas pelayanan di hotel berdasarkan hasil olahan kuesioner yang dilakukan oleh penulis.

Tabel Hasil analisis statistik deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mampu memberikan informasi yang tepat dan akurat	73	2.00	5.00	3.6301	.69735
Pelayanan yang cepat dan tepat	73	2.00	5.00	3.5890	.70387
Bersikap murah senyum, ramah, dan sopan	73	1.00	5.00	2.9863	.84151
Berpenampilan baik	73	2.00	5.00	3.5616	.66638
Bersikap Profesional	73	2.00	5.00	3.5205	.66895
Mampu memberikan kenyamanan	73	1.00	5.00	3.5479	.76451
Bersikap tidak membedakan	73	2.00	5.00	3.6027	.70198
Mampu menyelesaikan keluhan tamu	73	2.00	5.00	3.5890	.72333
Valid N (listwise)	73				

Sumber : Data diolah, 2021

1. Analisis Korelasi

Dalam instrumen penelitian dimana variabel X adalah pelayanan dan yang menjadi variabel Y adalah kepuasan pelanggan. Untuk dapat

mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar kedua variabel penulis menggunakan analisis korelasi. Berikut adalah tabel hasil analisis korelasi yang telah diolah menggunakan SPSS :

Tabel Hasil analisis korelasi

		Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.985**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	73	73
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.985**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	73	73

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

Sumber : Data diolah, 2021

Untuk menganalisis hasil pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut :

H_0 : tidak ada hubungan signifikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

H_1 : ada hubungan signifikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

Tolak H_0 jika nilai probabilitas yakni $\text{Sig.}(2\text{-tailed}) \leq 0.05$

Terima H_0 jika nilai probabilitas yakni $\text{Sig.}(2\text{-tailed}) > 0.05$

Dari hasil pengolahan data di atas terlihat bahwa nilai probabilitas yakni $\text{Sig.}(2\text{-tailed})$ adalah sebesar $0.000 < 0.05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulannya : ada hubungan

signifikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dari tabel juga dapat dilihat nilai koefisien korelasi (r) adalah 0.985. Nilai r ini positif, berarti hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah searah, dengan kata lain peningkatan pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh, hasil pengujian dan pembahasan yang diperoleh maka penulis mengambil kesimpulan berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Adapun simpulan sebagai berikut :

1. Setelah data kuesioner dari 100 responden yang penulis tetapkan maka hasil pengujian atas data tersebut memaparkan bahwa kualitas pelayanan di hotel Angkasa Raya Kabupaten Dairi masih kurang baik. Terlihat dari analisis statistik deskriptif yang memaparkan bahwa sikap yang murah senyum, ramah dan sopan dengan kelas interval rata-rata jawaban responden adalah 2,98 yang menginterpretasikan ragu-ragu.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan, terdapat hubungan yang signifikan dari pelayanan dengan kepuasan pelanggan, dalam hal ini dibuktikan hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah searah, dengan kata lain peningkatan pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan karena memiliki nilai koefisien korelasi (r) positif yaitu 0.985.
3. Dari hasil penelitian mengenai strategi makanan dan minuman yang

diberikan terkesan monoton dan tidak adanya varian baru, dan masih kurangnya aneka ragam makanan dan minuman yang merupakan khas daerah tersebut.

Saran

Berdasarkan dari pembahasan diatas penulis memberikan beberapa saran diantaranya :

1. Diharapkan kepada *Front Office Department* agar meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan hotel.
2. Hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan, maka sebaiknya diberikan program *training* untuk setiap *staff front liner* agar kualitas pelayanan semakin baik serta memenuhi kepuasan pelanggan.
3. Baiknya untuk ciri khas makanan daerah tetap di lestarikan dengan adanya menu dan rasa yang baru sebagai strategi hotel dalam pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan menyajikan makanan dan minuman daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler. Tjiptono (2011) *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Munir. A (2010:56) *Pendidikan Karakter Membangun Karakter Anak Sejak dari Rumah*. Yogyakarta: Pedagogia.
- Philip. K & K.L. Keller (2010:166) *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi. Ketiga belas. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2013:3) *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: ALFABETA).

Tjiptono. F (2012:38) *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Direktur Politeknik Pariwisata Medan atas bantuan dan dukungannya sehingga publikasi hasil penelitian ini dapat diterbitkan.